

# お客様本位の保険業務運営宣言

奈良トヨタ株式会社は、企業理念『すべてのご縁を生かして地域社会に貢献する』に基づき、お客様に満足いただける、選んでいただける会社を目指しております。その実現のため、保険業務においても、お客様本位の運営に取り組んでまいります

## ① お客様の安全・安心のカーライフのため最善をつくします

- ・お客様の利益と安心・安全のカーライフを第一に考え、高度な専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な業務運営に努め、お客様に「満足」いただける商品とサービスの提供に努めます

## ② お客様のニーズを正確に確認・把握し最適な保険提案を実施します

- ・多様化するお客様のニーズを正確に把握し、最適な商品・サービスを提供します

## ③ お客様に保険商品をわかりやすく説明します

- ・取り扱う商品・サービスについてパソコンやタブレットなどデジタルツールを活用し、わかりやすく、正確な説明に努めます

## ④ お客様の利益が不当に害されないよう適切な業務を行います

- ・お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を正確に把握・管理し、保険商品の提案・取り扱いは当社の推奨販売方針に沿い、正しく運営します

## ⑤ ガバナンス体制の構築と従業員の教育を実施します

- ・当該、保険業務運営方針の徹底に向け、従業員に対する教育や研修を継続的に実施し、コンプライアンスの徹底を図るとともに、ガバナンス体制の構築に努めます

## 主な取組指標

- ・お客様との信頼関係を築き、安心いただける保険サービス提供の実現にむけ、下記目標を掲げ、①～⑤の宣言実践に努めてまいります

【継続率】95% 【デジタル手続き率】80% 【早期（4週間前）継続】85%