【2025年度】
お客さま本位の業務運営に係る方針　取組管理シート

経営方針・行動指針	エムケイ・コンサルティング株式会社は、経営理念『一人でも多くの人に真の安心を提供することにより、人々や企業の幸福と繁栄をサポートする。』を体現するために、『お客様本位の業務運営に係る方針』を掲げ、全社員で共有しながら日々の活動に活かしてまいります。

NO.	お客さま本位の業務運営方針（大項目）	7原則	重視すること・大切にしたいこと（概要）	具多的な取組策	KPI		KPI状況											年間成果
					KPI	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1	お客さまの最善の利益の追求についての取組み	原則２	①当社はお客さまの利益を守るため、コンプライアンスを徹底します。 ②当社はスタッフの「高い人間力」「コンサルティング技術」「お客さま本位の業務運営方針の浸透」をはかるための研鑽と企業文化の定着を目指します。 ③SDGs宣言のもとお客様の利益を追求していく取組みを行っていきます。	社内でコンプライアンス研修を実施するとともに、身近な事例を用いたコンプライアンスニュースを定期的に共有し高いレベルのコンプライアンス体制を構築します。	コンプライアンスニュース読み合わせ及び理解度テストの実施回数	年間１２回	第2回全体会議にて実施	第2回全体会議にて実施	第2回全体会議にて実施										
				生保協会が運営する「乗合代理店生保業務品質評価運営」の認定更新取り組みを活用し健全な態勢強化を図ります。	「乗合代理店業務品質評価運営」の更新認定		取り組み会議１回開催	取り組み会議２回開催	取り組み会議１回開催										
				埼玉県SDGｓパートナー・春日部市ＳＤＧｓパートナーとして掲げた取り組みを実践します。	健康経営取り組み支援及び事業継続力強化計画認定支援件数	年間１６件	健康０ 事業１	健康１ 事業１	健康０ 事業１										
2	お客さまにとっての最善なサービス提供についての取り組み	原則５	当社はお客さまのニーズを十分に把握し、お客さまが必要とされる商品・サービスを確実にお届けします。そのために以下を構築しし、実践します。 ①お客さまの窓口としての充実した体制 ②健全かつ適切な保険募集運営体制	定期的な社員勉強会の実施による社員の能力向上	社員全体勉強会開催日数	年間１２回	1回開催	1回開催	1回開催										
				生保既契約者に対する毎年の情報提供（アフターフォロー）	情報提供のための個別アプローチ数（リモート・リアル面談）	年間360件	３８件	４０件	４１件										
3	お客さまの声を経営に活かす取り組み	原則２	お客さまの声を広く集め、集まったお声の中を共有し、その後の活動に活かす取り組みを進めてまいります。	お客さまの声を社内で毎月共有します	共有回数	年間12回	共有	共有	共有										
				お客さまの声から業務改善すべき点を業務改善ミーティングにて協議し実務に活かします。	業務改善ミーティングでの協議回数	年間12回	開催	開催	開催										
4	重要な情報の分かりやすい提供についての取り組み	原則５	当社にお客さまに寄り添う代理店として最適な商品を選択していただくために、必要な情報を分かりやすく提供しながら、金融商品・サービスの提供・推奨を行います。	保険証券ファイルサービスの実施	保険証券ファイルサービス受注件数	年間２０件	１件	２件	１件										
5	従業員に対する適切な動機付けの枠組みについての取り組み	原則７	スタッフが主体的に能力向上を目指すための体制を構築していきます。そのために会社ビジョンや中長期計画、毎年の年間事業計画を確実に共有するとともに、その達成に向けた各スタッフのnt張りとスタッフ個々のキャリアアップの取り組みを明確に紐づける取り組みを	会社とスタッフが一体となった取り組みを目指します。	会社ビジョン・スタッフ司士のMBO目標共有会議の開催	年間４回	－	１回	－										
				社員の活力を保つための健康経営を実践します。	健康経営年間計画に基づく健康経営施策の実施	年間計画施策数24件の実施	2件実施	１件実施	１件実施										
6	利益相反の適切な管理についての取り組み	原則３	お客さまとの利益相反が生じないように努めます。	生保乗合代理店（１４社）として利益相反なく適正募集をはかるためのチェック体制を徹底します。	生保成約件数における意向把握シートと詳細確認（保険VOS）の上長のチェック	100%	100%	100%	100%										

上期振り返り（年間目標における半期目標達成進捗と改善策の検討）	年間の振り返りと次年度に向けた改善策の検討