

経営理念

わたしたちは地域医療に貢献する医療機関をお手伝いします。

お客さま(組合員)本位の業務運営方針 / FD宣言

福岡医師協同組合(以下、当組合といいます)は、組合員の相互扶助の精神に基づき、組合員のために必要な共同事業を行い、組合員の経済活動を促進し、経済的地位の向上を図るという経営理念を掲げています。近年厳しさを増す医療情勢の中、組合員にとって役立つ情報をいち早く取り入れ、当組合で行う各種事業に落とし込み、最適な提案を行うことで、真にお役に立てる組合であり続けることを目指します。そして、お客さま(組合員)本位の業務運営を徹底するために「お客さま本位の業務運営に関する方針」を以下のとおり策定しましたので、公表いたします。

1.お客さま本位の業務運営

当組合は、お客さまのリスク・ニーズを的確に把握し、お客さまにマッチした保険提案を行います。同時に、お客様に対して良質なサービスを提供することにより、「お客さまの最善の利益の追求」を実現します。

【具体的行動(行動理念)】

組合員の満足と信頼を得るために、当組合にしかできない付加価値の高いサービスを提供します。
笑顔を絶やさず、互いに感謝と思いやりをもって行動します。
使命感を持って、何事にも積極的に取り組みます。
決定事項には協働の精神で取り組みます。

2.保険募集・販売について

当組合は、「コンプライアンスの遵守」を経営の最重要課題の一つとして位置づけ、組織としてのコンプライアンス体制確立への取り組みを明確にすべく、「勧誘方針」等の社内規程を定め、保険募集・販売においては、当方針の下、保険業法等の各種関連法令を遵守して募集・販売を行います。

【具体的行動】

保険を募集する際は、「保険商品のご案内にあたって」を提示し、取扱い保険会社およびおすすめする保険会社とおすすめする理由をお客さまへお伝えします。
意向把握・確認の状況を日報に入力し、営業ミーティングの場を通じて実施状況を確認します。
重要事項等説明においては、主要種目で最低限口頭説明する項目を定め、お客さまにわかりやすく丁寧に説明します。重要事項等説明の履行状況をロールプレイングで定期的に検証します。
損害保険の募集においては、お客さまが十分ご検討いただける時間を確保し、かつ保険の開始日までに保険証券をお客さまへお届けできるよう、満期日の1か月以上前までに手続きを行います。
火災保険や企業保険をご案内する際には、ハザードマップをお客さまへ提供し、お客さまのリスクに応じた商品を提供します。
災害時には固定電話が使えなくなる可能性があるため、非常時や緊急時の連絡やスムーズな保険金お手続きなど、お客さまにとってより良いサービスをご提供するために、ご契約手続きの際に携帯電話番号の登録を推進します。

3.お客さまの声を業務改善に活かす取り組み

当組合は、お客さまからのご意見、ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実・公正・迅速な対応を行い業務の改善に活かしてまいります。

【具体的行動】

お客さまの声を受け付けた際は、速やかに上司に報告したうえで、取扱い保険会社と連携し、必要事項を記録に残します。
毎月お客さまの声管理に関する打ち合わせを実施し、全員で共有したうえで改善課題を検討します。
保険会社が実施している契約募集に関するアンケートの結果を分析し、経営に活かすとともに、職員のモチベーションアップにも活用します。

4.運営方針の浸透に向けた取り組み

当組合は、全役職員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくために継続的な研修等の体制を整備・強化し、当方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

【具体的行動】

営業・業務の会議の場で、お客さまの反応やエピソードを職員から聴取し、当方針の浸透状況を確認します。

5.その他

より良い業務運営の実現のために、当方針の実践に係る具体的な取り組み状況を定期的に見直します。

お客さま(組合員)本位の運営実践のための重要指標について / KPI

当組合は、「わたしたちは地域医療に貢献する医療機関をお手伝いします」という経営理念のもと、お客さま(組合員)に満足と信頼を得る付加価値の高いサービスを行えるように、お客さまの目線に立った最適な提案を行い続けることが重要であると考えています。顧客本位の運営方針を遂行するにあたり、適切な意向把握・意向確認を行えているかを検証するためにKPIを策定し、毎年内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

1.自動車保険 継続率

組合員のご意向をふまえた提案と丁寧な説明を行い、補償内容をご理解いただいたうえで契約をいただきます。満期の際にも、再度条件を確認したうえでご案内することで、引き続き当組合で継続いただけるよう取り組んでまいります。

| 保険会社 | 継続率 |
|----------------|-------|
| 損害保険ジャパン株式会社 | 88.7% |
| 東京海上日動火災保険株式会社 | 82.0% |
| 三井住友海上火災保険株式会社 | 75.8% |

2.早期手続き率

保険始期日までに保険証券をお届けすることがお客さまの安心につながることを考えており、満期日4週間前までの更改手続き完了を目指しています。

(集計機能がない保険会社は***表示となります)

| 保険会社 | 自動車保険 | | 火災保険 | |
|----------------|--------|--------|--------|--------|
| | 2週間前更新 | 4週間前更新 | 2週間前更新 | 4週間前更新 |
| 損害保険ジャパン株式会社 | *** | 52.1% | *** | *** |
| 東京海上日動火災保険株式会社 | 88.2% | 65.2% | 95.1% | 86.0% |
| 三井住友海上火災保険株式会社 | 84.3% | 64.7% | 77.6% | 59.2% |

3.生命保険

生命保険の契約を締結するにあたり、ご意向をふまえた提案とわかりやすい説明を行い、保険に関する重要な事項を一緒にご確認いただくことで、早期での失効や解約が発生しないよう取り組んでまいります。

| 取扱い保険会社 | 早期解約率 | 継続率 |
|--------------------|-------|--------|
| SOMPOひまわり生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |
| 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |
| 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 | 0% | 95.6% |
| ソニ - 生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |
| エヌエヌ生命保険株式会社 | 0% | 92.4% |
| オリックス生命保険株式会社 | 0% | 98.5% |
| アフラック生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |
| メットライフ生命保険株式会社 | 0% | 99.1% |
| アクサ生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |
| 第一生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |
| ネオファースト生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |
| 第一フロンティア生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |
| 日本生命保険相互会社 | 0% | 98.9% |
| はなさく生命保険株式会社 | 0% | 100.0% |

4.お客さまからのご意見・ご要望の収集件数

当組合はお客さまから業務運営やサービスに関して寄せられたご意見・ご要望を「お客さまの声」として記録・保管し、毎月お客さまの声について打ち合わせを行っております。今後も「お客さまの声」を数多く収集し、サービスや品質の向上に努めてまいります。

| 2023年度 | 苦情 | お褒め | ご要望 | 情報収集・その他 |
|----------|----|-----|-----|----------|
| 個人情報関係 | 0件 | 0件 | 0件 | 3件 |
| 新契約関係 | 0件 | 2件 | 0件 | |
| 保全契約関係 | 0件 | 1件 | 0件 | |
| 保険料収納関係 | 1件 | 0件 | 1件 | |
| 事故対応関係 | 1件 | 5件 | 0件 | |
| 職員に関して | 0件 | 6件 | 0件 | |
| 保険会社に関して | 1件 | 0件 | 0件 | |
| その他 | 0件 | 0件 | 3件 | |
| 合計 | 3件 | 14件 | 4件 | |