お客様第一の業務運営に関する方針

方針 1.「お客様の安心と満足」を活動の原点に置き、「お客様第一」の業務運営を行います

当組合は全職員が「お客様の安心と満足」を活動の原点に置き、お客様への最適な商品・サービスのご提供をはじめ、すべての事業活動において、お客様第一の業務運営を行ってまいります。

［原則 2 に対応］

方針 2. お客様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、「お客様の安心と満足」を実現するために、お客様ニーズに沿った商品・サービスを提供してまいります。

(1) お客様のニーズを的確に把握するとともに、社会環境の変化等にともな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) お客様にとって、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まいります。

［原則 6 に対応］

方針 3. お客様の視点に立った保険募集を行います

当組合は、お客様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まいります。

(1) お客様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まいります。

(2) お客様に適切な商品をご選択いただくため、お客様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まいります。

［原則 2、3、4、5、6 に対応］

方針 4. お客様の大切なご契約を適切に管理します

当組合は、ご加入後もお客様のご契約を適切に管理してまいります。

(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・継続的に行ってまいります。

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

［原則 2、6 に対応］

方針 5. お客様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様の声に対し、迅速・適切・真摯な対応を行ってまいります。また、お客様の声を品質とお客様満足度の向上に向けた諸施策に活かして参ります。

［原則 6、7 に対応］

方針 6.「お客様第一」の風土を醸成します

当組合は、「お客様第一」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。

［原則 2、7 に対応］

●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) 新規保険契約件数

(2) 研修の実施状況・開催数

神戸医師協同組合　保険課

2026 年 2 月 13 日改定

■ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当組合「お客さま本位の業務運営方針」との関係

顧客本位の業務運営に関する原則	お客さま本位の業務運営方針
原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 1、方針 2、方針 4、方針 6
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 3
原則 4 手数料等の明確化	方針 3
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	方針 3
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2、方針 3、方針 4、方針 5
原則 7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 5、方針 6

■ 2025 年度お客さま本位の業務運営取組報告

(1) 新規保険契約件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計
目標	80	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	60	640
新規	120	75	57	51	49	57	59	47	41	35	37	37	665
合計	120	75	57	51	49	57	59	47	41	35	37	37	665

(2) 研修実施状況・開催数

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4/25 (金)	5/23 (金)	6/27 (金)	7/25 (金)	9/3 (金)	9/26 (金)	10/24 (金)	12/19 (金)	1/23 (金)	3/27 (金)