

2025年度 顧客本位の業務運営方針 取り組みレポート

2026年6月

株式会社M&S

「顧客本位の業務運営方針」に基づく取り組み(2025年度)

方針1 お客様に最適なサービスの提供

- ・私たちは、「顧客本位の業務運営方針」をすべての取り組みの基礎と位置づけ、繰り返し全社にメッセージを発信することで、社内の浸透、定着を図っています。
- ・個人、法人のお客さまの個別のニーズやリスクに応じた商品・サービス提案や情報提供等を行っています。個人のお客さまには、お客さまのリスクやライフステージを考慮し、法人のお客さまには経営課題や事業リスクに応じた商品・サービスを提供しています。
- ・お客さまへ定期的な情報提供を行うために、三井住友海上の「ご契約者さま専用ページ」を推進しており、保険商品に関する情報のほか、お客さまを取り巻くリスクや防災・減災対策、法人のお客さまにはMS&ADインターリスク総研の法人向けサービス「コンパス」「RM情報」等を活用し、各種経営課題の解決に向けた情報、各種セミナーやイベントに関する情報等をご案内しています。
- ・事故対応における基本行動をにそって、お客様のニーズ・場面・状況に応じた適時適切な対応を行い、また、保険会社の担当部門とも適切なコミュニケーションを行い、お客様により一層満足していただけるように取り組んでいます。



補償前後のソリューション(イメージ)



「ご契約者さま専用ページ」と
各種セミナーの案内

「顧客本位の業務運営方針」に基づく取り組み(2025年度)

方針2 利益相反の適切な管理

- ・私たちはコンプライアンス最優先とする内部管理態勢を構築しており、毎月、全社員が参加のうえ、コンプライアンス研修を実施しています。また、実際に発生した不備だけでなく、懸案事項も含めて共有する事で、発生原因を考え、未然防止を図っております。
- ・特に、生命保険に関しては「勧誘方針」の制定のみならず、「比較推奨理由基準」も整備したうえで、お客様の意向をしっかり把握、確認し、それらを確実に記録・保存し、適切な募集プロセス構築に取り組んでいます。

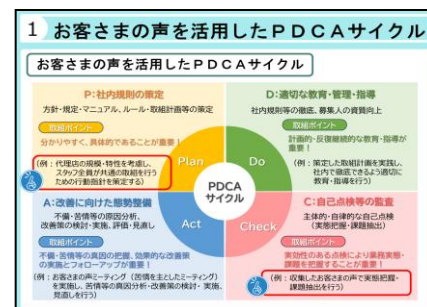
「顧客本位の業務運営方針」に基づく取り組み(2025年度)

方針3 お客様の声を経営に生かす取り組み

- ・お客さまの声に広く耳を傾けるため、ご契約時に「お客さまアンケート(※)」の収集をし、定期的にアンケート結果を共有し、自身の行動を振り返り、品質向上に取り組んでいます。
(※)お客さまアンケートはお客さまがスマートフォン等で当社の推奨度等を三井住友海上に回答いただくことで実施しています。
- ・「お客さまアンケート」以外にも、お客さまからの連絡内容を「お客様の声」として、三井住友海上のシステムに登録し、内容を確認・分析のうえ全社員に共有する事で、改善に向けた議論を行っております。
- ・「ご不満の声」に対しては、迅速なお客様対応だけでなく、保険会社やそんぽADRとも連携のうえ解決を図り、随時、全社員に共有を行っております。
- ・上記の取り組み以外にも、日々の営業活動はお客さま単位で三井住友海上のシステムに登録し、お客さまとの対応履歴、分析および個別のニーズを全社員で共有できる仕組みを構築しております。



(お客さまアンケートの案内と営業システム)



(お客さまの声取り組み一例)

「顧客本位の業務運営方針」に基づく取り組み(2025年度)

方針4 従業員への適切な動機付けと教育体制

- ・全社員に対し法令、社会倫理、商品知識の継続的な教育を実施し、公平・構成かつ適切な保険募集を行う体制を整備しております。また、研修の一環として、社外のe-Learningシステムやセミナーは27のセッションに参加し、日々研鑽に励んでおります。
- ・当社は、地域・社会の発展に貢献するため、保険を販売することだけでなく、地域が抱える様々な課題について、各地域でSDGsを道標とした地方創生活動として、自治体・商工団体等と連携した活動にも積極的に取り組んでおります。
- ・社員の自主的な社会貢献活動として、各地で地方創生、サステナビリティ(環境保全等)に関するセミナーやボランティア活動等に積極的に取り組んでいます。



(堺市での地域イベントに参加) (大阪でおひとりさま市場への取り組み)



(大阪市にて社外コラボによるセミナー開催)



(大学生に対する スポーツ指導)



(地域住民に対するスポーツ指導)

「顧客本位の業務運営方針」に基づく取り組み(2025年度)

方針5 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等①

- ・当社では、「お客さま本位の業務運営」において、定着度合いを評価するための指標を設定しています。

当該指標は、本方針に基づく社員の行動、取組全体に関するお客さまの総体的な評価、およびその結果と考えられる、以下の3項目としています。

- ◆ 「お客さまの声」受付状況
- ◆ アンケートによる当社推奨度(9-10割合)
- ◆ お客さま数

- ・これらの指標の2025年度末の状況は以下のとおりです。

今後も、これら指標に継続的に着目し、本方針に関する取組みの実践、定着を進めてまいります

	「お客さまの声」 受付状況	アンケートによる 当社推奨度 (9-10割合)	お客さま数 (保有契約数)
2025年度指標	毎月30件以上	50%以上	9,000名/社
2025年度末	30.1件	65.3%	8,775名/社

「顧客本位の業務運営方針」に基づく取り組み(2025年度)

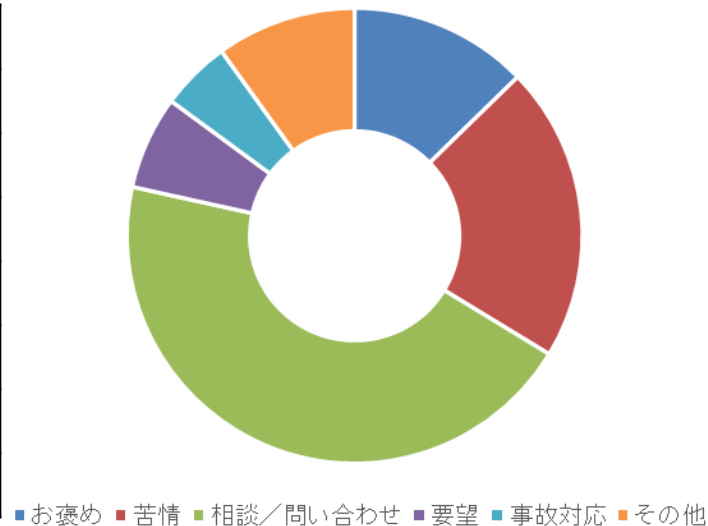
方針5 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等②

・「お客様の声」受付状況

当社ではお客さまからいただいた声を真摯に受け止め、対応するとともに、日々の活動に活かしてまいります。「ご不満の声」については内容の確認・分析を行い、業務品質の向上に努めています。

(2025年度 客様の声の総数と内訳)

	1Q	2Q	3Q	4Q	累計
お褒め	8	6	24	8	46
苦情	14	13	17	32	76
相談問い合わせ	4	7	72	79	162
要望	5	2	7	10	24
事故対応	1	2	4	11	18
その他	8	11	4	13	36
合計	40	41	128	153	362



【ご参考(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係)】

- ◆ 当社の顧客本位の業務運営に関する方針は、金融庁の原則に照らし作成しています。
金融庁の原則と、当社方針の関係は以下のとおりです。
- ◆ 当社方針につきましては、原則の趣旨・精神を踏まえつつ、今後の環境変化や当社における取組み状況等に応じ、お客さま本位の業務運営を実現していくため、定期的に見直しを検討してまいります。

【金融庁の原則と当社方針との関係】

原 則		対応する方針
原則1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	方針5
原則2	顧客の最善の利益の追求	方針2 方針3
原則3	利益相反の適切な管理	方針2
原則4	手数料等の明確化	方針1
原則5	重要な事項の分かりやすい説明	方針1
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	方針1 方針4
原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針4

※本方針は、金融庁の原則に照らし作成しています。金融庁の原則と当社方針の関係は、上記に記載しています。金融庁の原則の詳細は、金融庁WEBサイト

(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)
をご参照ください。

次の指標について当社の重要な取り組みとして
「CSVの実現」についても社内指標として活用しています。

<基本方針>

「安心と信頼を未来につなぐ共創パートナー」というブランドメッセージの一環として、積極的に社会との共通価値創造(CSV)の取り組みを実践します。

	2025年指標	2025年末
1	サイバーリスクファイnder紹介<毎月20社以上> サイバー保険販売件数<年間12件以上>	12. 1社 13件
2	がん撲滅運動案内<毎月40名以上> ガン保険販売件数<年間12件以上>	20. 5名 18件
3	地域イベント参加回数<年間4回以上> 防犯グッズ販売件数<年間12件以上>	5回 23件

※ガン保険販売件数にはがん治療も対応する医療保険も含めております。