

お客様本位の業務運営方針(FD宣言)

1. 基本方針

有限会社ミック三重は、三重県医師会会員の福利厚生と医業経営の安定のために必要な事業を行うことを使命として設立されました。

この使命に基づき、お客様（会員）との信頼関係を重視し、お客様（会員）本位の業務を実践するため、ここに「お客様本位の業務運営方針（FD宣言）」を定めます。

2. 具体的な取組方針

＜方針1＞ お客様(会員)本位の業務運営を徹底します！ 【原則2】

お客様（会員）との長期にわたる良好な信頼関係の構築・維持を最優先に行動することとし、お客様（会員）の立場に立って考え続けることで、持続的に安定した付加価値の高いサービスを実現します。

具体的な取組(アクションプラン)

- ・毎年、定期的に社員各自が「募集人自己点検」を実施し、その内容を社内で確認・評価し、組織としての改善を図ります。

＜方針2＞ お客様(会員)の利益を尊重します！ 【原則3】

お客様（会員）の利益を不当に損なうことのないよう法令等に基づく適切な業務運営を徹底するとともに、保険会社からの代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様（会員）にとって最善の商品を提供するよう努めます。

具体的な取組(アクションプラン)

- ・お客様（会員）のご意向とこちらからの推奨理由を記録・管理し、次の案内に活かします。

＜方針3＞ お客様(会員)にとって最適な商品・サービスを提供します！ 【原則6】

お客様（会員）との懇切丁寧なコミュニケーションを通じて、重要なリスク（賠償責任・休業等）を深く理解し、お客様（会員）個人の加入目的、ニーズ、事業計画等の状況把握に努めつつ、最善の保険商品を設計・提案します。

具体的な取組(アクションプラン)

- ・新規・継続、それぞれの案内時の確認項目を明示してチェックを行い、お客様（会員）により適正な案内を実践します。

＜方針4＞ お客様(会員)に重要な情報をわかりやすく提供します！ 【原則5】

お客様（会員）への情報提供・ご提案にあたっては、ご意向の把握に努めつつ、保険商品に関する重要な情報（メリットだけでなく不利益となる事項も含め）を、専門用語を極力使わず平易な言葉でわかりやすく丁寧に説明します。

具体的な取組(アクションプラン)

- ・毎年、弊社独自の募集案内パンフレット・チラシについて、その内容をこの業務運営方針の考え方に沿って評価し、適宜積極的に見直しを進めます。

<方針5> 社員全員が高い意識をもち知識・スキルの向上に努めます！ 【原則7】

この運営方針を実践しお客様（会員）への質の高いサービスを提供するための研修・教育を定期的実施します。

具体的な取組(アクションプラン)

- ・毎年、年度当初に年間研修計画を策定して計画的に実施するとともに、募集人自己点検シートなどで効果を確認し評価・改善していきます。

<方針6> お客様(会員)の声を尊重し業務改善に活かします！

お客様（会員）から寄せられたご意見、ご要望、ご不満など「お客様（会員）の声」を真摯に受け止め、原因を分析し、社内および関係機関と共有しながら組織としての業務改善および社員の業務能力向上に努めます。

具体的な取組(アクションプラン)

- ・毎月月末に、社内でお客様（会員）の意見・要望・苦情を確認し、一覧表にまとめて記録・管理し、業務改善に活かします。

3. 業務運営方針(FD宣言)の定着を評価するための指標(KPI)

この「お客様本位の業務運営方針」の定着状況を評価するための指標（KPI）は以下のとおりとし、定期的に進捗状況をチェックし改善に努めてまいります。

	指 標	目 的	目 標	実績(R6)
1	募集人自己点検の定期的実施と社内での確認	社員各自が日頃の業務を振り返り、コンプライアンスや、顧客本位の姿勢・行動を確認評価し改善に活かす。	年2回実施 (半年に一度)	年2回実施
2	社員個々の意識啓発、知識・スキル向上を図る研修会の実施	顧客本位の考え方・行動を学び、かつコンプライアンスの徹底を図る。	年7回以上実施(年間研修計画の策定)	年8回実施

<注意> 各項目の【原則〇】は、『顧客本位の業務運営に関する原則』の該当番号

有限会社 ミック 三 重
2026年(令和8年)2月20日