

当組合における「会員本位の業務運営に関する方針」(FD 宣言)

東京医師歯科医師協同組合（以下「当組合」といいます）は、会員の相互扶助の精神に基づき、会員の皆様の満足を追求し、その信頼に応えるべく、以下の方針を定めます。

1. 会員の利益を第一に

当組合は、会員に対し誠実・公正に業務を行い、会員にとっての最善の利益を追求します。

2. 利益相反の適切な管理

会員の利益が不当に損なわれることのないよう、法令等を遵守し適切に業務を遂行し、利益相反の管理を徹底いたします。

3. 分かりやすく丁寧な情報提供

当組合は、会員に対し、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明します。特に高齢の会員には、より時間をかけ丁寧に説明するよう努めます。

4. 会員に最適なサービスのご提供

保険商品・サービスに関する重要な情報について、会員の目線に立ち、適切かつ十分な情報提供を行います。医師・歯科医師という専門性も考慮した情報提供に努めます。

5. 会員本位を支える組織体制

「会員重視・法令等遵守」の視点を維持するため、継続的な研修、コンプライアンス研修、品質自己点検等を実施し、適切なガバナンス態勢を構築します。

[本方針に関するお問い合わせ窓口]

東京医師歯科医師協同組合 損保事業部

電話番号：03-3256-3317

受付時間：平日 9時から 17時

会員本位の業務運営に関する方針 定着度を測る評価指標（KPI）

当組合では、「会員本位の業務運営に関する方針」（FD 宣言）の定着度を測るため、以下の KPI を設定し、定期的に効果測定を行います。

1. 会員本位の職員研修の推進

会員ニーズを深く理解し、会員第一の精神を習得するための職員研修を毎月実施し、全職員が受講することを目標とします。

目標：職員研修の年間実施回数 12 回、全職員の研修受講率 100% を維持。

[2023 年度実施実績]

- 年間研修実施回数：12 回
- 全職員の研修受講率: 100%

2. 会員の声の業務活用

会員からのご意見・ご要望、苦情、感謝の声などを収集・分析し、業務改善に活用します。苦情については再発防止を徹底し、職員全体の業務レベル向上を目指します。

目標:

- 苦情件数を前年度比 10%削減とする。
- 会員からの感謝の声 を年間 15 件以上とする。

[2023 年度実績]

- 苦情：10 件
- お褒めの声：9 件
- その他ご意見・ご要望：8 件

3. 会員による会員本位の業務運営に関する評価

会員アンケートを実施し、会員本位のサービスが提供されているかを評価していただきます。アンケート結果は分析し、業務運営の改善に活用します。

目標:

- 会員アンケートを随時実施する。
- アンケート項目において、「会員本位のサービスが提供されている」という項目で 70%以上の会員から肯定的な評価を得ることを目指す。