# お客さま本位の業務運営に関する方針

富山県医師協同組合（以下、当組合という）は組合員に寄り添い、良きパートナーとしてサポートし組合員の皆様の視点に立った事業展開を実施します。今般、組合員の皆様の医業と暮らしの発展に資する為、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定します。当方針および確認指標（KPI）については、必要に応じ、見直しや改善を図ることで、より一層のお客さま本位の業務運営を目指して参ります。

**＜方針１＞「お客さまの安心と満足」を活動の原点に置き「お客さま第一」の業務運営を行います**

当組合は、全職員が「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、お客さまへの最適な商品・サービスの提供をはじめ、すべての事業活動において、お客さま第一の業務運営を行って参ります。

**＜方針２＞お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します**

当組合は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、お客さまニーズに沿った商品・サービスを提供して参ります。

（１） お客さまニーズを的確に把握するとともに、社会環境の変化等に伴う市場動向に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを提供して参ります。

（２） お客さまにとって、わかりやすく、ご満足いただける商品・サービスを提供して参ります。

**＜方針３＞お客さまの視点に立った保険募集を行います**

当組合は、お客さまニーズに沿った最適な商品・サービスをご提供できるよう、適正な保険募集を行って参ります。

（１） お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧にご説明して参ります。

（２） お客さまに適切な商品をご選択いただく為、お客さまの商品に関する知識・経験・財産の状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえたご説明を行って参ります。

**＜方針４＞お客さまの大切なご契約を適切に管理します**

当組合は、ご加入後もお客さまのご契約を適切に管理して参ります。

（１） ご加入後もご契約内容や保障内容等の情報提供を定期的・継続的に行って参ります。

（２） 適切にご契約の管理を行うとともに、お客さまの利便性の向上に取り組んで参ります。

**＜方針５＞お客さまの声を業務運営の改善に活かします**

当組合は、寄せられたすべてのお客さまの声に対し、迅速・適切・真摯な対応を行って参ります。また、お客さまの品質とお客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かして参ります。

**＜方針６＞「お客さま第一」の風土を醸成します**

当組合は、「お客さま第一」の価値観が企業文化として定着するよう、職員教育等の機会を通じて意識を浸透させ、風土を醸成して参ります。

**■本方針の取り組みに関する指標（KPI）について**

当組合は、本方針に関する具体的な取り組みを検証するものとして、次の指標を設定し、その推移状況を確認するとともに、その有効性を検証し、必要に応じて指標の見直しを行います。

（１） 保険契約件数

（２） 研修の実施状況・開催回数（月 3 回以上実施）

**■お客さま本位の業務運営に関する方針の取組状況を測る指標（KPI）の公表について**

（１）保険契約件数

＜方針１＞＜方針２＞＜方針３＞の成果指標として、その結果を公表いたします。

| **【損害保険】** | | |
|---|---|---|
| 年度 | 2024 年度 | 2025 年度 |
| 契約件数 | 432 件 | 456 件 |
| 継続率 | 98.6% | 97.3% |
| 新規契約件数 | 14 件 | 36 件 |
| **【生命保険】** | | |
| 年度 | 2024 年度 | 2025 年度 |
| 契約件数 | 80 件 | 96 件 |
| 新規契約件数 | 1 件 | 3 件 |

※2025 年度の数値は 2026 年 3 月末時点の実績です。

（２）研修の実施状況・開催回数（月 3 回以上実施）

＜方針１＞＜方針３＞＜方針 6＞について、お客さまへのご説明等の業務品質向上の指標として、年間の組合内研修実施回数を公表いたします。

| 4 月 | 5 月 | 6 月 | 7 月 | 8 月 | 9 月 |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 回 | 4 回 | 5 回 | 4 回 | 5 回 | 5 回 |
| 10 月 | 11 月 | 12 月 | 1 月 | 2 月 | 3 月 |
| 4 回 | 5 回 | 1 回 | 3 回 | 1 回 | 3 回 |
| 合計回数 | | | 43 回 | | |

※2025 年度の実施状況・開催（予定）回数です。

上記の指標（KPI）については毎年更新を行います。また、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に則り、よりよい業務運営の実現にむけて、指標の追加・見直しを随時行って参ります。

2026 年 4 月更新

富山県医師協同組合