

ミヤチュウFD宣言（お客様本位の業務運営方針）

有限会社ミヤチュウ（以下、「当社」）は、企業の社会的責任（コンプライアンス、企業倫理、社会貢献）を実践するとともに、ミヤチュウプリンキピア（「経営理念」、「行動規範」、「私たちの信条」）を定め、具現化することで、お客様にとって最善の利益の追求を至上命題として取り組んでまいります。

本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、以下「ミヤチュウFD宣言」として定め、地域密着型の保険代理店として社会的責任を果たしてまいります。

また、本方針の定着状況を評価するための指標（KPI）を策定し、取り組み状況を定期的に確認・公表する事で、より一層の「お客様本位の業務運営」につなげてまいります。

「FD宣言」その1

信頼

常に誠実なお客様対応を心掛け、信頼の積み重ねに努めてまいります。

[具体的な取組内容]

- ・お客様との面談を最優先といたします。面談の際には自己開示から始めます。
補完するコミュニケーションツールとしてモバソンチャット、メール、HP等を活用し、常にお客様に寄り添った行動に努めます。
- ・お客様の現状把握はとて重要であると考え、お客様のお話に傾聴する姿勢を基本行動とします。
- ・お客様の年齢、経験、知識等の特性に応じた対応を心がけます。
例）専門用語はなるべく使用せず、平易な易しい表現（言葉だけでなく図や絵など）
ご高齢者や障がいのある方などはご家族同席の機会を設ける。複数回の面談。
- ・お客様アンケートを実施し、お客様からのお褒めの言葉はもちろんお叱りやアドバイス等幅広く真摯に受け止め、「お客様視点品質向上会議」（毎月一回開催）において検証、振り返りを行い、お客様の声を更なる業務品質向上に活かしていくように取り組みます。
- ・事故防止、防災・減災活動として、Monthly Report、「あんしんの杜」情報誌の提供及びモバソンチャットを利用した防災情報、緊急注意喚起情報などを随時発信しています。
- ・大規模災害時における、お客様、地域社会の復旧・復興に貢献できるよう、BCPを策定しその定着及び定期的な訓練、見直しを行います。

[KPI]

指標項目	前年度数値	今年度目標値	進捗（2025/12）	次年度目標
① 顧客軒数	1,887 軒	2,000 軒	1,855 軒	2,000 軒
② お客様アンケート		15	9	50
③ モバソンチャット開設数	70	200	235	350
④ モバイル SOMPO 活用状況	750	1000	1028	1500
⑤ 対面募集比率（次年度以降予定）				
⑥ あんしんの杜情報誌発行部数	800部	800部	800部	800部
⑦ Monthly Report 発行回数	0	12回	9回	12回
⑧ 損害率		30%	39%	30%以下
⑨ 「お客様視点品質向上会議」	12回	12回	9回	12回
⑩ 「BCP」研修及び訓練		1回	1回	2回（半期毎）

「FD宣言」その2

責任

常に自発的、能動的な行動を心掛け、その行動（仕事）の責任を全うします。

[具体的な取組内容]

- ・ 社会保障制度の機能を支える一員としての自覚を持ち「法令等遵守」に徹した行動を誓います。
- ・ 社会保険制度をベースとしたリスクマネジメント及びライフコンサルティングを行います。
- ・ リスクマネジメント及びライフコンサルティングは以下の有資格者が行います。
 - 「損害保険トータルプランナー」
 - 「ファイナンシャルプランナー」
 - 「公的保険アドバイザー」
- ・ 上記資格の更新、ブラッシュアップの為に年間教育・学習計画に従って日々研鑽に努めています。また、保険募集人が遵守すべき法令、監督指針、ガイドライン、業務運営ルールなどコンプライアンスに関しても、年間教育・研修計画に従って実施しています。
- ・ 業務運営はシステム（サイボウズ導入）を活用しています。特にお客様対応に関わる以下の業務については毎週開催の全体ミーティングにて確実な進捗管理を実施し、社内共有、振り返りを行っています。
 - 「満期管理」：保険証券7日前作成の推進
 - 「変更・解約」：受付、依頼内容の確認、完了のチェック
 - 「事故・保険金、給付金請求」：受付、依頼内容の確認、進捗報告、完了チェック
- ・ 保険募集、契約・変更・解約手続き等は社内規定（「あんしんの杜」HPに掲載）で定めた手順に従って迅速、確実、正確に行います。

[KPI]

指標項目	前年度	今年度	次年度目標
①損害保険トータルプランナー資格者	3名	3名	4名
②ファイナンシャルプランナー（AFP）	1名	1名	1名
③公的保険アドバイザー	0名	1名	3名

指標項目	前年度数値	今年度目標値	進捗（2025/12）	次年度目標
④継続率（自動車保険）	88%	90%	87.7%	92%
⑤継続率（火災保険）	88.7%	90%	89.9%	90%
⑥多種目化率	15.1%	18%	14.8%	18%
⑦満期日7日前証券作成率	87.3%	90%	84.8%	90%
⑧キャッシュレス化率	99.6%	100%	99.9%	100%
⑨ToDoリスト完了率	95.2%	100%	98.5%	100%

お客様と地域社会に活かされている事に感謝し、常に自利利他の心で行動（仕事）することを誓います。

[具体的な取組内容]

- ・「ミヤチュウ木鶏の会」を定期的に開催し、月間「致知」をテキストとした人間学講座を実施しています。人格、人間力を高め、磨いていくことに努めてまいります。
- ・当社のHP「あんしんの杜ホームページ」は、当社とお客様、当社のお客様同士が繋がり、共感と共生を深化していくことを目的とした構成及び運営を行っています。ホームページ内の「あんしんの杜エール交換」のコーナーではお客様のお仕事をご紹介します動画を掲載しております。
- ・「あんしんの杜ネットワーク」はお客様の日常生活（活動）におけるご依頼、ご相談、お困りごと等のお手伝いをする地域の生活支援ネットワークです。
提携業者、土業：自動車整備工場、弁護士事務所、司法書士事務所、会計事務所
社会保険労務士事務所、SOMPOで乗～る（マイカーリース）
- ・地域の行政、自治体、商工団体等の行事、イベント、ボランティア活動には積極的に参加及び協力してまいります。

[KPI]

指標項目	前年度	今年度	次年度目標
① 「ミヤチュウ木鶏の会」開催回数	4回	3回	4回
② ホームページ1日当たり平均閲覧者数	400	400	500
③ 「あんしんの杜エール交換」掲載事業者数	7社	7社	10社

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と「ミヤチュウFD宣言（お客様本位の業務運営方針）」との関係は下表のとおりです。

原則	対応する「ミヤチュウFD宣言」
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取り組み状況を定期的に公表。 年度毎に内容の検証及び見直しを行います。
原則2：顧客の最善の利益の追求	宣言その1、宣言その2
原則3：利益相反の適切な管理	宣言その2
原則4：手数料の明確化	宣言その2
原則5：重要な情報の分かり易い提供	宣言その1、宣言その2
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	宣言その1、宣言その2、宣言その3
原則7：従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	宣言その1、宣言その2、宣言その3