2025年６月２６日

お客様本位の業務運営方針

～2024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６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。

2024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．名目を問わず、お客様が負担する手数料その他の費用についての説明
４．お客様への重要な情報の分かりやすい提供
５．お客様にふさわしい商品・サービスの提供
６．お客様本位の業務運営を実践するための人材育成、経営・組織体制の維持向上

今般、この取組方針にもとづく2024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。

2．2024 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、「お客さまアンケート」の実施結果にもとづいた**「お客様満足度」・「当社の推奨度」**を成果指標(KPI)と定め公表いたします。

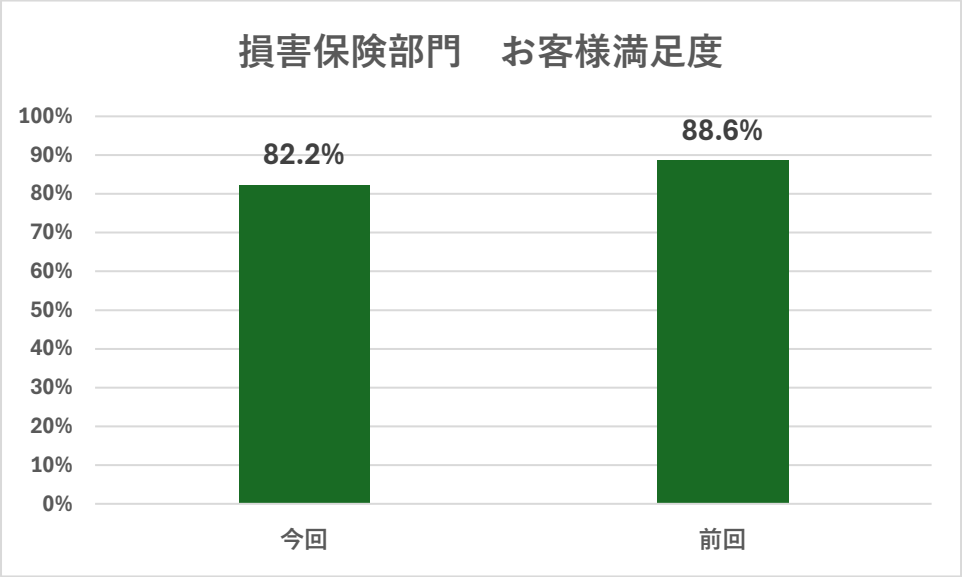
【2024 年度 成果指標】

2025 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：新規・更改契約 73 名、生命保険部門：新規契約 14 名、契約後のアフターフォロー26 名のお客様にご回答していただきました。

(1)お客様満足度

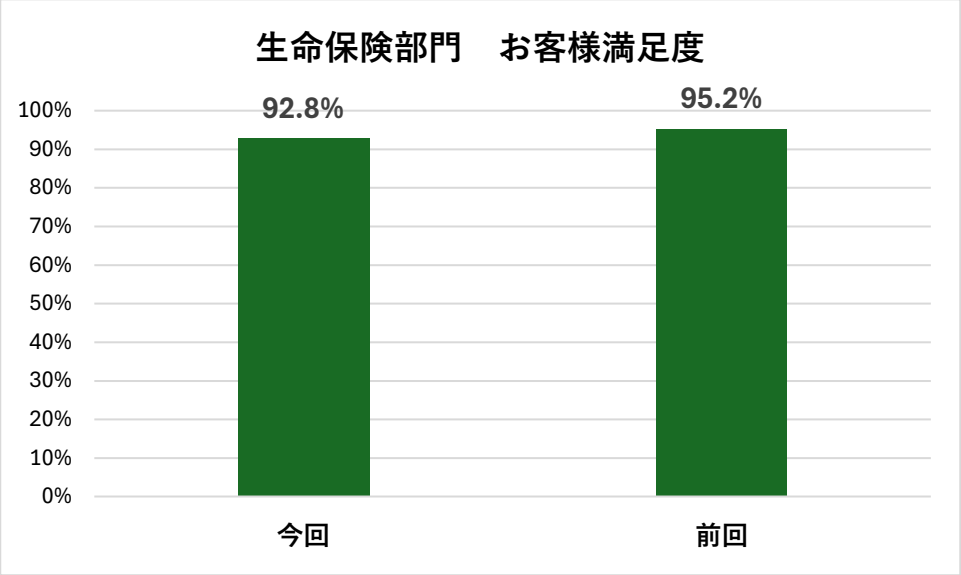
①損害保険部門

新規・更改契約のお客さまアンケートで「満足」「ほぼ満足」と回答いただいたお客様は、82.2%となりました。

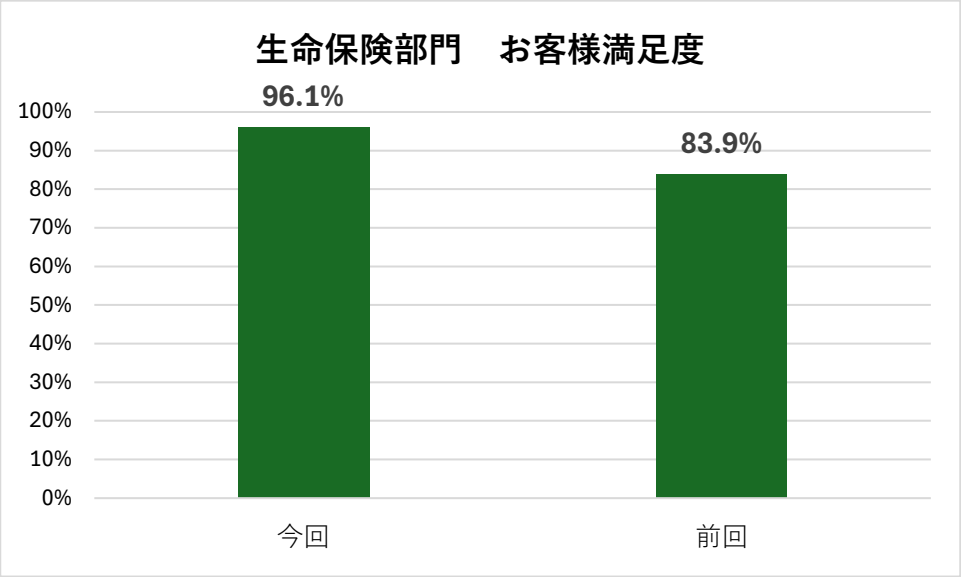


②生命保険部門

1)**新規契約**のお客さまアンケートで「満足」「ほぼ満足」と回答いただいたお客様は、92.8%となりました。



2)**契約後のアフターフォロー**に関するお客さまアンケートで、「満足」「ほぼ満足」と回答いただいたお客様は 96.1%となりました。

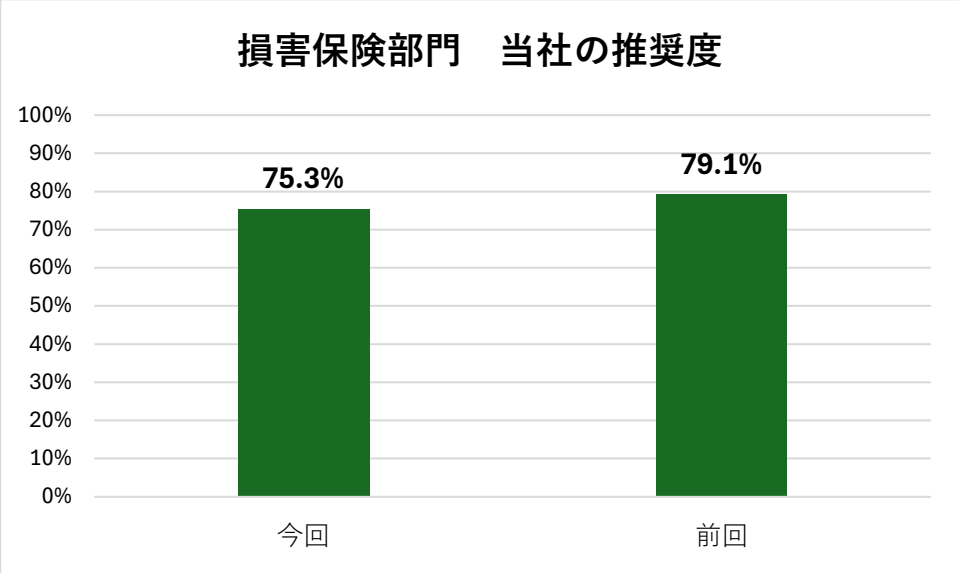


注）＊今回：2025 年 1～3 月に実施したお客さまアンケートの結果
＊前回：2023 年 10～12 月に実施したお客さまアンケートの結果
＊生命保険部門につきましては、前回は担当者の面前でアンケートの記入をお願いしていましたが、今回は郵送にて実施しております。

⑵ 当社の推奨度

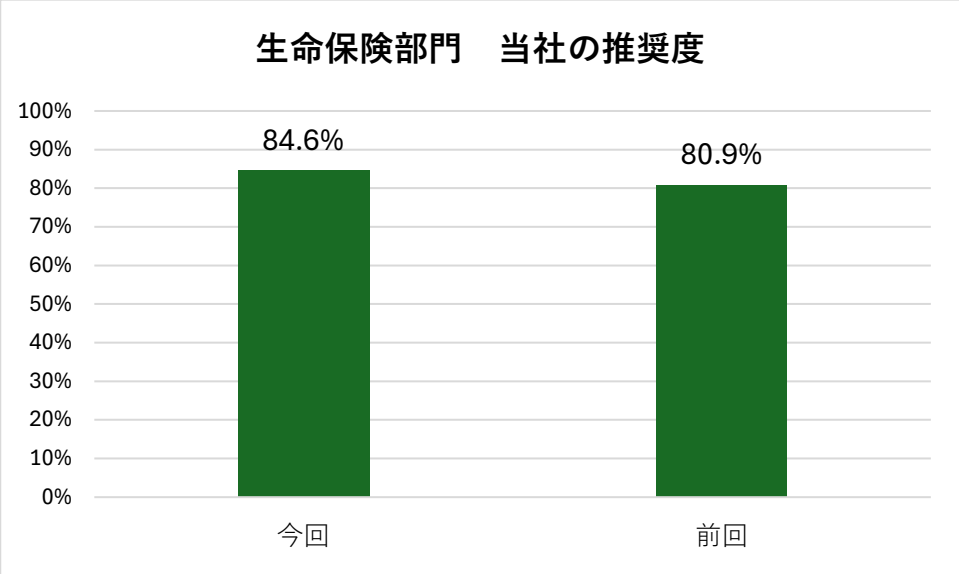
①損害保険部門

新規・更改契約の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」と回答いただいたお客様は、75.3%となりました。

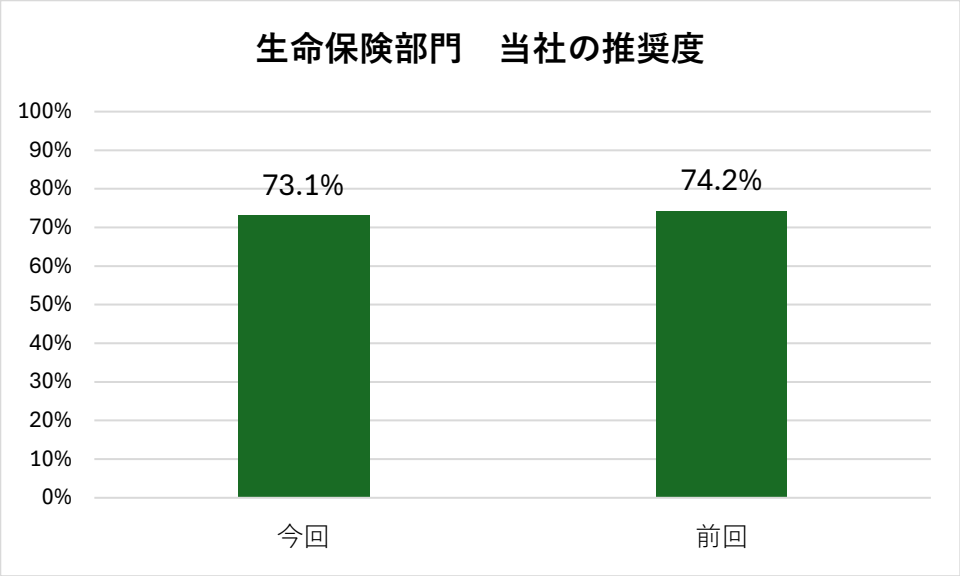


②生命保険部門

1)**新規契約**の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」と回答いただいたお客様は、84.6%となりました。



2)**契約後のアフターフォロー**に関する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」と回答いただいたお客様は 73.1%となりました。



注）＊今回：2025 年 1～3 月に実施したお客さまアンケートの結果
　　＊前回：2023 年 10～12 月に実施したお客さまアンケートの結果

※　「お客様アンケート」結果概要は 10 ページに記載しています。

3．2024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。

［2024年度 お客様先数］

お客様先数		2025年３月末
損保取引先	個人	11,104 先
	法人	2,065 先
	合計	13,169 先
生保取引先	個人	9,784 先
	法人	705 先
	合計	10,489 先

【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。

［2024 年度 契約保険会社数］

契約保険会社数	損害保険	13 社
	生命保険	19 社
	少額短期保険	３社

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。

［2024 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	1,663 件
生命保険	「意向把握シート」起票件数	247 件

⑵ 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・検証する態勢に努めてまいりました。

【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。

［2024 年度 コンプライアンス研修］

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保険業務管理室において日次で検証し、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。

［2024 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	344 件
	生命保険契約先	55 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	

⑶ 名目を問わず、お客様が負担する手数料その他の費用についての説明

お客様が負担する手数料等が発生する特定保険について、当社では募集人資格の取得や販売ルールを定めております。

特定保険契約件数	０件

⑷ 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、提示するプラン・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、パンフレット・提案書・重要事項説明書等の資料を用いて、丁寧で分かりやすい説明に努めてまいりました。

【取組み内容】

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。

［2023 年度 商品研修　実施回数/参加延人数］

損害保険部門研修	102 回/　914 名
生命保険部門研修	67 回/　341 名

⑸ 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、末永くお客様のお役に立てるよう適切なフォローアップにも取組んでまいりました。

【取組み内容】

① 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、よりきめ細かな応対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。

［2024 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	190 件

② 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、お客様に保険をご契約いただいた後も、お客様のお役に立つ情報や潜在的に抱えるリスク等のアドバイスを行い、末永くお客様のお役に立てるよう適切なフォローアップを行ってまいりました。

③ 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。

［2024 年度 損害保険継続率］

損害保険継続率	90.9%

※ 昨年度までは同一の保険会社への継続いただいたお客様を対象としていましたが、今年度より他の保険会社で継続いただいたお客さまも含めています。

④ 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組んでまいりました。

今年度は、新たに 70 歳になられたお客様へ契約内容等の確認書面を出状し、お客様からのご要望等にお応えいたしました。

［2024 年度 高齢者契約フォローアップ］

高齢者契約フォローアップ件数	57 件

既に特定保険をご契約のお客様について、ご本人と面談し、ご契約内容の説明、現在の運用状況等についてフォローアップを実施しました。

［2024 年度 特定保険フォローアップ］

特定保険フォローアップ件数	30 件

⑤ 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行い、お客様の不安解消に努めてまいりました。

⑹ お客様本位の業務運営を実践するための人材育成、経営・組織体制の維持向上

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組んでまいりました。

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よう努めてまいりました。

【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、FP 等の資格取得を推進するとともに、各種研修等を通じて募集品質の向上に努めております。

［2024 年度 損害保険大学課程・生命保険専門課程・１級２級 FP 技能士 資格者数］

損害保険大学課程資格者	43 名
生命保険専門課程資格者	39 名
１級・２級 FP 技能士資格者	46 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、保険のご契約等に伴い、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。

［2024 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（＊）	19 件
「お礼状」出状件数	41 件

＊「お客様の声」(19 件)の内訳

当社への苦情	15 件
保険会社への苦情	4 件

【ご参考】

2024 年度 「お客さまアンケート」結果概要

【損害保険】

(1)新規・更改契約のお客さま

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 2024 年 1～3 月 ②ｱﾝｹｰﾄ回収件数：73 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	91.7%	
付帯サービスの説明	分かりやすい	83.6%	
保険金のお支払いの説明	分かりやすい	69.8%	
事故時の連絡・対応	分かりやすい	67.1%	
お客さま満足度	満足	82.2%	
当社の推奨度	紹介したい	75.3%	

【生命保険】

(1)新規契約のお客さま

設問	区分	比率	備考
お客様要望を踏まえた提案	満足	92.3%	①ｱﾝｹｰﾄ実施月 2024 年 1～3 月 ②ｱﾝｹｰﾄ回収件数：14 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	85.2%	
メリット・デメリットの説明	分かりやすい	85.2%	
質問に対する応対	分かりやすい	92.9%	
書類の記入方法の説明	分かりやすい	100.0%	
お客さま満足度	満足	92.4%	
当社の推奨度	紹介したい	80.9%	

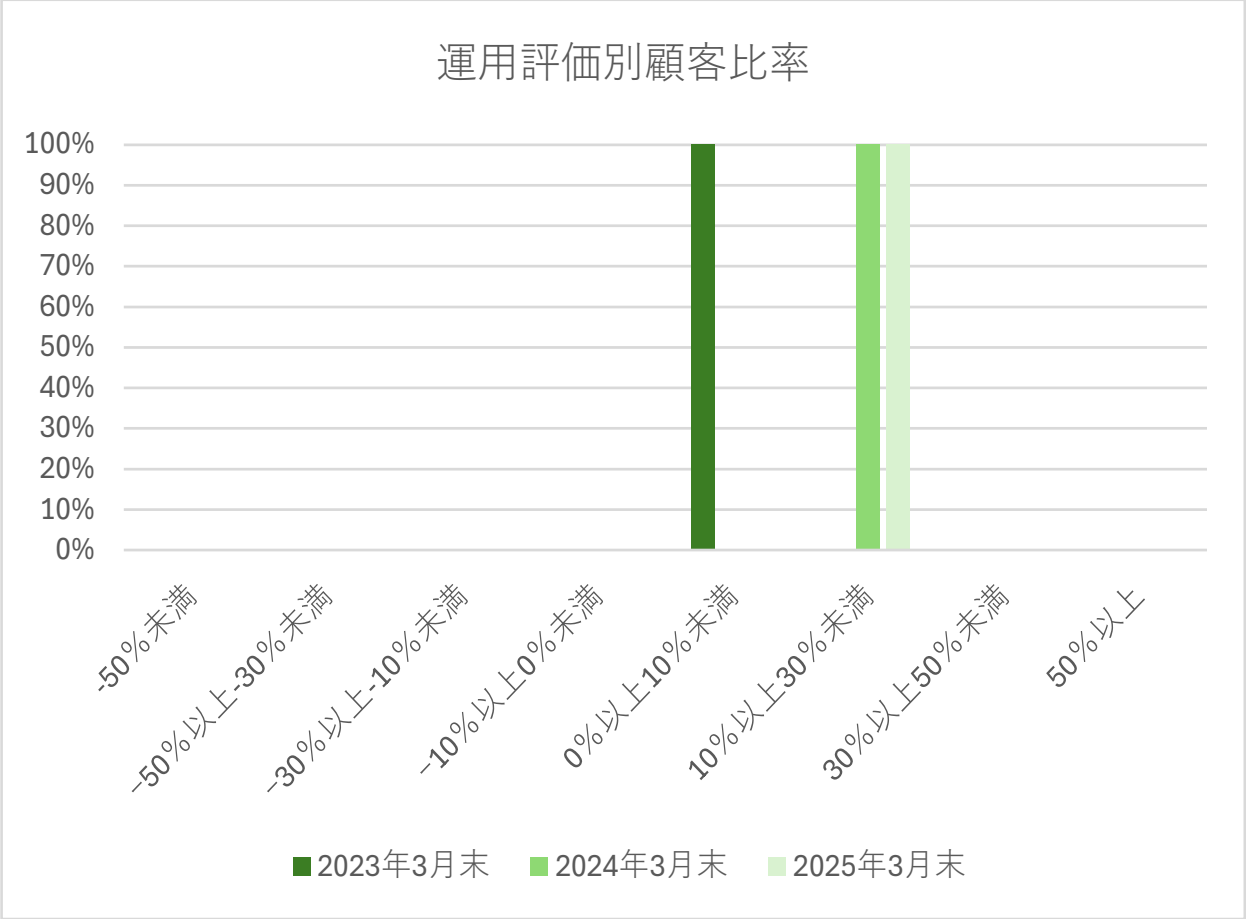
(2)契約後のアフターフォローに関するお客さま

設問	区分	比率	備考
説明の分かりやすさ	分かりやすい	88.4%	①ｱﾝｹｰﾄ実施月 2024 年 1～3 月 ②ｱﾝｹｰﾄ回収件数：26 件 ③「分かりやすい」は「概ね分かりやすい」を含む ④「的確である」は「概ね的確である」を含む ⑤「満足」は「ほぼ満足」を含む ⑥「紹介したい」は「どちらかといえば紹介したい」を含む
質問に対する担当者の対応	的確である	88.4%	
お客さま満足度	満足	86.1%	
当社の推奨度	紹介したい	73.1%	

【金融庁が定める外貨建保険販売会社における比較可能な共通 KPI】

１．外貨建保険における運用損益別顧客比率

・当社における基準日現在の対象契約は１件です。



【運用損益の算出方法】

・分子：（基準日時点の解約返戻金＋基準日時点の既支払額）―契約時点の一時払保険料（いずれも円換算）

・分母：契約時点の一時払保険料（円換算）

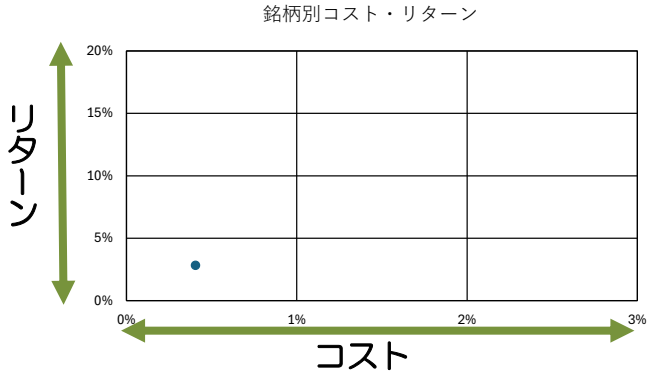
・対象契約：基準日現在で個人のお客様が保有している外貨建一時払保険

2．外貨建保険残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

・当社における基準日現在の対象契約は 1 件です。

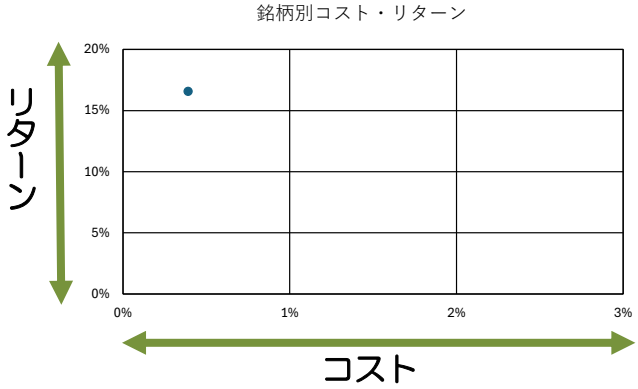
	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
コスト	0.41%	0.39%	0.34%
リターン	2.83%	16.57%	16.44%

銘柄別コスト・リターン（2023 年 3 月末）



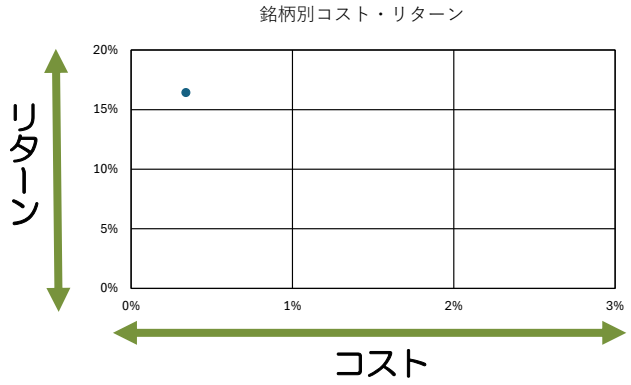
銘柄名	コスト	リターン
サニーガーデンEX	0.41%	2.83%

銘柄別コスト・リターン（2024 年 3 月末）



銘柄名	コスト	リターン
サニーガーデンEX	0.39%	16.57%

銘柄別コスト・リターン（2025 年 3 月末）



銘柄名	コスト	リターン
サニーガーデンEX	0.34%	16.44%

【コスト・リターンの算出方法】

・対象銘柄：外貨建一時払保険のうち、基準日時点で保険契約開始から 60 カ月以上経過した契約が存在する銘柄

・コスト：保険会社が支払う代理店手数料のうち、新規契約手数料を基準日までの解約期間（月単位）で除したものと継続手数料率を使用することで算出。

・リターン：（基準日時点の解約返戻金＋基準日時点の既支払額―契約時点の一時払保険料）÷（契約時点の一時払保険料）