

## 【お客様本位の保険業務運営方針】

### <弊社企業理念>

企業活動を通じて、お客様の多様なニーズに応えることで地域に貢献し、信頼される企業づくりを行うとともに、社員の満足と誇りの持てる企業を目指す。

弊社の基本理念を実践していくため保険業務においても「お客様本位の業務運営方針」を策定し、お客様の信頼にお応えすべく品質向上に取り組んで参ります。

方針1 お客様に「安心・安全」をお届けできる商品・サービスを提供します。  
万が一の事故に備えて、弊社の運営する「事故現場急行サービス」（30分以内の事故現場急行）に加え、「山梨トヨタ自動車保険推奨プラン」の自動車保険加入をすべてのお客様にお勧めします。

原則番号：2

方針2 お客様の利益を不当に害することが無いよう適切な業務を行います。  
お客様の利益が不当に害されること事のないよう、お客様に対して誠実・公平に努め適切に管理します。

原則番号：3

方針3 お客様に保険商品をわかりやすく説明します。  
わかりやすい各種パンフレット・重要事項等説明書を使用し、お客様が自動車保険の契約や商品・サービスの選択に必要な情報を提供し説明します。

原則番号：5

方針4 お客様の意向を正確に把握・確認し、お客様の意向に応える商品・サービスをご提供することで、お客様の最善利益を追求します。

お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、お客様のご意向と実状にあった商品の説明および提供に努めます。

原則番号：6

方針5 従業員の継続的な教育を徹底し、業務品質の向上に努めます。  
保険業務の知識向上（最低月1回）とコンプライアンスの徹底を目的とした保険に関する勉強会（年4回）募集品質の向上を目的とした自動車保険統一テスト・階層別スキルアップ研修を行い、募集品質の維持・向上に努めます。

原則番号：7

○「早期更新実施率」 更改契約満期1か月前手続き行った割合

【目標：90%】	2024年	78.4%
	2025年	82.8%

○「サインレス手続き実施率」 タブレットにて手続きを実施した割合

【目標：80%】	2024年	75.7%
	2025年	82.3%

制定日：2025年6月30日

改定日：2026年2月28日