

制定日 2024 年 4 月 1 日

お客様本位の業務運営方針

日東ビジネスエキスパート株式会社
代表取締役 金戸 正行

当社は(Nitto)グループの一員として、(Nitto)グループの経営理念である「新しい発想でお客様の価値創造に貢献します」と Vision「Creating Wonders」に基づき、当社保険部スローガンとして「ESG and Growth ～hokenbu For (Nitto)～」を掲げています。

この保険部スローガンに従い、お客様本位の業務運営をより一層推進していくため、金融庁が推奨する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、次の通り「お客様本位の業務運営に関する方針」を制定します。

本方針は定期的に見直すとともに、この取り組み状況を定期的に公表してまいります。

① 「お客様にとって最善の利益を追求します」(原則 2)

当社は、自らの利益を優先させることなく、お客様の最善の利益を追求することを第一に考え、オープン・フェア・ベスト(最適化)を尽くし、プロフェッショナルとしてわかりやすい説明をもって、保険商品をご提案し、お客様本位の業務を実践してまいります。

② 「利益相反の適切な管理を行います」(原則 3)

当社は、お客様への保険商品の提案に際し、利益相反の可能性について認識し、適切に管理するよう努めてまいります。お客様のご意向を的確に把握することにより、お客様の利益が不当に害される取引が発生しないように、保険募集管理体制を徹底してまいります。

③ 「保険募集に際し、重要な情報を分かりやすく提供します」(原則 5)

当社は、お客様に商品の内容をご理解いただくために保険商品の「重要事項説明書」を活用し、お客様にとって重要な情報が十分に提供されるように、そして、保険商品・サービスの特性を正しくご理解・ご選択いただけるように努めてまいります。また、お客様への情報提供が正しい手順で行われるように、チェック体制を構築してまいります。

④ 「お客様にとって相応しいサービス提供を行います」(原則 6)

お客様にとっては、安全・健康が一番であり、お客様の将来の安全・安心・健康維持を見据えた保険商品をご提案してまいります。

⑤ 「募集人に対する適切な動機付けの枠組みを行います」(原則 7)

お客様から寄せられるご意見等をサービス品質の向上に欠かせないものと考え、ご意見等を取り纏め、さまざまな環境変化を先取りしながら、サービス品質の向上を図ってまいります。

そのために、コンプライアンスマニュアルや業務マニュアルに沿って適正な業務運営ができるように、充実した社内教育を通じて、保険代理店として直接・間接的に必要な専門業務能力を磨いてまいります。さまざまな能力を開発・向上支援して、絶え間ない自己変革に取り組んでまいります。

※手数料等の明確化について当社は該当ございません(原則 4)

お客様本位の業務運営に対する取り組み指標 (KPI)

自動車保険継続率 (13ヶ月)	(原則 2.3.5.6)
医療・がん保険継続率 (13ヶ月)	(原則 2.3.5.6)
お客様の声収集	(原則 2.3.5.6.7)
募集人研修受講 状況	(原則 2.3.5.6.7)