

「お客さま本位の業務運営方針」に係る取り組み状況

方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立 【原則2、3に対応】

お客さまにとってよりふさわしい保険商品・サービスをご提供するために、お客さま本位の業務運営を実践し、企業文化として醸成します。

▼具体的な取り組み内容

①契約者保護や当社の経営理念の浸透

保険契約者等の保護を図るという保険業法の目的や当社の経営理念を浸透させ、お客さまの最善の利益を図ることを企業文化として醸成し、社員一人一人へ定着を図り、お客さま本位での行動が行える人財を育成します。

②お客さまの立場に立った業務運営

当社は、保険会社から委託を受けた保険代理店ですが、「保険会社」としての立場ではなく、常にお客さまの立場に立った業務運営を行います。

③本方針の定期的な検証と改善の実施

本方針に基づいた取り組みの成果や課題を定期的に検証し、課題等については、改善・改良を加えながら、PDCAサイクルを確立します。

◇取組状況

- ・お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させるため、各種研修やミーティングを通じて、社員に対する意識向上に取り組んでいます。また、日頃からお客さま対応事例や課題を共有し、常にお客さまの立場に立った提案・対応ができるよう、お客さま本位の視点をもって業務に取り組んでいます。

方針2. お客さまへの重要な情報のわかり易いご提供 【原則5に対応】

お客さまが保険商品を選択するために必要となる情報をわかり易く、きめ細やかにご説明いたします。

▼具体的な取り組み内容

①重要な事項のご提供

お客さまが保険商品を選択する際に必要となる契約概要や注意喚起情報（告知の重要性やお客さまにとって不利益となる事項等）の重要情報について、パンフレット等を用いて適切に説明します。

②ご高齢のお客さまへの対応

ご高齢のお客さまに対しての重要な事項の情報提供については、わかり易く聞き取りやすい言葉を選び、より丁寧に説明を行い、理解していることを都度確認するなど、きめ細やかな対応を実施します。

◇取組状況

- ・ 保険商品のご案内にあたっては、必ず重要事項説明書を交付し、お客さまに内容をご理解していただいたうえで、適切な契約手続きを実施しています。
- ・ 高齢者へのお客さまに対しては、申込書の重要な箇所に付箋やマーカーで印をつけるなど、ご契約上特に重要であることについて、よりご理解をいただけるよう工夫しています。また、今年度は、高齢者及び障がい者への対応に関する研修を実施しました。

方針3. お客様のご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまにふさわしいサービスのご提供 【原則3、5、6、7に対応】

お客様のご意向を把握し、これに沿った保険商品、サービスをご提案します。ご契約時には最新の時点の状況を把握するとともに、ご意向に沿いつつお客様にふさわしい保険商品、サービスとなっているかの確認を十分に実施します。

▼具体的な取組内容

①社内規定等のルールに則った保険募集の実施

当社は、「勧誘方針」や「推奨方針」、「情報提供・意向把握」等のルールに従い、お客様のご意向に沿った保険会社および商品・サービスを提供いたします。

②分かり易い募集ツールの作成および活用

保険商品のご紹介に際し、よりわかり易く創意工夫し作成した募集ツールを活用します。
また、当該募集ツールについて、定期的にブラッシュアップを実施し、募集品質の向上を実現します。

③マニュアルの整備と募集プロセスの記録

均質な一連の保険募集の実施を可能とするため、マニュアルの整備・見直しを実施します。また、募集におけるプロセスを可視化し、社内共有するために満期・顧客管理システムを活用し、募集プロセスを記録します。

◇取組状況

- ・NEXCOグループ従業員の皆さまに、メリットのある団体保険制度を広くご利用いただくため、定期的にチラシを配布しています。また、お客さまが必要とする補償内容をより分かりやすくご理解いただけるよう、説明動画を作成し、ホームページへ掲載しています。
- ・マニュアルについては、クラウド型の業務マニュアルを導入し、業務手順の統一化を図っています。特に重要と思われる業務については、別途手順書を作成し、お客さま対応の品質向上に努めています。
- ・顧客管理システムについては、新たなシステムを導入し、個人・法人を問わず、一連の保険募集管理を均質に行えるよう、本格運用に向けた準備を進めています。

方針4. お客様の声を業務運営に活かす取り組み 【原則2、7に対応】

お客様の声（不満足・苦情・ご要望・お褒め等）を積極的に業務運営に反映させ、業務品質の向上に努めます。

▼具体的な取組内容

①お客様の声の記録（管理）と社内共有

お客様よりいただいたお声（不満足・苦情・ご要望・お褒め等）は管理システムに記録して管理します。

②お客様の声の分析と改善策の検討、実施

いただいた「お客様の声」について分析を行い、ご不満の背景や原因を検証し、対応策や改善策を検討して業務改善を図ります。

◇取組状況

- ・「お客様の声」については、顧客管理システムへの入力を徹底しました。また「お客様の声」の手順書を作成し、記録・管理に関するルールを整備しました。
- ・「お客様の声」の収集については、ホームページに専用フォームを設置するとともに、キャンペーンや申込時にアンケートを実施しました。収集した「お客様の声」の内容について分析を行い、今後のお客様への対応や業務改善に活用しています。
- ・2025年度に寄せられた「お客様の声」に基づき、①自動車保険継続証に関する説明についてホームページの改修をするるとともに、②ご退職時のご案内についての説明書を修正し、分かりやすさの向上を図りました。

方針5. 募集品質の向上に向けた自己点検 【原則7に対応】

お客さま本位の保険募集業務が適切に運営されるよう、健全かつ適正な保険募集を確保するための体制を整えます。

▼具体的な取組内容

①自己点検の実施

保険募集や業務遂行状況等について、毎年1回、全募集人が自己点検チェックシートに基づき自己点検を実施するとともに、点検結果に応じて改善を実施します。

②内部監査の実施

社内規程に基づき、本社および事業所の内部監査を実施します。当該監査で判明した課題や問題点については、改善を実施します。

◇取組状況

- ・2024年度の保険会社による点検において3点の改善、①募集人教育に関すること、②保険会社にあったお客さまの声の記録に関すること、③顧客管理に関すること、の指摘がありました。①については2025年度の研修計画を策定し実施記録も作成し、計画的に実施するようにしました。（方針6にも記載）②については顧客管理システムへの入力を徹底しました。③についても、顧客管理システムの更新後は入力項目に漏れが無いよう徹底化を図ることとしています。
- ・2025年度は、損害保険協会の自己点検チェックシートに基づき、募集人各自による自己点検を実施しました。その結果を集約し、改善が必要と判断された項目について研修を実施しました。
- ・2025年度は、8月21日に大阪事業所、10月8日に名古屋事業所、12月23日に本社の内部監査を実施しました。監査において指摘された事項については、改善を実施しました。

方針6. お客さま本位の業務運営を定着させるための従業員の教育・人事制度について

【原則7に対応】

お客さま本位の業務運営方針の定着を図るため、本方針に沿った従業員教育・人事制度の運用を行います。

▼具体的な取組内容

①各種研修等の実施

保険募集実務におけるコンプライアンス研修、商品知識向上等の研修をはじめとして、レベルや目的に応じた各種研修を実施します。

②専門的な知識の習得

お客さまに最善の保険商品・サービスをご提供するため、保険等に関する専門性を持った上位資格（損保大学課程等）の取得を奨励し、従業員のスキル向上を図ります。

③人財の確保、定着

多様な人財が働きやすい職場環境の整備を行うとともに、業績評価を含む人事制度の運用を行い、人財の確保、定着を目指します。

◇取組状況

- ・2025年度は、策定した年度計画に基づき、業務品質向上に関する研修、商品改定研修、コンプライアンス研修等を実施しました。当初計画通りの実施には至りませんでした。自己点検において抽出された不明確な事項に関する研修を実施することで、お客さま対応への理解を深めました。
- ・2025年度における上位資格取得者はありませんでしたが、引き続き資格取得の奨励を通じ、募集人の専門性向上に努めてまいります。
- ・社内規定に基づき適正な人事評価を実施するとともに、職場環境の整備および働きやすい環境づくりを推進し、人材の確保・定着に務めました。

方針7. 「お客さま本位の業務運営方針」の成果や課題等の定期的な状況の確認

【原則1、2に対応】

お客さま本位の業務運営方針の定着度合いを確認するため、成果や課題等の検証を1年に1回、定期的に実施します。また、より良い業務運営の実現に向けて、必要に応じて本方針の見直しを実施します。

◇取組状況

- ・年1回の検証については、本方針の定着状況を確認するため、2026年4～5月に実施しました。概ね良好な取組状況である一方、一部に改善の余地が見られたことから、引き続き業務改善に努めてまいります。
- ・取組成果の指標（K P I）については、2025年度の運用状況および課題を踏まえ、見直しの上、別表の通り設定しました。

▼当社独自の成果指標（KPI）について（2026年度）

本方針に取り組んだ結果を数値的に図るものとして、以下の指標を設定。

指標	対応する方針	指標とする理由	2025年度実績	2026年度目標値
顧客数	方針2	顧客数の安定は当社の対応の確かさと考えます。	16,988名	前年度以上
ご高齢（70歳以上）のお客さまの数	方針2	対象の顧客数＝ご高齢者のお客さまからの支持と考えます。	2,121名	前年度以上
新規契約数	方針3	新たにご契約いただけるお客さまの数＝当社のご提案の成果と考えます。	5,529件	前年度以上
顧客対応件数	方針3	対応件数＝お客さまとの接点数と考えます。	20,478件	前年度以上
「お客さまの声」受付件数	方針4	「お客さまの声」は、お客さまからの期待の表れと考えます。	2,129件	前年度以上
「お客さまの声」による業務改善結果	方針4	「お客さまの声」は、お客さまからの期待の表れと考えます。	2件	改善が年度1件以上
自己点検の回数・結果	方針5	業務品質向上のための重要な取り組み指標と考えます。	1回 (指摘事項あり)	年1回以上の実施
内部監査の回数・結果	方針5	業務品質向上のための重要な取り組み指標と考えます。	1回 (指摘事項あり)	年1回以上の実施
研修の延べ受講者数	方針6	業務品質向上のための重要な取り組み指標と考えます。	163名	前年度以上
上位資格の新規取得者数	方針6	業務品質向上のための重要な取り組み指標と考えます。	0名	2名以上