

宮城県歯科医師協同組合：お客さま本位の業務運営方針

2020.3.11

方針		目指す姿	取組み	K P I (Key Performance Indicator:重要業績評価指標)
方針 1	お客さまをお守りするための体制整備、組織力	保険を通じてお客さまに安心と安全をお届けできるよう組織として対応できる体制を整備する。	①コンプライアンス遵守 (意識の徹底、顧客情報管理等) ②組織対応力 (連絡の取りやすさ、電話対応、均一対応)	①募集人点検、代理店自己点検結果、 コンプライアンス研修の受講状況 ②役割分担の明確化
方針 2	お客さまの声を原点とした代理店業務運営	お客さまの声を受け止め、誠実に迅速に対応し、代理店業務の品質を向上する。	①お客さまの声を収集する (保険会社アンケート活用等)	①お客さまアンケートの回収状況
方針 3	お客さま本位の募集体制	保険の知識を強化し、お客さまに情報を提供し、迅速にかつ適正なご提案をできるよう、募集人への教育と組織対応力の強化に取り組んでいる。	①専門知識の強化(資格取得、勉強会開催等) ②わかりやすい説明の実施 (説明ツールの活用徹底) ③正確、簡便、迅速な事務手続き (教えてS O M P O活用、各種指標の向上等) ④新サービスの提供	①資格取得状況 ②新モデル手続き率 ③早期更改率、キャッシュレス化率、 T O D O対応率、教えてS O M P Oロ ゲイン数 ④携帯電話番号入力率
方針 4	お客さま本位の保険金お支払い業務	お客さまが事故に遭った場合、保険金を請求することが発生した場合、迅速に丁寧に対応することで安心をご提供する。	①専門知識の強化 (事故対応に関する知識向上) ②事故対応への関与	①事故対応力強化勉強会の開催 ②事故受付・対応窓口・対応件数
方針 5	お客さまの利益保護	お客さまの利益が不当に害されることがないように、適切な募集、対応を行う体制ができている。	①お客さまの立場に立った保険提案の実践	①苦情件数、お褒めの言葉
方針 6	社会的責任を果たす取組み	お客さまや地域社会に貢献する活動を行う。	①お客さま(歯科医師会会員)への医師賠償事故に関する講習会への協力	①講習会の開催実施
方針 7	お客さま視点の業務運営の定着とP D C Aサイクルにおける持続的な成長	全募集人がお客さま視点で行動できるよう、継続的な教育・指導を行い、組織全体で成長することに取り組んでいる。	①代理店業務連絡会への参加 ②手数料増収	①業務連絡会への参加状況 ②新規件数、顧客数、増収・増益