

備後通運の保険に係わるお客様対応基本方針

「企業方針」

1、(顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表)

当社は、あらゆるお客様接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業として社会的責任を果たしてまいります。

2、(顧客の最善の利益の追求)

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させてまいります。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしてまいります。

3、(利益相反の適切な管理、手数料等の明確化)

当社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築してまいります。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守してまいります。

4、(重要な情報の分かりやすい提供)

当社は、お客様の状況(知識、経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品、サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明してまいります。

5、(顧客にふさわしいサービスの提供)

当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にあう適切な商品やサービスを提供してまいります。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。

6、(従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)

当社は、当該、業務運営方針・FD宣言の徹底に向けて従業員に対する教育や研修を継続的に実施してまいります。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

「取り組み事項」

- 1、「会社案内」への方針記載、会社HPへの方針掲載、定期的な見直しの実施
- 2、「お客様の声」の収集、「お客様の声」の利用、意向確認書などのモニタリング、募集記録のモニタリング
- 3、意向確認書、対応履歴等の確認、利益相反に対応に関する教育や研修の実

施、

- 4、推奨販売方針のお客様への説明、高齢者、障害者対応、お客様への提案行動、募集マニュアル制定と徹底
- 5、保険商品ラインアップ、事故発生時対応、保険事務手続き
- 6、従業員教育、業績評価改革、社内監査実施状況

備後通運株式会社 保険課
福山市 西町2-16-18
TEL084-921-9783
FAX084-921-2532