

# お客さま本位の業務運営方針

日北自動車工業株式会社（以下、「当社」）保険事業部「ニッポクほけん館」は、損害保険業務においてコンプライアンスを重視するとともに、当社が大切にしている価値観、ビジョンを定め、「地域に根差した選ばれる代理店」となるための行動指針を実践し、お客さまにとって最善の利益を追求してまいりました。

これまでの取組みを更に発展させるため、本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）を策定し、本方針のもと業務運営を行うとともに、取組み状況を定期的に確認・公表することで、PDCAを仕組化し、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げてまいります。また、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針は定期的に見直していきます。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（表1参照）」に対応したものになります。

## 方針1.

お客さまの「安心」「安全」「満足」を最大の喜びとする企業文化を醸成します。

### 【原則7に対応】

当社は、お客さまのカーライフを通じて「安全」を守り、「安心」をお届けすることを当社社員の喜びとし、常にお客さまの立場に立った考えや判断、行動ができるよう、企業文化の構築に努めてまいります。

#### 主な取り組み

##### （1）お客さま本位の業務運営の社内浸透

あいさつ・感謝・思いやりの基本行動を踏まえて、お客さまから信頼を得られる社員を育てます。

そのために、月一回の社員研修受講と、定点チェック体制の構築に努めます。

##### （2）全社でお客さまのために何ができるかを追求

本業の整備もお客さまの安心で安全なカーライフ実現のために誠心整備でサービス提供に努めます。

保険事業に関しても誠心誠意で契約募集、事故対応、保全業務に努めます。

## 方針2.

お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします。

### 【原則2，7に対応】

当社は、お客さまからの「声」を真摯に受け止め、原因を分析し、迅速・適切に対応するとともに、積極的に事業活動に活かしていくことで、お客さまにご満足いただけるサービス品質の向上に努めます。

#### 主な取り組み

##### （1）お客さま満足向上に向けた取組み

当社では保険会社が実施するお客さまアンケートの他、独自のアンケートによりいただいた声を事業活動の検証、振り返りを行い品質向上に活かしていきます。

##### （2）お客さまの声を経営・品質向上に活かす取組

お客さまからいただいた声を社内共有する仕組みづくりと連携強化に努めて参ります。

### 方針 3.

お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明します。

[原則 2, 3, 4, 5, 6 に対応]

当社は、お客さまの「不安」を「安心」に変えるお手伝いをすることが、保険代理店としての使命だと考えます。その使命を果たすため、常にお客さまの立場に立って考え、お客さまの思い（ニーズ）を把握し、保険の枠に捉われず、お客さま一人ひとりにとって最適な解決策をご提案します。また、保険募集にあたっては、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明し、ご提案する保険商品の特性に応じて、十分な情報を提供することに努めます。

#### 主な取り組み

- (1) お客さまのニーズを丁寧に引き出しご希望に応えられる商品選択と方法を一緒に考えます。
- (2) 複雑な保険商品の説明はわかりやすい言葉で具体例をあげてお伝えします。
- (3) ご高齢のお客さまにはご親族の同席をお願いし理解と納得をいただくよう努めます。

### 方針 4.

お客さまの暮らしに寄り添い、「安心・安全」なカーライフのために「誠心整備」を、保険事業については「誠心誠意」を合言葉に技術とサービスの提供に努め保険のご契約後も末永くサポートします。

[原則 2, 6 に対応]

当社は、ご契約後の「アフターサービス」をしっかりと続けることにこそ、保険代理店の存在価値があると考えます。したがって、ご契約後も、ご契約内容の適切な見直しや、もしもの時の事故対応のお手伝い、お客さまにとって有益な情報を提供し続けることにより、お客さまの暮らしに寄り添った、末永いサポートに努めます。

#### 主な取り組み

- (1) お客さまが万一事故に遭われた際は、保険会社と連携し、迅速な解決に向けたアドバイスやサポートを行うなどお客さまに寄り添った対応に努めます。
- (2) カーライフに関するご相談にも丁寧な対応に努めます。

## 方針 5.

地域に根差した代理店として、社会貢献に取り組んでいきます。

[原則 7 に対応]

当社保険事業部は、保険という公共性の高い商品を扱う会社だからこそ、企業としての社会的責任を率先して果たすべきと考えます。保険商品の販売を中心としたサービスのご提供により、様々なステークホルダーの「安心・安全・健康」をサポートすることで社会貢献を果たすとともに、地域活動やボランティア活動を積極的に行い、地域に根差した代理店を目指します。

<表 1：金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係>

原則	対応する方針
原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 2 / 方針 3 / 方針 4
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 3
原則 4：手数料等の明確化	方針 3
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 3
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 3 / 方針 4
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 1 / 方針 2 / 方針 5

※パッケージの商品・サービスを対象とした注（原則 5 注 2、原則 6 注 2）については、当社の取引形態（or 業態）、取り扱う金融商品・サービス等に該当するものではないため、方針の対象としておりません。

### ▶ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

当社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）\*は以下のとおりです。

1	「お客さまの声」受付状況 ★
2	募集品質の均一化とわかりやすい説明 ・対面手続きを基本としタブレットを使った見やすい説明とペーパーレスの推進 ★ ・不備率解決と安全性確保のため口座振替手続きをWEBで行う方法を推奨 ★ ・キャッシュレス化推進としてクレジットカード払いを推奨 ★

3	丁寧な事故対応 ・当社による事故受付100% ★
4	代理店による生命保険給付金請求手配率100%（前年100%⇒引続き100%を維持する。） ★
5	早期更改手続きで証券7日前作成の定着（前年74%⇒目標95%とする。） ★
6	社員教育システムの構築として高資格取得ランクアップへチャレンジ ・トータルライフアドバイザー（前年1名⇒3名へ資格者を増やす。） ★

\*KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

策定日：2025年9月1日

---