

保険代理店業務におけるお客様本位の業務運営に関する方針

令和8年2月25日 更新

北村保険は、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務におけるお客様本位の業務運営に関する方針を策定し、公表いたします。

方針 1. お客様にとって最善な商品と高品質なサービス提供（原則 2）

お客様の安心と信頼を活動の原点におき、お客様ニーズを的確に把握し、最善の解決策をお届けすることにより、保険代理店としての使命を果たします。

- 北村保険独自の保険商品・サービスや、併有車の家族割等を積極的にご提案いたします
- 他社加入の自動車保険を当社へ切替いただく場合、お客様に不利益が発生することがあれば、丁寧に説明すると同時に、解約モレを防止するためのチラシ配布や解約手続きの確認フォローを実施します
- 当社および保険会社が実施する「お客様アンケート」の結果から、お客様の期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋がります

方針 2. お客様の利益を不当に害さないための適切な業務運営（原則 3）

あらゆる場面で法令や社会規範等を遵守し、「信用」を第一の行動指針とすることで、お客様の利益を不当に害さないことに高い意識と価値観を持った業務運営を行います。

- 定期的なコンプライアンス研修を実施し、社員教育に取り組みます
- お客様との利益相反や、お客様の利益が害されるおそれのある事案については、適切に管理し社員間で共有することで、質の高い保険販売態勢を構築します

方針 3. 重要な情報のわかりやすい提供（原則 5）

お客様の状況にあわせてわかりやすい説明や、ご希望にそった説明方法により、最適な商品・サービスをお選びいただけるよう、適切な保険募集に努めます。

- 対面での保険手続きを基本とし、タブレット端末を積極活用いたします
- 各店舗で保険証券診断会を開催し、加入状況や補償内容を丁寧に説明・サポートします

方針 4. お客様にふさわしいサービスの提供（原則 6）

お客様のおクルマの使用状況やご家族の情報を十分に把握し、ニーズを踏まえたうえで、ご意向に沿った最適な商品・サービスを提供します。

- 全拠点で定期的に保険勉強会を実施し、保険商品知識の向上や事務手続きの最適化を図ります
- 提案・契約内容について、営業責任者によるダブルチェックを実施し、拠点へのフィードバックや全拠点への事例共有により、全社一丸となって品質向上に取り組みます
- 契約後も適切な管理を実施し、長期契約のお客様へは毎年の契約内容確認を含め、アフターフォローを行います
- 当社営業時間外のトラブル時にもお客様をサポートできるよう、24時間365日対応可能なロードサービス等の付帯サービス(無償サービス)への加入を積極的にお勧めします

方針 5. すべての従業員へ本方針が定着するよう努めます（原則 7）

上記方針を実践していくことで、安心と信頼を積み重ね、社内から始まり、お客様、そして地域へと自然と広がり、当社社是である「和」へつながることを全従業員が常に意識し、行動します。

- 年4回、すべての募集人がコンプライアンス研修を受講し、自己チェックシートにより自身の保険募集を振り返ります +商品研修6回
- 年に1回、全社員集会を開催し、当社経営理念や本方針を継続的に共有します

主な KPI (重要業績評価指標)

目標: お客様アンケート満足度 90%以上、満期 7 日前証券作成率 90%、
自動車保険継続率 95%以上

【2024 年度】

- ・ お客さま満足度 未判定 (アンケート回収率 0%) (方針 1, 2, 3, 4)
- ・ 満期 7 日前証券作成率 67% (方針 1, 2, 3, 4)
- ・ 自動車保険継続率 長期契約 89%、1 年契約 90.1% (方針 1, 2, 3, 4)
- ・ コンプライアンス研修・商品研修の実施回数 0 回 (方針 5)

【2025 年度目標値】

- ・ お客さまアンケート満足度 90%以上 (方針 1, 2, 3, 4)
- ・ 満期 7 日前証券作成率 90% (方針 1, 2, 3, 4)
- ・ 自動車保険継続率 90%以上 (方針 1, 2, 3, 4)
- ・ コンプライアンス研修 4 回以上・商品研修 6 回以上 (方針 5)