2018 年 12 月 28 日

お客さま本位の業務運営方針について

エムエスティ保険サービス株式会社（代表取締役社長 松本 直樹）では、行動指針（MST Way）の一つに「お客さまの喜びを最高の価値とする」を掲げ、お客さま本位の業務運営に取組んでまいりましたが、更にこの取組みを高度化させ、また、当社全体としての取組みを強化させるために、2017 年 12 月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表いたしました。
今般、本方針策定以降の主な取り組み実績を記載しましたので、以下の通り公表いたします。

運営方針 1 :「お客さまの喜びを最高の価値とする」業務運営の徹底

当社の行動指針「MST Way」では、「お客さまの喜びを最高の価値とする」を掲げております。
当社ではこの行動指針に基づき、役職員全員がお客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまに真にお役に立てる商品・サービスの提供に取組んでまいります。
また、お客さま本位の業務運営方針に関する取り組み状況を定期的に確認・検証し、常にレベルアップを図るための体制整備にも取組んでまいります。

【主な取り組み】

1. お客さま本位の業務運営方針の策定と社内浸透

- 当社では「お客さま本位の業務運営方針」を定め、定期的に経営トップからのメッセージを発信する等、本方針の社内への浸透を図ってまいります。

2. お客さまの声を活かした業務品質向上への取組み

- 当社では、お客さまの喜びを実現するには、お客さまのご不満、ご要望、お褒めの言葉に基づく業務品質の改善が不可欠と認識しております。
- 営業担当者が日常の活動の中でお聞きしたお客さまのご不満、ご要望及びお褒めの言葉や、アンケートを通じて寄せられたお客さまの声を収集し、重要な事項については、経営と担当部が対応を検討する等、業務品質向上にお客さまの声を最大限活かしていよう取組んでまいります。
- お客さまからの苦情につきましては、コンプライアンス部に情報を一元化し、経営への報告を定期的に行い適切な対応に取組んでおります。
  お客さまから寄せられた苦情のうち重要な事項については、取締役会に報告を行い、再発防止等に組織的に取組んでおります。

- なお、お客さま本位の業務運営の推進体制については、以下の対応を行ない、整備を進めております。

（1）CS 委員会の設置

お客さま本位の業務運営に関する活動の定期的な振返りを行ない、お客さま本位の業務運営の高度化に向けた課題を認識し、課題への対応策を策定することを目的に、2018 年 5 月に CS 委員会を設置しました。

（2）お客さまの声の活用体制構築

お客さまの声のうち、とくに「不満」の声については、従来以上に幅広に収集するための社内手続の整備を行ない、また、「不満」の声を分析、業務品質改善に生かすために社内の関係部が協働する体制を構築しました。

運営方針２：お客さまの喜びを最高の価値とする企業文化の定着

当社は「お客さまの喜びを最高の価値」とする企業文化の確実な定着のため、役職員の意識醸成、社内教育の徹底等に取組んでまいります。

【主な取り組み】

1. コンプライアンスやお客さま本位の業務運営に関する教育の徹底

- 金融事業者としての職業倫理の定着を図るため、コンプライアンスやお客さま本位の業務運営に関する役職員への定期的な教育を行なってまいります。
- なお、コンプライアンスに関する教育にあたっては、単にルールを教えるだけでなく、ルールが定められた背景等にも言及し、真の意味でのコンプライアンスの理解が定着するように研修教材等を工夫してまいります。

2. 保険代理店としての専門知識の習得

- お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイス、ご提案ができるように、専門的な金融知識、商品知識に関する教育・研修を役職員に対して行い、「お客さまに信頼されるリスクマネジメントサービス会社」の実現に取組んでまいります。

運営方針３：適切な利益相反管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

【主な取り組み】

1. 適切な保険募集体制の構築・管理

- お客さまのご意向の把握、比較推奨販売、重要事項説明などの適切な実施を通じて、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止する適切な保険募集体制の構築・管理に努めてまいります。

2. 利益相反に関する従業員の教育

- お客さまの利益が不当に害される取引の発生防止に向けた役職員の教育に取組んでまいります。

運営方針４：お客さまのご意向・ニーズに沿った商品・サービスの提供と適切且つわかりやすい情報の提供

当社ではお客さまに適した商品・サービスを提供するために、お客さまのご意向・ニーズを十分お伺いした上で、商品・サービスのご提案を行ってまいります。
また、お客さまに適した商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明するとともに、お客さまに提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。
なお、お客さまの保険商品に関する知識、理解度や過去のご経験も十分に踏まえた上で、情報の提供、商品・サービスの提案を行ってまいります。

【主な取り組み】

1. **お客さまのご意向の的確な把握と適切なご提案**
   - お客さまとのご相談を通じて、お客さまの抱えるリスクやご意向などを把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明いたします。

2. **お客さまへの必要な情報の提供と丁寧な説明**
   - お客さまへの商品・サービスのご提案にあたっては、お客さまに対して、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報を提供します。
   - 特に、契約概要や注意喚起情報に関しては、お客さまに正しくご理解いただくために、「専門用語を平易な言葉に言い換える」「重要な事項を強調した資料を用いる」等の工夫を行ってまいります。
   - また、特に、ご高齢のお客さまにご説明するときには、複数回のご説明、複数担当者によるご説明、契約後のお礼状の発送等の方法にて、お客さまの誤解の防止や理解の促進に取組んでまいります。

3. **契約締結前のお客さまのご意向の確認**
   - 契約締結の直前にも、お客さまのご意向、ご契約いただく商品がお客さまのご意向に沿うものか、契約内容についてお客さまがご理解されているか等を確認するように努めてまいります。

4. **お客さまへの適切な情報提供、商品提案のための社内教育**
   - 日頃の営業活動において、お客さまのご意向・ニーズを踏まえた十分かつわかりやすい情報の提供及び商品・サービスのご提案ができるだけのスキルを各募集人に確実に身につけさせることを目的とした研修カリキ

ュラムの整備等、社内教育体制の整備に努めてまいります。

5. **ご契約後のアフターフォロー**

- 当社では、ご契約いただいた後もお客さまのお役に立つ情報の提供や、お客さまが潜在的に抱えるリスクに関する助言・提案を行い、長期的な視野に立ってお客さまのお役に立てるように業務に取組んでまいります。
- また、損害保険については、お客さまが万一事故にあわれたときに適切なアドバイスを提供するために、当社には、事故時のアドバイスを専門に担当する部署（安心サービス部）を設置しています。また、お客さまのご契約の満期に関するご案内は漏れなく行い、お客さまの意に反して無保険状態になることの防止に努めてまいります。

運営方針５:「お客さまの喜びを最高の価値とする」業務運営への取り組み確保

お客さまの喜びを最高の価値とする業務運営への取り組みを確保するために、組織・個人の業績評価等に取組結果を反映するとともに、取組内容の定期的な検証・改善に努めます。
また、お客さま志向のコンサルティングを行うために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

【主な取り組み】

1. 組織・個人の業績評価

- 社内の組織、個人の業績評価においては、営業実績のみならず、業務品質、コンプライアンス等の項目も取り入れ、バランスの取れた評価が行われるよう取組んでまいります。

2. 専門的な知識の習得に向けた教育

- 総合保険代理店として、多種多様なお客さまのニーズに適切にお応えできるように役職員の専門的な金融・保険知識習得に向けた教育体系の整備に取組んでまいります。

3. 社内手続の整備と適切な業務運営に関するモニタリング

- お客さまのご意向の的確な把握、お客さまのご意向に沿った適切なご提案、お客さまへの十分かつ丁寧な情報の提供が確実に行われるように、社内の各種手続の整備と、継続的な品質向上に資するモニタリング体制の整備に取組んでいます。
  なお、募集活動のモニタリングと募集人への指導を専門に担う担当者を各営業現場に配置し、適切な募集活動に関するモニタリングと教育体制の整備を進めています。

以上