

顧客本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社ニコー

株式会社ニコーは、「お客様の安心と信頼を未来につなぐ」を経営理念とし、保険代理店としてお客様一人ひとりの生活や事業を守る役割を果たしてまいります。

当社は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、お客様の最善の利益の実現を最優先とした業務運営に取り組みます。また、本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、社会環境の変化やお客様の声を踏まえ、継続的な見直し・改善を行います。

1. 方針の策定・公表および見直し（原則 1）

当社は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定し、当社ホームページ等で公表します。

また、方針の実効性を高めるため、取組状況やお客様から寄せられたご意見、ご要望、各種法令・制度改正等を踏まえ、少なくとも年 1 回内容を検証・見直しし、継続的な改善に取り組みます。

2. お客様の最善の利益の追求（原則 2）

当社は、お客様の意向やライフプラン、事業環境を十分に把握したうえで、お客様にとって最適な保険サービスを提供します。商品の販売実績や手数料水準を優先することなく、お客様の最善の利益を追求し、高い職業倫理と誠実な行動を企業文化として定着させ、お客様から信頼される代理店を目指します。

3. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、利益相反のおそれがある取引や販売方針について適切に管理します。

特定の商品や保険会社に偏ることなく、お客様のニーズを最優先に考え、公平かつ公正な募集活動を行い、利益相反が生じる可能性について継続的に点検します。

4. お客様にご負担いただく保険料や各種費用・商品の仕組みについて（原則 4）

当社は、お客様にご負担いただく費用や保険商品の仕組みについて、分かりやすい説明に努めます。

特に特定保険商品等については、お客様に不利益が生じることのないよう、費用負担やリスク等の重要事項を丁寧に説明します。

5. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社は、お客様が適切な判断を行えるよう、保険商品の内容、補償範囲、保険金支払条件、免責事項およびリスク等の重要な情報を分かりやすく提供します。

高齢のお客様や保険に関する知識・経験が少ないお客様にも十分ご理解いただけるよう、丁寧な説明を心掛けます。

6. お客様にふさわしいサービスの提供（原則 6）

当社は、お客様のご意向、加入目的、資産状況、家族構成、事業内容等を適切に把握し、それぞれのニーズに沿った商品・サービスをご提案します。

また、ご契約後も事故対応や各種変更手続き、定期的な契約内容の確認など、安心してご利用いただけるアフターフォローに努めます。

さらに、事業継続計画（BCP）の策定・見直し支援や事故防止・防災に関する情報提供を通じて、お客様の事業継続と持続的な発展を支援し、長期的な信頼関係を築くことを目指します。

7. 従業員に対する適切な動機づけ（原則 7）

当社は、お客様本位の行動が継続的に実践されるよう、コンプライアンス教育や商品研修、募集品質向上研修を計画的に実施します。

また、お客様満足度や業務品質を重視した評価制度を通じて、全従業員がお客様の最善の利益の実現に向け行動できる体制を整備します。

取組状況に関する主な KPI（重要業績評価指標）

当社では、顧客本位の業務運営の定着状況を確認するため、以下の指標を KPI として設定し、2025 年度実績および 2026 年度目標を公表します。

KPI 項目	対象	2025 年度実績	2026 年度目標
満期継続率	自動車保険	94.83%	95%
満期継続率	火新傷	97.49%	98%
早期証券お届け率	自動車保険	82.48%	85%
早期証券お届け率	火新傷	74.48%	80%
携帯電話登録率	全種目	87.56%	90%

事業継続計画（BCP）への取組

当社は BCP（事業継続計画）を策定しています

株式会社ニコーでは、大規模自然災害、感染症の流行、システム障害等の有事が発生した場合でも、お客様へのサービス提供を継続できるよう、事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）を策定しております。

万一の事態においても、保険事故受付、契約管理業務、お客様対応などの重要業務を継続し、お客様の安心と事業活動を支える体制の整備に努めています。

BCP 策定の目的

- ・お客様への継続的なサービス提供
- ・災害発生時における迅速な事故受付・保険金請求支援
- ・お客様の事業継続および生活再建へのサポート
- ・従業員およびその家族の安全確保
- ・地域社会への貢献と早期復旧支援

当社の努力目標

- ・お客様との連絡体制を強化し、災害時にも迅速な連絡・対応が行える体制を整備します。
- ・法人のお客様に対する BCP 策定・見直し支援を継続し、地域企業の災害対応力向上に貢献します。
- ・事業継続計画の実効性を高めるため、定期的な教育・訓練および見直しを実施します。
- ・事故防止や防災に関する情報を積極的に提供し、お客様のリスク低減に努めます。

FD 宣言との関連

当社は、顧客本位の業務運営の実践にあたり、保険商品の提案だけでなく、事故防止活動、防災・減災対策及び BCP 支援を通じて、お客様の安心・安全と事業継続を支えるパートナーであり続けることを目指します。

株式会社ニコーは、これからも誠実な行動を大切にし、お客様一人ひとりに寄り添いながら、地域社会に信頼される保険代理店をめざして参ります