

お客様（組合員）本位の業務運営方針／FD宣言

静岡県医師協同組合（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、組合員の自主的な経済活動を促進し、かつ、その経済的地位の向上を図ることを目的として設立されました。

上記理念に基づき徹底した組合員本位の業務運営を実現するために本方針を定めます。

方針1. 組合員本位の業務運営を行います。

当組合は組合員から満足と信頼を得るために、組合員第一の業務運営を行います。

組合員の立場にた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てまいります。

方針2. 組合員の意向にあった保険商品を提供いたします。

当組合は組合員の意向を傾聴し、ニーズを的確に把握するとともに、最適な保険商品をパンフレットや見積書を使用してわかりやすく丁寧に説明いたします。

社会・経済等の環境変化にともなう市場動向に迅速かつ柔軟に対応した保険商品を提供してまいります。

方針3. 組合員の目線に立ったシンプルでわかりやすい情報提供を行います。

保険商品に関する重要な情報を可能な限り専門用語は使わずにわかりやすく説明いたします。

特に、組合員にとって不利益となる事項（保険金を支払えない場合など）については丁寧な説明をいたします。

方針4. 組合員のご契約を適切に管理いたします。

当組合は、ご加入後もご契約内容や補償内容等の情報提供を継続的に行います。

方針5. 組合員の声を尊重し業務改善に活かします。

当組合は、要望として寄せられた「組合員の声」を真摯に受け止め、共有し職員の業務能力の向上に努めます。

方針6. 組合員の利益を尊重いたします。

当組合の利益のために組合員の利益を不当に害することがないように業務運営を行います。当組合は保険商品をお勧めするにあたり、保険会社から受け取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、組合員のニーズに合った商品をお勧めします。

○宣言の定着を測るための評価指標（KPI）

指標 職員研修の実施状況・実施回数

2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
12回	12回	12回	12回