弊社のお客さま本位の業務運営に関する取組み状況

2023年6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	○ 取扱件数の多い自動車保険で、対面以外でも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ご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、専用チラシを作成して満期を迎える全てのお客さまにご案内いたしました。 ○「お客さま本位の業務運営」を踏まえた実践力強化を意識し、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り組みました。 ○「お客さま本位の業務運営」やコンプライアンスに関する全社員向け研修、理解度テストを実施し、実施回数を「お客さま本位の業務運営に関する方針」方針5のKPIといたしました。	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	○ 全箇所を対象に団体保険、生命保険商品のロープレを実施し、お客さまに必要な情報提供を分かりやすく説明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。 ○ 日本製鉄グループ従業員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。 ○ 日本製鉄グループ企業向けにメリットのある団体労働災害保険や団体長期障害所得補償保険（GLTD）を積極的にご案内いたしました。 ○「公的保障」の説明について、対応する担当者全員が漏れなく、わかりやすく説明できるようにするため、トークスクリプトや資料を作成・周知し、ロープレ等で確認を行いました。	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））	お客さま満足度
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2（本文、（注）） 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	○ 日本製鉄グループの従業員にメリットのある「団体総合生活保険（てつのお守り）」の商品内容を更に充実した内容として、積極的にご案内いたしました。 ○ 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」について、「認知度」をあげていくため、日本製鉄株式会社をはじめグループ会社と連携して、積極的に取り組みました。 ○ お客さまのご意向を適切に把握することができるよう、営業担当者にロープレを実施し、レベルアップに向け、取り組んでおります。 ○ 全箇所においてグループ会社向けに「安全運転講習会」を実施し、好評を頂きました。（2022年度は実施回数は84回、延べ2,426名の方にご参加いただきました。）	原則2（本文、（注）） 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り組み	原則2（本文、（注））、 原則7（本文、（注））	取組状況4	○ お客さまの声を積極的に収集し、2022年度の当社起票件数は2,464件（前年1,773件）となりました。 ○頂いた「お客さまの声」を半期ごとに分析し、経営会議や取締役会をはじめ社内で共有し、業務品質向上に向け取り組んでおります。 ○ 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、団体総合生活保険（てつのお守り）のパンフレットを「お客さまの声」を踏まえ、大幅に改訂し、よりわかりやすくビジュアルに改訂いたしました。	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	○「お客さま本位の業務運営」をより理解し、実践していくため、営業社員一人ひとりに「お客さま本位の業務運営を意識してどのように行動しているか」ヒアリングを行い、自分の言葉で語れることを目指して取り組みました。 ○ 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3）～（注5））、 原則6（本文、（注1）、（注4）～（注5）） 原則7（本文、（注））	「お客さま本位の業務運営」定着に向けた全社員向け研修の実施回数