

ミヤチュウ『3つの信条』		ミヤチュウ — FD宣言 —	お客様視点品質向上に向けた取り組み	KPI項目
1	薫風のごとく爽やかに 全ての方々と感謝の心 を持って接します	当社は、あらゆるお客様接点において、徹底したお客さま視点に基づく お客様本位の経営を実践し企業としての社会的責任を果たします。	① 募集マニュアルの制定及び定期的見直しによる適正募集の徹底。 ② 年間教育・研修計画に基づく人材育成 ③ 「あんしんの杜ファイル」、「あんしんの杜ネットワーク」等のメンテナンスサービス(保全活動)を通じて 顧客を取り巻く環境にしっかり対応し顧客満足度の向上に努めます。	1.保有契約高 2.顧客数(法人・個人) 3.自動車保険契約継続率 4.旧ASP現PA制度連続認定回数 5.自動車保険早期更改率 6.損害保険トータルプランナー認定人数 7.事故対応力認定制度認定人数 8.AFP取得人数 9.アンケート総合満足度(募集) 10.同上NPS数値
2	太陽のように情熱あふれる行動力で責任を全うします	当社は、お客様の状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に 勘案し最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明致します。ご契約後も契約の最適な管理と適切なアフターフォローを徹底いたします。	④ HP、「あんしんの杜情報誌」を通じて顧客に有益且つタイムリーな情報の提供に努めます。 ⑤「あんしんの杜メンテナンスシート」を活用し適切な高齢者、障害者対応に努めます。 ⑥「お客様の声」の収集活動をオープンに且つ積極的に取り組みます。 ⑦モバソンを積極活用し安心、安全、スピーディーな顧客対応を推進します。	上記項目目標値並びに現状 目標 現状(2022/9) 1、 5億 1億7千万 2、 1万軒 1,956軒 3、 100% 94.5% 4、 連続認定 連続13回 5、 90% 74.7% 6、 全員 3名 7、 全員 2名 8、 5名 1名 9、 10pt 9.2pt(前年度) 10、 50pt 50.0pt(前年度)
3	清水のように透明感のある信頼関係を大切にします	当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様満足度の向上に努めてまいります。 また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速、かつ適切に対応するとともに、経営品質向上に活かしてまいります。	⑧デイリーミーティング、定例会議等の活性化、サイボウズ等のSNSツールを活用した 報・連・相の徹底により風通しの良い組織風土を構築します。 ⑨定期的に「意向確認」、「顧客対応履歴」等のモニタリングを行い、募集活動の改 つなげて適正募集に努めます。	

FD宣言の掲載方法 ①「会社案内リーフレット」にFD宣言を記載②自社HPIにFD宣言を掲載