

弊社のお客さま本位の業務運営に関する取組み状況

2022年9月現在

No.	方針	該当する「顧客本位の業務運営に関する原則」	No.	取組状況	該当する「顧客本位の業務運営に関する原則」	取組み指標 (KPI)
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	原則2(本文、(注))、 原則7(本文、(注))	取組状況1	<ul style="list-style-type: none"> ○ コロナ禍等有事に備え、テレワークでもお客さま対応ができるよう、環境を整備しました。 ○ 取扱件数の多い自動車保険で、お客さまが安心して手続きができるよう、Web、電話、郵送など非対面での対応方法をわかりやすく「あんしん更新手続き」として整備し明示しました。 ○ 業務品質向上に向け、社内主管部門による監査・モニタリングを、当社全箇所を対象に実施しました。更に外部委託による監査を実施し、指摘された課題に対して対策を講じ取組みを行ないました。 	原則2(本文、(注))、 原則7(本文、(注))	「内部監査」 「保険募集管理部モニタリング実施回数」
方針2	お客さまへのわかりやすいご説明の実践	原則3(本文、(注))、 原則4(本文)、 原則5(本文、(注1)、(注3)~(注5))、 原則6(本文、(注1)、(注4)~(注5))	取組状況2	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全箇所を対象に損害保険商品、生命保険商品のロープレを実施し、お客さまに推奨理由や商品内容をわかりやすく説明をしているかをチェックし、課題点を全社に共有し改善に取り組みました。 ○ 日本製鉄グループの皆さまにメリットのある団体制度(団体総合生活保険(てつのお守り)、団体扱自動車保険)をわかりやすくお伝えするために、動画を作成し、積極的に活用しました。 ○ 団体契約のパンフレットを大幅に見直し、幅広い補償をわかりやすく、ビジュアルにご提示しました。 	原則3(本文、(注))、 原則4(本文)、 原則5(本文、(注1)~(注5))、 原則6(本文、(注1)~(注5))	-
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	原則3(本文、(注))、 原則4(本文)、 原則5(本文、(注1)~(注5))、 原則6(本文、(注1)~(注5))	取組状況3	<ul style="list-style-type: none"> ○ 団体保険を大幅に見直し、日本製鉄グループの従業員に大きなメリットのある「団体総合生活保険(てつのお守り)」を新たに取り扱いこととなりました。 ○ 日本製鉄グループの従業員にメリットのある「団体扱自動車保険」の普及に積極的に取り組みました。 	原則3(本文、(注))、 原則4(本文)、 原則5(本文、(注1)~(注5))、 原則6(本文、(注1)~(注5))	「団体総合生活保険加入者数」
方針4	お客さまの声を業務運営に活かす取組み	原則2(本文、(注))、 原則7(本文、(注))	取組状況4	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまの声を積極的に収集し、2021年度の当社起票件数は1,773件(前年1,337件)となりました。 ○ お客さまの不満足の表明については、関係部署で改善策を検討、実施しました。例えば、新型コロナウイルス感染症の影響で、更新手続きも支障がありましたが、「お客さまの声」を踏まえ、改善に取り組み「あんしん更新手続き」の仕組みを構築しました。 ○ お客さまの声を全社で共有し、業務品質向上に向けた教材とするとともに、取引保険会社とも共有し、保険会社と連携して業務品質向上に向けて取り組んでおります。 	原則2(本文、(注))、 原則7(本文、(注))	「お客さまの声受付数」
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	原則2(本文、(注))、 原則4(本文)、 原則5(本文、(注1)、(注3)~(注5))、 原則6(本文、(注1)、(注4)~(注5)) 原則7(本文、(注))	取組状況5	<ul style="list-style-type: none"> ○ コロナ禍においても社員のレベル向上を図っていくため、eラーニングやWEBを活用した研修、テストを全社員に実施しております。 ○ ファイナンシャルプランニング技能士や損保大学、生保大学等の資格取得を推進するため、「教育・研修および資格取得支援規程」を定め、受験費用等の負担や資格取得奨励金の支給を行っております。 ○ 人事制度運用については、「売上主義」ではなく、「コンプライアンス」や「お客さま本位の業務運営」の取組姿勢を重要視する旨、従業員に対し周知、徹底しております。 	原則2(本文、(注))、 原則4(本文)、 原則5(本文、(注1)~(注5))、 原則6(本文、(注1)~(注5)) 原則7(本文、(注))	-