

お客さま本位の業務運営方針

(FD 宣言)

株式会社 ネクサス

2019 年 3 月制定 ・ 2025 年 11 月改定

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、お客さま本位のより良い業務運営実現のため以下の方針を定めます。

	方針	取組み	KPI
1	最良のサービス提供 お客様にふさわしいサービス提供 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」等の社内規程に従て、商品のご提供をいたします。 【原則6】	・「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。 ・「コンサルティングシート」「意向把握シート」を使ってお客様にニーズをきめ細かく確認の上、コンサルティングいたします。	[取扱保険会社数] 生命保険会社 24 社 損害保険会社 8 社 少額短期保険会社 4 社 取扱商品数(生命保険/損害保険):29 商品 ご契約件数 (生命保険/損害保険) 20,529 件
2	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。 【原則5】	・「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。	継続率 (生命保険):96.6% 更改率 (損害保険):99.0%
3	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。 【原則5、6】	・「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。	保全件数 :1,696 件 苦情件数 (生命保険/損害保険) 生命保険 26 件/損害保険 1 件
4	利益相反の適切な管理 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」等の社内規定に従い、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。 【原則3、4】	・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、お客様のご意向及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します。	自主点検:年 12 回 内部監査:年 1 回 内部検査:2025 年 7 月～8 月 全店実施。不備事項改善済。
5	お客様本位の業務運営 コンサルティング機能の強化 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。 【原則2】	・「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・学資保険等の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。	法人勉強会:12 回実施 損保教育研修:月 1 回実施
6	内部体制の構築 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。 お客さまに最善の商品・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体制を構築して参ります。 【原則7】	・FPの資格、損害保険大学課程 専門コース資格者の在籍数を2名以上にするため、人事評価制度の構築に取り組みます。 ・毎月コンプライアンス研修を実施しています。また、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得するため、研修・勉強会を開催しています。	実務教育研修 12 回実施 コンプライアンス教育研修 12 回実施 保険会社主催コンプライアンス研修(損保)8 回実施