

お客さま第一の業務運営に関する方針

方針1．お客さまに安心と満足を提供します

当社は、スローガンである「Yesと言われるレンタリース愛知 Yesと言えるレンタリース愛知」を実践し、お客さまに安心と満足をお届けします。

方針2．お客さまニーズに合った商品・サービスを提供します

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応し、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまとの対話をベースに、必要かつ十分な情報提供とお客さまの真のニーズ把握、最適な商品・サービスの提供を行います。

方針3．お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、お客さまが、迅速で適正、納得感のある保険金支払いが受けられるよう、積極的にお客さまの保険金請求のお手伝いをするとともに、経過状況の報告、専門的な立場からのアドバイスを通して、お客さまに寄り添った事故対応サービスを実践します。

方針4．お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

方針5．社員一人ひとりが『地域のお客様に愛され、親しまれる企業』を目指します

当社は、「お客さま第一」の実現に向け、「各種関連法令を守り、安全で快適なサービスを目指し、お客様満足と向上を第一に考えること」がすべての役職員に実践されるよう浸透・徹底に継続して取り組みます。また、各種社内会議を通して「お客さま第一」の風土醸成を図ります。

勧誘方針

「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、当代理店の金融商品の勧誘方針を次のとおり定めておりますので、ご案内いたします。

保険法、保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守し、適正な商品販売に努めてまいります。

お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすいご説明に努めてまいります。

お客さまの商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまのご意向と実情に沿った説明に努めてまいります。

市場の動向に大きく影響される投資性商品については、リスクの内容について、適切な説明に努めてまいります。

商品の販売にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯、場所、方法等について十分配慮いたします。

お客さまに関する情報については、適正に取り扱うとともに厳正に管理いたします。

お客さまのご意見、ご要望等を、商品ご提供の参考にさせていただくよう努めてまいります。

万一保険事故が発生した場合には、保険金のご請求にあたり適切な助言を行うよう努めてまいります。

保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めてまいります。



代理店名

株式会社トヨタレンタリース愛知

