

＜お客様本位の業務運営方針＞

鹿児島トヨタ自動車では、お客様に安心・安全なカーライフをお過ごしいただくためにご満足いただける優れた商品とサービスの提供に努めます。

保険商品の販売にあたっては「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表するとともにお客様に寄り添った保険募集を行ないます。

1. 鹿児島トヨタは「お客様本位の業務運営」を徹底いたします。

私たちは勧誘方針や各種関係法令に基づき、お客様目線での商品・サービスを提供します。また、お客様ニーズ（ご意向）に応える商品やサービスを提供するため、お客様の自動車に関するリスクに対応した保険商品を取りそろえ、習熟した知識と高い専門性を兼ね備えたスタッフがお客様をサポートする体制を整備します。（原則2・5・6に対応）

2. お客様ニーズの正確な確認・把握および分かりやすい説明の徹底

私たちはパンフレットやデジタルツールを活用し、正確にお客様ニーズ（ご意向）を確認させていただきます。

保険加入状況や加入目的をお客様にわかりやすく説明し、ライフスタイルに合わせた最適なご提案を行ないます。

また契約管理を徹底し、定期的なご契約内容確認を行ない、お客様の状況変化に適したご案内を行ないます。（原則2・5・6に対応）

3. 社員の教育とガバナンス体制の構築

私たちはお客様へ最適な保険をご案内するために社内研修等を通じ、継続的な社員教育を行なうことで知識向上に努め、業務品質向上・ガバナンスの構築に取り組みます。

（原則7に対応）

「お客様本位の保険業務運営」取組成果を示す指標（KPI）

◆デジタル手続き率 目標 80%

2024年度 68%

2025年6月24日策定