

3. お客様本位の業務運営方針

当組合は、「皆様に必要とされ信頼される組合を目指す」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客様本位の業務運営方針」を策定しております。全役職員一丸となり取り組んでまいります。

	方針	KPI
1	<p>【原則2】お客様の最善の利益の追求 当組合は、「お客様に安心と安全」を提供するため、お客様のご意向に沿った補償プランをご提案させていただきます。</p> <p><取り組み> ・団体保険の募集時に、特に必要と考えられるリスクについては、募集パンフレット以外にチラシなどを用い簡易でわかりやすい説明を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人顧客数 ・個人顧客数
2	<p>【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 【原則4】手数料等の明確化 当組合は、お客様への正しい情報提供に努めるとともに、お客様にご理解いただけるよう丁寧にご説明いたします</p> <p>・募集パンフレット内に、日医賠と県医師会医賠との関係を図にして示すとともに、会員区分別に加入できるプランなどもフロー図で示し、組合員、山形県医師会員の皆さまが当組合に問い合わせを行わなくてもわかる仕組みを作ります</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人顧客数 ・個人顧客数

	方針	KPI
3	<p>【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供 当組合は、お客さまの万が一の際にお役立ちできるよう日々研鑽に努め、ご満足いただけるサービスをお届けします。</p> <p><取り組み> ・お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して、お客さまに寄り添った対応を心がけます。医師賠償責任保険については、日医賠の対象契約か否かにより報告先なども異なるため、それを適切に判断するとともに丁寧な対応に取り組み、お客さまの安心につなげます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人顧客数 ・個人顧客数
4	<p>原則2】お客さまの最善の利益の追求【原則3】利益相反の適切な管理【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 当組合は、役職員全員がお客さまの意向に沿った補償プラン提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得いたします</p> <p><取り組み> ・お客様に不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎年1回必修とします。また、研修の実施記録をe-learningなどの履歴で確認し、職員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。 ・、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、周辺知識習得を継続的に行うため、提携先のセミナーに組合員も参加・受講を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修の受講率 ・リスクマネジメントラボラトリー社主催研修の受講率

	方針	KPI
5		
6		

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。
 尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則5注2、原則6注2・注3)については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

KPI(評価項目)	(単位)	2024 年度実績	2025 年度目標
法人顧客数	名	309	320
個人顧客数	名	445	450
コンプライアンス研修受講率	%	100	100
セミナー実施数	回	0	2

KPI(評価項目)	単位	#REF! 年度実績	#REF! 年度目標