お客様本位の業務運営方針

株式会社 M‘s コミュニティー（以下、「当社」とします）は、以下の通り「お客様本位の業務運営に係る方針」を定め、この方針に基づく取組み状況を定期的に公表します。

方針１　お客様本位の業務運営

１．当社は、お客様ニーズにもとづき、最適な商品の提案を通じて、お客様のお役に立つことができるよう努めるとともに、内部統制の強化に取り組んでおります。

２．当該方針および取組みの定着を測る指標として、「２４ヵ月契約維持率」と「お客様の声収集件数」の２つをＫＰＩに定め、お客様本位の業務運営を推進しております。

	ＫＰＩ	２０２１年度実績
２４ヵ月契約維持率	９５％以上	９８．５％
お客様の声収集件数	３６件（３拠点×１２ヵ月）	１６件

方針２　お客様に寄り添った保険商品の提案

１．ご意向や実情に沿ったご提案

・お客様の状況やご意向を把握したうえで保険商品のご提案を行うとともに、経緯を適切に記録し、後々もその内容が確認できるよう、社内ルールの制定や研修その他の態勢の整備に努めております。

・変額保険や外貨建保険など（以下、特定保険契約）については、お客様の保険その他金融商品に関する知識やご加入の目的、財産状況等に合わせてお客様に応じたご提案を行っております。

・当社では、一般的にお客様の年齢が高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、各取扱保険会社の対応ルールに則り、ご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等を丁寧に確認させていただくよう努めております。また、障がいのあるお客様に配慮すべき事項について、適切な対応を行うことができるよう研修を実施しております。

２．「契約概要」「注意喚起情報」等の十分な説明と交付

・既存のご契約を減額・解約して新たな保険契約にご加入いただく場合には、お客様にとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいたうえでご加入いただいております。

・特定保険契約については、お客様のご負担となる手数料やリスクについて、正しくご理解いただくことができるよう丁寧に説明を行うとともに、解約返戻金額が払込保険料総額を下回るケース等も含めた説明を行う等、当該商品についてご理解を深めていただくことができるよう努めております。

３．募集品質の向上

・専門知識や販売マナー等に関する社内教育を定期的に実施し、社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を深めるとともに、お客様のご意向に則したご提案ができるよう、スキルアップ研修等を実施し募集品質の向上に努めております。

方針３　お客様の声を経営に活かす取組み

・お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満を「お客様の声」として真摯に受け止め、一人ひとりの「お客様の声」に誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を重要視し、業務運営の改善に努めております。
・コンプライアンス委員会にて「お客様本位の業務運営に係る取組み」について、お客様の声の共有、お客様サービスの改善とともに審議を行ったうえで、役員会へ報告し定期的な更新・公表を行ってまいります。

方針４　方針の浸透に向けた取組み

・当社はあらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組みを進めております。
・「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向けて、会議等において役員による社員への語りかけに加えて、これらを常に全員が閲覧できる取組みを行っております。