

「お客さま本位の保険業務運営」取組成果を示す指標(KPI)

方針1. お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供します。

私たちは、「お客様第一主義」という信念に基づき、お客様の信頼と期待に応えるために、お客様に真に満足いただける良質な商品・サービスによる最善の利益の提供に努めます。そのために必要な保険知識・提案スキルを常に向上させるべく定期的な保険ミーティング(お互いが学ぶ場)を店舗内で実施します。

方針2. お客様のニーズに応える重要な情報を提供します。

私たちは、お客様のニーズ(ご意向)をしっかりと捉えたうえで、適切な情報の説明をパンフレットやタブレットを活用して丁寧に行ない、お客様に最適な商品・サービスのご提案ならびにご契約をいただけるように努めます。

方針3. お客様との利益相反を適切に管理します。

私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応をするように努めます。

方針4. お客様にふさわしいサービスを提供します。

私たちは、お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、販売状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。

方針5. お客様の声を業務運営の改善に活かします。

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、寄せられたすべてのお客様の声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応し改善に努めます。

重点取組項目	2024年実績	2023年度	2022年度
1. 自動車保険継続率(目標 98%) お客さまに最適な商品・補償内容を提供します	97.7%	98.0%	97.2%
2. デジタル手続き率(目標 90%) 均一・均質なわかりやすい商品説明を目指します	86.4%	85.8%	84.6%
3. トヨタコネクティッドカー保険(販売台数に対する割合目標 20%) T-Connect ナビ搭載かつ対象のお客さまへ必ずお奨めします	13.9%	—	—
4. クレジット一体型保険(販売台数に対する割合目標 10%) おクルマをクレジットで購入いただいたお客さまへトヨタならではの商品を必ずお奨めします	10.7%	10.2%	10.2%
5. お客さま専用ページ登録・ログイン率(目標 60%) お客さまの利便性向上のため、各保険会社のご契約者さま専用ページへの登録・ログイン勧奨し「デジタル絆づくり」に努めます	22.2%	—	—
6. お客さまの声アンケート満足度(最高評価80%以上) お客さまからのご意見ご要望を全社で振り返り、改善を重ねることで保険業務の向上に努めます	36.4%	45.4%	—