

# 中期経営計画 (2022年度～2024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、お客さま満足度の向上を目標としております。商品・サービス品質の向上および生産性・収益性の向上など経営基盤のさらなる改善は、お客さま満足度を高めるための一つの方策であると考えています。

## 中期経営計画 (2019年度～2021年度) の振り返り

中期経営計画 (2019年度～2021年度) では、「職員満足度の向上」を「お客さま満足度の向上」につなげる『『持続的成長のための好循環』の構築』と「長期経営ビジョンの実現に向けた取組み」を主要なテーマとして取り組みました。

「職員満足度の向上」は、職員意識調査における多くの質問項目について回答結果が上昇しましたが、確認指標である職員満足度は中計スタート時と概ね同水準で推移しました。「お客さま満足度の向上」は、ご契約者アンケート (自社調査) におけるお客さま満足度は上昇する一方、外部調査における業界内順位は若干低下しました。

「長期経営ビジョンの実現に向けた取組み」では、デジタルを活用したお客さまとのコミュニケーションの実現等、新型コロナウイルス感染拡大防止の対応により、当初の想定以上に進捗したアクションプランもありました。

## 経営理念体系における中期経営計画の位置付け

当社の中期経営計画は、長期経営ビジョン「お客さま満足度 No.1の生保会社となる」と現状とのギャップを埋めるべく、3年間で推進する取組みをまとめております。

### 経営理念

- ご契約者の利益擁護
- 社会への貢献
- 働く職員の自己実現

### 価値観

**お客さま基点**  
 当社の役職員一人ひとりが「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、お客さまが心から安心できるであろう、フコク生命ならではのサービスや経験を創り出し、提供していくこと

### 経営方針

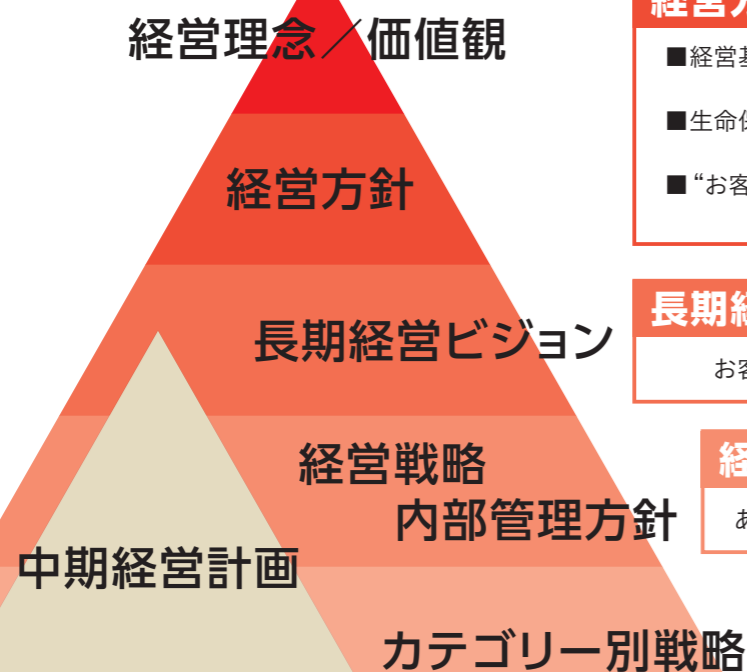
- 経営基盤のさらなる強化を図り、お客さまに安心を提供する
- 生命保険事業を営む相互会社として、持続可能な社会の実現に貢献する
- “お客さま基点”での人材育成を通じて、職員の働きがいを高める

### 長期経営ビジョン

お客さま満足度 No.1の生保会社となる

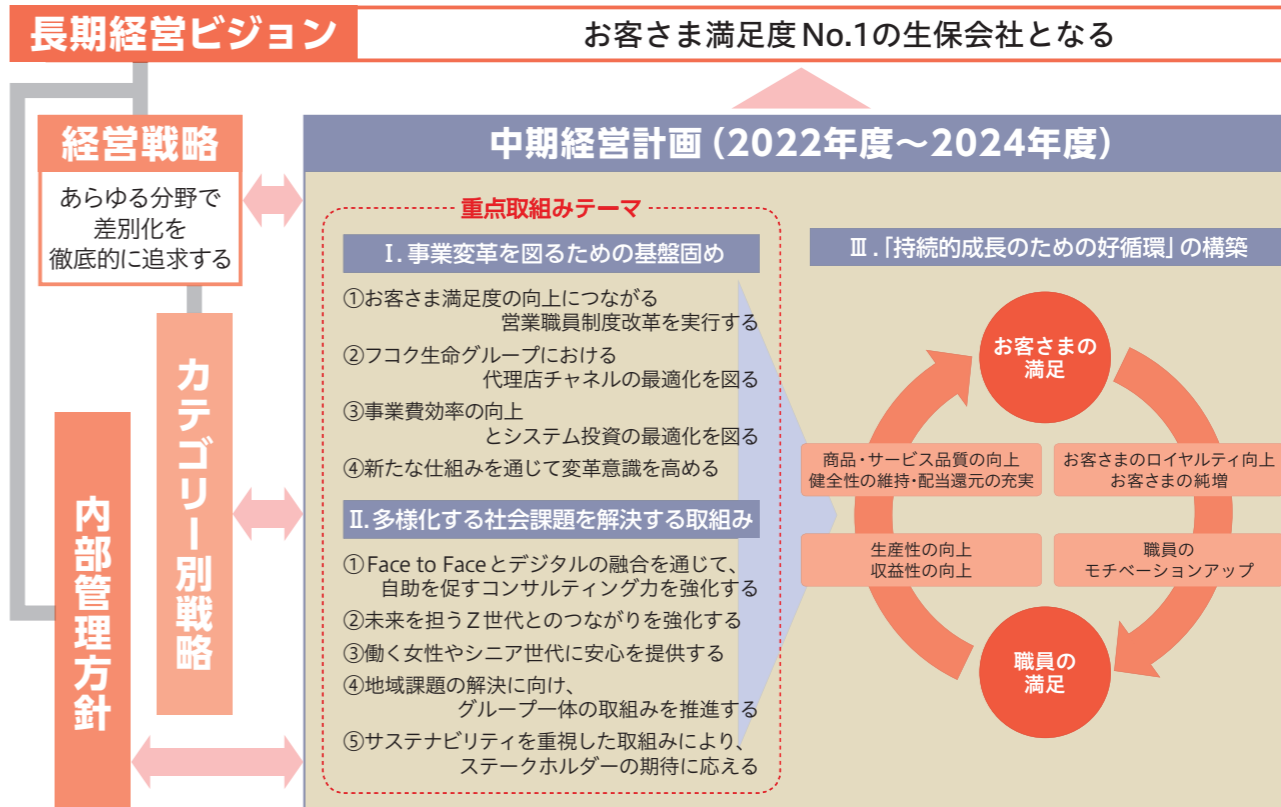
### 経営戦略

あらゆる分野で差別化を徹底的に追求する



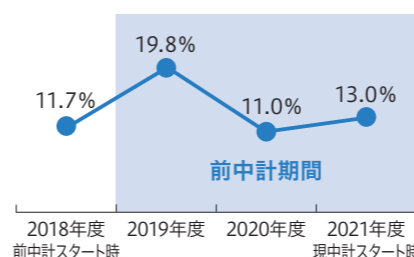
## 中期経営計画 (2022年度～2024年度) の全体像

「事業変革を図るための基盤固め」と「多様化する社会課題を解決する取組み」を重点取組みテーマとし、これらを推進することで『『持続的成長のための好循環』の構築』につなげたいと考えています。「職員の満足」と「お客さまの満足」を循環させることでお客さま満足度の向上を図り、長期経営ビジョンを目指してまいります。



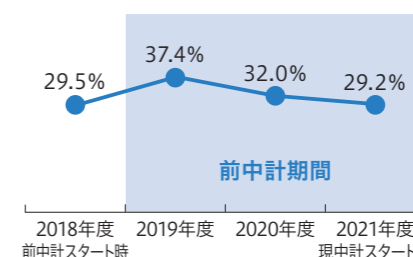
## 『『持続的成長のための好循環』の構築』を確認するための指標

確認指標①：お客さま満足度<sup>※1</sup>



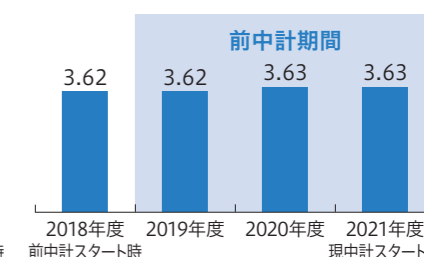
※1 ご契約者アンケートの「フコク生命を総合的にみて、どの程度満足されていますか」という質問に対して、7段階の選択肢のうち満足度が最も高い「大変満足」と回答いただいたお客さまの割合

確認指標②：他者加入推奨意向<sup>※2</sup>



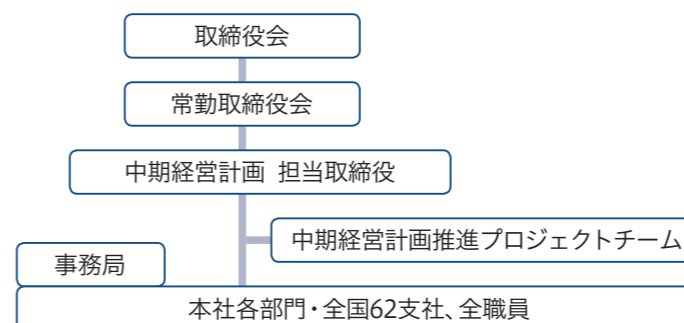
※2 ご契約者アンケートの「フコク生命をおすすめいただけますか」という質問に対して、7段階の選択肢のうち上位の二つ「ぜひすすめてほしい」「すすめてほしい」と回答いただいたお客さまの割合

確認指標③：職員満足度<sup>※3</sup>



※3 職員意識調査の「私は、フコク生命で働いていることについて満足している」という質問に対して、「まったくその通り…5」「どちらかといえばその通り…4」「どちらともいえない…3」「どちらかといえば違う…2」「まったく違う…1」を選択肢とした回答結果の平均値

## 推進体制



### 中期経営計画推進プロジェクトチーム

重点取組みテーマの統括部門長を中心に部門横断的なプロジェクトチームを組成し、各取組みの管理において効果的なPDCAを実施

### 本社各部門

各部門において策定したアクションプランを推進

### 全国62支社 (支社中計委員会)

支社中計委員会の毎月開催により、お客さま基点指標の向上を通じてサービス品質の向上を図る