

お客さま本位の業務運営方針



松浦通運株式会社
MATSUURA EXPRESS CO.,LTD.

2026年1月改定

【原則1】方針をつくり、分かりやすくお伝えします

当社は、いつでもお客さまの安心と笑顔を大切にしながら、より良いサービスをお届けするために「お客さま本位の業務運営方針」を定めています。これからも地域に寄り添い、お客さまにとって頼れる存在であり続けられるよう努めてまいります。

【原則2】お客さまの利益をいちばんに考えます

- ・お客さまの状況やご希望を丁寧に伺いし、最適なご提案を心がけます。
- ・更新のご案内は早めに行い、長くご契約いただいている方には特に丁寧にサポートします。
- ・不利になる可能性がある点も、きちんとお伝えします。

【原則3】公平で誠実なご提案を行います

- ・特定の商品や会社に偏らず、お客さまに合った選択肢をご紹介します。
- ・利益相反が起こらないよう、社内ですっかり管理しています。
- ・なぜその商品をおすすめするのか、理由も分かりやすくお伝えします。

【原則4】手数料などの仕組みを分かりやすく説明します

- ・お客さまが負担する保険料の構造や、手数料がどのような業務に充当されるかを丁寧に案内します。

【原則5】大切な情報はやさしく、分かりやすく

- ・補償内容や注意点など、重要な部分はしっかり、分かりやすくお伝えします。
- ・専門用語はできるだけ使わず、図や例を使って理解しやすい説明を心がけます。
- ・契約後に変更があった場合も、早めにお知らせします。

【原則6】お客さまの声を大切にします

- ・アンケートやご相談内容をもとに、サービスの改善に取り組みます。
- ・ライフステージの変化に合わせた見直しのご提案も行います。
- ・事故の際は、安心していただけるよう迅速にサポートします。

【原則7】スタッフの学びを大切にします

- ・お客さまにより良いご提案ができるよう、知識やスキルの向上に努めます。
- ・資格取得や研修を積極的に行い、常に成長し続ける体制を整えています。
- ・コンプライアンス意識を高め、お客さまに誠実に向き合います。

■ KPI (重要業績評価指標)

項目	2025年度目標	進捗		実績
		2025年-12月		2024年度
満期7日前証券発行率	93.00%	93.60%	87.70%	
意向把握 重要事項説明	100.00%	100.00%	100.00%	
変額保険年応当フォロー	100.00%	0.00%	-	
キャッシュレス化率	95.00%	98.70%	98.60%	
アンケートNPS	80ポイント	50ポイント	-	
アンケート回答件数	15件	4件	4件	
資格取得	社員各自資格取得	0.00%	0.00%	