

## お客様本位の業務運営方針

当組合は、組合員の経済的な地位の向上を果たすことを目的とし、組合員である先生方の福利厚生に役立つ事業を行うこと、先生方のための、先生方による、先生方自身の団体という使命を具現化するため、「お客様本位の業務運営方針」を定めます。（原則1）

### 1. お客様のご意向、ご期待に応えるサービス、商品、保険の提供等に努めます。

（原則2）（原則6）（原則7）

- ・当組合は、お客様のご意向や社会情勢、金融情勢等を的確に把握したうえで、お客様のニーズにあった各種サービス、購買用商品、保険商品等の提供を図り、お客様の利益を追求することに努めます。
- ・当組合は、お客様に提供すべき適切なサービスや商品が存在しない場合、各取引先と連携し、取扱商品の拡大、新サービスや新保険商品の設計に挑み、お客様のご期待に応えることに努めます。
- ・当組合は、これらを実現するため、職員への教育や研修、自己研鑽を怠りません。

### 2. 利益相反の適切な管理（原則3）

- ・当組合は、お客様の利益に反する取引がなされないよう、各種サービス、購買用商品、保険商品等をお客様に提供するまでのプロセスを重視してまいります。

### 3. 重要な情報について丁寧にわかりやすく提供することに努めます。（原則5）

- ・当組合は、お客様の知識やご経験、ご年齢等を踏まえ、お客様に各種サービスや購買用商品、保険商品等の重要な情報をご理解いただくため、丁寧かつ分かりやすく説明することに努め、適切な内容の情報提供に努めます。

### 4. 業務運営の改善（原則2）（原則6）

- ・当組合は、お客さまから寄せられた声を真摯に受け止め、業務改善に活かしてまいります。
- ・業務運営の改善を継続的に検討することを通じ、お客様から、より信頼される組合になるよう努めてまいります。

## お客さま本位の業務運営のための『KPI』設定について

当組合は、お客さま本位の業務運営を行う上で、その水準および進捗度、周知度等を検証する為、下記の通りKPIを設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

### (1) 医師賠償責任保険継続率

医師賠償責任保険は医療施設の皆様にとって必須の保険であると考えています。加入数を増やすことはもちろんですが、ご加入いただいている契約が継続されることは当組合への信頼の証でもあります。

年度	2023 年度	2024 年度
医師賠償責任保険継続率	100%	100%

※統廃合等による非継続は除きます。

### (2) 研修の実施状況・開催数

お客様のご意向、ご期待に応えるため、またそのために重要な情報について丁寧にわかりやすくご提供させていただくために研修を通して専門的知識の向上を図ります。

年度	2023 年度	2024 年度
研修会参加回数	8 回	8 回

## お問合せ先

和歌山県医師協同組合 TEL：073-422-2678