

企業理念



保険を通じて
人々の心を
豊かにする

お客様本位の業務運営方針

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）と当社「お客様本位の業務運営方針」（以下、当社方針）について、当社は金融庁原則を採択し当社方針をHPで公表しており、その相関関係も当社方針の中で表示しております。

「お客様本位の業務運営方針」

原則1【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

企業理念「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、お客様とのお約束の行動宣言「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。

経営理念体系

保険を通じて人々の心を豊かにする

原則7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

皆が豊かになる3大基本方針
「5C」の行動宣言

原則2【顧客の最善の利益の追求】

原則5【重要な情報のわかりやすい提供】

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

5つの分野の個別方針

①社員②職場環境づくり③働き方について④教育・訓練⑤採用・人事

原則2【顧客の最善の利益の追求】

原則3【利益相反の適切な管理】

原則5【重要な情報のわかりやすい提供】

*当社方針は、より良い業務運営を実現する為に、定期的に見直します。 原則1【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則4、原則5(注2)(注4)、原則6(注1～4)は当社の取引形態上、または投資性商品の取り扱いがないため、方針の対象としておりません。

皆が心豊かになる 3大基本方針

ミライトの目指す理想の会社は「皆が心豊かになる会社」です。「皆が心豊かになる会社になるためには、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」に必要な事を積極的に取り入れ、行動していきます。

ありがとう
社員

原則7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

ありがとう
社会

原則3【利益相反の適切な管理】

原則5【重要な情報のわかりやすい提供】

ありがとう
お客様

原則2【顧客の最善の利益の追求】

原則5【重要な情報のわかりやすい提供】

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】 ③

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。



原則7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

ありがとうございますお客様（顧客満足）

ありがとうございます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「ありがとうございます」の言葉を頂ける仕事をします。

Create a Royal Partner

お客様の一生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。

原則2【顧客の最善の利益の追求】 原則3【利益相反の適切な管理】 原則5【重要な情報のわかりやすい提供】

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】 原則7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

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に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。更に地域の子供たちの金融リテラシー向上のため、「キッズマネースクール」を2022年度より開校。SDGs（Sustainable Development Goals）への取り組みとして、持続可能な世界を実現するため「安心かつ安全で持続可能な社会の実現」と「経済および国民生活の安定と向上」に取り組んでまいります。

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。

（三重県SDGs推進パートナー）

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



<https://www.h-melight.com/sdgs>

原則3【利益相反の適切な管理】

原則5【重要な情報のわかりやすい提供】



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

原則2【顧客の最善の利益の追求】

原則3【利益相反の適切な管理】

原則5【重要な情報のわかりやすい提供】

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

●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。

原則3【利益相反の適切な管理】

原則7【従業員に対する適切な動機付けの仕組み等】

●職場環境づくりについての方針

人に何かをしてあげ喜ばれると、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。

原則3【利益相反の適切な管理】

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

●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。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①

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。

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。日本代協アカデミーとミライト独自の教育プログラムで募集人ひとり一人のレベルにあったコンテンツで学んで頂き、その習熟度を確認しながらレベルアップを図ります。更にAFPやCFPの取得、周辺知識であるリスクマネジメント、事業承継、証券、不動産、等々絶えず学び続けられる環境を提供します。

原則2【顧客の最善の利益の追求】

原則3【利益相反の適切な管理】

原則5【重要な情報のわかりやすい提供】

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

●教育・訓練についての方針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。

原則2【顧客の最善の利益の追求】

原則3【利益相反の適切な管理】

原則5【重要な情報のわかりやすい提供】

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則7【従業員に対する適切な動機付けの仕組み等】

●採用方針・人事についての方針

1. 会社の大切にしている価値観（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）

損害保険 既往1年間【4月～翌3月末】

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
契約件数	6,100件	5,873件	6,000件

・顧客数

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
個人	3,700人	3,675人	3,700人
法人	350社	327社	350社

・自動車保険

	2022年10月目標	2023年度 結果	2024年度 目標
継続率	96%	94.4%	96%

・火災保険

継続率	80%	81.7%	82%
-----	-----	-------	-----

・地震保険

付帯率	—	67.2%	68%
-----	---	-------	-----

・新種保険

契約件数	700件	596件	620件
------	------	------	------

損害保険 既往1年間【4月～翌3月末】

・販売プロセス

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
キャッシュレス化率	96%	96.6%	98%

・28日前
早期更改率

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
自動車保険	85%	82.8%	80%

* 自動車保険3年長期契約2年度目以降が早期更改率分母から外れ新カウント方式では54.3%（2024年4月末）

・アンケートNPS

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
SMS+WEB	70 p t	62.4 p t	70 p t
総合満足度	(82%)	9.3 p t	9.0 p t

* NPS総合満足度指標が%から p t での表示となる。

生命保険 既往1年間【4月～翌3月末】

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
保有件数	—	1, 282件	70 p t
契約継続率	—	4月本査定 98.1%	98%

品質指標 既往1年間【4月～翌3月末】

・ハザードマップ

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
お届け件数	720件	369件	—

* 既契約者への配布が一巡し定着してきたので2024年以降はKPIから外すも継続的にお届けします。

・ロール
プレイング

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
ロープレ	月3回／年36回	月2回／年24回	月2回／年24回

・ヒヤリハット、苦情
お褒めの言葉、紹介

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
保険VOS記載件数	200件	153件	200件

・@LINE
登録件数

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
ミライト@LINE	600件	549件	600件

・有効面談件数
クロスセル声掛け80%
トスアップ率30%

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
タッチ率向上	1,800件	2,912件	—

* 2024年度目標設定については次項の通り更に細分化して計測します。

品質指標 既往1年間【4月～翌3月末】

・有効面談（対話）

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
月50／1名	—	—	3,000件

* 既契約者への配布が一巡し定着してきたので2024年以降はKPIから外すも継続的にお届けします。

・声掛け
（新提案・情報提供）

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
面談90％／1名	—	—	2,700件

・トスアップ

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
対象者30％／1名	—	—	96件

・マネーセミナー
交通安全セミナー
その他各種セミナー

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
セミナー開催数	—	12回	24回

・DC導入コンサル
BCP導入コンサル

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
導入企業数	—	—	6社

ライセンス（資格保有と目標）

- ・ 損害保険大学課程
トータルプランナー

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
取得者／社員数	11人／15人	10人／15人	12人／16人

- ・ 生命保険大学課程
トータルライフ
コンサルタント

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
取得者／社員数	10人／15人	9人／15人	11人／16人

- ・ ファイナンシャル
プランナー
(AFP・FP2級)

	2023年度 目標	2023年度 結果	2024年度 目標
取得者／社員数	7人／15人	7人／15人	8人／16人

各種教育研修年間スケジュール（全体）

BCP訓練・研修	コンプライアンス研修	品質向上・ブランド強化研修	生保商品研修
毎月実施	毎月実施	毎月実施	毎月実施

損保商品研修＋事故対応	各PT会議	1 on 1・産業カウンセリング	日本代協アカデミー
毎月実施	毎月実施	隔月実施	毎月eラーニング実施