

## フィデューシャリー・デューティー宣言

私たちノボルビジネス株式会社（以下、当社といいます）は1978年の設立以来、地域の皆さまの生活の安定と企業経営の繁栄のために、お客さまに最もふさわしい保険の提案をするべく努めてまいりました。

おかげさまでお客さまの身近なパートナーとして無事今日を迎えることができました。しかしながら、今後、更にお客さまに信頼され選ばれ続けるためには、より一層、お客さま本位の業務運営を心掛けていかなければならないと考えております。

つきましては、以下の通り「お客さま本位の業務運営方針」を定め、これを実行していくことを宣言します。

### 1. お客さま本位の業務運営

当社は、基本理念に則り、お客さまが真に求める保険を永年培ってきた質の高いコンサルティングとサービスを通じてご提供し続けるために、あらゆる業務運営についてお客さまに寄り添い、お客さま本位で行動するよう努めてまいります。

### 2. お客さまに最適な商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、充実した商品ラインナップによるお客さまへの最適商品のご提案・ご提供をしてまいります。

### 3. お客さまとの利益相反の排除

当社は、保険商品をお客さまにご提案するにあたっては、お客さまの利益が不当に害されることがないように、手数料の多寡に応じて推奨・販売することなく、お客さまのリスクやニーズに応じて商品をご提案します。

また、お客さまのニーズに沿った推奨・販売を行っているか、「お客様のご意向と比較説明・推奨販売の記録シート」等募集記録のモニタリングを実施することにより、利益相反が発生していないか、適切に管理します。

### 4. お客さまの声を経営に活かす取組み

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応します。

さらに、お客様からの信頼をより高めるために、お客さまの声を全社員で共有して業務品質の向上を図り、業務運営の改善に活かしていきます。

### 5. お客さまに重要な情報をわかりやすくご提供

当社は、お客さまに推奨・販売する商品やサービスについて適切な判断をしていただくのに必要な情報を、お客さまの「取引経験」「知識」「ご資産の状況」「ニーズやご意向」といった適合性を十分に考慮して、わかりやすくご説明します。

とくに高齢のお客さまや障害のあるお客さま等には、そのお客さまに応じたきめ細かい配慮とより丁寧な説明を行います。

### 6. お客さまにふさわしいサービスのご提供

当社は、社員に対し、それぞれの業務に応じた適切な研修を行って能力の向上を図り、お客さまによりふさわしい最適な商品やサービスを提供できるよう努めてまいります。

2023年4月25日

ノボルビジネス株式会社

## KPI の設定

\* KPI は Key Performance Indicator の略称で、日本語では「重要業績評価指標」

当社は、当宣言に基づく取り組みの定着度合いを示す客観的成果指標として、保険契約の満期のご案内をできる限り早くすることで、お客様により良い商品提供をしていくための時間を確保するべく、「早期更改率 80%以上」を目標として設定します。

※ 早期更改率：満期日－申込日＝30 日以上の契約の占める割合

## 実績

年度	早期更改率	参考：平均更改日数
2018	—	32 日
2019	61.85%	36 日
2020	64.40%	36 日
2021	54.16%	33 日
2022	63.52 %	36 日
2023	64.13%	37 日