

お客さま本位の業務運営に係る方針に関する評価指標（KPI）

株式会社MSパートナーズは、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。

1. お客さまの声の積極的な収集かつ適切な対応

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。そのためにも当社独自アンケートを活用してお客さまの声を積極的に収集し、三井住友海上が直送する「お客さまアンケート」への回答も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ます。

2. 商品・サービスの迅速かつ柔軟な提供

社会環境の変化や技術の革新に応じて、多様化するお客さまニーズに先駆けて対応した商品・サービスを提供します。

3. 社員教育の継続

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。

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でホームページにてご報告いたします。

また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。

評価項目		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	年間60件
	代理店推奨度9・10の割合	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		年間15%