

# 宮城県歯科医師協同組合：お客さま本位の業務運営方針

2026.2.20

方針		目指す姿	取組み	KPI (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 ※原則：2・3・4・5・6・7	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、均一对応)	①保険募集人向け研修受講率 目標100% 実績100% ②お客さまアンケートの回収状況 目標5件 実績0件
方針2	お客さまの声を原点とした代理店業務運営 ※原則：2・5・6・7	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)	③早期更改率 目標95% 実績85.7% ④キャッシュレス化率 目標75% 実績67.8%
方針3	お客さま本位の募集体制 ※原則：2・3・5・6・7	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力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 (説明のツール活用) ③正確、簡便、迅速な事務手続き (教えてSOMPO活用、各種指標の向上等) ④新サービスの提供	⑤ペーパーレス手続率 目標95% 実績91.6% ⑥T O D O 対応率 目標100% 実績100% ⑦デジタル経路事故連絡割合 目標70% 実績64.7%
方針4	お客さま本位の保険金お支払い業務 ※原則：2・5・6・7	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	※目標：令和7年度目標 実績：令和7年度上半期(～9月)実績
方針5	お客さまの利益保護 ※原則：2・3・5・6	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ます。	①お客さまの立場に立った保険提案の実線	
方針6	社会的責任を果たす取組み ※原則：2・3・5・6・7	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	
方針7	お客さま視点の業務運営の定着とPDCAサイクルによる持続的な成長 ※原則：2・3・5・6・7	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	

※原則とは「顧客本位の業務運営に関する原則」(金融庁)をいう。