

2022年6月8日

株式会社リクルートゼクシィなび

2021年お客様本位の業務運営方針に関する取り組み状況

株式会社リクルートゼクシィなび（以下「当社」といいます。）では、「お客様本位の業務運営方針」に基づき、当該方針に係る取り組み状況および定着度合いを評価するための指標（KPI）を以下の通り策定し、定期的に公表いたします。

【2021年の当社の主な取り組み】

① 商品選定会議の開催：年10回

複数の保険商品からお客様に適したご提案を行うために、取扱保険会社・商品の選定を実施いたしました。

② ご契約者様への定期的なご状況確認のはがきの送付：30,479通

ライフステージの変化に合わせ、保険の見直しのお手伝いができるよう、ご契約いただいているお客様へアフターフォローのはがきをお送りいたしました。

※お客様より定期的なご連絡は不要とご希望いただいた場合は当社からのご連絡を控えさせていただきます。

③ アンケートの実施：ご相談前後計3回

お客様の不安や疑問を解決させていただくためにご相談前とご相談後にアンケートを実施いたしました。また、お客様から寄せられたお声を基に、振り返りを行い、接客サービスの品質向上に努めてまいりました。

④ 点検の実施

代理店自己点検を各店舗において月1回実施いたしました。

⑤ 研修の実施

継続研修・コンプライアンス研修・外部講師による提案力向上研修を実施いたしました。

⑥ オンライン相談の開始

お客様のお声を基に、ご相談～ご契約まで郵送・オンラインでのご対応を開始いたしました。

※一部商品のご契約にはご来店が必要になる場合がございます。

【お客様満足度】

お客様へのお約束・宣言に基づくサービス提供の結果を表すものが “お客様満足度” であり、私たちの目指すお客様本位の業務運営に関する取り組みの大事な指標と考えております。

お客様満足度：97%

※2021年1月～12月ゼクシィ保険ショップ利用者アンケートより（『ゼクシィ保険ショップ』でのご相談全体の総合満足度をお選びください」の回答にて0～10の11段階評価で7以上の回答を「満足」と計測）

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社取り組み方針、取り組み状況の対応関係

金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）と当社における取り組み方針と2021年取り組み状況の対応関係について以下表に明示いたします。

金融庁公表 顧客本位の業務運用に関する原則：

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

顧客本位の業務運営に関する原則	当社における取り組み方針	当社における取り組み状況
原則2 顧客の最善の利益の追求	【企業理念】 【お客様へのお約束・宣言】	【2021年の当社の主な取り組み】① ④ ⑤
原則3 利益相反の適切な管理	【お約束1】 【お約束2】	【2021年の当社の主な取り組み】① ③ ④ ⑤
原則4 手数料等の明確化	【お約束1】	【2021年の当社の主な取り組み】④
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	【お約束1】	【2021年の当社の主な取り組み】④ ⑤
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	【お約束1】 【お約束2】 【お約束3】	【2021年の当社の主な取り組み】① ② ③ ④ ⑤ ⑥

<p>原則 7 従業員に対する適切な動機 付けの枠組み等</p>	<p>【お約束 1】 【お約束 2】 【お約束 4】</p>	<p>【2021 年の当社の主な取り組み】③ 【お客様満足度】</p>
--	--	---

当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておらず、また金融商品の組成にも携わっておりません。

このため、当該事項に係る金融庁原則「原則 5（注 2）」、「原則 6（注 2）（注 3）」については該当ございません。