

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、「お客さま本位」の方針をより明確にお客様にお伝えすることを目的として「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり制定します。

方針1. 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。

具体的取組

- お客さまのリスクを評価し、解決に役立つ商品・サービスを提案します。
- 社会環境やお客さまのニーズに応じて提案内容を見直します。
- パンフレット等を用い、わかりやすく丁寧に説明します。
- ご契約後も継続的にコミュニケーションを取り、お客さまとのつながりを大切にします。
- 企業・法人のお客さまにはビジネス全体を考えた総合的な商品・サービスを提案します。

方針2. 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。

具体的取組

- 専門性に基づく的確な説明や判断根拠の明示で、お客さまに納得いただき迅速に保険金支払いのお手伝いをします。
- 定期的な進捗報告や専用ページ・SMS活用等で、お客さまの不安に配慮した事故対応を行います。
- 高齢者や障がいのあるお客さま、外国語を使うお客さまを含めた全てのお客さまの期待に応える対応を行います。
- 知識不足や確認不十分を防ぐため、継続的な教育や確認体制を整備します。

方針 3. お客様の声を基にした商品・サービスの開発・改善

私たちは、持続的かつ安定的に提供できる商品・サービスの提案に努めます。社会環境や技術進展の変化に対応した商品・サービスの提供に努めます。お客様からの要望や苦情を真摯に受け止め、適時・適切に改善します。

具体的行動の例

- 新たな視点でわかりやすく利便性の高い商品・サービスを提供します。
- 社会環境や生活スタイルの変化に応じた商品・サービスを提供します。
- お客様の声を反映させた商品の提供・サービスの改善を行います。

方針 4. お客様の利益を不当に害さないための適切な業務運営

私たちは、法令や社会規範を遵守し、お客様の利益を不当に害さない業務運営を行います。「利益相反管理方針」を理解し遵守し、利益相反を適切に管理します。

具体的行動の例

- 業務に関連する法令、社会規範、社内ルール等を理解し遵守します。
- 利害関係が競合した場合には、お客様の最善の利益を優先します。
- 公正な競争を阻害する情報交換は行いません。

方針 5. お客様本位の業務運営の企業風土の浸透

私たちは、社員一人ひとりがコアバリュー（信頼と誠実、お客様第一、安心と安全、SDGs、多様性と平等、法令順守と倫理的行動）を常に意識して行動します。「お客様の最善の利益の追求」に高い価値観を置く企業風土を浸透・定着させます。

具体的行動の例

- 経営層およびマネジメント層が全社員に活動のビジョンを示し、「お客様の最善の利益の追求」に率先して取り組みます。
- 継続的な教育・研修の機会を設けます。
- お客様の声を真摯に受け止め、最善の解決策を見つけるよう努めます。
- 日常業務で「お客様本位」に違和感を感じた場合には全社員が声を上げ、社内で話し合い、課題の改善に取り組みます。

制定 20240701

施行 20240719

株式会社MSパートナーズ