



# お客様本位の業務運営方針

## ～2019年度取組み状況報告～

### 1. はじめに

北海道建物株式会社は、2019年4月に掲げた「経営理念」のもと、最高品質の商品・サービスを提供し、お客様・地域のベストパートナーとして共に発展すべく「お客様本位の業務運営方針」を公表し、下記5項目の取組方針およびその具体的取組みに日々努力してまいりました。

#### 経営理念

1. 私たちはお客様に満足され、信頼され、選ばれる企業を目指します。
2. 私たちは地域の皆様へ安心・安全を提供します。
3. 私たちは時代の変化に対応し、お客様のニーズを的確に把握して最高の品質を提供します。
4. 私たちはお客様・地域のベストパートナーとして、共に成長するNO. 1企業を目指します。

#### 2019年度 取組方針

1. お客様の最善の利益の追求
2. お客様との利益相反の適切な管理
3. お客様への重要な情報の分かりやすい提供
4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供
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

今般、この取組方針にもとづく2019年度の取組み状況や定着度合いについて公表するとともに、今後も経営理念の実現に向けて継続的に取組んでまいります。

## 2. 2019 年度の取組み成果指標(KPI)について

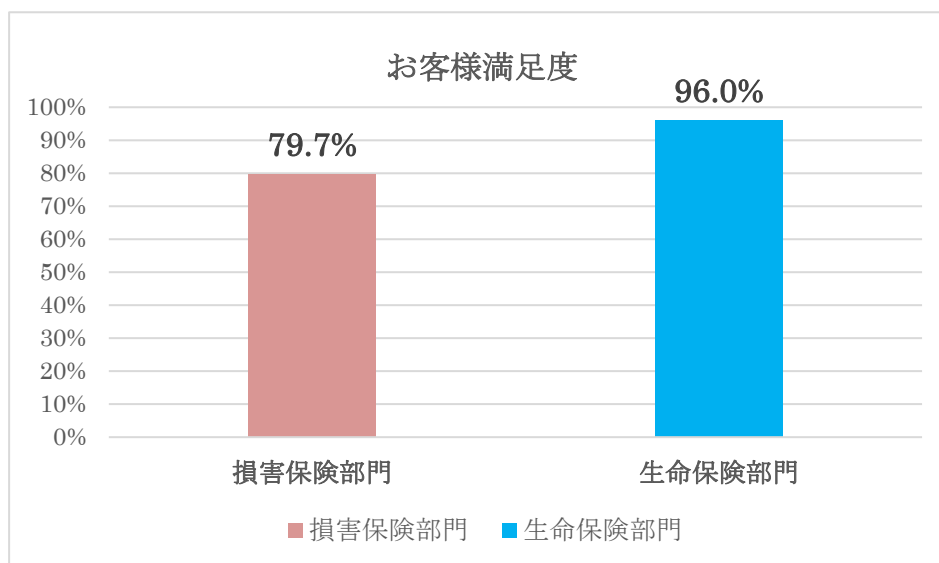
当社の「お客様本位の業務運営方針」に対する取組みが、お客様にどのように評価され、いかにお客様サービスの向上に結び付いているかを表す「お客様満足度」・「当社の推奨度」を成果指標(KPI)と定め公表することといたしました。

### 【2019 年度 成果指標】

2020 年 1～3 月に実施した「お客さまアンケート」では、損害保険部門 192 名、生命保険部門 25 名のお客さまにご回答いただきました。

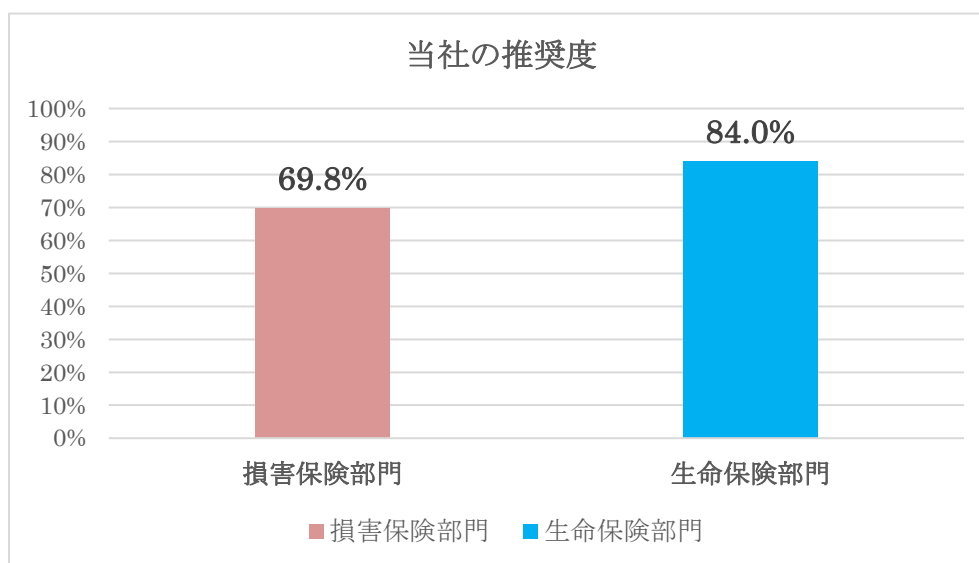
#### (1) お客様満足度

お客さまアンケートで「満足」「ほぼ満足」と回答したお客様



#### (2) 当社の推奨度

お客さまアンケートで当社を「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」と回答したお客様



### 3. 2019年度の具体的取組みについて

#### (1) お客様の最善の利益の追求

当社は、地域に密着した保険代理店として、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、お客様の最善の利益につながると考え、商品ラインナップの充実に努めるとともにお客様のご意向を正確に把握し、最適な提案を行うよう努めてまいりました。

#### 【取組み内容】

- ① 当社は、多様な分野の保険商品を取扱い、かつ優位性のある新商品をいち早く取り入れるために、複数の損害保険会社およ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商品ラインナップの充実に努めてまいりました。

また、定期的および適宜に「保険会社・商品推奨選定委員会」を開催して、過去の販売実績やお客様の関心度の高い商品等を総合的に勘案したうえで、推奨する保険会社・保険商品を選定することにより、お客様のニーズにマッチした提案を行っております。

#### [2019年度 契約保険会社数、取扱保険商品数]

契約保険会社数	損害保険	14社
	生命保険	19社
取扱保険商品数	損害保険	221種類
	生命保険	194種類

- ② 当社は、お客様のニーズやご意向を細かく正確に把握し、最適な商品の提案に努めてまいりました。お客様の意向把握や商品提案のプロセスは、「比較説明・推奨販売記録」や「意向把握シート」を起票し記録しております。

#### [2019年度 比較説明・推奨販売記録、意向把握シートの起票件数]

損害保険	「比較説明・推奨販売記録」起票件数	1,577件
生命保険	「意向把握シート」起票件数	492件

## (2) お客様との利益相反の適切な管理

当社は、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・検証する態勢を整えてまいりました。

### 【取組み内容】

- ① お客様への商品提案にあたり、意向把握・比較推奨販売方針を含む募集プロセスが適切に行われるようロールプレイ研修・コンプライアンス研修を実施し、お客様の利益が不当に害されることのないよう募集人のレベル維持・向上に努めてまいりました。

#### [2019年度 ロールプレイ研修・コンプライアンス研修実施]

ロールプレイ研修	生損保各部門 年2回
コンプライアンス研修	生損保各部門 年2回

- ② 当社は複数の保険会社の各種保険商品を取扱っていますが、募集人の恣意的な判断(高い手数料商品等)でお客様のご意向に反するような保険会社・保険商品を提案していないか、当社の比較推奨販売方針を遵守しているか等を、募集記録・推奨販売記録・意向把握シート等により日次で検証し、かつコンプライアンス統括室による月次モニタリング、監査室による保険業法監査を実施してまいりました。

#### [2019年度 モニタリング実施、保険業法監査実施]

モニタリング実施件数	損害保険契約先	567件
	生命保険契約先	293件
保険業法監査実施回数	全部店(損害保険部・生命保険部・支店6カ店) 年1回	

### (3) お客様への重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に最適の商品・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について、丁寧で分かりやすい説明に努めてまいりました。

#### 【取組み内容】

- ① お客様が商品を選択する際に、提示するプラン・商品の内容・特性などをパンフレット・提案書・重要事項説明書等の資料を用いて丁寧な説明に努めてまいりました。

また、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やeラーニングなどを活用して、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てまいりました。

#### [2019年度 商品研修 実施回数/参加延人数]

損害保険部門研修	116回/ 584名
生命保険部門研修	232回/1,193名

- ② ご高齢または特にご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、複数回のご説明、複数募集人によるご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、よりきめ細かな対応に努めてまいりました。

具体的には、業務管理責任者による日々の対応記録点検やコンプライアンス統括室によるモニタリングを通じて、きめ細かな取組みの浸透に努めてまいりました。

#### [2019年度 高齢者等契約モニタリング実施]

高齢者等契約モニタリング件数	260件
----------------	------

#### (4) お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客様への商品・サービスのご提案にあたって、お客様の知識・経験・ご加入目的に応じた保険設計・販売に努め、未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んでまいりました。

#### 【取組み内容】

- ① 時代の変化や社会情勢の変化により、お客様にとって必要な保障(補償)やサービスも変化することを踏まえて、タイムリーに情報を提供し、お客様の保護や利便性向上に努めてまいりました。
- ② 損害保険では、ご契約の満期管理を徹底し、満期のご案内および更改手続きを適切に行い、継続率の維持・向上に努めてまいりました。

#### [2019年度 損害保険継続率]

損害保険継続率	89.7%
---------	-------

- ③ 生命保険では、ご契約いただいたお客様の状況をフォローするとともに、利便性向上に向けた情報提供に取り組んでまいりました。
- ④ 保険金・給付金等のお支払事由が発生した場合、迅速かつ丁寧なご請求のアドバイスをを行い、お客様の不安解消に努めてまいりました。

## (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、役職員一人ひとりが「経営理念」、「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人材育成に努めておりますが、社員・組織への動機づけとして、本方針への取組み状況やコンプライアンスにも留意したバランスの取れた評価体系のもと、各種資格取得の奨励にも取り組んでおります。

また、お客様からの苦情・ご意見・ご要望・お褒めの言葉など「お客様の声」をより多く収集するとともに、そのお声に真摯に対応し、当社の経営改善に活かす態勢を整備してまいりました。

### 【取組み内容】

- ① 当社は、「経営理念」、「お客様本位の業務運営方針」を本社・支店の事務室に掲示し、社員全員が常時携行するとともに、朝礼での唱和や各種会議におけるトップメッセージとして伝達し周知徹底を図っております。
- ② 保険業法・個人情報保護法等の各種法令、社内規程・募集マニュアル等を遵守し、お客様のニーズにお応えできる金融・保険の専門知識を備えるため、資格取得を推進するとともに、「保険募集担当者フォローアップ研修会」「本支店交流会」「コンプライアンス勉強会」等の研修会を実施してまいりました。

#### [2019年度 損害保険大学課程・生命保険専門課程 資格取得者数]

損害保険大学課程認定者	36名
生命保険専門課程認定者	50名

- ③ 当社は、お客様から苦情等が寄せられた場合「お客様の声メモ」を速やかに起票し、その背景や原因分析を行い、諸会議等で社内に周知することにより、再発防止・業務改善・サービス向上に役立て、お客様満足度向上に結び付くよう努めてまいりました。  
また、保険のご契約に伴い、当社独自の「お客さまアンケート」を実施するとともに、個人のお客様には「お問い合わせ窓口」を記載した「お礼状」を出状し、お客様の声を広く収集できるよう努めてまいりました。

#### [2019年度 「お客様の声」受付、「お礼状」出状 件数]

「お客様の声」受付件数(*)	29件
「お礼状」出状件数	195件

\* 「お客様の声」(29件)の内訳

当社への苦情	18件
当社へのお褒め	3件
保険会社への苦情	8件

[2019年度 第1回「お客さまアンケート」結果概要]

【損害保険】

設問	区分	比率	備考
満期継続案内時期	丁度よい	91.8%	①アンケート実施月 2020年1～3月 ②アンケート回収件数：192件 ③「分かりやすい」は「概ね分かりやすい」を含む ④「満足」は「ほぼ満足」を含む ⑤「紹介したい」は「どちらかといえば紹介したい」を含む
補償内容・保険料の説明	分かりやすい	85.9%	
付帯サービスの説明	分かりやすい	82.9%	
保険金のお支払いの説明	分かりやすい	69.3%	
事故時の連絡・対応	分かりやすい	71.3%	
お客さま満足度	満足	79.7%	
当社の推奨度	紹介したい	69.8%	

【生命保険】

設問	区分	比率	備考
お客様要望を踏まえた提案	満足	96.0%	①アンケート実施月 2020年1～3月 ②アンケート回収件数：25件 ③「満足」は「ほぼ満足」を含む ④「豊富」は「概ね豊富」、「分かりやすい」は「概ね分かりやすい」を含む ⑤「紹介したい」は「どちらかといえば紹介したい」を含む
担当者の商品知識	豊富	100%	
メリット・デメリットの説明	分かりやすい	96.0%	
質問に対する対応	分かりやすい	100%	
書類の記入方法の説明	分かりやすい	92.0%	
お客さま満足度	満足	96.0%	
当社の推奨度	紹介したい	84.0%	