

## 「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況のご報告 (2020年度)

北方商事株式会社は、2020年3月に「お客様本位の業務運営方針」を策定し、お客様本位の業務運営に取り組んで参りました。

当社は、本方針の取組状況を客観的に評価するための指標（KPI）として、「保険会社アンケート回答率・評価」「ロープレ研修等開催回数」「損害保険継続率」「早期更改率（損保）」を設定しており、本指標の2020年度の状況を公表します。

当社は、引き続きより良い業務運営の実現に向け努力を重ねて参ります。今後ともご支援、ご指導のほどよろしく申し上げます。

なお、2021年度の指標（KPI）については、昨年度同様のものとします。

### 1. 保険会社アンケート 回答率・評価

【対応する方針】◇お客様の最善の利益の追求

	2019年度実績	2020年度目標	2020年度実績	達成率
回答率	17.1%	22.0%	25.1%	114.1%
評価	NPS 49.9 p	NPS 50.0 p	NPS 58.1 p	116.2%

(注1) 回答率・評価ともに「損害保険ジャパン(株)」の自動車保険契約時アンケートの数値

(注2) NPSとは、Net Promoter Score の略で顧客ロイヤリティを測る指標

### 2. ロープレ研修等開催回数

【対応する方針】◇お客様との利益相反の適切な対応

◇お客様への重要な情報の分かりやすい提供

◇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

研修種類		2019年度実績	2020年度目標	2020年度実績	達成率
ロープレ研修		0回	4回	4回	100.0%
商品・事務 研 修	社 内	53回	70回	48回	68.6%
	外 部	21回	12回	*42回	350.0%

\* 保険会社Web研修（16回）含む

### 3. 損害保険継続率

【対応する方針】 ◇お客様にふさわしい商品・サービスの提供

	2019年度実績	2020年度目標	2020年度実績	達成率
継続率	95.8%	95.0%	95.8%	100.8%

(注1) 継続率とは、全保険会社の当該年度に期日到来した損害保険契約件数に対する、継続更改された契約件数の比率

### 4. 早期更改率 (損保)

【対応する方針】 ◇お客様にふさわしい商品・サービスの提供

	2019年度実績	2020年度目標	2020年度実績	達成率
早期更改率	81.6%	85.0%	90.8%	106.8%

(注1) 「損害保険ジャパン(株)」の自動車保険28日前早期更改率の数値