

お客さま本位の業務運営に関する北海道興産の取り組みについて

北海道興産は保険代理店としてお客さま本位の業務運営を行っております。

2025年4月時点における取組状況は次の通りです。

2025年4月1日

お客様本位の業務運営方針

当社は、お客さまの最善の利益を最優先に考え、誠実かつ公正な業務運営を行うことを基本理念としています。

担当者が募集からアフターフォローまで一貫して対応することで、お客さまに寄り添った質の高いサービスを提供いたします。

方針1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客さまの立場に立ち、最適な補償内容・サービスを提供することを最優先とします。

お客さまの意向や状況を丁寧に把握し、長期的な信頼関係の構築を目指します。

方針2. お客さまニーズに基づく最適な商品提案

- ・募集人が直接ヒアリングを行い、生活状況・リスク・ご意向を正確に把握します。
- ・複数の同種保険商品を選定し、お客さまにご提示、推奨商品の概要・内容・推奨の基準及びお客さまのご意向との整合性をご説明いたします。

方針3. 分かりやすく誠実な情報提供

- ・補償内容、保険料、免責事項、注意点など重要な情報を専門用語ではなく、お客さまがご理解しやすい言葉で説明することを心がけます。
- ・契約前後の説明責任を徹底し、誤解が生じないように丁寧に説明いたします。

方針4. 募集からアフターフォローまでの一貫対応

- ・担当募集人がお見積り・ご契約・事故対応・更新案内まで責任を持って対応します
- ・お客さまの家庭環境・事業環境・リスクの変化に応じて、補償内容の見直しを定期的に行います。
- ・事故発生時には保険会社と連携し、迅速かつ丁寧なサポートをご提供いたします。

方針 5. 利益相反の適切な管理

- ・手数料体系が補償内容に影響を与えないように適切に管理する態勢を構築します。
- ・利益相反が生じる可能性がある場合には、お客さまに対して適切な情報提供を行い、透明性を確保します。
- ・手数料等の多寡に影響されることなく、お客さまに最適な商品をご提案いたします。

方針 6. お客さまの声を業務改善に生かす仕組み

- ・苦情・そうだんには迅速かつ誠実に対応し、業務改善に反映します。
- ・お客さまのご意見やご要望を積極的に収集し、サービス品質の向上に努めます。

方針 7. 募集人教育とコンプライアンス体制

- ・募集人 2 名が共通の基準で顧客対応できるよう、日常的・定期的に研修・情報共有を行います。
- ・法令遵守と倫理観を重視し、不適切な販売を防ぐ内部管理体制を維持します。

方針 8. 方針の定期的な見直し

- ・本方針は年一回を目安に見直しを行い、法令改正や社会環境の変化、お客さまニーズに応じて適宜更新します。
- ・見直し内容はホームページ上で公表し、透明性の高い業務運営を実現します。

【お客様本位の業務運営の定着状況を評価する指標経営指標 KPI】

当社は安心して相談できる保険代理店であるために、サービス品質を数値で見える化し日々改善に取り組んでいます。

以下は当社が公開している主要なサービス品質指標（KPI）です。

お客さまに選ばれ続けるため、これからも透明性のある運営を続けてまいります。

指標	2023 年度	2024 年度	2025 年度目標
損害保険契約継続率	94.5%	99.9%	100%
満期日 7 日前証券作成率	—	99.4%	100%
コンプライアンス研修の実施 (毎月 1 回)	100%	100%	100%