

I 新中期経営計画(令和7年度～令和9年度)

1 基本方針

基本理念である“相互扶助”の精神の下、コンプライアンス重視とお客様本位の姿勢をより明確にすべく『信頼とお役立ち』を基本方針の柱として以下の項目に取り組み、共済事業を執り行う組合としての使命を果たすとともに中小企業の発展に貢献する。

- ・ 共済理念を見失うことなく、その社会的使命と責任を常に認識し、中小企業者や社会から信頼される組合を目指す。
- ・ 組合員の平和な日常を守るためのセーフティネットとしての使命を果たすため、高い倫理観と責任感を持って、真に役立つ共済の提案を心掛ける。
- ・ 相互扶助の精神に基づく共済制度をより多くの方々に普及することにより、支え合いの社会を目指し、みんなが安心して生活できるまちづくりに貢献する。
- ・ 一切の差別やハラスメントのない健全で安全な職場環境づくりに努めるとともに、職員がやりがいを持って働き続けることができる職場を目指す。

2 重点的取組事項

(1) お客様本位の業務運営

- ① お客様からの意見を真摯に受け止め、組合で共有し、組合の業務品質改善に活用するなどして、お客様に満足いただけるサービスの提供に努める。
- ② マニュアルの充実や相互のチェック体制の強化を図ることでミスの無い事務処理に努め、お客様に信頼される組合を目指す。

- ③ お客様への迅速で適正な共済金支払いのため、職員のスキルアップと管理者による進捗管理の徹底に努めるとともに、広域災害時等の非常時における体制を整備する。
- ④ 以上のことを「お客様本位の業務運営に係る指針」としてまとめ、指針に基づく業務運営に努め、お客様に選ばれる組合を目指す。

(2) お客様本位の募集活動

- ① 主要種目である火災共済、自動車事故費用共済（まごころ共済）、自動車総合共済の3種目に生命傷害共済を加えた4種目を重要種目と位置付け、重点マーケットである社会福祉関連施設をはじめ、商工団体の会員等、より多くの中小企業者に共済制度の普及を図る。
- ② 意欲的な代理所へ積極的な支援を行うほか、活動が困難な代理所については代理所同士の統廃合を提案する等、代理所におけるお客様への適正な共済募集と迅速な共済金支払いのための連携強化を図る。
- ③ お客様の多様なニーズに応えるための知識向上を図り、損害保険会社の保険商品も積極的に活用しながら、お客様の財産保全に役立つ提案を心掛ける。
- ④ 大規模な自然災害や地震への備えとして、火災共済の水災補償の拡充や地震危険補償特約の付帯等を積極的に推奨し、中小企業者等のセーフティネットとしての役割を果たす。

(3) 経営基盤の強化

- ① 専門知識の高い職員や組合業務の全般に精通した職員を増やすため、外部研修の活用や計画的な人事ローテーションを実施する等、人材育成への取組を強化する。
- ② 経費節減や事務簡素化等の不断の取組のほか、安全で堅実な資産運用により財務基盤の強化を図り、安定した事業運営に努める。
- ③ 組合の認知度及び信頼度の向上に努め、県内中小企業者へ広く共済制度を普及させる。

- ④ デジタル・トランスフォーメーション（D X）への取組として、代理所への共済システムの導入を促進させ、代理所業務の利便性及び代理所の自立化を図る。
- ⑤ 非常時において、職員の安全を守るとともに、お客様の事業や生活を支える等、組合の使命を果たすために策定した事業継続計画（B C P）について、より実効性の高い計画となるように定期的な見直しや訓練等に努める。

（４）コンプライアンスへの取組

- ① コンプライアンス・プログラムの計画的・効果的な実施に努める。
- ② 業務改善計画を確実に実施するとともに、P D C Aサイクルを活用した点検と見直しを継続的に実施する。
- ③ 法令等を遵守した適正な共済募集のため、職員及び代理所に対して共済募集に関するコンプライアンス研修を定期的の実施する。

（５）S D G s 達成への取組

- ① Web 約款を推奨するなど、ペーパーレス化を図り、環境に配慮した事業に努める。
- ② 防災・減災に係る情報の提供や災害時に役立つ共済商品を積極的に推奨・販売することで、住み続けられるまちづくりに貢献する。
- ③ 多様な働き方ややりがいのある職場づくりを通じて地域経済の活性化に貢献する。
- ④ 相互扶助を理念とする共済制度をより多くの人々に普及することにより、支え合うあたたかい社会の創造に寄与する。

6 お客様本位の業務運営に係る指針

『お客様本位の業務運営に係る指針』（案）

1 基本姿勢

- ・当組合では、お客様を業務の中心とする「お客様本位」の姿勢を基本とし、その実現に向けて誠実に取り組んでまいります。

2 商品のご提案

- ・当組合では、お客様のニーズを大切にし、お客様本位の商品提案に努めます。そのためにお客様のニーズを正確に把握するために必要な能力や商品知識等の向上を図ります。
- ・商品等の説明に際しては、お客様の商品等に関する知識や年齢等に応じて、適切な資料を提供することを心掛け、お客様に満足していただけるよう努めます。
- ・お客様の立場に立ち、商品のメリットやデメリットをしっかりと伝える等、誠実で丁寧な説明に努め、信頼される組合を目指します。

3 ご意見名等へのご対応

- ・お客様からのご意見は、真摯に受け止め、組合で共有し、組合の業務品質改善に活用するなどして、お客様に満足いただけるサービスの提供に努めます。