お客さま第一の業務運営に関する方針

愛知トヨタ EAST 株式会社
愛知トヨタ WEST 株式会社

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、当社の基本理念である
「MVV（ミッション・ビジョン・バリュー）」を全社員で共有・実践するために、
「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表いたします。
※私たちの役割（Mission：ミッション）である「この街の未来に笑顔あふれるモビリティ社会を実現する」
ために、私たちの目指す姿（Vision：ビジョン）「あなたでよかった・この店でよかった・この会社でよかった」を
お客さまに実感していただき、私たちの大切にする価値観（Value：バリュー）
「誠実であること・共感を得ること・成長し続けること」を実践すること。

方針１．お客さまの最善の利益を追求し、意向に沿った商品を提供します

資格を持った保険募集人として、お客さまに対し適切な意向把握・意向確認・情報提供やアドバイスを実践のうえ、お客さまの最善の利益とは何かを追求し、お客さまに適した商品を提供します。

方針２．保険募集におけるお客さまとの利益相反について、正確に把握し管理します

保険を募集する際に、複数の保険会社の商品を取り扱う「乗合代理店」として、利益相反（お客さまの利益に反し、売る側の利益を優先すること）とならないように、お客さまの意向を正確に把握・確認し管理します。
また、自動車整備業を兼業するディーラー代理店としても、保険による修理やその必要性をお客さまに確認し保険金支払いについて適正に管理します。

方針３．保険に関する重要な情報を分かりやすく提供します

目に見えない保険商品だからこそ、保険を売る側・買う側の知識差をできる限り解消すべきと考え、お客さまの意向を把握し、保険商品の役割や特約等の必要性、おすすめする基準や理由などをパンフレットや重要事項説明書等を使用し、丁寧に分かりやすくお伝えします。

方針４．保険募集品質向上のため、体制整備を徹底します

法令等順守・顧客の最善利益追求・利益相反管理の徹底などを目的とした保険募集品質の向上、
保険証券の円滑な発行を目的とした保険書類の不備解消など保険業務の知識と実務能力の向上を
図るため、定期的な勉強会を実施し、私たちの目指す姿（Vision：ビジョン）である「あなたでよかった」と
お客さまに感じていただける保険募集人を育成します。
社内専任担当者による点検実施により、適正な募集が行われているか定期的に確認し、募集品質の向上を図ります。

方針５．お客さまに寄り添った「事故対応」を実践します

すべてのお客さまに対し、『万が一の事故発生時には当社へ連絡ください』を合言葉に「事前の安心」として
テレマティクス保険やドラレコ特約の提案を行います。また、「事故発生時の安心」として、営業時間内は
担当者、または、担当店舗での事故対応の実施、営業時間外には 24 時間・365 日対応の
「愛知トヨタサポートセンター」を紹介し、迅速かつ丁寧なサポートを通じてお客さまに安心と快適なカーライフを
提供します。

方針６．お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

お客さまからのご意見やご要望・ご不満など、すべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、
誠意をもって迅速かつ適切に対応します。そして、必要に応じて再発防止策や改善策を検討し、継続的に
業務改善に取り組み、活かします。

方針７．お客さまに最高水準のサービスを提供できる人材を育成し、
お客さま満足度の高い組織運営を実施します

定期的な研修や教育の実施と、お客さま本位の業務運営方針に則った従業員評価制度により、
従業員が能力を最大限に発揮できる組織作りを行います。
生命保険は弊社提携代理店と共同募集を行なっています。変額保険のご案内をする場合は、
保険料以外にお客さまにご負担いただく手数料や諸費用を分かりやすく丁寧に説明いたします。

【重要業績評価指標】

・自動車保険継続率：94%　（方針１に関連）
・ペーパレス手続き比率：90%　（方針１,４に関連）
・店長主催勉強会：開催 12 回／年　（方針５,６,７に関連）
・店長・募集人に対して保険総点検を実施：２回／年　（方針１,２,３,４,５,６,７に関連）

2023 年５月１日　制定
2026 年９月 10 日　改定