

顧客本位の業務運営方針

当組合が提供するサービスや商品に関して、組合員・賛助会員（以下「組合員等」という）のニーズや満足度を最優先に考え、サービスの向上や価値の創造に努めることを目的とした顧客本位の業務運営方針を実現するために、以下のような取り組みを行う。

組合員等の満足度向上

KPI：年間満足度調査の平均スコアを 80%以上に維持する。

アンケートやセミナーなどで組合員等の声を聞き、望まれるサービスを提供するとともに、必要に応じて業務の改善に努める。

組合員等とのコミュニケーション強化

KPI：照会・クレーム対応の初回応答時間を 24 時間以内にする。

組合員等とのコミュニケーションを重視し、信頼関係を築く。組合員等からの照会やクレームには、誠意をもって迅速かつ丁寧に対応する。

職員の教育と研修

KPI：年間教育・研修参加率を 90%以上にする。

顧客本位の業務運営方針を全職員に浸透させるために、教育や研修を実施し、意識や行動の改善を促す。

透明性と説明責任の確保

KPI：年次報告書の公開率を 100%にする。

顧客本位の業務運営方針の遵守状況や成果を定期的に監査・報告し、公表することで、透明性と説明責任を確保する。

2025年3月4日

福島県医師協同組合