

お客様本位の業務運営方針

トヨタカローラ和歌山株式会社

弊社は、地域のお客様に販売・サービスを通じて「安全・安心」と「信頼」をご提供するという『経営理念』に則り、最良の商品・サービスの提供に努めています。

弊社が担う損害保険代理店業務につきましては、お客様に安心・安全で快適なカーライフを送っていただくため、ここに「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表し、その実現に向けて取り組んでいきます。

本方針のもと、私たちは常にお客様の目線に立ったサービス向上を目指し、地域社会との信頼関係の構築にも努めてまいります。また、法令遵守を徹底し、公正かつ透明性の高い業務運営を行うことで、お客様から選ばれ続ける企業でありたいと考えています。

方針1 お客様の最善の利益の追求

弊社は、お客様による多種多様なお車の使い方や使用頻度、期待される補償内容などにおいて、コミュニケーションを通じ、誠実かつ公正に把握させていただき、お客様に「安全・安心」を感じていただける最良の商品・サービスを提案いたします。

方針2 利益相反の適切な管理

弊社は、店舗ごとに推奨損害保険会社を選定し、弊社が定めた「推奨販売方針」に従って、商品・サービスを提案できるよう、商品・業務知識やお客様対応などの向上に努めます。

方針3 重要な情報のわかりやすい提供

弊社では、「形のない商品」である損害保険の商品・サービス内容について、丁寧で分かりやすく説明させていただくことを心がけます。

方針4 お客様にふさわしいサービスの提供

弊社は、お客様を取り巻くさまざまなリスクを把握・想定し、お客様の意向に沿った最良の商品・サービスの提供に努めます。

方針5 社員に対する適切な動機づけの仕組み等

弊社は、お客様の意向に沿った最良の保険を提供することにより、お客様が「安心」を感じていただくことで、社員がやりがいを感じ、成長していけるよう、社員教育・研修に重きを置いて取り組みます。