

「お客様本位の業務運営方針」

株式会社ミライトの経営理念「保険を通じて人々の心を豊かにする」を実現するための3大基本方針「ありがとう社員」「ありがとうお客様」「ありがとう社会」があり、お客様との約束の行動宣言「5C」を実践することにより「お客様本位の業務運営」を行います。



「ありがとう社員」「ありがとうお客様」「ありがとう社会」

この三方が「ありがとう」で行き交い満ち溢れさせることです。

「皆が心豊かになる会社」に必要なことを積極的に取り入れ、行動していきます。

「皆が心豊かになる会社」になる為の3大基本方針

●ありがとう社員（社員満足）

ありがとう社員を実現するために、「働き甲斐があり、働く人が誇りをもてる」職場づくりに取り組みます。社員同士が尊敬しあう企業風土、お互いが気持ちよく協力し合うための分業ルール設計、働く価値観基準の明確化、透明性のある人事制度、生産性向上の取り組み、高い給与水準、ワークバランスの充実、など働く環境整備に取り組みます。

●ありがとうお客様（顧客満足）

ありがとうお客様を実現するために、ミライトは「5C」の行動宣言を実践し、お客様から「ありがとう」の言葉を頂ける仕事をします。

Create a Royal Partner

お客様の一生涯のパートナーとなることが私たちの最大の使命です。

Communication

お客様の「ご意向」や「思い」を正しく聞くことから私たちの仕事は始まります。

Clear & Easy

お客様の「知る権利」「選ぶ権利」を尊重し、必要な情報を「明確」かつ「わかりやすく」お伝えします。

Challenge

お客様の「安心」・「安全」を守るため、常に最新の情報収集と自己研鑽に努めます。

Concierge

お客様の「問題解決」のため専門分野とのネットワークを構築し最高品質のサービスを提供します。

●ありがとう社会（社会貢献）

地域への貢献として、まずは次世代を担う子供たちを大切することだと思っています。

「子供110番」への登録や「みえ次世代育成応援宣言」を採用し対外的に宣言することにより、全職員の意識を高めて参りました。

2番目は本業で社会に貢献できることだと考えています。

社員を雇用し、適正な事業活動を通じて納税することが企業の義務であると考えます。

インターンシップも積極的に受け入れます。

その中で、「新卒の社員を採用し続ける企業」になることを目指します。その為には「世のため人のため」になっているという実感を持つことができるビジネスモデルづくりに取り組みます。

5つの分野の個別方針

個別方針とはミライトを経営するために重要な5つの分野についてそれぞれの方針です。

●社員 ●職場環境づくり ●働き方について ●教育・訓練 ●採用・人事

●社員についての方針

- ① 社員一人ひとりがお互い感謝し「ありがとう」で満ち溢れた会社になります。
- ② 社員一人ひとりが、意識して明るい職場づくりに努めます。
- ③ 社員が安心して仕事を続けられる会社を目指します。
- ④ 社員の将来が夢のあるものになる会社を目指します。
- ⑤ 社員が心地よく働けるよう、職場環境や労働時間に気を使います。
- ⑥ 社員の健康管理に気を使います。
- ⑦ 社員と家族に安心してもらうため、無理な拡大、投資は絶対にしません。
- ⑧ 社員に安心してもらうため、定期的に個別面談を行います。
- ⑨ 心豊かな人になってもらうために、考え方を教育し社員の人間性を高めます。
- ⑩ 社員一人ひとりが利他の心に立って判断し仕事ができる会社を目指します。

●職場環境づくりについての方針

人に何かをしてあげられると、誰もが人の役に立ったと幸せな気分になると思います。

仲間の為に尽くすという同志としてのつながりをもってお互い助け合いましょう。「世のため人のため」と比べると狭い範囲の行いかもしれませんが、大変大事な行為と考えます。互いに思いやり感謝し「ありがとう」の言葉が挨拶のように行き交う環境です。

●働き方についての方針

仕事をやり遂げる為には大変なエネルギーが必要です。

そしてそのエネルギーは、自分自身を励まし、燃え上がらせる事で起こって来るものです。そこで、自分が燃える一番よい方法は**仕事を好きになる**事です。

どんな仕事であっても、全力を打ち込んでやり遂げれば、大きな達成感と自信が生まれ、また次の目標へ挑戦する意欲が生まれて来ます。その繰り返しの中で、さらに仕事が好きになります。そうなればどんな努力も苦にならなくなり、素晴らしい成果を上げる事ができます。こうした心境まで高まって初めて、本当に素晴らしい仕事を成し遂げる事が出来ると思います。

●教育・訓練についての方針

ミライトの教育・訓練の方針は、保険代理業という専門性・公共性の高い仕事の性質上

「専門知識」「人間力」の両側面から行っていきます。

① 専門知識

営業職・事務職問わず、損保・生保の最高峰の資格取得を目指し、損保においては「損害保険トータルプランナー」、生保では「生保大学」の全社員取得を目指します。日本代協アカデミーによるミライト独自の教育プログラムで学んで頂き、更にAFPやCFPの取得も費用・指導含め全面的にバックアップします。その他、周辺知識である終活カウンセラー、リスクマネジメント、少額短期、共済、事業承継など、様々な周辺知識を含め、絶えず学び続けられる環境を提供します。

② 人間力

=考え方 (-100~100) × 熱意 (1~100) × 能力 (1~100)

稲盛和夫氏

人には能力があっても、熱意があっても、考え方（見方）が間違っているために、十分な仕事の成果を出さない人がたくさんいます。能力があっても、熱意があっても、考え方がマイナスだと掛け算なので、すべてがマイナスになってしまうからです。考え方が間違っている人やマイナス思考の人は、能力があっても、熱意があってもマイナスの結果を引き起こす可能性があるのです。今は能力があろうと、なかろうと、強い熱意を持ち、プラス思考で行動すれば、人生の結果は必ず良い結果になります。

●採用・人事についての方針

< 採用方針 >

1. 会社の大切にする価値観（夢、使命、経営ビジョン）に賛同し、共有できる人と一緒に働きたいと思えます。
2. 自分の働く会社を自らが良くする努力をし、協力をするという考え方の人と働きたいです。
3. 会社は社員を守る。社員は愛社精神を持つ。双方の努力が必要だと考えています。
4. お客様、仲間、地域、社会に貢献する気持ちをもった人、人の役に立つ事を喜びと感じられる人と働きたいです。
5. 働けることに感謝し、多くの人々を支援し、利益を出すことにも喜びを感じられる人と働きたいです。
6. 仲間が増えることは、うれしいこと。価値観を重視し、採用します。
7. 明るく笑顔で元気で素直な人を第一条件とします。技術・スキルは二の次。
8. 新入社員は、どうしても入社当初の仕事貢献度は半人前です。中途採用であっても、新卒採用であっても同様です。給与は先輩社員と同様の評価制度ですから、社内の全体把握、環境整備、お客様への挨拶、電話の対応、頼まれ事は人一倍熱心に。

本方針の定着を図るための成果指標 (KPI)

契約件数・顧客数

契約件数や顧客数は、お客様からの弊社に対する評価の現れと考えています。継続的にお客様に「安心」「安全」をお届けし、一人でも多くのお客様からの「ありがとう」を地道に積み上げて参ります。

*2019年9月末現在

項目	内容	数値
契約件数	損害保険	4,994件
	生命保険	920件
損害保険顧客数	個人	2,887人
	法人	269人

お客様アンケート・NPSスコア

お客様から頂く様々な声、アンケートの内容は貴重なご意見、ご指摘であると同時に、ミライトが更に業務品質の向上につなげるための指標と考えています。お客様からこれまで以上のご支持をいただき、より高い評価が頂けるよう日々精進してまいります。

*2019年10月末日現在

項目	数値	目標
お客様アンケート	29.0% (225件/777件)	20.0% (400件)
NPSスコア	66.5 p t	50.0 p t 以上

NPSとは「あなたはこの企業（製品／サービス／ブランド）を友人や同僚に薦める可能性はどのくらいありますか？」というシンプルな質問に対して0～10のスケールを設定して答えてもらい、推奨者（回答9と10）の割合から批判者（回答0～6）の割合を引くことで算出される数値のこと。中立者（回答7～8）は除きます。顧客ロイヤリティを図る指標として、近年注目されており、NPSと事業成長とは高い相関関係があり、NPS向上に継続的に取り組むことが事業成長につながると言われ、-100 p t～100 p tの間で表示されます。