

2024年7月19日

株式会社リクルートゼクシィなび

## 2023年度お客様本位の業務運営方針に関する取組状況

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、当該方針に係る取組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。

### 【2023年度の当社の主な取組】

#### ① 商品選定会議の開催：年11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：40,429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

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：毎月1回

店舗自主点検を各店舗において実施いたしました。

#### ⑤ 研修の実施

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

### 【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組の大事な指標と考えております。

お客様満足度：97.8%

※2023年4月～2024年3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）N=4,450 7以上の回答数:4,351

### 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社取組方針、取組状況の対応関係

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）と当社における取組方針と2023年度取組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 顧客本位の業務運営に関する原則：

<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	当社における取組方針	当社における取組状況
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】	【2023年度の当社の主な取組】 ① ④ ⑤
原則3 利益相反の適切な管理	【お約束1】 【お約束2】	【2023年度の当社の主な取組】 ① ③ ④ ⑤
原則4 手数料等の明確化	【お約束1】	【2023年度の当社の主な取組】 ④
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	【お約束1】	【2023年度の当社の主な取組】 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】	【2023年度の当社の主な取組】 ① ② ③ ④ ⑤
原則7 従業員に対する適切な動機付けの 枠組み等	【お約束1】 【お約束2】 【お約束4】	【2023年度の当社の主な取組】 ③ ⑤ 【お客様満足度】

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。