

## お客様本位の業務運営に関する宣言（FD 宣言）

私たち株式会社ネクスト自販（以下当社）はお客様から選ばれ続ける会社・人材であり続けるために、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客様に「最善の利益」を提供するために以下の通り取り組むことを宣言いたします。

### 【方針1】 「お客様の最善の利益の追求について」

#### 原則1

地域社会にお役に立てる商品・サービスをお届けし、お客様のカーライフがより快適に過ごせるように努めます。自動車保険見積り案内には、お客様のライフスタイルに耳を傾け、最適な保険プランの補償内容を分かりやすくご提案します。

※指標1

### 【方針2】 「利益相反の適切な管理」

#### 原則3

お客様の利益が不当に害されることのないよう、徹底して社員教育を行い高い倫理感を持って行動します。推奨保険会社の商品や事務に精通したスタッフにより、お客様に最適な提案を行います。お客様が推奨保険会社以外の保険会社を希望される場合等は、お客様の状況・意向に合った保険会社をご案内します。

※指標2

### 【方針3】 「重要な情報のわかりやすい提供について」

#### 原則5

お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明します。またご高齢のお客さまや障害をお持ちのお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについては誤解が生じないよう、お客さまの特性に応じて分かりやすく丁寧に説明します。

※指標3

### 【方針4】 「お客様にふさわしいサービスの提供について」

#### 原則6

お客さまの信頼と期待にお応えできるよう、商品・サービスを幅広く揃え、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供してまいります。ご契約後もご意向と実情に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、補償内容の見直し等のご提案を適切に行うことで、お客さまの安心と信頼が得られるよう努めます。

※指標 2

【方針 5】 お客さまの意向・ニーズに対応できる人財を育成するために

原則 7

当社社員が、当該業務運営方針-F D宣言-を正しく理解し行動できるよう、社員教育や研修に取り組みます。

※指標 3

〔お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標 (K P I)〕

◇指標 1. 契約後の「継続率」がお客さまの当社に対する信頼、評価ならびにお客さまのご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびに契約内容に対するご理解、ご満足の指標の一つとして考え、更なるお客さま満足度向上に努めます。

・自動車保険更改率 93% 早期更改率 (28日以上前) 95%

\* 2024年度実績 91% 89%

◇指標 2. お客さまのニーズにお応えできる高度なコンサルティング能力の育成とコンプライアンス意識の向上ならびにお客さま本位の行動や良質のサービスの創意工夫を確保するため、定期的に社内教育・研修を実施いたします。

・商品知識、事務知識、コンプライアンス研修回数 2回/月

\* 2024年度実績 年間3回

◇指標 3. 「お客さまの声」を幅広く収集し、その内容に基づく業務改善及び苦情の再発防止を図ります。

・アンケートご回答件数 年間30件

\* 2024年度実績 2件