

お客様本位の業務運営方針

2020年3月2日 制定
北方商事株式会社

北方商事株式会社は、別に掲げる「企業理念」のもと、お客様本位の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を以下のとおり策定・公表いたします。

なお、本方針に係る取組み状況は、定期的に公表するとともに、より良い業務運営を実現するため、その取組み状況に応じて、本方針の定期的な見直しを行ってまいります。

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、「地域のサポーター」としてお客様のニーズやご意向に沿った質の高い保険商品・サービスを提供することが、お客様の最善な利益につながると考え、お客様との対話を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向・ニーズなどを的確に把握し、最適な提案を行います。

【具体的な取組み内容】

- (1) 当社は、複数の損害保険会社及び生命保険会社と代理店委託契約を締結することにより、お客様の多種多様なニーズにお応えする幅広い商品ラインナップの充実に努めます。
- (2) お客様のご意向の把握、商品の比較・推奨のために、「意向把握シート」や「比較説明・推奨販売記録」を用いてお客様の意向を正確に把握し、最適な商品を提供します。

2. お客様との利益相反の適切な管理

当社は、「暮らしのパートナー」としてお客様への商品提案にあたり、ご意向の把握、比較・推奨販売、重要事項説明等を適切に行い、お取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、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・検証する態勢を整備します。

【具体的な取組み内容】

- (1) お客様への商品提案にあたり、保険募集管理規程に則り、当社の比較推奨販売方針を遵守し、募集プロセスが適切に行われたか等を「意向把握シート」「比較説明・推奨販売記録」等により検証します。
- (2) 意向把握・比較推奨販売を含む募集プロセスが適切に行われるようロープレ研修を実施し、募集人のレベル維持・向上に努めます。

3. お客様への重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に最適な商品・サービスを選択していただけるよう、商品内容・特性などお客様の判断に資する重要な情報、ご理解の状況を確認しながら、分かりやすく丁寧に説明します。

【具体的な取組み内容】

- (1) お客様に保険商品やサービスをご提案する際には、お客様の商品・サービスに関する知識・理解度や過去のご経験も踏まえた上で、お客様に対し、契約の締結または加入の適否を判断していただく上で重要な情報を分かりやすく丁寧に説明するとともに、商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

- (2) お客様に最適な商品・サービスを選択していただけるよう、保険会社が主催する勉強会等を活用し、商品・サービスの特性、重要な情報に関する知識・理解を深め募集品質の向上に努めます。
- (3) ご高齢または特に配慮が必要なお客様には、当社の募集ルールに則り、ご家族の同席、複数回の説明、複数募集人による説明等の方法により、お客様の判断力・理解度などを確認しながら、よりきめ細やかな対応に努めます。

4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、「安心のプランナー」としてお客様の知識・経験、取引目的・ニーズ等を把握し、お客様にふさわしい保険商品・サービスの提案・販売に努め、末永くお客様のお役に立てるよう適切なアフターフォローにも取り組めます。

【具体的な取組み内容】

- (1) お客様の暮らしや企業経営をとりまく様々なリスクに対して、お客様のご意向・ニーズを十分お伺いした上で、最適な保険商品・サービスによるリスクマネジメント対策をご提案いたします。
- (2) お客様に保険をご契約いただいた後も、お客様にお役に立つ情報の提供や潜在的に抱えるリスクに関するアドバイスをを行い、適切なアフターフォローに努めます。

5. お客様本位の業務運営を実践するための人材育成、経営・組織体制の整備

当社は、役職員が「企業理念」「お客様本位の業務運営方針」を正しく理解し、多種多様なお客様のニーズにお応えできるよう、社内教育や研修の充実を図り、人材育成に努めます。また、職員・組織への動機づけとしての業績評価については、業務の品質、コンプライアンス等も十分考慮し、バランスの取れた評価が行われるよう取組んでまいります。

【具体的な取組み内容】

- (1) 「企業理念」「お客様本位の業務運営方針」を社内に浸透させるため、社内に掲示するとともに、全役職員に配布することにより、周知徹底を図ります。
- (2) 職員が保険商品・サービスの内容・仕組み等の理解を深めるため、引き続き社内・社外研修を実施していきます。また、コンサルティング能力の向上を図るため、法務・税務等の幅広い知識を有する職員の育成にも積極的に取り組めます。
- (3) 本方針の取組状況を業績評価に反映することで、職員に対する適切な動機付けの仕組みを構築します。

「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標

2020年3月2日 制定
北方商事株式会社

北方商事株式会社は、別に定めた「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標（KPI：Key Performance Indicator の略）を選定しましたので、お知らせいたします。

なお、当方針に基づく取組状況を測る指標（KPI）については、今後定期的に公表するとともに、当方針および指標（KPI）は必要に応じて見直しを行い、改善を図ることで、より良いお客様本位の業務運営をめざしてまいります。

記

1. 保険会社アンケート 回答率・評価

【対応する方針】◇お客様の最善の利益の追求

	2018年度実績	目標値
回答率	20.3%	22.0%
評価	NPS 49.4p	NPS 50.0p

（注1）回答率・評価ともに「損害保険ジャパン日本興亜(株)」の自動車保険契約時アンケートの数値

（注2）NPSとは、Net Promoter Score の略で顧客ロイヤリティを測る指標

2. ロープレ研修等開催回数

【対応する方針】◇お客様との利益相反の適切な対応

◇お客様への重要な情報の分かりやすい提供

◇お客様本位の業務運営を実践するための人材育成、経営・組織体制の整備

研修種類		2018年度開催実績	目標値
ロープレ研修		—	4回
商品・事務 研修	社内	63回	70回
	外部	11回	12回

3. 損害保険継続率

【対応する方針】◇お客様にふさわしい商品・サービスの提供

	2018年度実績	目標値
継続率	95.7%	95.0%

（注1）継続率とは、全保険会社の当該年度に期日到来した損害保険契約件数に対する、継続更改された契約件数の比率

4. 早期更改率（損保）

【対応する方針】 ◇お客様にふさわしい商品・サービスの提供

	2018年度実績	目 標 値
早期更改率	87.8%	85.0%

（注1）「損害保険ジャパン日本興亜(株)」の自動車保険28日前早期更改率の数値