

お客さま本位の業務運営方針

北海道エネルギー株式会社

方針 1. [原則 7 に対応]

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまへの新たな価値の提供を実現します。

また、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、損害保険事業・生命保険事業の社会的使命を果たし続けてまいります。

■ 企業風土の醸成

お客さま本位の業務運営の実践・定着に向け、役職員にメッセージを発信することで、お客さまへ新たな価値を提供し続ける企業風土の醸成に努めています。

方針 2. [原則 2、7 に対応]

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務を捉え直すことで、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

■ 「お客さまの声」の活用

「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、専門部署である保険部を設置し、お客さまからのご不満の背景や原因の分析を行い、保険募集・保険金のお支払いなどさまざまな場面で発生している課題を関連部署と連携し、業務改善・業務品質の向上を図っています。

方針 3. [原則 2、3、5、6 に対応]

当社は、保険募集にあたって、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。

■ 重要事項等の説明

保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等を記載した「重要事項等説明書」をお客さまに提供し、説明しています。

■ ご意向の把握

お客さまのご意向等の把握、提案する保険契約の内容とご意向がどのように対応するかを含めた分かりやすい説明、ご意向と保険契約の内容が合致していることの確認など、お客さまのご意向・実情に沿った適切な保険募集を行うための態勢を整備しています。

■ 継続的な改善のための PDCA サイクルの構築、社員の教育・育成

当社は、保険募集人に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま視点での業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

方針 4. [原則 2、6 に対応]

当社は、ご契約後も、ご契約内容の適切な見直しや、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。

方針 5. [原則 7 に対応]

当社は、保険という公共性の高い商品を扱うことで、快適カーライフのお手伝い～お車のことならすべておまかせ～という、企業テーマの実践に努めます。

「顧客本位の業務運営に関する原則」（金融庁）

原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

原則 2：顧客の最善の利益の追求、原則 3：利益相反の適切な管理

原則 5：重要な情報の分かりやすい提供、原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供

原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

■ 当方針に基づく取組状況を測る指標（K P I）

	2025年度実績	2026年度目標
アンケート各項目満足度	80.0%	90.0%
満期日7日前証券作成率	84.4%	90.0%
ペーパーレス手続き率（自動車）	37.5%	60.0%

■お客さまの声のご紹介：2025/4/15（浦河郡浦河町在住の男性）

購入して間もない新車のミニバンで信号待ちをしていたところ、突然追突をされました。ショックでした。修理費が新車価格相当額の50%以上かかり、修理して乗り続けるのもなあと悩んでいたところ、車両新価特約を付帯していたため、新車に乗り替えることができました。本当に助かりました。

■お客さまの声のご紹介：2025/11/14（札幌市白石区在住の女性）

初めて自動車を購入し自動車保険に入りました。結構な保険料で高いなあと感じました。そこで「SOMPO Drive」という無料運転診断アプリをご紹介いただき、5日間実際に運転してみました。安全運転スコアに応じて20%の割引を適用してもらえました。安全運転をすると良いことがあるんだあ、ステキな制度と思いました！

■お客さまの声のご紹介：2026/4/25（札幌市中央区在住の女性）

私の兄はここ数年無事故で、ある程度運転にも自信があり、若い時からかけていた車両保険の一般条件をやめて、近頃は車対車限定危険で契約をしていました。それが、この冬、札幌は大雪の影響で雪壁が至る所にあり、交差点の見通しが悪く、急に出てきた車を避けることができたのですが、自分自身が雪壁に突っ込み、隠れていたガードレールに衝突してしまったそうです。幸いだれにもご迷惑をかけず良かったのですが、車両保険が支払い対象外となり、幸運なのか不幸なのか皮肉な結果となってしまいました。運転がうまいと逆に車対車限定危険ではなく一般条件が必要なこともあるんだと思いました。