お客さま本位の業務運営に関する方針（ＦＤ宣言）

株式会社ＭＳパートナーズは、高度な専門性と職業倫理を保持し、すべてのお客さまに対して誠実・公平に業務を行います。当該方針に関わる取り組み状況を定期的に確認し、点検・見直しを行い継続的な業務改善を目指して、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を基に、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を設け、積極的に取り組んでいきます。私たちは、以下の方針に従ってお客さまの安心と満足を追求します。

方針 1. お客さまの声の積極的な収集かつ適切な対応

私たちは、お客さまの声を重視し、幅広く収集して要望や苦情を真摯に受け止め、適時・適切に改善し経営に活かします。そのためにも当社独自アンケートも三井住友海上が直送する「お客さまアンケート」も積極的に収集し回答をお客さまに依頼します。
また「お客さまアンケート」の代理店推奨度は常に意識し改善します。

方針 2. 最適な商品・サービスの提供

私たちは、お客さまのリスクとニーズを把握し、意向に沿った最適な商品・サービスを提供します。わかりやすい説明や希望に沿った説明方法で、適切な保険募集を行います。また、点検・見直しを行い、品質向上に努め、最適な商品・サービスを提供し続けます。

方針 3. お客さま本位の業務運営の浸透

社員一人ひとりが「お客さま本位の業務運営」の価値観を持って行動するよう、社員教育を継続的に行います。目標管理や評価においても「お客さま本位の業務運営」の価値観を重視し、企業文化として定着させます。

方針 4. 安心と信頼の事故対応

私たちは、事故に遭われたお客さまや相手方の思いに寄り添い、迅速かつ適正に保険金支払いをサポートします。自然災害時には速やかに状況を確認し、被災者の生活再建支援と被災地域の復興に貢献します。

制定　20240701
施行　20240719
株式会社ＭＳパートナーズ