

お客様本位の業務運営方針の成果指標（KPI）

※（Key Performance Indicators）企業目標の達成度を評価する重要業績評価指標

Nexus 保険事務所株式会社は、2020年2月に公表した「フィデューシャリー・デューティ宣言」の取り組み状況の把握をし、更なる推進のため成果指標（KPI）を以下のとおり設定しました。

1、成果指標の検証、見直し（6月）

お客様本位の業務運営を実現するため、取組状況を定期的に確認し、年1回の検証、見直しを行いHPにて成果指標を公表します。

2、アンケート回収率10%

お客様に評価・ご意見をいただくことにより、お客様への対応を定期的に見直します。ご意向に沿ったサービスを提供することで、より高い満足を得るよう努めます。

3、①研修会（毎月）、②推奨方針の見直し（年2回）

- ① お客様の意向に沿った提案を徹底するため、定期的な研修を実施します。
- ② 手数料によって商品の選択・案内をすることの無いよう推奨商品を商品の特性にて定期的に見直します。

4、ペーパーレス契約50%

PCやタブレット等にて、お客様の面前で補償（保障）と保険料の提示することにより、必要な補償（保障）を必要な時から、安心してご加入できるようにします。

5、早期（4週間前）更改80%

既にご契約いただいている損害保険契約の満期に対し、早期にご案内することでお客様の意向に沿った内容をしっかりとご検討いただき、緊急時にも余裕を持った対応ができるようにします。

6、商品勉強会（毎月）

お客様の最善の利益を追求するため、定期的に商品勉強会を実施します。また周辺知識も含め、スキルアップのための資格取得を推奨します。

Nexus 保険事務所株式会社は、保険商品を通じ、すべてのお客様に安心と幸せを手にしていただけるよう、お客様の意向を確認し、お客様と一緒に最善の方法を考えるお手伝いをさせていただいてきました。今後も変わることなく、より必要としていただける存在を目指し、上記の成果指標（KPI）を設定いたしました。本指標を定期的に検証・見直しをし、これまで以上にお客様に満足いただけるよう取り組んでまいります。



2022年7月1日
Nexus 保険事務所株式会社