

# お客様本位の業務運営方針（KPI）

一般財団法人全国中小企業共済財団

当財団は、共済・保険制度を通じて中小企業従事者の福祉増進と中小企業の振興に寄与すること、さらに中小企業団体の組織強化に貢献することを活動の基本とします。

お客様本位の業務運営を基本として、“中小企業従事者と中小企業、および中小企業団体のために”を事業活動の原点におき、一つ一つの仕事に真心を込めて丁寧に「安心と安全」「確実と誠実」「協力と協同」を目標に行動します。

## 1. お客様本位の業務運営徹底

当財団は、お客様に対して親切かつ丁寧な対応を心掛け、お客様のニーズ・ご意向に沿った共済・保険制度をご提案します。

また、公共性・社会性を十分認識し、健全かつお客様の立場に立った事業活動を展開し、社会から信頼される財団となるよう努めます。

## 2. お客様の最善の利益の追求

当財団は、お客様の声を活用し、業務運営の改善を通じてお客様の満足度の向上に努めます。

### 【取組】

担当部署において、お客様からいただいた「ご不満」や「ご要望」に、迅速・適切・真摯に対応いたします。

また、真因の調査および分析を行い、全役職員で共有し業務運営の改善に繋がります。

### 【KPI】

- ・「お客様の声」受付票の原因分析 100%
- ・全体の報告会議（課長職以上）、部署ごとの報告会議で情報を共有 毎週1回

## 3. 利益相反の適切な管理

当財団が行う取引について、お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行える体制を整備します。

### 【取組】

保険会社が提供する代理店・募集人の自己点検を通じ、利益相反の対応に関する教育や研修を実施します。

### 【KPI】

- ・代理店自己点検 年1回
- ・募集人自己点検 年1回

#### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当財団は、お客様の年齢、知識、経験やご意向等を総合的に勘案し、「分かりやすく」「親切」「丁寧」な説明に心がけます。

##### 【取組】

- ・ご高齢のお客様に対して、適切に保険募集を行うために定期的に職員研修を実施します。
- ・具体的な事故事例集や共済・保険制度の概要を記載したチラシ等のツールを作成し、内容を分かりやすく説明します。

##### 【KPI】

- ・コンプライアンス研修等 年5回以上
- ・チラシ・事故事例集の作成 年1回最新の情報に更新

#### 5. お客様にふさわしいサービスの提供

当財団は、中小企業団体に対し業界特有のリスクを分析し、ニーズ・ご意向に沿った共済・保険制度のご提案に努めます。

また、適切な保全業務とアフターフォローを行ってまいります。

##### 【取組】

中小企業団体の協力のもと、団体担当者または傘下の事業者の会合に出席し、業界特有のリスクをはじめとするご意向等を収集し、共済・保険制度をご提案します。また、ご契約後は、諸手続きの方法および補償内容等の説明会を実施します。

##### 【KPI】

会合等参加団体 7団体 18回

#### 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客様の立場で行動するために、役職員教育を徹底いたします。自らの職務に高い使命感と誇りを持ち、人として魅力にあふれる人材を育成するように努めます。

また、コンプライアンスを遵守し、公正かつ公平な事業活動の運営を図るために、各種共済・保険制度の制度マニュアルを策定し、全役職員に対する保険知識等の教育、研修を継続的に実施して参ります。

##### 【取組】

- ・各種共済・保険制度、公的保険について、職員研修を実施します。
- ・保険業界を取り巻く環境や実務上の留意点等、定期的に役職員間で情報を共有します。

##### 【KPI】

- ・職員研修 年1回
- ・全体の報告会議（課長職以上）、部署ごとの報告会議 毎週1回

以上