

お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社エムシーセンターは、保険代理店としての社会的使命と責任を果たしながら、地域の皆様に安心と信頼をご提供するため、「お客様本位の業務運営に関する方針」（FD 宣言＝フィデューシャリー・デューティー宣言）を策定しました。

私たちは、地域に根ざした保険の専門家として、お客様一人ひとりの暮らしと将来に寄り添い、誠実で丁寧な対応を通じて、心から信頼される存在を目指してまいります。

エムシーセンターの行動指針

- お客様に真摯に向き合い、信頼を大切にする会社を目指します。
- ご要望に 120% のサービスで応え、100% の満足を目指します。
- これまでいただいた信頼を糧に、毎日一歩ずつ努力し続けます。
- お客様の将来を丁寧にお伺いし、安心をお届けします。
- 次の世代にも信頼を引き継げるよう、責任ある行動を実践します。

方針 1：お客様本位の業務運営の明確化と継続的な見直し

（原則 2、原則 5、原則 6 対応）

すべての業務においてお客様視点を徹底し、「お客様のために本当に必要なサービスと何か」を常に問い直します。この方針は年に一度見直し、ホームページで公表・更新してまいります。

方針 2：お客様の未来を守るご提案

（原則 2、原則 6 対応）

ご契約の前に、まずはお客様のライフスタイルやご希望をしっかりと伺います。そのうえで、将来起こりうるリスクや必要な備えについて丁寧にご説明し、お客様にとって最適な保険をご提案します。

方針 3：お客様の声を業務に活かす仕組みづくり

（原則 3 対応）

アンケートや日々の対話からお客様の声を収集し、課題やご不満には誠意をもって対応します。また、社内全体で情報を共有し、業務改善につなげていきます。

方針 4：重要な情報のわかりやすいご案内

（原則 5 対応）

保険商品やご提案内容については、専門用語を避け、できる限りわかりやすくご説明します。高齢のお客様や障害のある方にも安心してご相談いただけるよう、丁寧に対応いたします。

方針5：万が一に備える、寄り添った対応

（原則2，原則6対応）

日常的なご連絡を大切にし、事故やご病気など万が一の際には、保険金のご請求からその後の手続きまで、しっかりとサポートします。お客様にとって頼れる存在であり続けます。

方針6：社員の成長を通じたサービス向上

（原則6対応）

スタッフ一人ひとりが高い専門性と提案力を身につけられるよう、定期的な研修や自己点検、情報共有を実施し、常に質の高いサービスをご提供できる体制を整えています。

お客様本位の業務運営を推進するための主な取組（KPI）

指標内容	年度目標・（実績）
ホームページでの方針掲載と見直し	年1回の更新
お問い合わせ対応	月10件以上
アンケート回収	月2件以上
社内情報共有会議	月1回以上
ご契約顧客への定期フォロー	年2回以上
社員教育（研修・点検等）	年1～2回の自己点検、週1回の共有

今後に向けて

株式会社エムシーセンターは、地域密着型の保険代理店として、常にお客様と向き合い続けます。日々変化する暮らしや社会環境に対応し、保険を通じた安心と安全をお届けしてまいります。