お客さま本位の業務運営方針

株式会社エム・シー・サービス（以下、「当社」）は、保険代理店としてコンプライアンスを重視するとともに、当社が大切にする価値観、スローガン「損害保険を通じて住まいの安心と快適を追求し暮らしにプラスワンを創造する」を定め・実践することで、お客さまにとって最善の利益を追求してまいりました。
これまでの取組みを更に発展させるため、本方針のPDCAを仕組化し、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げてまいります。また、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針は定期的に見直していきます。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応したものになります。

方針１．お客さまからの「ありがとう」を最大の喜びとする企業文化を醸成します［原則7に対応］
当社は、お客さまからの「ありがとう」の声こそが最大の喜びであり、その「喜び」がお客さまへのより良いサービスを生み出すと考えています。当社の全ての人財がこのような価値観を持ち、常にお客さまの立場に立った考えや判断、行動ができるよう、企業文化の構築に努めてまいります。

方針２．お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします［原則2、7に対応］
当社は、お客さまからの「ありがとう」の声はもちろん、お叱りやアドバイスの声まで幅広く真摯に受け止め、原因を分析し、迅速・適切に対応するとともに、積極的に事業活動に活かしていくことで、お客さまにご満足いただけるサービス品質の向上に努めます。

方針３．お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明します［原則2、3、4、5、6に対応］
当社は、お客さまの「不安」を「安心」に変えるお手伝いをすることが、保険代理店としての使命だと考えます。その使命を果たすため、常にお客さまの立場に立って考え、お客さまの想い（ニーズ）を把握し、保険の枠に捉われず、お客さま一人ひとりにとって最適な解決策をご提案します。また、保険募集にあたっては、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明し、ご提案する保険商品の特性に応じて、十分な情報を提供することに努めます。

方針４．お客さまの暮らしに寄り添い、ご契約後も末永くサポートします［原則2、6に対応］
当社は、ご契約後の「アフターサービス」をしっかりやり続けることにこそ、保険代理店の存在価値があると考えます。したがって、ご契約後も、ご契約内容の適切な見直しや、もしもの時の事故対応のお手伝い、お客さまにとって有益な情報を提供し続けることにより、お客さまの暮らしに寄り添った、末永いサポートに努めます。

＊金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」
原則１：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
原則２：顧客の最善の利益の追求
原則３：利益相反の適切な管理
原則４：手数料等の明確化
原則５：重要な情報の分かりやすい提供
原則６：顧客にふさわしいサービスの提供
原則７：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

株式会社エム・シー・サービス
２０２６年１０月１日

お客さま本位の業務運営に係る評価指標（KPI）について

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく、取組状況を測る経営評価指標（KPI）を
以下の通り定めましたのでお知らせいたします。
なお、本経営評価指標は本方針同様、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に見直します。
＊KPIとはkey performance indicatorの略で、当方針の達成度を評価する為の主要業績評価指標のことをいいます。

2025年度結果	評価指標（KPI）	2026年度目標	結果	2025年度結果	期待する効果
1	デジタル手続き率	70.0%	-	83.7%	お客さまの安心と業務取組の時間を創出する
2	早期更改率（2週間前）	75.0%	-	93.6%	お客さまの安心と事務手続きによる不備発生を防ぐ
3	お客様アンケート（お客様満足度）	80.0%	-	77.8%	お客さまの満足度・信頼の証として捉えることで、更なる募集品質の向上に繋げる

2026年10月1日現在　㈱エム・シー・サービス