

## 1. 「お客さま基点」の浸透・実践

「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、お客さまが心からご安心いただける、フコク生命ならではのサービスや経験を創り出し提供することで、お客さまの最善の利益が忠実に図られるよう、「お客さま基点」の浸透・実践に努めてまいります。

### 【取組み】

- ・ 役職員が日常業務に取り組む姿勢や態度を表した行動原則「私たちのお客さま基点」を定め、「お客さま基点」の浸透・実践に取り組んでおります。
- ・ お客さまのことだけを考える組織として、「お客さまサービス企画室」を設置し、「お客さまの代弁者」として経営層への提言や社内改革を推進しております。
- ・ コンプライアンスを法令の遵守とのみ理解するのではなく、生命保険業の公共性を踏まえ、広く社会からの要請に応えることが「お客さま基点」に通じるとの認識のもと、コンプライアンスに関する研修・教育を定期的に実施しております。
- ・ 「徹底した差別化でお客さまから最も評価される会社となる」ことを、中期経営計画（平成28年度～30年度）におけるビジョンとし、お客さま満足度の向上を最重要課題としております。
- ・ 当中期経営計画では、ビジョンに近づくために全社確認指標を設けておりますが、「お客さま基点」の業務運営においてもこれを準用し、他者への推奨意向と職員意識調査を評価指標として設定いたします。
- ・ 「お客さま基点」を価値観として行動できるように「気づき」や「自覚」を促すことを目的として、全職員を対象に研修を行う「お客さま基点活動」を実施し、職員一人ひとりがテーマを設定し取組み、その振り返りを行っております。