

お客さま本位の業務運営方針と品質指標（KPI）

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かつ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・見直しを行いながら、継続的な業務改善を目指します。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」を定め、積極的に取り組んでまいります。私たちは、以下の方針に基づき、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、幅広く収集して経営に活かします。

そのため、当社独自のアンケートを活用して積極的にご意見を収集し、三井住友海上が実施する「お客さまアンケート」への回答もお客さまにお願いしています。

また、「お客さまアンケート」の代理店推奨度を常に意識し、継続的な改善に努めます。

方針2. 適切な商品・サービスの提供

私たちは、お客さまのリスクやニーズを正確に把握し、意向に沿った最適な商品・サービスを提供します。わかりやすい説明を心がけ、お客さまの希望に応じた説明方法で適切な保険募集を行います。また、定期的な点検・見直しを実施し、品質向上に努めながら、常に最適な商品・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

私たちは、社員一人ひとりが「お客さま本位の業務運営」の価値観を持ち、実践できるよう、継続的な社員教育を行います。

目標管理や評価においても、この価値観を重視し、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立場に寄り添い、迅速かつ適正な保険金支払いをサポートします。また、自然災害時には速やかに状況を確認し、被災された方の生活再建支援や被災地域の復興に貢献します。

お客さま本位の業務運営の具体的な取り組み状況を測る指標として、KPI（重要業績評価指標）を設定しています。毎月進捗状況を確認し、年度ごとにホームページでご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を実現するため、今後も定期的に「業務運営方針」および「KPI」の見直しを行ってまいります。

KPI（重要業績評価指標）		2024年度目標
「お客さまアンケート」収集	毎月5件以上の収集 代理店推奨度9・10の割合	年間60件 60%
「お客さまの声」収集	お客さまの声管理システムへの入力	月50件
ドライブレコーダー付保率	付保率	年間15%