

弊社のお客さま本位の業務運営に関する取組状況

2024年6月28日

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、お客さまにとって利便性が高いWEB手続きの取り組みを推進しました。2023年度に実施した「お客さまアンケート」で50.1%のお客さまがWEBでの手続きを希望されました。 ○ 「お客さま本位の業務運営」の実践状況をチェックするため、社内主管部門による監査・モニタリングを、弊社全箇所を対象に実施しました。更に弊社の募集管理態勢の監査を外部委託し、指摘事項について改善に取り組んでおります。 ○ 「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を、WEB講習、外部講師による研修、理解度テスト等様々な手法で取り組んでおります。	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	○ 全箇所を対象に損害保険、生命保険商品のロープレを実施し、公的保障を含め、お客さまに必要な情報提供を分かりやすく実践するために研鑽を重ねております。 ○ 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、パンフレットを見直し、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）を前年度に引き続き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、トークスクリプトの周知、ロープレの実施に加え、社外講師による研修を実施いたしました。	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)）	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「団体扱自動車保険」「団体総合生活保険（てつのお守り）」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、認知度調査を実施し、80%以上のグループ従業員の皆さまからご回答を頂きました。 ○ お客さまのご意向を適切に把握・確認することができるよう、営業担当者へのロープレを通じ、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。（2023年度は実施回数は73回、延べ3,280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、2023年度の当社起票件数は2,173件となりました。 ○ 2023年8月より「お客さまの声」を組織的に活かすことを目指し、小集団（拠点、グループ、チーム等）で意見を出し合い、対策を講じる等の取り組みを行った事例を「お客さまの声を活かす」事例として起票する取り組みをスタートいたしました。2023年度は33件起票いたしました。 ○ 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）や団体扱自動車保険の案内チラシ等「わかりにくい」という「お客さまの声」を踏まえ、文言をシンプルに分かり易く見直しました。	原則2（本文、(注)）、 原則7（本文、(注)）	「お客さまの声受付数」 「お客さまの声を活かす受付件数」
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。 ○ 弊社は「三つの誓い」（①お客様本位の業務運営と法令・規則を遵守すること②一人ひとりが「安心お届け隊」であること ③一人ひとりが「健康第一・健康最優先」であること）を掲げ、各種会議、研修を繰り返し実施し、その実現に向けて取り組みを進めております。	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