

## 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。