

お客さま本位の業務運営方針

石川県医師協同組合

当組合は、組合員の最善の利益を追求することを基本理念とし、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下のとおり業務運営方針を定めます。

本方針は、職員一人ひとりが日々の業務において実践し、その実効性を高めるため、定期的に検証・見直しを行います。

方針1 お客さまの最善の利益の追求（顧客本位の業務運営に関する原則2）

当組合は、組合員の声を業務運営の基盤と位置づけ、医業経営および日常業務の実情に寄り添った付加価値の高い商品・サービスを提供することで、組合員の満足度および信頼の向上を図り、常にお客さまの最善の利益の追求に努めます。

<具体的な取組み>

1. 組合員から寄せられるご意見・ご要望・苦情・お褒めの言葉等を積極的に収集します。
2. 収集した組合員の声について、内部会議等で共有・分析を行い、業務改善に活用します。
3. 改善内容を役職員全員で共有し、本業務運営方針の浸透を図ります。

<KPI>

- 組合員の声の共有・分析実施率 100%
- 業務改善・サービス向上への反映件数 年間1件以上

（令和6年度達成率100%）

方針2 利益相反の適切な管理（顧客本位の業務運営に関する原則3）

当組合は、組合員の最善の利益を最優先とし、組合の利益や特定の商品・保険会社の利益が組合員の利益に不当に影響を及ぼすことのないよう、利益相反の適切な管理に努めます。

商品・サービスの提案にあたっては、組合員の意向、医業経営の実情等を十分に踏まえ、合理的かつ適切と判断される内容について、選定理由および重要事項を分かりやすく説明します。

<具体的な取組み>

1. 利益相反が生じる可能性のある取引や取扱いを把握・整理します。
2. 合理的な選定理由および重要事項について丁寧に説明します。
3. 特定の商品等を推奨する場合には、その理由を明確にします。
4. 意向把握・意向確認を適切に実施し、必要に応じて内部確認を行います。

<KPI>

- 意向把握・意向確認実施率 100%
- 選定理由の説明実施率 100%
- 利益相反に関する内部確認・点検実施回数 年1回以上
- 利益相反に起因する苦情件数 0件

（令和6年度達成率100%）

方針 3 重要な情報の分かりやすい提供（顧客本位の業務運営に関する原則 5）

当組合は、組合員が商品・サービスの内容を正しく理解し、合理的な判断ができるよう、重要な情報について分かりやすく、誤解を招かない説明を行います。

<具体的な取組み>

1. 契約内容、補償範囲、免責事項、費用等の重要事項を説明します。
2. 専門用語の使用を控え、必要に応じて資料等を活用します。
3. 説明後に理解度を確認し、不明点の解消に努めます。
4. 説明品質の維持・向上を図ります。

<KPI>

- 重要事項説明実施率 100%
- 説明不足に起因する苦情件数 0件

（令和6年度達成率 100%）

方針 4 お客さまにふさわしいサービスの提供（顧客本位の業務運営に関する原則 6）

当組合は、組合員の多様な意向・要望に応えるため、役職員の専門性向上および情報提供体制の充実を図り、組合員にとって利便性の高いサービスを提供します。

<具体的な取組み>

1. 研修受講等を通じ、職員の専門性向上に取り組みます。
2. ホームページや郵送等を活用し、組合員への情報発信を行います。
3. 医業経営を取り巻くリスクに関する有益な情報を提供し、事故等発生時には適切な情報共有を行います。

<KPI>

- 職員の研修取組実施率 100%（他医協との勉強会・eラーニング・更新講習）
- 組合員向け情報発信実施回数 年4回以上

（令和6年度達成率 100%）

方針 5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（顧客本位の業務運営に関する原則 7）

当組合は、役職員一人ひとりが組合員から信頼されるパートナーとして行動できるよう、適切な評価・育成・動機づけの枠組みを整備します。

<具体的な取組み>

1. 役職員による定期的な面談を実施し、課題を共有します。
2. コンプライアンス研修および理解度確認を定期的 to 実施します。

<KPI>

- コンプライアンス研修実施回数 年10回以上
- コンプライアンス理解度確認実施率 100%

（令和6年度達成率 100%）

令和7年5月1日 制定