



お客様本位の業務運営方針

株式会社三ライト
melight.Co.Ltd

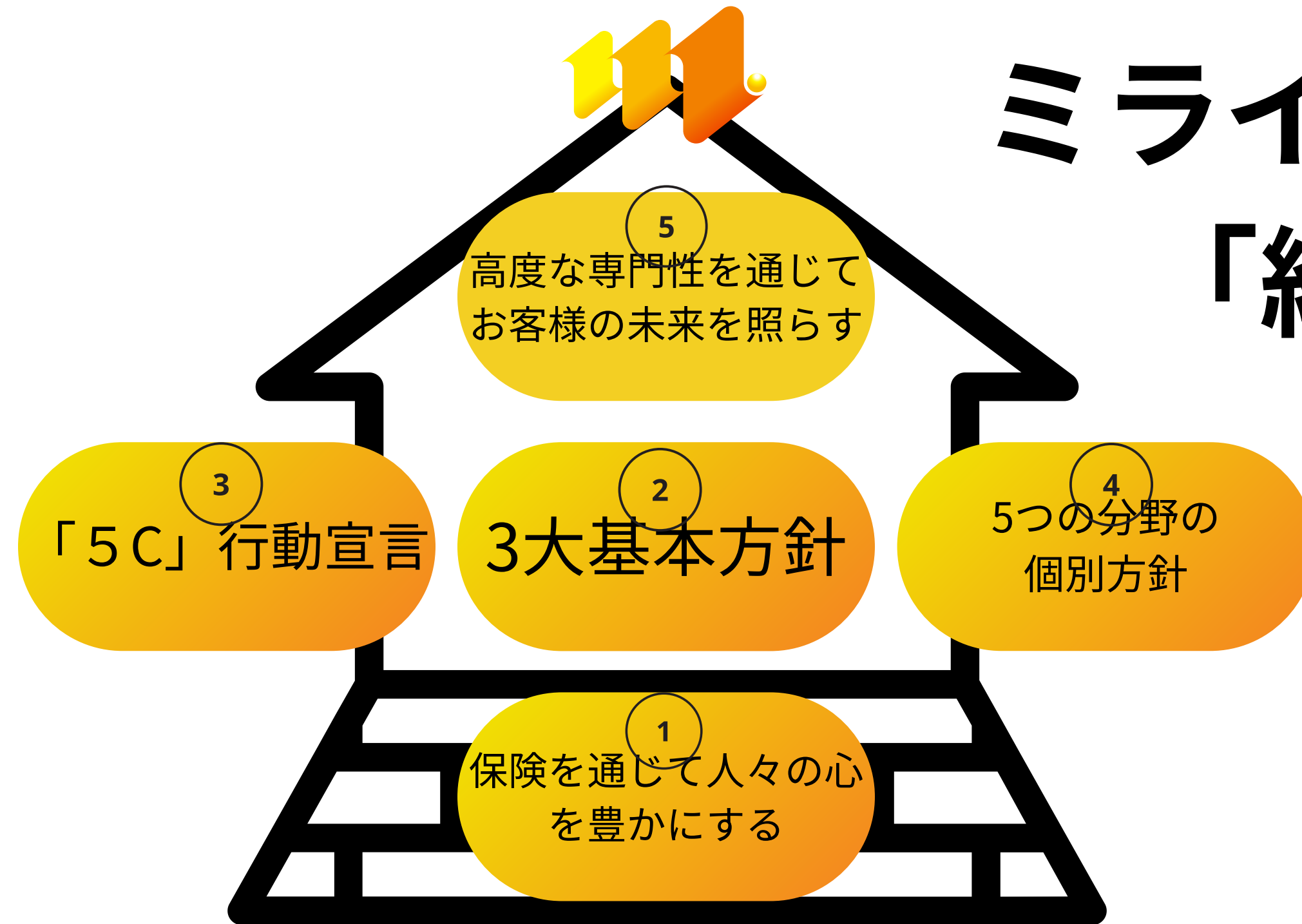
2025年10月1日

株式会社ミライトは金融庁の「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HPで公表しており、対応関係についても当社方針の中で表示しております。真の顧客本位の業務運営を実現するため、今後は方針の見直しや、本方針の定着状況を示すKPIの公表、見直しについても定期的に行ってまいります。

株式会社ミライト
代表取締役 石川英幸

お客様本位の業務運営を実践する為の

理念体系図



ミライト5つの
「約束」

企業理念を土台に会社運営しています

約束 1 「理念経営」

企業理念

保険を通じて人々の心を豊かにする

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

「ありがとうございますお客様」「ありがとうございます社員」「ありがとうございます社会」があり、お客様とのお約束の行動宣言「5C」を実現することにより「お客様本位の業務運営」を行います。

約束 1 「理念経営」

理想の会社を目指します

ミライトの目指す理想の会社は「皆が心豊かになる会社」
社長は徹底的に「社員が心豊かになる会社づくり」
に取り組み、社員が徹底的に
「お客様が心豊かになる対応・サービス提供」
に力を注ぎます。

約束 1 の具体的取組

- ① 人事ポリシーでしっかりと明文化された評価制度を導入し運用。
- ② 年3回の面接「目標設定面接・中間フォロー面接・年度末評価面接」で経営理念、全体の方針などの浸透を確認します。
- ③ 毎週木曜日の定例ミーティングで企業理念、三大基本方針、お客様とのお約束の行動宣言「5C」を唱和します。
- ④ 毎年3月末開催の経営発表会で経営理念、全体の方針、計画を発表し全体で浸透、連動を図ります。
- ⑤ お客様と初面談時にはホームページや会社案内を使いミライトの考え方や思いをお伝えします。

約束 1 の具体的取組

⑥ 業務管理マニュアルを作成【2025年10月1日現在第20判P189】

本マニュアルは、保険業法、同施行令、同施行規則、会社法、労働基準法、個人情報保護法および関係する諸法令等に基づき、当社の保険代理店業務の運営に必要な方針、業務プロセス、遵守事項等について定めたものであり、当社役員および保険募集人等を含む従業員（以下「募集人」といいます。）が本マニュアルを遵守し、適法、適正かつ健全な保険代理店の運営に寄与することを目的とし定めるものである。

約束 1 の具体的取組

⑦ 内務事務マニュアルを作成【2025年10月1日現在第5判P90】

本マニュアルは、組織としての＜品質向上＞＜効率化＞
とそのため取組み＜定着＞を支えるものです。

マニュアルが活用されることで、お客さまに高品質な
安心・安全をお届けする体制構築につながり

「業務品質と生産性の向上」に必要なツールといえます。

約束 1 の具体的取組

⑧ 営業・事故対応マニュアルを作成【2025年10月1日現在初版判P17】

本マニュアルは、当社の従業員が保険募集業務において均一で質の高いサービスを提供するために、基本となる手順を示すものである。

本マニュアルに記載のない事項に関しては、「顧客本位の業務運営」の考え方にに基づき、個々の行動が当社の「企業理念」や「行動宣言」に合致しているかどうかを判断し、社会人としてふさわしい行動を取る。

約束 2 「3大基本方針」

皆が心豊かになる為に
この三方を、

「ありがとう」で行き交
い満ち溢れさせます。



ありがとう
お客様

ありがとう
社員

ありがとう
社会

約束 2 の具体的取組

- ① お客様とのお約束行動宣言「5C」を実践。【ありがとうお客様】
- ② 国際標準であるISO9001「品質マネジメントシステム」の仕組みを活用し常にPDCAサイクルを回し保険代理店の業務品質を高め「お客様本位の業務運営」に努めます。【ありがとうお客様】
- ③ お客様の声を常に意識し、ヒヤリハット・苦情・お褒めの言葉を年間200件目標（昨年度72件）に収集し、月1回の品質向上会議にて全社員で共有し改善していく。【ありがとうお客様】
- ④ 年間を通して教育研修計画が立てられ実行しその有効性の評価を行っている。【ありがとうお客様】【ありがとう社員】

約束 2 の具体的取組

- ⑤ お客様へ情報発信をSNSにて毎月発信。【ありがとうございますお客様】
- ⑥ 5つの分野の個別方針を社員と共有。【ありがとうございます社員】
- ⑦ 評価制度導入・担当エリア分けによるマーケット解放により、安定した給与を社員へ、品質の高い偏りないサービスを全てのお客様へ提供します。【ありがとうございますお客様】【ありがとうございます社員】
- ⑧ ミライトの目指す理想の会社「皆が心豊かになる会社」になる為、会社は営業車・PC・タブレット・スマートフォン等のハード面を貸与することにより、ミライト共通の業務品質を維持し社員はお客様の心を豊かにする為に寄り添います。
【ありがとうございますお客様】【ありがとうございます社員】

約束 2 の具体的取組

- ⑨ 全国社会保険労務士会連合会に「人を大切にする企業」であると認められ、社労士診断認定制度「経営労務診断適合企業」の認定を取得しました。【ありがとう社員】
- ⑩ 経済産業省が創設した健康経営有料法人認定制度にて、日本健康会議に「健康経営優良法人」中小規模法人部門として認定されました。【ありがとう社員】
- ⑪ 従業員の資産形成に企業型確定拠出型年金（401K）導入。
【ありがとう社員】
- ⑫ 外部のメンタルサポート・カウンセリングを導入し定期的に社員面談を行い専門家にアドバイスを受ける。【ありがとう社員】

約束 2 の具体的取組

- ⑬ 防災・減災の事前対策に関する計画を経済産業大臣に「事業継続力強化計画」として認定されました。【ありがとう社会】
- ⑭ 地域企業へBCP（事業継続計画）導入コンサルを開始し、企業が緊急事態（災害発生）においても、従業員およびその家族の安全性を確保しながら事業を継続するお手伝いをします。【ありがとうお客様】【ありがとうお社会】
- ⑮ 地域企業に企業型確定拠出型年金（401K）導入コンサルを開始し、企業に効率的な資産形成、人材確保、定着、育成、のお手伝いをします。【ありがとうお客様】【ありがとうお社会】

約束 2 の具体的取組

- ①⑥ 三重県 S D G s 推進パートナーに第 1 期登録しミライトも地域社会と共に持続可能な取組みを行います。【ありがとう社会】

約束 3 「5 C」

お客様とのお約束行動宣言 5 C

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「5 C」の行動宣言を実施し、お客様から「ありがとう」の言葉を頂ける仕事をします。

約束 3 「5C」

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。
【ありがとうお客様】

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。【ありがとうお客様】

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。【ありがとうお客様】

約束 3 「5C」

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。【ありがとうございますお客様】

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。【ありがとうございますお客様】

約束 3 「5C」の具体的取組

- ① 損害保険満期更改の対応手順書を作成、均一した手続きを行います。
- ② 損害保険新規契約の対応手順書を作成、均一した手続きを行います。
- ③ 異動、解約の対応手順書を作成し均一した手続きを行います。
- ④ 生命保険新規契約の対応手順書を作成し均一した手続きを行います。
- ⑤ 苦情の対応手順書を作成、均一した苦情対応を行います。
- ⑥ 事故の対応手順書を作成、均一した事故対応を行います。
- ⑦ 情報提供・収集の手順書を作成、均一したサービスを行います。
- ⑧ 業界団体・各種職業団体活動を通じて問題解決ネットワークを構築。

約束 3 「5C」の具体的取組

- ⑨ 其々の手順書に則り適正な保険募集を実施し顧客管理システム「保険VOS」へ対応履歴を記録します。
- ⑩ 市場リスクを伴う商品の販売にあたっては、お客様の投資の経験や金融知識に応じた説明を行い、商品内容や抱えるリスクなどを丁寧に説明をし、意向を確認します。
- ⑪ お客様がご負担する手数料や、その他の費用等の情報提供もご理解頂けるよう丁寧に行います。

約束 4 5つの分野の個別方針

会社と社員の約束

ミライトの理念「保険を通じて人々の心を豊かにする」の実現は3大基本方針、行動宣言「5C」と積み重なってこそ実現し、お客様の最善の利益が追及できると考えます。着実に成長する為にミライトと社員は5つの分野で個別方針の約束をしています。【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】

約束 4 – 1 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、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。

約束 4 – II 職場環境づくりの方針

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。仲間のために尽く
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。

約束 4 – III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。自分が燃える一番良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。

約束 4 – IV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。

約束 4 — IV教育・訓練の具体的取組

- ① 営業職・事務職問わず、損害保険・生命保険については社員全員が最高峰の資格取得を目指します。【専門知識】

損害保険大学課程コンサルティングコース

損害保険トータルプランナー

【認定者 11名】

生命保険大学課程（全6科目試験合格）

トータル・ライフ・コンサルタント（TLC） 【認定者 8名】

約束 4 — IV教育・訓練の具体的取組

- ② お客様の夢や目標をかなえるために総合的な資金計画を経済的な側面から実現に導くため、フィナンシャル・プランニング技能を習得します。【専門知識】

【AFP認定者 5 名・ 2 級FP技能士 2 名】

- ③ 金融商品取引法などの関連法令や規則、金融商品や証券市場に関する基本的な知識を習得します。【専門知識】

【証券一種外務員資格試験合格者 2 名】

約束 4 — IV教育・訓練の具体的取組

- ④ 保険だけに頼るのではなく、地域社会の防災・減災といったリスクのコントロールにも力を入れます。ミライトから一人でも多く防災士を輩出し、自助・共助・協働の原則を学び防災力を高める活動をしていきます。【専門知識】

【防災士 3 名・普通救命講習受講 1 2 名】

- ⑤ 企業を取り巻く幅広いリスクに関する知識を習得し、リスク診断を実施出来る実務能力を習得します。【専門知識】

【リスク診断士 4 名】

約束 4 — IV教育・訓練の具体的取組

- ⑥ 機密情報を守り、ITの安全な利活用を推進する情報管理の要となる人材を育成し、適切な情報管理、業務フローの見直し、組織内規定順守のための従業員意識向上に取り組む。【専門知識】
- 【情報セキュリティマネジメント試験 合格者1名】
- 【ITパスポート試験 合格者1名】
- ⑦ 健康に関する幅広い知識を身につけ、自分自身や家族、地域社会の健康を守るための具体的な行動指針を理解し実践します。【専門知識】
- 【エキスパート健康マスター 合格者1名】
- 【健康マスター 合格者1名】

約束 4 — IV教育・訓練の具体的取組

- ⑧ 品質マネジメント研修【集合研修・全社員】
国際標準であるISO9001の品質マネジメントシステムの認識、理解を社員が確実にする為に4月中旬研修を実施し5月中旬にその効果を検証する。
- ⑨ BCP訓練・研修【集合研修・全社員】
BCP実践に向けた対応習得のため、毎月第4木曜日に訓練・研修を実施し半期末に効果を検証する。

約束 4 – IV教育・訓練の具体的取組

- ⑩ **コンプライアンス研修【集合研修・全社員】**
法令遵守、社内規定や企業倫理遵守の為、毎月第4木曜日に研修を行い、半期末に効果を検証する。
- ⑪ **サイバーセキュリティ研修【集合研修・eラーニング・全社員】**
4月10月のコンプライアンス研修時に行い、半期末に効果検証。
- ⑫ **日本代協アカデミー受講【eラーニング・全社員】**
年間計画を立て毎月進捗状況を確認し効果検証

約束 4 — IV教育・訓練の具体的取組

⑬ 人間力を養うために

「感謝・承認」ワークショップ

- 1週間で感謝を10個書き出す「ありがとうチャレンジ」
- 仲間の良いところを3つ見つける「承認の習慣」

上記ワークショップを全従業員が順番に毎週木曜日開催のミライト定例ミーティングにて発表する。

約束 5

高度な専門性を通じてお客様の未来を照らす

ブランドメッセージ

子供たち（次世代）の未来を照らす

ブランド戦略

各人が講師としての経験を持つ

約束 5 の具体的取組

各人が自ら掲げた目標、テーマごとに学び進捗報告、プレゼンテーションを行いコンテンツ化している。

【毎月第3木曜日進捗管理・全営業＋クラーク】

2025年10月1日現在誕生したコンテンツ

●マナー教育講座●相続講座●終活講座●株式講座
●DC金融教育講座●BCP策定講座●キッズマネースクール

2025年度 ミライトの目標数値指標

【KPI】

接点強化目標

2026年3月末目標

①有効面談件数 【単月94×11ヶ月（5月～翌3月）＝1034件】

②声掛け（新提案・情報提供）

【単月85×11ヶ月（5月～翌3月）＝935件】

③商談件数（トスアップ）

【単月31×11ヶ月（5月～翌3月）＝341件】

④ミライト通信 【毎月配信 12回】

2025年度 ミライトの目標数値指標【KPI】

事務品質目標

2026年3月末目標

- ① キャッシュレス化率95% 口振ペーパーレス登録率80%
- ② 満期日7日前証券作成率85%

CS目標

- ① もばそん登録件数 240件
- ② ヒヤリハット・苦情・問合せGoogleフォーム記入件数200件

ブランド目標【ブランド構築会議毎月開催＝年12回】

- ① 既存コンテンツの続編シリーズ化・新コンテンツ開発【各4つ】
- ② DC・BCP導入企業【各4企業／年間】
- ③ 各種セミナー開催【年間6回】

2025年度 ミライトの目標数値指標【KPI】

2026年3月末目標

募集品質目標

- ①ロールプレイング研修 【年間24回】
- ②コンプライアンス研修 【毎月開催＝年間12回】
- ③BCP研修 【毎月開催＝年間12回】
- ④品質向上研修（ヒヤリハット共有）【毎月開催＝年間12回】
- ⑤損害保険推進会議（事故対応含む）【毎月開催＝年間12回】
- ⑥生命保険推進会議（請求対応含む）【毎月開催＝年間12回】
- ⑦日本代協アカデミー（eラーニング）【毎月受講＝年間12回】

ミライトお客様本位の業務運営実践の5つの約束と

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

原則 2	顧客の最善の利益の追求
対応する約束	約束 1、約束 1 の具体的取組報告③④⑤⑥⑦⑧ 約束 2、約束 2 の具体的取組報告①②③④⑤⑥⑦⑭⑮ 約束 3 【5 C】、約束 3 の具体的取組報告①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪ 約束 5、約束 5 の具体的取組報告

ミライトお客様本位の業務運営実践の5つの約束と

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

原則 3	利益相反の適切な管理
対応する約束	約束 1、約束 1 の具体的取組報告③④⑤⑥⑦⑧ 約束 2、約束 2 の具体的取組報告①②③④⑤ 約束 3 【5 C】、約束 3 の具体的取組報告①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪ 約束 4、約束 4－Ⅳの教育・訓練の具体的取組報告①②③⑧⑩⑫⑬

ミライトお客様本位の業務運営実践の5つの約束と

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

原則 4	手数料等の明確化
対応する約束	約束 3 【5 C】、約束 3 の具体的取組報告④⑦⑩⑪

ミライトお客様本位の業務運営実践の5つの約束と

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

原則 5	重要な情報の分りやすい提供
対応する約束	約束 1、約束 1 の具体的取組報告③④⑤⑥⑦⑧ 約束 2、約束 2 の具体的取組報告①⑤ 約束 3 【5 C】、約束 3 の具体的取組報告①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪ 約束 5、約束 5 の具体的取組報告

ミライトお客様本位の業務運営実践の5つの約束と

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

原則 6	顧客にふさわしいサービスの提供
対応する約束	約束 1、約束 1 の具体的取組報告③④⑤⑥⑦⑧ 約束 2、約束 2 の具体的取組報告①②③④⑤⑦⑧⑭⑮ 約束 3 【5 C】、約束 3 の具体的取組報告①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪ 約束 4、約束 4－Ⅳの教育・訓練の具体的取組報告 ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬ 約束 5、約束 5 の具体的取組報告

ミライトお客様本位の業務運営実践の5つの約束と

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

原則 7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等
対応する約束	約束 1、約束 1 の具体的取組報告①②③④⑥⑦⑧ 約束 2、約束 2 の具体的取組報⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫ 約束 4、約束 4－Ⅰの教育・訓練の具体的取組報告 ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ 約束 4－Ⅱ・Ⅲ

＊ 原則 5（注 2）、原則 6（注 2）（注 3）、プロダクトガバナンスに関する補充原則 1、補充原則 2（注 1、2 含む）、補充原則 3（注意 1、2、3 含む）、補充原則 4（注 1、2、3 含む）、補充原則 5（注 1、2 含む）は当社の取引形態上、当社の宣言（約束）の対象としていない為、数値指標や取組み状況報告はありません。

2024年 お客様本位の業務運営

方針の定着を図るための成果指標【KPI】 結果報告

損害保険 既往1年間【4月～翌3月末】

契約件数	2024年度	目標	6,000件	結果	6,799件
------	--------	----	--------	----	--------

顧客数	2024年度	目標	個人	3,700人	結果	4,276人
			法人	350社	結果	386社

自動車保険	2024年度	目標	継続率	96%	結果	101.1%
-------	--------	----	-----	-----	----	--------

火災保険	2024年度	目標	継続率	82%	結果	77.9%
------	--------	----	-----	-----	----	-------

地震保険	2024年度	目標	付帯率	68%	結果	59.7%
------	--------	----	-----	-----	----	-------

新種保険	2024年度	目標	契約件数	620件	結果	727件
------	--------	----	------	------	----	------

2024年 お客様本位の業務運営

方針の定着を図るための成果指標【KPI】 結果報告

損害保険 既往1年間【4月～翌3月末】

販売プロセス（キャッシュレス化率） 2024年度 目標 98% 結果 98.7%

28日前早期更改率（自動車保険） 2024年度 目標 80% 結果 59.2%

アンケートNPS（SNS＋WEB） 2024年度 目標 70pt 結果 —（保険会社提供無し）

（総合満足度） 2024年度 目標 9.1pt 結果 9.3pt

生命保険 既往1年間【4月～翌3月末】

保有件数 2024年度 目標 1,600件 結果 1,500件

契約継続率 2024年度 目標 98% 結果 98.7%

2024年 お客様本位の業務運営

方針の定着を図るための成果指標【KPI】 結果報告

品質指標 既往1年間【4月～翌3月末】

ロールプレイング 2024年度 目標 年24回 結果 年12回

ヒヤリハット、苦情、お褒めの言葉、紹介 2024年度 目標 200件 結果 72件

@LINE登録件数 2024年度 目標 600件 結果 594件

有効面談（対話） 2024年度 目標 3,000件 結果 1,184件

声掛け（新提案・情報提供） 2024年度 目標 2,700件 結果 513件

トスアップ 2024年度 目標 96件 結果 32件

2024年 お客様本位の業務運営

方針の定着を図るための成果指標【KPI】 結果報告

品質指標 既往1年間【4月～翌3月末】

各種セミナー開催 2024年度 目標 24回 結果 6回

DC・BCPコンサル導入 2024年度 目標 6社 結果 4社

ライセンス（資格保有と目標）

損害保険トータルプランナー 2024年度 目標 11人／16人 結果 11人／16人

生命保険大学課程TLC 2024年度 目標 11人／16人 結果 8人／16人

フィナンシャルプランナー（AFP・FP2級） 2024年度 目標 8人／16人 結果 6人／16人

2024年 お客様本位の業務運営

方針の定着を図るための成果指標【KPI】 結果報告

各種教育研修年間スケジュール（全体）

BCP訓練・研修	2024年度	目標	毎月開催	結果	毎月開催済み
コンプライアンス研修	2024年度	目標	毎月開催	結果	毎月開催済み
品質向上・ブランド強化研修	2024年度	目標	毎月開催	結果	毎月開催済み
生保商品研修	2024年度	目標	毎月開催	結果	毎月開催済み
損保商品研修＋事故対応	2024年度	目標	毎月開催	結果	毎月開催済み
各PT会議	2024年度	目標	毎月開催	結果	毎月開催済み
1 on1・産業カウンセリング	2024年度	目標	隔月開催	結果	隔月開催済み
日本代協アカデミー	2024年度	目標	毎月eラーニング実施	結果	毎月実施済み