

お客さま本位の業務運営に関する取り組み

～Customer-oriented approach to business operation～

株式会社 M's one.(以下、「当社」といいます。)は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客さま本位での思考を中心に置きお客さまに真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

1. お客さま本位の業務運営

当社は、基本理念に則り、お客さまのベストパートナーとして、お客さまが真に求める「安心」を提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客さま本位の思考に基づいた行動をするよう努めてまいります。

2. 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下を徹底するよう努めてまいります。

1. お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じ、お客さまの知識や経験、財産状況及び商品の購入目的を総合的視点に基づいて、お客さまのご意向・ご希望や実情に沿った最適なプランをご提案するよう努めてまいります。特に、市場リスクが存在する商品においては、お客さまの年齢、投資知識や経験を考慮に入れ、商品内容やリスク内容等について十分な説明を行い、理解頂けるよう努めてまいります。
2. お客さまに商品内容や商品の仕組みをご理解頂けるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めてまいります。
3. 役員・社員に対し、商品の専門知識や販売マナーや社会人としての人間力向上等に関する教育研修を実施し、募集品質の向上に努めてまいります。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持改善に努めてまいります。

4. お客さまの声を経営に活かす取組

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

5. 方針の浸透と徹底に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備、及び当方針の浸透と徹底に向けた取り組みを進めてまいります。

2019年12月1日

株式会社M's one.

お客様本位の業務運営に関するご報告

お客様に真摯に向き合うため2018年度(2017/4月～2018/3月)の取組成果についてご報告致します。

1 ご契約者数及びお預かりしているご契約件数

多くのお客様から選ばれ、生涯お付き合いしていただけることが私共に対するお客様の評価の表れであると考えております。2018年度末のご契約者数、お預かりしているご契約件数は以下の通りになりました。

ご契約者数	1,257名
お預かりしているご契約件数	2,673件

2 商品種目別のご契約件数

お客様お一人おひとりにふさわしい安心の備えをご用意してお客様のお手伝いをさせていただきます。

2018年度中の商品種別ごとの取扱件数は以下のとおりです。

	件数
年金、養老、学資保険等	87
終身保険	54
定期保険	49
火災保険、地震保険	24
自動車保険	116
その他損害保険	10
医療保険	629
がん、三大疾病保険	60
就業不能保険	12
介護保険	1

3 生命保険契約の継続率

当社のお手伝いした生命保険のご契約が25か月目90%以上を継続目標とすることで、当社の仕事の評価の表れであると考えております。

今期の継続率は当社の取組に対して一定の成果が出ているものと評価しておりますが、今後も業務品質の向上を通じて更なるお客様満足の向上に向けて取り組んでまいります。

13か月目	97.92	%
25か月目	92.04	%
37か月目	86.5	%