

# Fiduciary Duty 宣言

## お客様本位の業務運営に関する方針

当社は、ビジョン「Going For Top」の実現に向け、お客様に「安心・安全」なカーライフを楽しんでいただくために、お客様本位の保険募集を通じて、地域社会と環境への配慮を忘れることなく、お客様満足の向上に継続的に取り組み、地域から信頼され、お客様に必要とされるトヨタディーラーを目指します。

その具体的な行動指針として、以下の5項目を「お客様本位の業務運営に関する方針」として公表します。

### 方針 1：お客様の最善の利益の追求 （原則 2）

当社は、お客様の利益を第一に考え、ニーズやご意向を十分に把握し、最適な保険商品の提供に努めます。

また、お客様の声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応し、業務改善及び再発防止に努めます。

### 方針 2：明瞭な情報提供の実現 （原則 5）

当社は、お客様の知識や経験、保険の加入目的などを考慮しながら、重要事項説明書を用い、メリット・デメリット双方の説明や、契約に関する重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明します。

### 方針 3：利益相反な適切な管理 （原則 3）

当社は、特定の保険会社や商品に偏ることなく、お客様の利益を最優先に商品選定を行います。

## 方針 4：お客様に最適なサービスの提供（原則 6）

当社は、お客様のお車の状況やご家族様の情報、自動車保険に関する意向を十分に把握したうえで、最適な補償内容を提案します。ご契約後も、お客様から必要とされる企業を目指し、アフターフォローを実施します。

## 方針 5：従業員教育と体制整備（原則 7）

当社は研修や勉強会を継続的に実施し、お客様本位の業務運営を実践できる体制を整備します。

### 【K P I 指標】

- ・ デジタル手続き率：目標 85%以上を目標とし、継続的な向上に努めます（2025 年 3 月実績 80.9%）
- ・ 満期日 4 週間前までに更改手続き率 80%以上を目標とします（2025 年 3 月実績 77.5%）
- ・ 毎月 1 回コンプライアンス研修や保険商品についての勉強会を行います（2025 年 3 月 毎月 1 回実施）

これらの K P I を通じて、ペーパーレス化による環境への配慮、迅速かつ適切な手続きの実現、

ならびにスタッフのスキル向上を図り、お客様の意向に沿った適切な商品提案と、分かりやすい

説明の実現に努めてまいります。

令和 8 年 1 月 31 日 策定

ネットトヨタ香川株式会社