

お客様本位の保険業務に関する運営方針(FD宣言)

TSAグループでは、「お客様第一主義」という信念に基づき、お客様のカーライフにおいて真に満足いただける商品とサービスの提供に努めてまいります。保険業務においても、お客様本位の業務への取り組みとして、以下5つの方針を宣言します。

方針 1. お客様の快適なカーライフのために「安心・安全」を提供します

お客様の利益を第一に考え、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

方針 2. お客様のご意向を正確に確認・把握し、最適な保険提案を実施します

お客様にはデジタル手続きにより分かりやすく説明し、意向に沿った商品・サービスを提供します

方針 3. お客様の声を業務品質向上に活かしてまいります

お客様からのご意見、ご要望、ご不満等の「お客様の声」に対して真摯に耳を傾け、業務の改善に努めます

方針 4. コンプライアンスを遵守し、最良のサービスを提供します

保険勧誘方針、推奨販売方針、各法令に基づき、お客様に寄り添った商品・サービスを提供します

方針 5. ガバナンス体制の構築と従業員の教育に努めます

全従業員が上記方針 1 ～ 4 に従って業務が行えるよう、継続的に研修等を実施し、ガバナンス体制の構築に努めます

「お客様本位の保険業務運営」取り組み内容を示す指標（K P I）

■ 自動車保険早期継続率（満期1ヵ月前）【目標90%】

	2022年度	2023年度	2024年度
カローラ秋田	86.9%	84.6%	86.2%
秋田トヨベツ	80.2%	75.1%	81.8%

■ デジタル手続率（タブレット端末による）【目標93%】

	2022年度	2023年度	2024年度
カローラ秋田	88.9%	90.6%	90.5%
秋田トヨベツ	79.7%	85.8%	85.3%

■ 自動車保険自社加入率【目標30%】

	2022年度	2023年度	2024年度
カローラ秋田	24.7%	25.3%	25.3%
秋田トヨベツ	22.0%	22.0%	22.0%

■ 自動車保険継続率【目標98%】

	2022年度	2023年度	2024年度
カローラ秋田	98.1%	97.4%	96.7%
秋田トヨベツ	97.6%	96.6%	95.9%