ネクサスは『お客様本位の業務運営』を宣言いたします！

株式会社ネクサス（代表取締役：大谷　克憲、以下「ネクサス」）は、この度フィデューシャリー・デューティー（お客様本位の業務運営）を制定いたしました。

ネクサスでは創業以来、「お客様に真の顧客利益を創出すること」をモットーに、お客様が抱える将来の不安や疑問を解決し、各種サービスの向上に努めて参りましたが、改めて我々のモットーをより具体的に取り纏め、「フィデューシャリー・デューティー（FD）宣言」として掲げ、さらにお客様にご信頼いただけるよう、サービスの精度を高める努力を続けて参ります。

平成 31 年 3 月 20 日

株式会社ネクサス

代表取締役　大谷　克憲

スタッフ一同

フィデューシャリー・デューティー宣言

会社宣言

・私たちは、人と人、企業と企業の絆を大切にし、解決策を提供します

・自由な発想と行動で、関わる全ての人のお役に立つ努力をします

・変化を恐れず、お客様のお役に立つ正しい知識で、お客様のリスクをマネジメントし、

ファイナンシャルプランニングを駆使して、お客様の生活を豊かにするお手伝いをします

フィデューシャリー・デューティー宣言

最良のサービス提供

・お客様にふさわしいサービスの提供

お客様の保険に対する意向を正しく把握し、当社が定める「勧誘方針」および「比較説明・推奨販売方針」等の社内規程に従って、商品のご提案をいたします。

・重要な情報の分かりやすい説明

取り扱う商品やサービスの内容をお客様にわかりやすく説明いたします。お客様がお申し込みを決定するにあたり必要な情報を十分に提供します。

お客様にとって不利益となる事項等のご契約上特に重要な情報や、複雑な商品内容については、よりわかりやすく丁寧に説明を行います。

・迅速かつきめ細やかなアフターフォロー

すでにご契約いただいているお客様に対しても、契約内容の変更等保険の見直しを含めて継続的にアフターフォローを行う体制を維持します。

お客様からのお問い合わせや各種手続き等については、お客様のニーズに応じた様々な受付体制を整備し、スムーズな対応に努めます。

フィデューシャリー・デューティー宣言

利益相反の管理

当社は保険商品の募集・販売等を行う対価として、当該商品を提供する保険会社から代理店手数料等を受領します。

保険募集・販売にあたっては、「比較説明・推奨販売方針」等の社内規程に従い、当社取引保険会社商品の中からお客様のご意向に沿った保険を提案申し上げる態勢となっており、手数料の高低で募集を行うことはありません。

フィデューシャリー・デューティー宣言

お客様本位の業務運営

・コンサルティング機能の強化

時代による制度の変更や、人生のライフステージにより、保障に対するニーズ(意向)は変化していきます。

私たちは必要な知識を常に深めていき、お客様に正しい情報提供をし、ニーズに合ったご提案ができるように尽力して参ります。

また、資格取得の推進・研修等の体制を整備・強化しており、金融・保険に関する専門性を持った人財を育成します。

・内部体制の構築

お客様に最善の商品・サービスを提供していくために、またお客様に安心してお任せいただける代理店であり続けるために、健全かつ PDCA がスムーズに回る内部管理体制を構築して参ります。

フィデューシャリー・デューティー宣言

具体的な取り組み

・お客様にふさわしいサービスの提供

・「勧誘方針」および「推奨販売方針」を提示し、それに則ったご提案をいたします

・「コンサルティグシート」「意向把握シート」を使ってお客様のニードをきめ細かく確認の上、コンサルティングいたします

・重要な情報の分かりやすい説明

・「コンサルティングブック」を使用し、取扱商品、権限等をしっかりご説明いたします

・不利益事項、重要事項のご説明を徹底いたします

・迅速かつきめ細やかなアフターフォロー

・「保全管理表」によるアフターフォロー進捗の見える化で、保全の精度を高めます

・DM 等により定期的に情報提供をいたします

・お客様のお声を社内で共有し、苦情の定期的な振り返りの上再発防止に努めます

・利益相反の管理

・保険比較システム「AS-BOX」を参照の上、社員の主観や手数料に左右されない、お客様のご意向および適合性を第一とした商品提案をいたします

・ご提案内容は上長が定期的にモニタリングし、お客様の利益が不当に害されることがないよう適切に管理いたします

・コンサルティング機能の強化

・「ネクサス７つのサービス」として、生命保険の見直し・火災保険・年金相談・学資保険等コンテンツを細分化し、各分野での研鑽を高め、全てのスタッフがフルコンサルティングできる体制を目指します

・FP 等の資格取得を推奨、人事評価制度に反映し、社員が能動的にスキルアップを図る 環境を整えております

・「ネクサスアカデミー」「法人セミナー」を実施し、全体的なスキルアップを図ります

※それぞれ月に一度開催

・内部体制の構築

・お客様本位かつ法令を遵守した業務遂行がなされているかを「自主点検」「内部監査」「外部監査」にて定期的に確認・分析し、問題点があれば早急に改善できる体制を整えております

※自主点検…年二回、内部監査・外部監査…それぞれ年一回

・「コンプライアンス研修」「ネクサス店舗研修」を実施、お客様本位および法令を遵守する体制を強化いたします

※それぞれ月一回開催