

令和 7 年 1 月 1 日

## お客さま本位の業務運営に関する方針

一般社団法人長野県医師会

当会は、「お客さま本位」の姿勢を堅持し、お客さまのニーズや利益にそった保険商品をご提供するために、以下の取組みを実践します。

1. お客様の最善の利益の追求  
お客さまに最適な保険商品を提供するため、お客さまニーズのニーズに合わせた商品とサービスの提供に努めます。
2. 重要な情報のわかりやすい提供  
お客さまに対して保険商品をご提案する場合、商品内容・リスク内容等の説明を丁寧に行うとともに、必要な情報を十分に提供します。  
団体契約の募集においては、分かりやすいパンフレットの作成を行います。
3. お客さまにふさわしいサービスの提供  
お客さまに適切な保険商品をお選びいただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインアップの充実に努めます。
4. 業務運営の徹底  
お客さまのニーズや利益に適った営業活動を行うために、必要な知識・スキルを職員が習得できるよう教育・研修を充実させます。

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度を評価するための指標（K P I）の公表

1. 顧客グリップ率：100%
2. キャッシュレス化率：96.8%
3. 継続率：自動車保険 94.9%、火災保険 100%
4. 自動車保険・火災保険の携帯電話入力率：72.2%

<令和 6 年 3 月末現在>