

お客さま本位の業務運営に関する方針

日鉄保険サービスは、日本製鉄グループの保険代理店として「長年培ってきた保険サービスの提供を通じて、企業の健全な発展と人々の安全・安心な生活に貢献する」ことを企業理念に掲げ、お客さま本位の業務運営の実践および法令・規則等の遵守を第一に取り組んでおります。当社は、この企業理念を実現し、お客さまにご満足いただける保険サービスを提供し続けていくために、以下の方針を定めます。また、本方針は定期的に見直しを行い公表してまいります。

方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立

当社は、お客さまにご満足いただける保険サービスを提供するため、本方針を実践し、企業文化として確立するよう努めてまいります。

- ① 全国14箇所の営業拠点を通じて、お客さまにご満足いただける良質な保険サービスをご提供します。営業拠点では、いつでも手続き可能なWEB手続きに加え、対面、電話、郵送など、お客さまのご要望に応じてご対応方法をご選択いただけるように準備します。
- ② 計画的な社員教育体系を作成・実践し、知識・経験・専門性に加え、お客さまに寄り添う気持ちを持った人財を育成し、お客さま本位の業務運営を最優先する企業文化を確立します。
- ③ 社員が、お客さまの立場に立つて「考働」(注①)する意識を持ち、また、QM活動(注②)を通じて、社員同士がお互いに注意・助言しながらも、尊重し合う、企業風土を構築します。
(注①)「考働」とは「行動」ではなく、当社では「お客さまのためによく考え、働く」ことを表現しております。
(注②)「QM活動」とはQuick&Quarter Meetingの略称で、いつでも、どこでも、誰とでも、短時間で実施する小集団活動を表現しております。
- ④ コンプライアンス態勢の強化および「お客さま本位の業務運営」推進の実効性検証に向け、当社は「四線ディフェンス」を構築します。肝となる「一線ディフェンス」としての営業箇所による自己点検、「二線ディフェンス」としての保険募集管理部によるモニタリング、「三線ディフェンス」としての内部統制部による内部監査を定期的に実施します。更に「四線ディフェンス」として、保険会社や顧問弁護士による外部監査や点検を実施することで、「より厳しく、より専門的に、より高い視点で」当社の態勢整備上の課題やリスクを精査し、業務品質の向上、お客さま満足度の向上につなげます。
- ⑤ 日本製鉄グループ各企業と取引保険会社との徹底協業により、お客さまにとって最善の利益と考える「真(まこと)の安心、安全、更に低廉、良質」な商品・サービスを組成し、お客さまにお届けします。

方針2. お客さまへの情報提供とわかりやすいご説明の実践

当社は、お客さまがご自身の意向に沿った保険商品を選択できるようにするため、わかりやすく丁寧に、重要な情報をお伝えし保険商品・サービスのご説明をいたします。

- ① お客さまに複数商品をご案内する際は、客観的に偏りなくご説明します。また、保険の乗換に際しては、お客さまの不利益になる場合があることなどの情報を確実にお伝えしご判断いただくよう努めます。
- ② お客さまへ正確に保険商品の特性や公的保険制度を含む関連情報のご説明を実施するため、全社標準の募集プロセスを定め、適切な保険募集を実施します。
- ③ 特に高齢の方や障がい者の方に対しては、わかりやすい言葉で、丁寧に、きめ細やかな対応を心がけます。

方針3. お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案、お客さまに必要なサービスのご提供

当社は、保険募集にあたり、お客さまの属性や状況を考慮しお客さまのご意向を最優先として、保険商品のご提案を行い、ご契約時にはお客さまのご意向に沿った内容となっているか十分に確認いたします。
また、既にご契約をいただいているお客さまに対しては、契約管理、リスクマネジメント活動、事故低減活動、および、事故発生時のご支援など、お客さまをサポートする活動を推進いたします。

- ① 日本製鉄グループの福利厚生制度を踏まえ、お客さまのご意向に沿い、お客さまに相応しい保険商品をご提案します。
- ② 日本製鉄グループの皆さまにとってメリットのある「真の安心・安全、更に低廉、良質」な団体契約、団体扱自動車保険の認知度を向上するために、認知度調査の実施をはじめ普及活動に力を入れて取り組みます。
また、日本製鉄グループ各企業と協業し、交通事故低減に取り組み、団体割引や優良割引の維持・拡大に貢献します。
- ③ お客さまへの提案力向上やコンプライアンス向上のため、商品研修やロープレ形式による実践的な研修を実施し、お客さまに相応しい保険商品、おすすめすべき保障(補償)をご提案できるように努めます。
- ④ お客さまへのご対応が適切になされていることを確認するために、社内システムを活用し、募集プロセスを記録します。これらを検証することで、募集の実態を把握するとともに、必要に応じて適切な指導を行ない、お客さまサービスの向上に繋がります。
- ⑤ 営業拠点での「証券診断」「健康増進セミナー」「KYT(危険予知トレーニング)研修」「法人向けリスクサーベイ」など、お客さまのお役に立つことを目指した各運営を社員一丸となって推進します。

方針4. お客さまの声を業務運営に活かす取り組み

当社は、お客さまから寄せられるご意見、不満足の原因、お褒め・感謝等を業務品質の向上に不可欠なものと認識し、業務運営に反映させる仕組みを構築してまいります。

- ① ご意見や不満足の原因等を「チャンスボイス」、お褒め・感謝の言葉を「ハッピーボイス」と言い換え、「チャンスボイス」や「ハッピーボイス」を積極的に数多く収集・分析することで業務品質向上を図ります。
- ② 不満足の原因(苦情)に関しては、営業拠点が窓口として真摯に対応します。更に、保険募集管理部による管理・分析を行い、募集ルールの見直しや教育研修を実施することで業務品質向上に努めます。
- ③ 「お客さまの声」について、営業拠点メンバーがQM活動により、主体的に共有・議論し、組織的に活かす取り組みを全社一丸となって推進します。
- ④ お客さまアンケートを実施し、お客さまの声を積極的に頂戴するように努めます。

方針5. お客さま本位の業務運営の定着を図るための教育・人事制度

当社は、社員がお客さまの最善の利益を意識して行動し、適正な業務運営が実践できるように、本方針に則った社員教育・人事制度の運用を行ってまいります。

- ① 各社員には階層別に推奨資格を定め、資格取得に関連する費用を会社が負担するなど、資格取得の支援を行います。
- ② 当社経営理念である「お客さまにご満足いただける保険サービスを提供する」ことを実現するために、職場環境の整備や人財育成を見据えた人事制度の運用を行います。

以上