

# お客様本位の業務運営方針

株式会社北海道ジェイ・アール商事

令和7年2月10日制定

#### 1. お客様本位の業務運営方針の徹底

当社は、安心してご利用いただける保険サービスを提供し、お客様満足の上をめぐすとともに、北海道に根差す企業グループとして地域の発展に貢献すべく、「お客様本位の業務運営方針」を策定し取り組みます。

#### 2. お客様の最善の利益の追求

当社は、社是に掲げる「お客様第一」を実践すべく、お客様の最善の利益を第一に考え、お客様に信頼される企業をめぐして、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行うよう努めてまいります。

#### 3. お客様との利益相反の適切な管理

当社は、お客様への保険提案にあたり、比較説明・推奨販売方針を遵守して対応いたします。  
また、保険商品のパンフレット等による情報提供、お客様の意向把握、重要事項説明等を的確に実施し、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適正に保険募集が行われるための管理体制を構築していきます。

#### 4. お客様が負担する手数料等に係る情報の提供

当社は、お客様にご負担いただく手数料その他の費用が発生する保険商品を取り扱う場合は、保険会社が当該保険商品に関して作成した資料に基づいて、手数料その他の費用の詳細と当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するかも含め、お客様にご理解いただけるよう説明いたします。

#### 5. お客様への重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様が十分にご理解のうえ、お客様にとって最適の保険商品・サービスを選択していただけるよう、商品内容・特性等お客様の判断に資する重要な情報を分かりやすく提供してまいります。

#### 6. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客様のご意向を十分に把握したうえで、お客様にふさわしい保険商品・サービスをご提供できるよう努めてまいります。

#### 7. 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、社員一人一人が、「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、教育・研修の充実を図り人材育成に努めます。

社員・組織への動機づけとしての業績評価は、営業実績に偏ることなく、本方針への取組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を維持し、各種資格取得の奨励にも取り組みます。

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してまいります。

## 「お客様本位の業務運営方針」に係る取組状況（KPI）

私たちは、「お客様本位の業務運営に関する方針」の取組状況を客観的に評価できるようにするために、成果指標（KPI）を設定しております。指標については、定期的に進捗状況を確認し、より良い業務運営の実現に向けて見直しを行ってまいります。

### 1. 自動車保険 継続率

対象期間	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度目標
継続率	96.8%	97.1%	97.3%	97.5%

### 2. 電子手続率

対象期間	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度目標
手続率	51.2%	63.0%	63.6%	64.0%

### 3. HP アクセス数

対象期間	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度目標
アクセス数	7,240pv	8,344pv	8,780pv	10,000pv

### 4. お客様からのご意見・ご要望件数

対象期間		2025年度	2026年度目標
	合計	410件	360件

#### 【内訳】

おほめの言葉の受付件数	218件	360件
ご不満・ご要望等の受付件数	60件	