

## お客様本位の業務運営方針

NX 商事株式会社 保険部（以下、「当社」）は、事業活動の基本理念を『必要な人に必要な保険を』、『欲しい人に欲しい保険を』をお届けすることを使命とし、『社会の発展と人々の幸福への貢献』への尽きぬ思いを原動力として、事業の成長と従業員の幸福を実現する」としています。

この基本的な考え方を踏まえ、当社は、常に「お客様の声」に耳を傾け、寄り添い、頼りにされる企業であり続けるために、本方針を策定し、以下のとおり公表します。なお、本方針は社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に見直しを行っています。

※ 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」に則った内容になります。

### 1. お客様本位の業務運営の実践 **【原則1・2・3に対応】**

当社は、お客様にとって快適で心安らぐ暮らしをお約束するパートナーであり続けるため、「お客様の声」に真摯に向き合って誠実・公正に業務品質の向上を図ります。また、お客様のご意向に沿った最適な商品をお勧めし、取引におけるお客様との利益相反の可能性についても正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理し、お客様の最善の利益を図ることでお客様本位の業務運営を実践します。

#### 具体的な取組① お客様本位の業務運営方針の社内浸透と企業文化の醸成

当社は、「お客様本位の業務運営方針」を定め、その方針が社内に浸透し、それが企業文化として定着するよう努めます。

#### 具体的な取組② 全体へのリスクマネジメントソリューションの提供

当社は、NXグループを最も知りうるリスクマネージャーとして存在し、リスクマネジメントの観点でグループ各社の経営戦略に関与しながら、グループ企業全体のリスクマネジメントと、ソリューションの提供を推進します。

## 2. 重要な情報のわかりやすい提供

【原則 5 に対応】

当社は、重要な情報のわかりやすい提供に努めます。また、お客様の様々なリスクをとらえ、関連する情報を的確かつ豊富に提供します。

### 具体的な取組① 高齢者・配慮が必要なお客様の対応

当社は、全国ネットワークの強みを活かし、高齢者のお客様、特に配慮が必要なお客様については誤解が生じないように、お客様の特性に応じて、分かりやすく丁寧に対応し、希望に応じて、遠隔地のお客様についても、ご訪問のうえ説明を行います。

### 具体的な取組② 大規模災害時等のお客様に対する注意喚起情報の配信

大規模災害が発生した際は、引受保険会社と連携の上、そのエリアにお住まいのお客様に保険金を受け取るための手続き方法や補助金に関する情報等を SMS（ショートメールサービス）等も活用しお届けします。

## 3. お客様のことを考えた最良のサービスを提供

【原則 6 に対応】

当社は、常にお客様のことを考え、最良のサービスを提供する組織的販売体制を整備します。

### 具体的な取組① 「お客様の声」を活かした業務品質の向上

当社は、お客様から寄せられたご不満やご意見、ご要望などの「お客様の声」を真摯に受け止め、社内で情報共有をします。

そして、寄せられたご不満の声やご意見の中で改善が必要な案件については、コンプライアンス品質向上委員会（本社・総合支店に設置）を開催し、原因分析を行ったうえ、再発防止策を立案・実行し全社共有の業務品質の改善・向上に活かします。

### 具体的な取組② お客様アンケートの評価指標の公表

当社は、お客様から寄せられたご不満やご意見、ご要望などを客観的に把握することが出来るお客様アンケートの「総合満足度」、「代理店推奨度」を KPI として以下の指標を当社ホームページに定期的に公表します。

※代申会社である損害保険ジャパン株式会社がお客様に対して実施しているアンケート結果の中から、以下の質問の回答を集約した評価指標。

Q1：『代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまる数字を1つお選びください。』

Q2：『ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合の、現在の代理店を推奨度としてあてはまる数字を1つお選びください。』

- お客様の評価指標： お客様アンケート / 総合満足度  
： お客様アンケート / 代理店推奨度

#### 具体的な取組③ 営業支援システムの活用によるお客様情報の管理

当社は、営業支援システムの顧客情報管理機能において、顧客情報を一元化し、一貫性のある顧客対応を行い、営業活動の可視化・効率化により、営業生産性の向上・改善を実現します。

#### 具体的な取組④ 全国一律の高品質な対応

当社は、2023年10月からカスタマーサービスセンター(CSC)を開設し、全国のお客様対応の集中化により、均一かつ高品質な顧客対応を行います。

## 4. 従業員に対する適切な動機づけの枠組みなど 【原則7に対応】

当社は、常にお客様のことを考え、最良のサービスを提供する組織的販売体制へ向けた社員の積極的な参加意識を築く体制支援を行います。また、個々の募集人、各拠点の責任者が自主点検を実施し、本社保険部がモニタリング、内部監査を行い保険募集における適切性の確保、募集業務品質の向上と本方針の定着に努めます。

#### 具体的な取組① 人財育成

当社は、お客様に最適な保険商品をお届けするため、階層別・職種別など、様々な研修を実施し、保険の知識を超え金融業界・商品の知識を得る取り組みを行います。

#### 具体的な取組② 個々の募集人、各募集部署による自主点検

当社は、個々の募集人が定期的に自己点検シートを用いた保険募集に対する自主点検を実施します。

また、各拠点の責任者は月次業務点検を行い、その結果を総合支店保険部に報告し、必要に応じて適切な指示を受けています。

### 具体的な取組③ 募集管理部門によるモニタリング

当社の総合支店保険部は、管下の営業拠点の月次点検結果をモニタリングするとともに、コンプライアンス品質向上委員会（四半期毎に開催）で、適切な保険募集と管理ができているかを確認し、不適正なものがあれば指摘・指導したうえで、改善の実施状況について本社保険部に報告しています。本社保険部は、報告内容の確認を行い、フォローアップモニタリング等によって再検証するとともに、必要に応じて再発防止策・改善策について全社へ共有を行います。

