

中期経営計画（2019年度～2021年度）

フコク生命の中期経営計画について

当社の中期経営計画は、売上目標や利益目標の達成ではなく、「業務プロセスの質」や「職員一人ひとりの意識」を高めていくことを目指しており、こうした取組みにより会社の質の向上を図ることができれば、結果として各種業績の向上につながるものと考えております。

中期経営計画（2016年度～2018年度）の振り返り

「最大たらんよりは最優たれ」をDNAとする当社においては、質を重視した経営の差別化を一貫して実践しており、中期経営計画（2016年度～2018年度）では「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」をビジョンとしました。このビジョンに近づくために「持続的成長のための好循環」を作り上げることを目指してまいりました。2016年度のスタート時からお客さま数の増加、外部調査会社による顧客満足度調査における業界内順位の上昇といった成果が表れています。

中期経営計画（2019年度～2021年度）の考え方

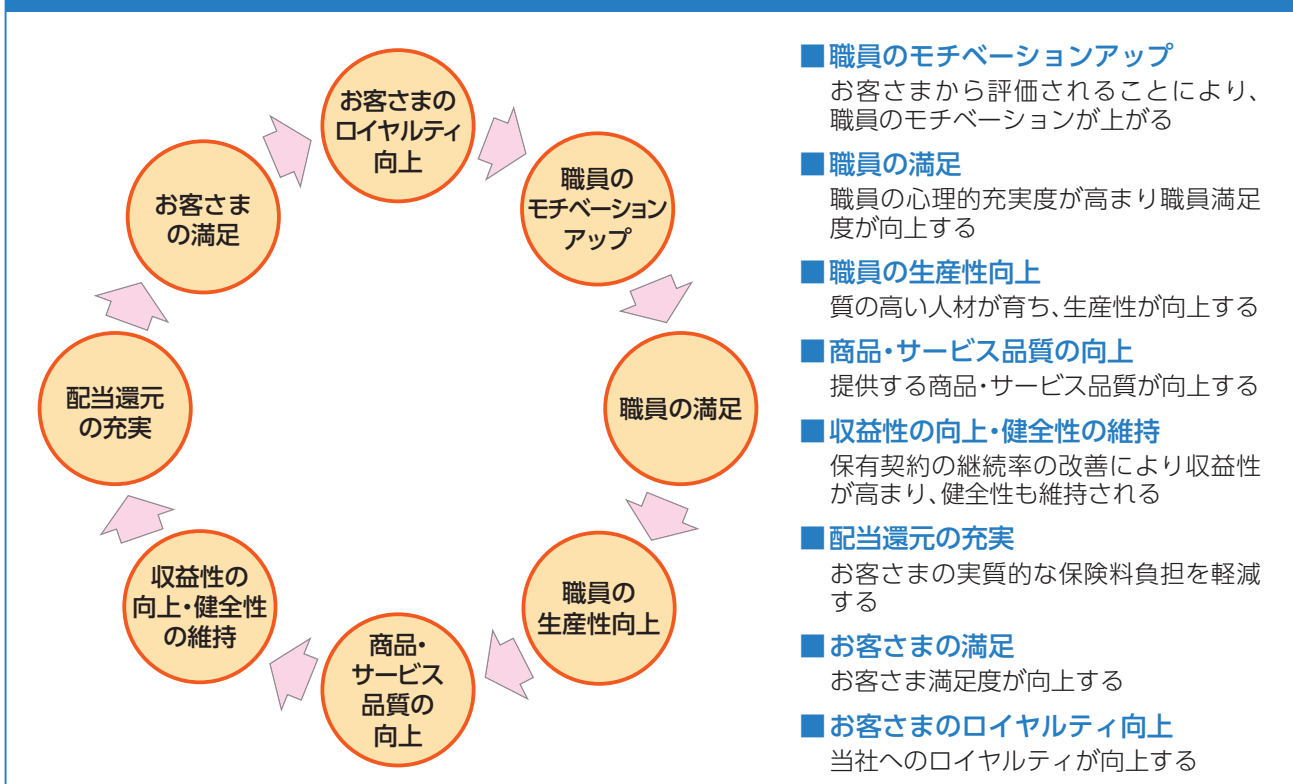
2019年度から新たな中期経営計画（2019年度～2021年度）に取り組んでまいります。前中期経営計画（2016年度～2018年度）においては、振り返りで触れたような成果がありました。一方で、ES（従業員満足度）の向上をCS（お客さま満足度）の向上に結び付けていく「持続的成長のための好循環」の構築並びに、Face to Faceの保険販売に拘っていくための前提となる営業職員の陣容およびコンサルティング力の更なる強化については、引き続き課題と認識しております。

新たな中期経営計画では、引き続き「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」をビジョンとし、「持続的成長のための好循環」の構築の実現を目指してまいります。また、同時に10年後のありたい姿である「お客さま満足度No.1の生保会社となる」という長期経営ビジョンの実現に向けた取組みも遂行してまいります。その中で、営業職員チャネルの高度化に向けた抜本的な改革を推進してまいります。

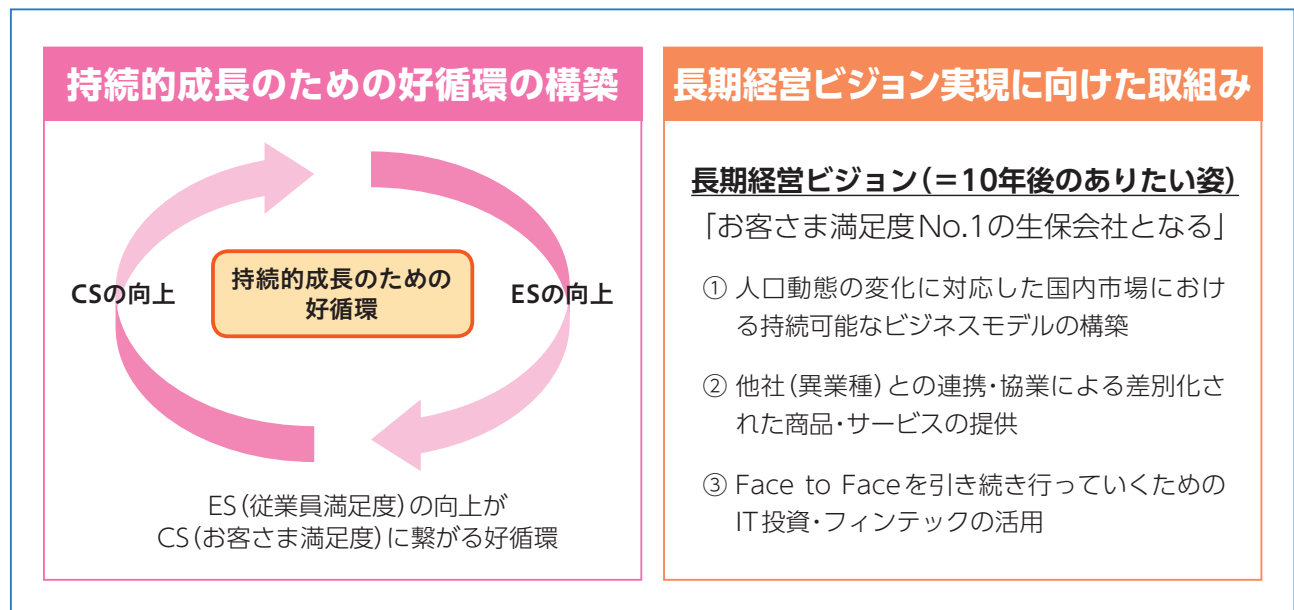
中期経営計画ビジョン

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

持続的成長のための好循環



中期経営計画の2つの主要なテーマ



推進体制

本社・支社の取組み

中期経営計画の考え方や主要なテーマを踏まえ、本社各部門では、「持続的成長のための好循環」のカテゴリ別にアクションプランを策定し、また、「長期経営ビジョンの実現」に向けた取組みについては、本社企画部門を中心としてアクションプランを策定し、それぞれ実行してまいります。

また各支社では、お客さまアドバイザーと支社スタッフで構成される「支社中計委員会」において、「お客さま満足度の向上」に取り組んでまいります。

お客さま基点活動

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」をうながすことを目的として、全職員を対象に、部門毎にディスカッションを中心とした研修「お客さま基点活動」を実施しております。この活動は2013年度より実施しており、「お客さま基点」を価値観として行動できる人材を育成することが当社の目指す「差別化」につながり、結果としてお客さま満足度の向上につながるとの認識のもと、新たな中期経営計画においても継続実施いたします。

当社は、配当還元の充実を通じてお客さまの実質的な保険料負担の軽減を図ることが相互会社としての使命であり、保険会社としていかなることがあっても保険金等を確実にお支払いすることが最も重要な責務であると考えております。その実践のために「ご契約者の利益」を最優先に考え、「最大たらんよりは最優たれ」というDNAのもと、質を重視した経営の差別化を行ってまいりました。

当社は今後もこうした経営の差別化を行い、中期経営計画のビジョンの実現に向けた取組みを全社一丸となって推進してまいります。