【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	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	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	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	12回実施
				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	取り組み会議2回開催	取り組み会議3回開催	取り組み会議5回開催	取り組み会議7回開催	取り組み会議3回開催	取り組み会議2回開催		更新認定決定		更新認定
				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	健康０ 事業１	健康1 事業0	健康０ 事業0	健康０ 事業1	健康1 事業0	健康０ 事業１	健康０ 事業0	健康１ 事業0	健康０ 事業0	10件支援
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	1回開催	1回開催	1回開催	1回開催	1回開催	1回開催	1回開催	1回開催	1回開催	12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	３８件	２９件	45件	３１件	３５件	２８件	２１件	32件	３１件	年間409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	共有	共有	共有	共有	共有	共有	共有	共有	共有	12回共有
				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	開催	開催	開催	開催	開催	開催	開催	開催	開催	12回開催
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	当社は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	1件	2件	２件	1件	2件	1件	２件	2件	３件	20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頑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・スタッフ同士のMBO目標共有会議の開催	年間４回	－	１回	－	1回	－	－	1回	－	－	1回	－	－	4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	２件実施	３件実施	３件実施	2件実施	2件実施	2件実施	1件実施	１件実施	2件実施	22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経緯（保険VOS）の上長のチェック割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%実施

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
■半期分（年間目標達成見込みペース）達成項目 NO1・ 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⇒６回実施 ・ 乗合代理店業務品質評価運営の更新認定⇒更新認定に向けた取り組み会議を14回開催 NO2・社員全体勉強会開催日数⇒６回開催 ・情報提供のための個別アプローチ数⇒２３１件 NO3・お客さまの声の共有及び業務改善ミーティングでの協議回数⇒6回 NO５・MBO目標共有会議の開催⇒２回開催 ・健康経営年間計画に基づく健康経営施策の実施⇒１２件 NO6・意向把握シートと詳細経緯の上長チェック割合⇒１００％ ■半期分（年間目標達成見込みペース）未達成項目及び下期に向けた改善策 No1 ・ 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⇒健康経営支援３件 事業継続力認定支援４件 合計６件であり半期分目標未達成 【改善策】上期に新たに取り組んだ『おなかソムリエ診断』などの健康経営取組みの具体的情報を営業スタッフからお客さまに発信することで健康経営取組みに着手する企業数を増やす。 事業継続力強化計画認定についても、各営業スタッフが改めてその取得意義を損保更改時等に多くのお客さまにお伝えしていくこを確認した。全員で取組み達成を目指す。 NO4・・・保険証券ファイルサービス受注件数⇒１０件 【改善策】 保険証券ファイルサービスの意義やご案内方法について若手営業スタッフ中心に勉強会を実施する。一人でも多くのお客さまにご提案することにより達成を目指す。	■年間達成項目 NO1・ 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⇒12回実施 ・ 乗合代理店業務品質評価運営の更新認定⇒更新認定に向けた取り組み会議を14回開催し更新認定目標を達成できた。 NO2・社員全体勉強会開催日数⇒毎月計画に基づき全社で必要となる知識についての勉強会を開催できた。・情報提供のための個別アプローチ数⇒409件となり毎月確実に取組み目標を達成できた。お客さまからも多くのお褒めの言葉をいただけたことにより、次年度以降も継続的に力を入れていく。 NO3・お客さまの声の共有及び業務改善ミーティングでの協議回数＝12回 毎月定期的な開催とPDCAのCAの部分の取組みを定着してきており、次年度も計測していきたい。 NO５・MBO目標共有会議の開催⇒４回開催 3か月ごとに開催し社員同士の目標を共有することで、風通し良くまた社員同士の協力体制も構築することが出来た。 NO4・・・保険証券ファイルサービス受注件数⇒２０件 保険証券ファイルサービスの意義やご案内方法について若手営業スタッフ中心に勉強会を実施し継続的に取り組んだ結果達成できた。次年度も継続していきたい。 NO6・意向把握シートと詳細経緯の上長チェック割合⇒１００％ 確実に実施できた。次年度は法改正も踏まえ、その中身についてより精度を高めて行く方向。 ■年間未達成項目及び下期に向けた改善策 No1 ・ 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⇒健康経営支援4件 事業継続力認定支援6件 合計10件であり目標未達成 【次年度に向けた改善策】『おなかソムリエ診断』などの健康経営取組みの具体的情報を営業スタッフからお客さまに発信することで健康経営取組みに着手する企業数を増やす。担当内務スタッフから希望の顧客へWEB面談にての情報提供レベルは向上しており、次年度はさらに多くの顧客に提供すべく発信していく。 事業継続力強化計画認定についても、各営業スタッフが改めてその取得意義を損保更改時等に多くのお客さまにお伝えしていくこを確認した。全員で取組み達成を目指す。