

事業計画書

～経営方針書～

【2024年度】



Life & Business Support Center
株式会社中央ビジネス

経営理念

- ▶ 「夢・生きがい・健康」にこだわり「関わる人々を幸せにする会社」にします。
- ▶ 社員満足実現のために「働きがいがあり働きやすい会社」にするための職場環境づくりに取り組みます。
- ▶ 保険の普及・拡大を通し、社会やお客様の役に立つことで地域社会に貢献します。
- ▶ 未来永劫、社会から必要とされる100年企業を目指します。

1. 関わる人々を幸せにする会社

中央ビジネスは、「夢・生きがい・健康」にこだわり、「関わる人々を幸せにする会社」を目指しています。中央ビジネスが目指す理想の社会になるためには、社員が幸せになること、お客様が幸せになること、地域の方々が幸せになることだと考えています。中央ビジネスと関わる人々が幸せになるため、常に感謝の気持ちを忘れず、思いやりのある行動を心がけていきます。

「関わる人々を幸せにする会社」になるための基本方針

1)社員満足

社員満足を実現するために、働き甲斐があり、働く人が誇りをもてる職場づくりに取り組みます。社員同士が尊敬し合う企業風土、変化をいとわない企業文化、気持ちよく協力しあうための分業ルール設計、お客さまのために活動できる環境づくり、働く価値観基準の明確化、公平で透明性のある人事評価制度、生産性向上の取り組み、保険代理店に特化した就業規則、ワークライフバランスへの配慮、社屋全体に清潔感があり、集中して業務が行えるデスクレイアウトなど、働く環境整備に取り組みます。

2)お客さま満足

お客さま満足を実現するために、常にお客さまの声に耳を傾け期待を超えるサービスを提供します。お客さま満足を向上させるためには、勝手な思い込みでサービスを行うのではなくお客さまの事前期待を理解し、お客さまのニーズを知ることが重要です。サービス＝事前期待に適合するものとし、お客さまの声に耳を傾けることで、お客さまの要求・要望・需要を把握することが可能になります。また、実績評価を把握することも大切で、そのためにお客さまアンケートを行い、お客さまの声に向き合います。保険だけではなく、日常生活の中で起こる「困りごと」の問題解決等にも関わり、「中央ビジネスと付き合ってたよかった」と思ってもらえる活動をします。

3)地域社会貢献

私たちは、保険の普及・拡大を通し、社会やお客さまに役立つことで地域社会に貢献します。私たちのビジネスは、「お客さまの人生を豊にするため」「社員の人生を豊にするため」「業界が発展するため」に存在します。そのために私たちは、目の前のひとりのお客さま、ひとりの関係者、ひとりの社員を大切にしていきます。そして「関わる人々を幸せにする会社」をつくり地域社会に貢献します。

これは、「関わる人々を幸せにする会社」に近づくための経営計画書です。
この夢の実現に向かって、社員一人ひとりが主役となって輝ける会社になります。
そのためには、社員みなさんの協力が必要です。
どうぞよろしくお願いいたします。

2. 中央ビジネスの存在目的

中央ビジネスは、保険の普及・拡大を通して広く世の中のためになること、と同時に、中央ビジネスで働く人を幸せにすることが、中央ビジネスの存在意義であり存在価値であると思っています。それは、お客さまの「満足」を獲得し、永続的に成長し続ける過程で、社会的責任を果たすことにもまります。私たちは様々な利害関係者（ステークホルダー）からの信頼を得て存続・発展します。そのために私たちは、誠実かつ倫理的な活動を行います。

中央ビジネスの「存在目的」を実現するための基本方針

1)利益

利益のために会社があるのではありません。社会的な役割を果たすため、お客さまが幸せになるため、社員が幸せになるために会社は存在します。しかし、事業をもっと良くしていくため、お客さまにもっと役に立つために、会社は利益を生まなければなりません。利益が出なければ、企業活動を継続することができないからです。利益の蓄積は、社会に貢献することや、お客さま、社員を幸せにするための原資であり、高い価値を提供した対価です。

「利益」は、継続して社会の役に立つため、「関わる人々を幸せにする」という目的実現のための条件です。

2)社長と社員の役割と責任

社長の役割とは、会社の進むべき方向を決めることです。そして、決めた方向に向かって、社員一人ひとりが活躍できる環境を作ることです。それに対して社員の役割は、会社の進むべき方向を理解し、その実現のために学び、変化と試行錯誤を繰り返すことです。

社長の責任とは、社員を大切にすることです。社長が「社員を幸せにする会社づくり」に本気で取り組み、社員が「お客さまを幸せにする商品・サービス」の提供に本気で取り組むのです。社長が社員満足に責任を持ち、社員はお客さま満足に責任を持つ。CSとESは経営者と社員がそれぞれの役割と責任を全うすることで両立するのです。

3)価値提供（お客さまが望んでいるもの）

中央ビジネスは、お客さまを幸せにするために知恵を絞り、試行錯誤を繰り返し、その法則性を導き出し、自分たちで実践します。

お客さまはどのような価値を買い、また重要と考えているものは何か、どんな目的を満たそうとしているのかをお客さまの側に立ち、お客さまの思いを理解し、お客さまの一步先を行く会社になります。

中央ビジネスは、なぜこの事業を行うのか

中央ビジネスは、この事業を通じて何をより良くしたいと思っているのか

その目的が実現された世界は、何が見え、何が聞こえ、何を感じられるだろうか

それらを私たちは周りの人に生き生きと語るができるだろうか

3. Core Value（コア・バリュー） ～中心的な価値観～

より良い働きやすい環境を、一人ひとりが意識してつくります。そのために中央ビジネスで働く上での共有する価値観コア・バリューを自分のものとなるよう、積極的に実践していきます。コア・バリューを常に心がけ、社内で協力しあい、一人ひとりが中央ビジネスの顔として、プロ意識をもって働きます。

- 1 すべてのことに感謝
- 2 「できない」を「できる」に変える
- 3 失敗を恐れず、とにかくチャレンジ
- 4 常に学び、常に成長
- 5 サービスを通して、感動を届ける
- 6 仲間を思いやり、応援する
- 7 きちんと言葉にして自分の思いを伝える
- 8 準備を怠らない
- 9 謙虚であれ
- 10 継続は力なり

4. 経営ビジョン ～未来の姿～

2027年の私たちは・・・
こうなっています。

群馬県前橋市石関町・・・5年後も10年後もずっとここに存在します。
前橋市のシンボル、赤城山の春夏秋冬を日々感じながら、ずっとここに存在します。

楽しく働きがいのある会社

社員がやりがいを感じ、生き生きと働き、前向きで、失敗を恐れず何事にもチャレンジし、活気にあふれています。仲間に気を配り、不安や悩み事を共有し、失敗も成功も共に分かち合うワンチームになっています。

私たちは、一人ひとりが自分の役割を理解し、責任を持ち、助け合い、組織全体で成果を上げるプロ集団です。

社屋は、来客スペースと事務スペースが完全に別れていて、双方とも明るくおしゃれで、業務に集中できる環境が確保されています。

来客スペースは、北側全面がガラス張りで、前橋市のシンボル赤城山が見え、明るく開放的な空間になっています。パーティションで区切られた2つの商談コーナーには白い座り心地の良いソファがあり、落ち着いた雰囲気です。キッズコーナーもあり、お子様連れのお客さまも安心して来店されています。

事務スペースはフリースタイルで、その時の気分に合わせて座る位置を決められます。

オフィスの中央部には大きなテーブル。窓側はカウンターになっていて、外を見ながらカフェにいるような気分で。円形の堀になっているテーブルはスタンドグラスのペンダントライトに照らされ、リラックスした気分で。

小さなドリンクコーナーがあり、お客さまはもちろん、社員にも、おいしい飲み物とお菓子が用意してあります。

2階の社員専用休憩室は、ソファが並び、テーブル席があり、リラックスチェアや運動用具も設置しています。仕事中でもブレイクタイムを設け、軽い運動などで気分転換をしています。

2階にもドリンクコーナーがあり、食後おいしいコーヒーが味わえます。

基本的な取り組み

中央ビジネスは、ISO9001の認証を継続して取得しており、品質マネジメントシステムの継続的改善が行われています。品質方針が組織内に伝達され、理解され、適用されています。全員で品質目標に対しPDCAを継続的に何度も循環させ、期間を決めてきちんとサイクルを回し成果を上げています。

社員全員が中央ビジネスの存在目的を理解し、コア・バリューを仕事の判断基準として活用しています。また、お客さま本位の業務運営を実現するための7つの方針に基づいた活動をしています。

RPA事業部も2名体制になり、保険代理店に限定したRPA化だけでなく、他業種のRPA化のシナリオ作成も進み、当社の強みのひとつとなっています。

中央ビジネスの強みである「専門家ネットワーク・LP21」を活用し、お客さまの日常に起こる困りごと等の相談にも応じています。あらゆる分野において、お客さまの悩み事を解決し、お客さまの「夢の実現」に関与している、ものすごく身近な存在になっています。

自社の2階のフロアはレンタルスペースになっていて、社会人にはワークスペースとして、学生には自習スペースとして利用していただいています。

セミナールームでは、定期的にセミナーが開催されています。個別相談もできて、お客さまからとても喜ばれています。

社屋正面のガラス張りの空間では、通る人々に季節を感じてもらい、心を和ませられるようなディスプレイを、毎月に変えて装飾しています。

中央ビジネスは、お客さまから、地域の人々から、保険会社から、業績だけではなく品質面でも高く評価される代理店になっています。



2024年 事業計画書

組織づくり

ISO9001を基準とした品質管理システムが定着し、全ての業務がマニュアル化され、業務の平準化も組織全体に浸透しつつあります。また、RPA事業部と営業、内務が連携し業務の枠割分担が明確になりました。このことにより、仕事の効率が上がり、一人ひとりが余裕を持って日々の業務をこなしています。

社員とは定期的に個別面談が行われていて、個々の考えや思い悩んでいることなどを話し合い、助言や支援することで問題解決しています。社員の目標達成に関わり、男女、年齢に関係なく平等に評価され、公平な人事・給与制度が確立しています。

会社は継続的にリクルート活動を行い、採用し、人材を育てる仕組みづくりが構築されています。また、女性の営業スタッフを採用し、女子チームが結成されています。そのために託児所も併設され、小さな子どもを持つ能力のあるママさんたちも働きやすくなりました。

制服はなく自由ですが、いつも清潔感のある服装をしています。営業社員の靴はいつもピッカピカで、整った形のカバンを持っています。

きれいな言葉遣いで、お客さまに合わせた丁寧な対応と会話ができています。いつも笑顔でお客さまに安心感を与え、「また会いたい」と思ってもらえる対応をしています。

教育体制

商品や業務の知識はマニュアル化されていて、高い業務品質が保たれています。文書化されている会社の仕組みは社員全員が理解していて、新入社員もそれを習得する教育システムが構築されています。

会社は、社員が個人の強みを発揮し、自己実現を達成できるように、休暇が取りやすい体制になっています。

人員体制と売上

社員数：8名（営業3名 内務3名 RPA2名）

手数料：83,000千円 生産性：10,000千円

顧客数：2,150名

お客さま本位の業務運営

中央ビジネスは、「夢・生きがい・健康」にこだわり、「関わる人々を幸せにする会社」を目指しています。中央ビジネスと関わる人が幸せになるため、常に感謝の気持ちを忘れず思いやりのある行動を心がけていきます。

基本方針

- お客さまの立場に立ってその意思を尊重し、誠実な営業活動を行います。
- 正しい保険を理解し、常識や倫理に照らし、ルールや規則を守り、使命感を持って誠意ある行動をします。
- 金融のプロフェッショナルとして、知識向上のため研鑽に励み、質の高いサービスを提供します。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまの利益を最優先とするサービスの提供のためには、関連法令、商品の特性やリスクについての正しい理解と知識が必須となり、そのためにコンプライアンス研修や商品に関するガイダンス等、全社員の知識レベルの向上に努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまが不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。

3. 重要な情報のわかりやすい提供

お客さま一人一人の環境や状況を把握し、相違されるリスクに対応した提案をいたします。お客さまに補償の大切さと必要性をわかりやすい言葉で説明し、きちんと理解していただき、ベストプラクティス（最善・最良）の提案を行います。

4. お客さまにふさわしいサービスの提供

勝手な思い込みでサービスを行うのではなく、お客さまの事前期待を理解し、お客さまのニーズを知り、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの要求・要望・需要を把握し、最善・最適なサービスの提供に努めます。

5. 社員に対する適切な動機づけの枠組み等

中央ビジネスは、お客さま本位の行動が促進されるような人事評価制度、社員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切な社内体制を整備してまいります。

6. お客さま満足の追求

常にお客さまの声に耳を傾け、お客さまに寄り添い、お客さまの人生を豊かにするための活動を行います。

7. 地域社会への貢献

中央ビジネスは、保険の普及・拡大を通し、社会やお客さまの役に立つことで地域社会に貢献します。



「お客さま本位の業務運営」に基づく取り組み結果

1. お客さまの声収集（代表的なもの）

○ご契約手続き

- ・電話での対応が親切
- ・LINEでのやり取りができて便利
- ・対応が親切で説明もわかりやすい
- ・特にエピソードはないが、ずっと継続しているので楽だから

○事故対応

- ・事故で不安だったが、迅速に対応してくれて安心した
- ・補償内容を丁寧に説明していただき、納得して保険を使うことができた
- ・LINEでのやり取りがとても便利で使いやすかった
- ・保険会社の担当の方もとても親切でした
- ・少し早口で、わかりづらかった

◆比較的、お褒めの言葉を多くいただいておりますが、不満の声もありました。お客さまの声を真摯に受け止め、保険会社と共有し改善してまいります。

2. 契約募集・管理について

○自動車保険継続率……96.0%

- ・車両保険付帯率……55.0%
- ・代車特約付帯率……56.8%

○火災保険継続率……89.2%

- ・地震保険付帯率……74.8%
- ・水災付帯率……41.9%

○早期更改率……90.3%

※満期日の28日以上前に継続の手続が完了している割合

○キャッシュレス率……99.9%

○書類不備率……2.5%

◆お客さま情報や対応記録など管理し、担当者だけでなく、社員全員がお客さまの相談や手続きに対応できるようこれからも努めてまいります。

3. 事故対応について

○事故受付・初動・中間対応

- ・代理店事故受付割合…94.6%（自動車）
- ・ご連絡を受けた者の態度、マナー…満足85.7% やや満足・普通14.3%
- ・説明やアドバイス…満足61.9% やや満足・普通38.1%

○保険金支払

- ・お支払内容や交渉内容の納得感…満足66.7% やや満足・普通33.3%

◆当社では事故受付を代理店で行い、その後、スムーズな事故対応を行うため、保険会社の事故サービスセンターへ引き継ぎます。また、当社では、事故解決のためお客さまへのフォローやアドバイスも行っています。事故解決に向けてお客さまに安心を提供していきます。

2024年 事業計画書

4. 地域貢献活動

- ・ 損保ジャパン群馬支店のJSA中核会代理店で自賠責保険の手数料の一部を広域財団法人佐藤交通遺児福祉基金へ寄付しました。
- ・ 黄色でツナガルプロジェクトに賛同し、かがや包括センター、地域の支援団体の高齢者や障害者支援の一環である黄色いベンチプロジェクトに協力しています。
- ・ 前橋東ロータリークラブの一員として、公園の清掃活動などに参加しています。
- ・ その他協賛事業
 - 群馬知的障がい者サッカー大会ファイトカップ2023
 - 前橋花火大会2023
 - マンドリンのまち前橋・朔太郎音楽祭2023
 - 群馬県交通安全協会賛助会員
 - 前橋石関公園ネーミングライツスポンサー

「お客さま本位の業務運営」に基づく2024年目標

- 自動車保険継続率……………90%以上
- 火災保険継続率……………85%以上
- 早期更改率……………80%以上
 - ※満期日の28日以上前に継続の手続が完了している割合
- キャッシュレス率……………100%
- 書類不備率……………2%以下
- モバイル損保新規開設…300件
- 代理店事故受付割合……90%以上（自動車）
- 保険金支払満足感……………70%以上



人事ビジョン

中央ビジネスは、求める社員像を明らかにし、組織の活性化を図ります。

1) 他を認め尊重し、協力し合いながら活動できる人

一緒に働く仲間の考え方や行動を理解し、認め、尊重してください。自分と違う考え方や思いを持つ人を承認してください。中央ビジネスは「一人ひとり」を大切にしますが、それと同時に「組織」も大切にします。他の人のことを考えず自分勝手に行動することなく、常に周りを意識し、仲間を気にかけて行動してください。グループで、部門で、会社全体で協力しあい活動してください。達成感を、一緒に働く仲間と分かち合ってください。失敗も、誰かひとりのせいにするのではなく、仲間同士で補ってください。困難なことも全員で努力し乗り越えましょう。私たちは「ワンチーム」です。

2) 保険募集のプロとしての意識を高く持ち、ルールや規則を守り誠実に活動できる人

私たちは保険募集のプロです。お客さま一人ひとりの環境や状況を把握し、想定されるリスクに対応した提案をします。お客さまに、補償の大切さと必要性をわかりやすい言葉で説明し、きちんと理解していただきます。保険料で補償内容を決めることなく、ベストプラクティス（最善・最良）の提案を行います。正しい保険を理解し、常識や倫理に照らし、ルールや規則を守り、使命感を持って誠意ある行動をします。

3) ISOの基本理念を理解し、お客さまの期待を超えるサービスの提供ができる人

お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤として、お客さまの安心・安全に資する最高品質のサービスを提供し、社会に貢献します。

品質方針を理解し、品質目標達成のためPDCAによるたゆまぬ改善活動を継続して行い、成果を上げてください。

お客さまの声に耳を傾け、お客さまの事前期待を把握し、そのサービスの提供を通じて、お客さまから選ばれる、地域を代表する代理店になることを目指します。

4) 目標達成に向かい、責任感、使命感と高い業務知識を持ち 積極的に行動できる人

自主性と高い志を持って、目標や計画を立て、新たな課題に率先してチャレンジし、最後まで諦めず努力します。組織内での自分の役割を理解し、責任感を持って生産性を高めることに努めます。個ではなく、組織で思いをひとつにします。

向上心を持ち、能力を高め、幅広い専門知識を身につけます。

5) 常に感謝の気持ちを持ち、関わる人々の幸せを願い 思いやるのある行動ができる人

全てのことに感謝し、お客さまの幸せのため、仲間の幸せのため、家族の幸せのため、自分自身の幸せのために思いやりのある行動をします。自分の思いは、きちんと言葉にして伝えます。謙虚な気持ちを忘れず、仲間を応援し、お客さまを大切にします。

「ありがとう」を素直な気持ちで伝えます。

2024年 事業計画書

5. 中期事業計画

時 期	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	
成績目標	損保一般	280,000	300,000	320,000	340,000
	生保営業数字	40,000	50,000	60,000	70,000
	生保保有	170,000	180,000	190,000	200,000
	顧客数	2,000	2,050	2,100	2,150
利益計画	手数料	66,000	72,000	78,000	83,000
	(損保)	56,000	60,000	64,000	68,000
	(生保)	10,000	12,000	14,000	15,000
	生産性	8,250	9,000	9,750	10,000
社員数(募集人登録数)	8(6)	8(6)	8(5)	8(5)	
経 営	RPAビジネス推進 リクルート活動 障がい者グループホーム管理 兼業思案	RPAビジネス リクルート活動 障がい者グループホーム管理 兼業確定準備	RPAビジネス リクルート活動 障がい者グループホーム管理 新業種開業	RPAビジネス リクルート活動 障がい者グループホーム管理 新業種運営	
営 業	営業2名+会長 標準営業活動 クロスセル活動 会長担当顧客引継	営業2名+会長 新種専門スタッフ育成 標準営業活動 クロスセル活動 会長担当顧客引継完了	標準営業活動 クロスセル活動 生保専門部開設	標準営業活動 クロスセル活動	
内 務	カスタマーサポート2名 PPA事業部1名 品質管理部開設 (RPA事業部兼任) 事務課1名	カスタマーサポート2名 RPA事業部1名 事務課1名	カスタマーサポート2名 品管・RPA事業部2名 事務課1名	カスタマーサポート2名 品管・RPA事業部2名 事務課1名	
体 制	社内・内務業務マニュアル策定 社内・内務業務ルールの定着 社員教育マニュアル策定 健康経営優良法人認定(継続) AceAcademy受講	社内・内務業務ルールの定着 社員教育 健康経営優良法人認定(継続) AceAcademy受講	社員教育 健康経営優良法人認定(継続) AceAcademy受講	社員教育 健康経営優良法人認定(継続) AceAcademy受講	
その他	社外ネットワークの活用 HPの充実(リクルートページ) ネーミングライツの継続 地域包括センター協力 ロータリークラブ RINGの会 代理店成長クラブ	社外ネットワークの活用 HPの充実(リクルートページ) ネーミングライツの継続 地域包括センター協力 ロータリークラブ RINGの会 代理店成長クラブ	社外ネットワークの活用 HPの充実(リクルートページ) ネーミングライツの継続 地域包括センター協力 ロータリークラブ RINGの会 代理店成長クラブ	社外ネットワークの活用 HPの充実(リクルートページ) ネーミングライツの継続 地域包括センター協力 ロータリークラブ RINGの会 代理店成長クラブ	

6. 今年度(2024年度)の課題と取り組み

強み	弱み
<ul style="list-style-type: none"> ❖ ISO9001認証取得 <ul style="list-style-type: none"> ・品質マネジメントシステムの周知徹底 ・役割分担による仕事の効率化 ❖ 専門家ネットワークの活用 <ul style="list-style-type: none"> ・500人以上の専門家から成るネットワーク ・お客さまのあらゆる困りごとに対応 ❖ RPA導入 <ul style="list-style-type: none"> ・申込書作成などの定型業務のRPA化 ・kintoneとRPAの連携 ・RPA導入によるお客さま対応の充実 ❖ 社屋の活用 <ul style="list-style-type: none"> ・ガラス張りの建物で目立つ ・白を基調とした明るい来客スペース ・フリーアドレスの事務室 ❖ ネーミングライツ獲得 <ul style="list-style-type: none"> ・地域の公園のネーミングライツを獲得 ・地域貢献の一環 ❖ BCP「事業継続力強化計画」の認定 ❖ 健康経営優良法人の認定 <ul style="list-style-type: none"> ・働きやすい環境づくり ・有給休暇消化率100% 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 人員不足 <ul style="list-style-type: none"> ・若年層の採用ができない ・同規模他店に比べて顧客数が少ない ・集中した社員教育ができていない ❖ 広範囲な顧客分布 <ul style="list-style-type: none"> ・10km以内の個人顧客数割合が低い ・ブランド力向上が必要 ❖ お客さまの声 <ul style="list-style-type: none"> ・収集活用ができない ❖ 情報発信 <ul style="list-style-type: none"> ・システムは構築されているが活用できていない ・モバイルソンの登録者数が少ない ・専門家ネットワークの活用ができていない

1) お客さま対応

○お客さま評価確認シート、共通品質目標進捗管理表で結果を確認します。

【取組方法】

- ・お客さま一人ひとりの環境や状況を把握し、想定されるリスクに対応したプランを提案する。
- ・お客さまの意向と比較し、わかりやすい言葉で説明する。
- ・お客さま携帯電話番号の入力徹底。
- ・情報収集と情報提供を行い、「お客さまの声」を収集する。
- ・契約締結後1週間以内に「契約のお礼状」を発送する。
- ・生命保険契約については、証券到着確認を必ず行い、アンケートの協力を依頼する。
- ・事故対応について、お客さまとの直接対話のほかに「途中経過のご案内」と「解決のご案内」を発送し事故解決の際にはアンケートの協力を必ず依頼する。

2) 役割分担による業務の効率化とサービスの提供

損保一般 280,000千円（増率5.0%以上）

生保一般 40,000千円

生保保有 170,000千円

損保継続率 95%以上

○代理店経営総合指標、代理店支援botで結果を確認します。

【取組方法】

- ・興味を持ってお客さまと関わり、情報収集とライフスタイルに合った保険プランの見直しや新規提案を行う。
- ・早期更改の励行と、長期化、セミフリ化をすすめて、他社移行による継続落ちをなくす。
- ・法人や個人事業のお客さまへ積極的に新種保険の提案を行う。
- ・車検満了案内等を活用し、車両情報(買い替えや増車)を取得する。
- ・役割分担をより明確にし一人ひとりが責任をもって業務に取り組み、kintoneを活用して社内で徹底した情報共有管理を行う。

3) 組織体制と付加価値の提供

【取組方法】

- ・個別面談を定期的に行う。
- ・業務マニュアル、事務処理マニュアルの充実。
- ・定型業務のRPA化を更に推進し、業務の効率化、生産性、作業品質のより一層の向上を図る。
- ・属人化している業務を洗い出し情報共有する体制をつくり、社員全体の業務の平準化を図る。
- ・対応記録（契約・変更・事故対応・お問い合わせ等）のkintoneへのルールに従った記録の徹底と、社内全員の共有。
- ・専門家ネットワーク「LP21」を活用し、お客さまの「困りごと」に対応する。
- ・お客さまへモバイルソンプの新規開設促進。
- ・障がい者向けグループホームの管理。
- ・ぜんち共済を通じて障がい者向け保険の普及拡大を図る。
- ・地域包括センターと協力し、高齢者支援を行う。（幸せの黄色いベンチプロジェクト参加）
- ・地域貢献の一環として、石関公園のネーミングライツスポンサーを継続する。
- ・ロータリークラブを通して奉仕活動へ積極的に参加する。