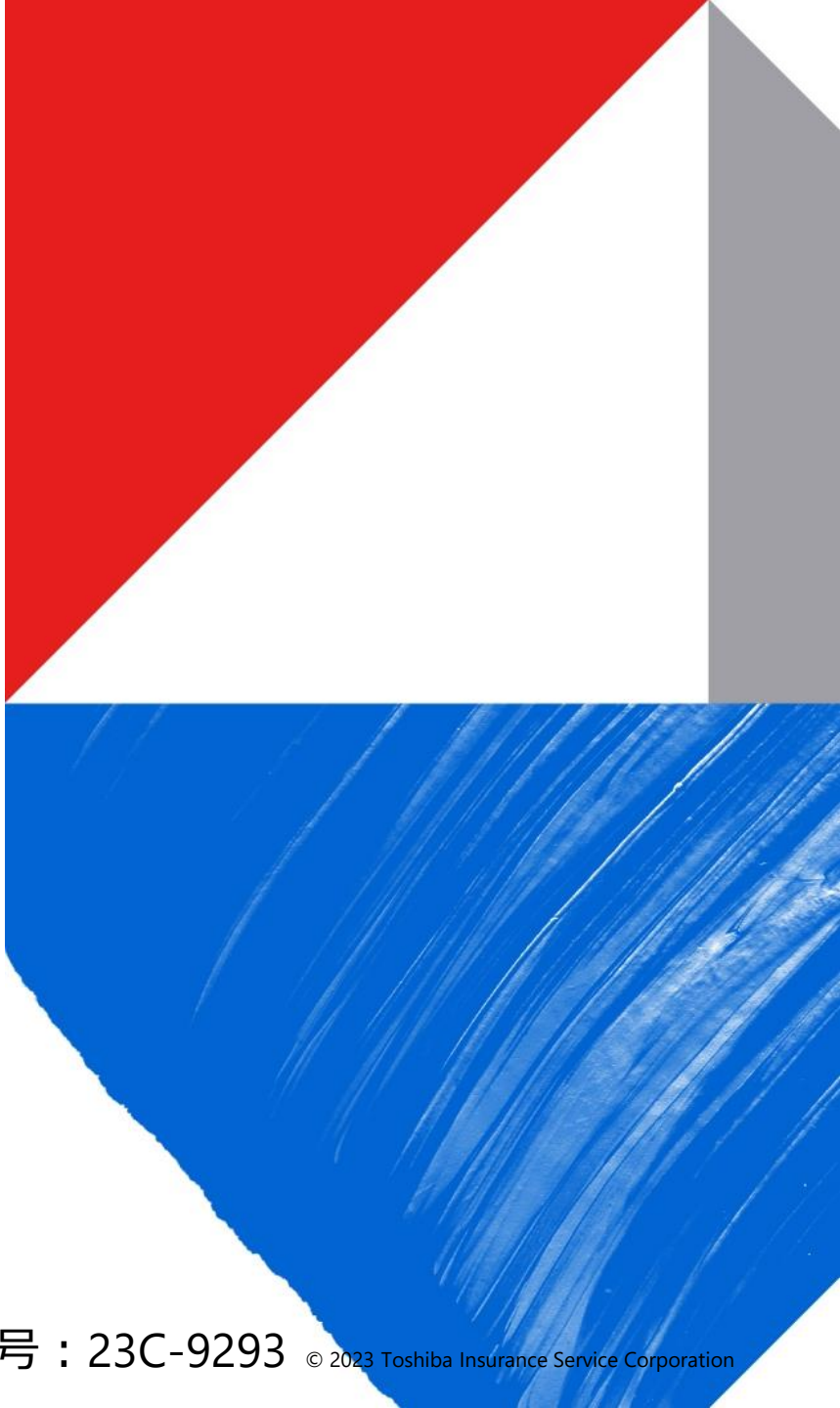




**TOSHIBA**

**2022年度  
“つねにお客さまのことを考える”取り組み  
に関するご報告**

**東芝保険サービス株式会社  
2023.06.19**

TISCO承認番号：23C-9293 © 2023 Toshiba Insurance Service Corporation

## “つねにお客さまのことを考える”取り組み



当社は、保険代理店として、お客さまの最善の利益の追求を最優先課題の取り組みと定め、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択しました。

当社取り組み方針『“つねにお客さまのことを考える”取り組み』は定期的に見直しを行い公表します。  
この資料において、当社の2022年度の取り組み内容を、当社の取組方針毎に報告させていただきます。

### ●資料の表記方法について

方針：東芝保険サービスの方針 = **金融庁が示した7つの原則を赤字で表記しております**

**2022年度**の弊社取り組み内容については**青色**で表記しております。

2022年度の取り組み結果を踏まえた**2023年度**の取り組み目標については**緑色**で表記しております。

※当社の取組方針とは、金融庁が示した7つの原則に紐づいて定めた方針です。「顧客本位の業務運営に関する原則」は金融庁ホームページよりご確認ください。

# 方針 1 : 私たちの目指す姿

方針 1 : 私たちの目指す姿 = **原則 1 (本文、注) 、原則 2 (本文)**

最良で信頼性が高く明快なソリューションを提供することで、企業の発展に寄与し、安心を届ける存在であり続けます。当社は保険代理店として、お客さまへの最善の利益の追求を最優先課題と定め、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を“つねにお客さまのことを考える”取り組みとして実践しています。この取り組みは、毎年「お客さまの声対応プロセスに対するマネジメントレビュー」としてトップマネジメントへ報告会を実施しています。取り組み結果と次年度の取り組み目標は全社に開示し、“つねにお客さまのことを考える”取り組みとして活動しています。

2022年度は、以下の目標を掲げ、“つねにお客さまのことを考える”取り組みを推進しました。

## 1. 「お客さま本位の取組み」と一体化した活動へ進化・定着

お客さまにとって真に必要な情報提供と、当社で加入してよかったと体感できる提案、リスクコンサルティングに取り組みました。

## 2. 社内改善活動の促進(経営に資する改善)

お客さまの声の起点とした品質向上サイクルを定着させ、お客さまの声対応プロセスの品質の継続的改善を促進させることに取り組みました。

## 3. 個人情報保護抵触事案・不適正行為の防止

再発防止策の点検と、なぜなぜ分析手法を用いた真因の分析力の向上に取り組みました。

## 4. データ分析の向上・データの有効活用

満足度アンケートの分析力を向上し、得られたデータの有効活用に取り組みました。

## 5. 新CS-UP10002システムの機能向上

複雑化していたCS-UPシステム機能を一本化し、仕掛案件の見える化、登録件数・進捗把握を簡便にする取り組みをしました。

## 6. 「社内取組活性化」させ従業員満足度の向上

「お褒め」の声からお客さまへインタビューを行い、社内で好事例として紹介し、従業員のお客さま対応の向上とモチベーション向上につなげました。

## 方針 1 – (1) : 基本行動指針 (3C)

## 方針 1 – (2) : 行動基準 (Credo)

### 方針 1 – (1) : 基本行動指針 (3C) = 原則 2 (本文)

当社は、東芝グループの理念体系を踏まえ、基本行動指針 (3C) を全従業員が常に意識し、お客さま対応をしています。お客さま・環境の変化に的確に対応するため、お客さまひとりひとりにとって何が本当に必要か、何が最良かというお客さま本位の活動に取り組んでいます。

2022年度は、満足度の向上のためには、お客さまと当社との接点を強化すべきという仮説をたて、お客さま対応アンケートでコミュニケーションに関する設問を行い、年代別、契約状況、TISCOT登録状況など交えて分析しました。

2023年度は、アンケートの分析結果から、さらにお客さまに寄り添いご満足いただけるために、お客さまからいただくマイナスコメント (態度・話し方・説明不足など) から改善策を検討し、「お客さま本位の取り組み」と一体化した活動へ進化定着を目指します。

### 方針 1 – (2) : 行動基準 (Credo) = 原則 2 (本文)

行動基準 (Credo) は、3Cの実現と、活気溢れる会社作りのために18項目掲げられています。従業員同士が社内取り組みでの好事例を『そりゃいいね！Credo』として登録し、従業員代表が毎月特に優れたものを選出し、全体朝礼やCS-UPミーティング時に共有しています。

#### ◆そりゃいいねCredo 2022年度 事例

情報システム部がPCスキルアップを目的として作成した『【パソコン利用】便利な機能のご紹介』の動画を12月好事例として選出しました。

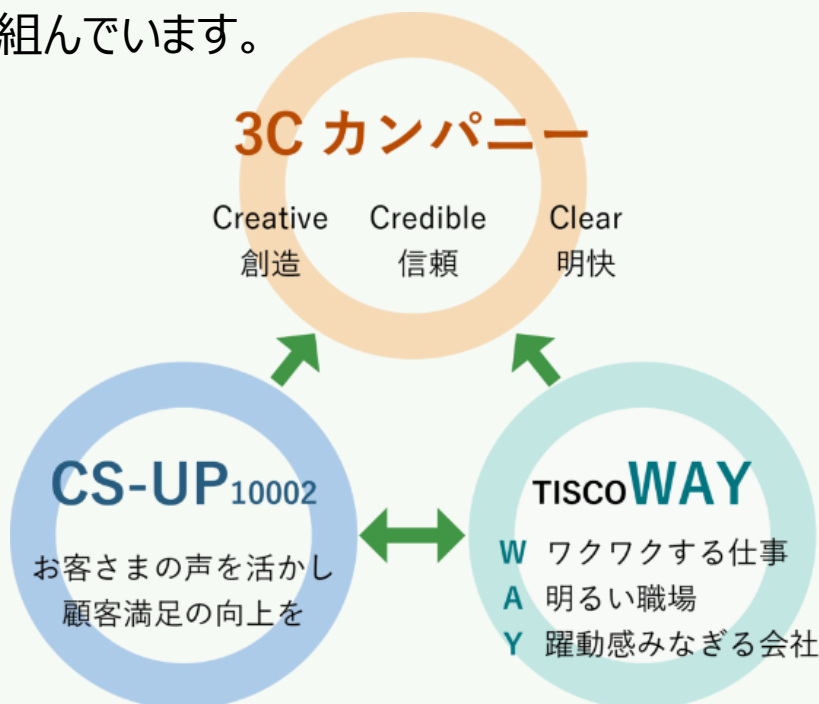
# 方針 2 : 私たちの活動の指針

方針 2 : 私たちの活動の指針 = 原則 2 (注)

私たちの活動の指針を 3 Cカンパニー・CS-UP10002・TISCO WAYの図で表しています。  
私たちはCS（お客さま満足）をCS-UP10002活動といい、ES（従業員満足）をTISCO WAYとして活動し、これらを会社経営の両輪とした企業文化の定着を進めています。

この3Cは保険代理店として私たちが大切にしている価値観を示しています。

当社全員が常に内発的に3Cに立ち返り、チームとして支えあうことで、相互啓発型組織となることを目指し取り組んでいます。



## <基本行動指針：3C>



私たちは、  
約束します。

- Creative**  
つねにお客様のことを考え、  
お客様にとって最良の商品、サービスをお届けします。
- Credible**  
つねにお客様のことを考え、  
お客様へ提供するすべてのものに誠意と責任をもちます。
- Clear**  
つねにお客様のことを考え、  
豊富な知識をもち、わかりやすく明るい対応で、  
安心をお届けします。

そして、私たちは、行動します。

東芝保険サービス株式会社



## 方針 2－（１）：CS-UP10002活動

## 方針 2－（２）：TISCO WAY

方針 2－（１）：CS-UP10002活動 = 原則 2（注）

CS-UP10002活動とは、ISO10002をベースに構築された「お客さま対応の声プロセス」に対応した活動で、苦情だけでなくあらゆるお客さまの声（VOC）を起点に、お客さま対応と業務品質の向上・改善につなげていくものです。お客さま重視の風土を根付かせ、顧客満足を高めることで企業価値向上を目指すために活動を実施しています。

2022年度は、お客さまへより高品質なサービスを効率的に提供するため、弊社のデジタル戦略をさらに推し進め、「保険ポータル」「顧客カルテ」などのお客さまの声の収集・分析をするためのデータ収集基盤を整備しました。「保険ポータル」「顧客カルテ」を活用することにより、お客さま情報を集約・可視化し、お客さまに最適なアドバイスを行ってまいります。

（2023年度より本格稼働、システム概要は8ページを参照ください）

方針 2－（２）：TISCO WAY = 原則 2（注）

従業員満足の向上に向け、年1回の業績表彰や、お褒め獲得者の表彰を行っています。

### ◆業績表彰 6件

- ・リスクマネジメント手法』によるニューリスク保険（パラメトリック型地震保険・B to Bリコール保険）の新規成約
- ・DX推進による団体精算及び統合プログラム事故受付の業務効率化
- ・法人向け所得長期補償保険新規成約 等

## 方針3：お客さまコミュニケーション

### 方針3－（１）：お客さまの声をお受けする窓口 お客さまの声対応組織

方針3：お客さまコミュニケーション = 原則2（注）、原則3（注）、原則4（本文）、原則5（本文、注1、3、4、5）、原則6（本文、注1、5）

当社は、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な商品設計・販売・勧誘活動を行ってまいります。

2022年度は、個人のお客さまひとりひとりのことをもっと知り、ライフステージに応じた適切なタイミングで、お客さまに寄り添った最適な商品の提案を行うために「One to One活動」を推進しました。

法人のお客さまには、企業それぞれに抱えるリスクをリスクマップとしてご提供し、個別リスクに応じた保険商品を提案しました。

2023年度も継続して『お客さま本位の取組みと一体化した活動へ進化・定着』を掲げています。個人のお客さまには、リアルとデジタルを融合し、お客さまひとりひとりのニーズに合わせた対応を行うことで、「One to One活動」の進化・定着を進めてまいります。法人のお客さまには、更改以外のタイミングでも接点の機会を増やし、事業リスクに対してリスクコンサルティング手法を用いた提案を積極的に行ってまいります。

方針3－（１）：お客さまの声をお受けする窓口 お客さまの声対応組織 = 原則2（注）

当社では、直接お客さまと接する担当従業員以外にも、お客さまへの情報提供・ご要望・ご相談を承る窓口として、全国に拠点を配置し、お客さまに対して幅広くあらゆる方法や機会を通じて最適な商品・サービスの提供を心掛けています。

2022年度は、主に新型コロナウイルス感染症に関するお客さまからの問い合わせに、対面窓口での受付対応とともに、WEB事故受付・保険金請求システムの利用を推進し、「お客さま接点数」「東芝保険制度 保険金お支払件数」「保険相談センター来店者数」の対応件数は、前年度を大きく上回りました。

- ◆お客さま接点数 2022年度計：115,190件（対前年度比：+22,832件）
- ◆東芝保険制度 保険金お支払件数 2022年度計：28,188件（対前年度比：+16,568件）
- ◆保険相談センター来店者数 2022年度計：14,480名（対前年度比：+381名）

## 方針３－（２）：お客さまの声 対応履歴の記録

方針３－（２）：お客さまの声 対応履歴の記録 = 原則２（注）

お客さまの声は電話、メール、オンライン面談、満足度アンケートなどさまざまです。いただいたお客さまの声はCS-UP10002システムにて入力内容の記録・管理をしています。お客さまの声対応履歴を充実させることで、当社のどの従業員がお受け付けしても、お手続き状況の可視化によって、スムーズに対応できるようにしています。

2022年度は、お客さまからの質問に、適切な回答を行うツールとして「チャットボット」の試験的な運用を開始しました。運用ノウハウが蓄積され、お客さまが利用しやすい状況になった時点で、社外リリースを予定しております。また、お客さまへ提供するサービスの向上のため、情報確認の導線を見直し、保険業務に関わるシステムやコンテンツを集約しやるべきことや必要な情報を網羅した社内システム「保険ポータル」のリリースを準備しました。さらに、お客さまに適切なアドバイスを行うために、顧客情報を集約・可視化した社内システム「顧客カルテ」のリリースを準備しました。「顧客カルテ」では、個人・法人契約者の加入状況を一覧で把握できるようにし、過去の対応履歴をグルーピングし案件別・時系列順に把握することが可能となります。

2023年度の課題として『新CS-UP10002システム本格稼働による入力精度向上』を掲げ、2023年4月に本格稼働する「保険ポータル」「顧客カルテ」によって、お客さま情報の整理整頓を行います。お客さまの声を集めることをCS-UP10002活動の重要な柱として、商品・サービス及びお客さまの声対応プロセスの継続的改善を促進してまいります。



## 方針 3 – (3) : 適切な保険募集の徹底

## 方針 3 – (4) : ご高齢者・障がいのある方への配慮

方針 3 – (3) : 適切な保険募集の徹底 = 原則 3 (本文、注)、原則 4 (本文)、原則 5 (本文、注 1、2)、原則 6 (注 2、3)

当社は、「基本行動指針 (3C)」に定めている通り、お客さまにとって「最良の商品・サービス」をお届けします。単に保険商品販売するのではなく、お客さまと十分なコミュニケーションを図り、ご満足、ご納得いただけるお手続きとなるようサービスの提供を行います。  
【手数料その他の費用の開示について】手数料その他の費用の開示の考え方については変更ありません。  
【複数の金融商品の取り扱いについて】複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

2022年度の全社コンプライアンス研修では、「保険会社向けの総合的な監督指針」等の一部改正を踏まえ、保険募集人が公的保険制度に関する理解とお客さまに対する適切な情報提供を行うことや、法人向け生命保険募集に関するガイドラインの再確認を行いました。さらに、市場リスクのある生命保険に関して、当社における限定的な取り扱いルールの確認等の案件を取り上げ、社内教育を実施しました。

方針 3 – (4) : ご高齢者・障がいのある方への配慮 = 原則 5 (注 3、5)、原則 6 (本文、注 4、5)

当社は、ご高齢者・障がいのある方にも安心してお手続き、ご契約いただけるよう、より丁寧で分かりやすい説明や、複数回の説明機会を設ける等のきめ細やかな対応を心がけています。

2022年度は、CS-UP10002システムを改修し、ご高齢者のお客さまの特性を把握するために、視力・聴力・判断力・理解力・その他の配慮が必要な事項を登録管理できるように改善しました。お客さま対応では『傾聴スキル』を最重要と考え、その他にご高齢者・障がいのある方の特性に配慮し、正確な意向の把握やよりわかりやすい案内を意識して対応することを心掛けています。また、全社コンプライアンス研修でも、ご高齢者・障がいのある方への適正な保険募集プロセスに関する教育を実施しました。

## 方針3－（5）：情報・サービスのご提供

方針3－（5）：情報・サービスのご提供 ＝ 原則6（本文、注5）

当社は保険商品、契約に関する他の、お客さまの生活に役立ていただくための様々な情報やサービスの提供に努めています。オンラインセミナーの実施内容はアーカイブ化し、Web保険情報サービス（TISCOT）上にてセミナー動画をご覧いただけます。

### ◆FP無料相談サービス

2022年度の新たな取組として、FP会社と提携し、東芝OBの方向けに、資産運用・相続税対策・教育資金の準備の相談・現在の生命保険の保障内容の見直し等のFP無料相談を実施しました。

### ◆自動車保険ご契約者さま向け内容良化提案

2022年度はOne to One活動の一環として、自動車保険ご契約者さま向けに、弁護士費用特約・ドラレコ特約・人身傷害保険金額の増額・故障運搬時車両損害特約 等の内容良化提案DMを配信しました。

### ◆東芝全国支社連携の安全運転講習会

2022年度はTeamsを使用しオンラインにて安全運転講習会を計3回実施しました。  
約1,200名に受講頂き、事故や交通違反の未然防止の啓蒙活動を行いました。

### ◆現役従業員さま向けTeamsオンラインセミナー（6回配信）

5月：資産形成セミナー 安心してセカンドライフを迎えるための計画的な将来資金の作り方やポイントについて説明  
3月：新生活セミナー 4月より新生活の準備として住宅・マイカー・FP相談等についてポイントを説明

### ◆ご契約者さま向け情報提供

くらしや家計に関するテーマを取り上げ、皆さんに役立つ知識や情報として「tisco-money+」を配信しました。（11回配信）

## 方針 4 : 安心をお届けするための取り組み

方針 4 : 安心をお届けするための取り組み = 原則 6 (注 4)、原則 7 (本文)

当社は、活動指針で掲げる、Creative「創造」・Credible「信頼」・Clear「明快」の実現のため、様々な取り組みを推進し、つねにお客さまの視点に立ち、日々業務品質の向上・改善に努めてまいります。

2022年度は、2022年4月 改正個人情報保護法が施行されたことを受け、改めて個人情報保護抵触事案・不適正行為の防止を周知し、改正ポイントについてeラーニング教育を実施しました。また真因分析力の向上のため「なぜなぜ分析手法」の研修を実施し、業務品質の向上に努めました。

2023年度は、継続課題である『不適正事案・個人情報抵触事案の撲滅（未然防止・再発防止）』のため、2022年度に取り入れた「なぜなぜ分析手法」の進化・定着を図ります。  
分析結果より導き出された発生事案の真因から、部門特性に合わせた対応策を実施し、業務品質の改善に努めてまいります。

## 方針４－（１）：「お客さまの声」の活用

### 方針４－（１）：「お客さまの声」の活用 ＝原則７（注）

CS-UP10002システムにお客さまとの対応履歴を登録し、すべてに、“ご不満”、“ご意見・ご要望”、“ご相談・問い合わせ”、“お褒め”などに分類しデータベース化しています。分類されたお客さまの声のモニタリングを行い、その後お客さまの声対応関連部門に連携し、お客さま対応の向上に役立てています。

2022年度は、お客さまからの声を起点とした品質向上サイクルを定着させ、当社の提供する商品・サービスおよびお客さまの声対応プロセスの品質を、継続的に改善する活動（つねにお客さまのことを考える改善事例など）に注力し、取り組みました。

2022年度の改善事例は当社ホームページ [改善事例（KPI）](#) よりご覧いただけます。

2022年度 [お客さまの声受付件数](#)の詳細は、取り組み指標（KPI）として当社ホームページよりご覧いただけます。

2023年度も継続課題として『お客さまの声を集め、経営に資する改善に結び付ける』ことを掲げています。お客さまの多様な声から、お客さまが求めていることを的確に把握し、改善し続けることを目指します。

## 方針 4－（２）：「お客さま満足度調査」の実施

## 方針 4－（３）：事故対応品質の向上

### 方針 4－（２）：「お客さま満足度調査」の実施 ＝ 原則 7（注）

2012年度より実施している「お客さま満足度調査」は、2022年度も当社と接点があったお客さまを対象に、毎月500名に実施しました。2022年度はお客さまの満足度とコミュニケーションを大切にするため、「お客さまが求めるコミュニケーションの手段」についてお伺いし、FP相談の関心度などのお客さまニーズを調査しました。

2022年度 お客さま満足度は、取り組み指標（KPI）として当社ホームページよりご覧いただけます。

2023年度の課題として『お客さま満足度の回復と分析結果の部門への提供』を掲げ、満足度調査で回答いただいた様々なお客さまの声から、対応品質の改善に取り組んでまいります。また、法人のお客さまに対しても、多くの声を集めるため、新たに満足度調査を実施します。

### 方針 4－（３）：事故対応品質の向上 ＝ 原則 6（注 5）

当社では全国に事故相談センターを設置し、事故に遭われたお客さまのご相談、保険金請求手続きのサポートを行っております。また、お客さまの更なる安心とご満足のため、引受保険会社の損害査定部門と連携し、定期的な実務者会議を開催し事故対応品質の向上に努めています。2022年度は新型コロナウイルス感染症をはじめとした保険金請求で、WEBの利用を促進し、例年を上回る請求件数に対して、速やかにお支払手続きが完了できるように対応しました。

- WEB保険金お支払件数 2022年度WEBお支払件数：16,640件（お支払総件数：28,188件 WEB利用率：59.0%）  
2021年度WEBお支払件数：2,457件（お支払総件数：11,620件 WEB利用率：21.1%）

- せいかつ保障プラン保険金お支払い完了後にお客さまに実施した満足度アンケート

2022年度 アンケート回答件数：4,645件 満足層件数：4,434件 満足度：95.5%

2021年度 アンケート回答件数：3,591件 満足層件数：3,495件 満足度：97.3%



## 方針 4 – (4) : 社内の声・気づき活動

## 方針 4 – (5) : お客さま対応のモニタリング

### 方針 4 – (4) : 社内の声・気づき活動 = 原則 7 (注)

当社は、お客さまからいただいたお申し出だけでなく、社内からの声も集め、業務品質の改善活動を行っています。お客さまの視点に立ち、気付いた事柄やお客さまのためになると思うアイデアを社内で集約・共有し、社内の声・気づき活動として取り組んでいます。

2022年度実績：投稿件数52件、うち改善25件

- 《改善事例》
- ご契約者さま以外の家族がせいかつWEB請求する際の入力項目をわかりやすく変更
  - 社外HP事故請求や相談・問い合わせ先文言の明確化
  - TISCOT内の積立年金パンフレットの掲載箇所がわかりづらかったので見やすい場所に変更

### 方針 4 – (5) : お客さま対応のモニタリング = 原則 7 (注)

CS-UP10002システムに記録されたお客さま対応の履歴は、毎月モニタリングを実施し、毎月全社で共有を行っています。お客さまの声は“ご不満”、“ご意見・ご要望”、“ご相談・問い合わせ”、“お褒め”の項目に分類し、“ご不満”は原因の追究と再発防止策の共有、“ご意見・ご要望”については「お客さまの声」として、改善取り組みにつながるように共有しています。

2022年度は、“ご意見・ご要望”のモニタリングから、改善が必要な内容について関係部門と連携し、活かしていく取組みを強化しました。

- 《改善事例》
- 「東芝保険制度」保険料口座振替案内文書の記載内容を分かりやすくし、発送の時期と頻度を見直し

2023年度は、お客さま対応の履歴がCS-UP10002システムに正しい分類で入力されているか、毎日モニタリングを実施していきます。モニタリングを強化し、お客さまのご意見・ご要望から得られた課題に対して、迅速な改善に取り組んでまいります。

## 方針4－（6）：保険募集コンプライアンスのモニタリング

## 方針4－（7）：自己点検・巡回点検・内部監査の実施

方針4－（6）：保険募集コンプライアンスのモニタリング = 原則3（本文、注）、原則6（注4）、原則7（注）

毎日継続したモニタリングを行い、保険募集の健全かつ適切な運営を確保できるように取り組んでいます。

当社の「意向対応システム」は、2016年5月に施行された改正保険業法において導入された「情報提供義務」「意向把握義務」「代理店体制整備義務」を、遺漏なく確実に遂行するための管理ツールとして開発・運用され、これまで当社の業務標準化に一定の役割を果たしてきました。

2022年度は、「意向対応システム」が担っていた上記の役割を全て「CS-UP10002システム」に集約（＝運営統合）し、業務効率の向上、モニタリングの高度化を図りました。

方針4－（7）：自己点検・巡回点検・内部監査の実施 = 原則3（本文、注）、原則7（注）

当社は、営業現場・専門部署・内部監査部門それぞれで点検・監査を実施する3ラインディフェンスを実施しています。

また、社長を責任者とするリスクマネジメント・コンプライアンス委員会を設置し、同委員会にて社会情勢や当社経営をとりまく環境を網羅したリスクテーブルを基に、リスクを抽出・評価・分析し、それぞれのリスクへの対応策を策定し、全社の取組みに落とし込む体制を敷き、前記3ラインモデルでモニタリングする体制としています。

2022年度は、リスクテーブル・リスクヒートマップの考え方を推進し、募集コンプライアンス・お客さまの声対応に関わる全社リスクテーブルを策定し、リスクごとに影響度・統制の状況を評価し、リスクヒートマップに展開しました。

2023年度は、策定したリスクテーブルから、リスクの分析と対応策を定め、リスクが発生することによる損失を未然に防止する取組みを推し進めます。

コンプライアンスの遵守を徹底し、リスク低減のための統制活動を行い、企業価値の向上を図ります。

## 方針4－（7）：自己点検・巡回点検・内部監査の実施（つづき）

方針4－（7）：自己点検・巡回点検・内部監査の実施 = 原則3（本文、注）、原則7（注）

### ◆自己点検（ロールプレイング点検・年2回）

・保険募集の「権限明示」から「クロージング」まで、営業部門長がロールプレイングで部内の点検を行い、販売方針通りに提案をしているか、規程通りに手続きが進められているか、自己点検を行いました。

### ◆教育巡回点検（4部門）第2線

・保険募集の現場で実施された自己点検がどのように行われているのか確認・点検を行いました。その結果、「苦情・お客さまの声」を部門内で共有し、再発防止に取り組んでいる事が確認できました。

### ◆CS-UP内部監査 第2線

・お客さま対応規定の監査を実施しました。（7部門）

お客さまからの入電履歴を確認し、お客さまの声が正しくCS-UPシステムに登録されているか、意向入力内容に不足が無いか内部監査を実施しました。

### ◆監査部門による監査 第3線

・「業法違反・業務品質低下リスク」「個人情報漏洩リスク」などリスクベース監査を実施しました。（20部門）

第2線の企画業務グループ・品質管理グループに対しては取組内容の有効性・妥当性なども評価しました。

## 方針４－（８）：苦情対応マネジメントシステム（ISO10002\*）規格への適合宣言

方針４－（８）：苦情対応マネジメントシステム（ISO10002）規格への適合宣言 ＝ 原則７（注）

当社は、2013年2月1日付で、苦情対応のための国際規格「ISO 10002」（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）に適合した『お客さまの声対応』の仕組みを構築し、適切な運用を行っていることを宣言しました。以降、当社の取り組みが同規格に適合していることを毎年、第三者機関にも審査、評価いただき、その証として「第三者意見書」を取得しています。

2022年12月に、コンサルタント会社による外部監査を実施しました。

2023年1月に上記評価をいただき、その証として「第三者意見書」を取得しました。

## 方針 5：社内で切磋琢磨するための取り組み

### 方針 5－（１）：TISCO WAYの推進

方針 5：社内で切磋琢磨するための取り組み ＝ 原則 7（本文）

当社は、従業員が会社や仕事に満足できなければ、お客さまに満足を与えることはできないと考えます。そのため、従業員が切磋琢磨し、自らのスキル向上のための取り組みや、社内コミュニケーションの活性化、働きやすい職場環境づくりなど、明るく躍動感みなぎる組織風土の醸成による従業員満足の向上を図るため、社内制度、教育制度の充実を図ってまいります。

方針 5－（１）：TISCO WAYの推進 ＝ 原則 7（本文）

当社は、従業員満足の向上に向け、お互いが気持ちよく仕事ができる環境の醸成に取り組んでいます。

2022年度は、年功序列的な運用になりがちな仕組みからの脱却を図り、年齢や勤続に関係なく、組織の創造性・生産性向上のため、新しい未来に向かって革新を起こす人材の行動と成果を適切に評価・処遇する仕組みとし、優秀層のモチベーションを向上させるため人事処遇制度を見直しました。

成果評価・行動評価・総合評価のフィードバックを実施し、従業員の適正な人事・処遇を図るとともに長所を伸ばして短所を是正することで、本人の育成と職場全体の組織力の向上に結び付けることを目的としています。

東芝グループの新しい未来を始動させるため、誠実で変革への情熱を抱く人材が会社の未来を思い描き、お互いに協力しあい、ともに生み出していく人事処遇制度にあらためることにより、従業員のマインド形成（意識改革）から企業価値の最大化を図ります。



## 方針5－（2）：保険募集人の管理とスキル向上

方針5－（2）：保険募集人の管理とスキル向上 = 原則7（注）

募集人の資格状況や、取扱い保険会社の商品に対する販売資格の習得状況を、募集人システム(BoS)にて見える化しています。スキルに不足がある場合は、研修・勉強会を実施しています。

販売可能商品の管理により、当社の推奨する保険会社・保険商品を適切にご案内できる人材の育成に努めています。

2022年度は、募集人システム（BoS）を見直し、募集人全員の商品知識のモニタリングを可視化し、確実なものとするため、システム改修の準備を進めました。

2023年度は、募集人の商品知識の習得レベル管理強化のため、募集人システム（BoS）で習得状況の可視化を確実なものにします。商品知識のレベルを向上するために、保険会社・種目ごとの商品教育を行い、管理を徹底します。

## 方針5－（3）：コンプライアンス・CS-UP研修

方針5－（3）：コンプライアンス・CS-UP研修 ＝ **原則7（注）**

コンプライアンス部門が主体となり、問題を提起し、毎月各部門でお客さま満足の向上を目的としたCS-UPミーティングを実施しています。また、11月にコンプライアンス・CS-UP10002研修としてリアルとオンラインを活用した集合研修を行いました。

### ◆コンプライアンス・CS-UP10002研修

2022年度の研修では、保険募集の振り返りや改正保険業法、お客さま本位の取り組みについて実施し、直近苦情（個人情報・不適正事案）の事例を振り返り、お客さまの声を収集した改善活動の推進のためのグループ討議を行いました。

日常業務の取り組みの再点検、お客さまからの声を逃さないための工夫、好事例の横展開による品質の向上、コンプライアンスの再確認など活発な意見交換をすることができました。

全社員が受講し、適切な保険募集の徹底と接客品質向上を学習しました。

2023年度は東芝のCS推進活動HPのCS向上教育を活用し、会話の基本や傾聴の再認識をするための研修を実施します。

### ◆CS-UPミーティング（全部門：毎月1回）

2022年度は、「コンプライアンス最優先」「基本行動指針3C」に対する意見交換や、なぜなぜ分析手法を取り入れた部門討議、ハラスメントに関する職場ミーティングの実施、業法改正に伴う各種点検 等を実施しました。

# 方針 6 : 取り組み指標 (KPI)

方針 6 : 取り組み指標 (KPI)    =    **各項目右に記載**

| KPI(成果指標)          | 上期[累計]                                                                                                                                                                                                                                        | 下期[累計]  | 2022年度計  | [目標]上期+下期 |     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------|-----|
| ①お客さま満足度（満足+やや満足）  | 97.8%                                                                                                                                                                                                                                         | 97.6%   | 97.6%    | 98.3%     | 原則7 |
| （満足：TOP BOX）       | 83.7%                                                                                                                                                                                                                                         | 82.7%   | 82.7%    | 85.0%     |     |
| ②改善事例の件数           | 5件                                                                                                                                                                                                                                            | 3件      | 8件       | 24件       | 原則7 |
| ③お客様の声受付件数         | 62,173件                                                                                                                                                                                                                                       | 68,796件 | 130,969件 | 109,337件  | 原則2 |
| ④リスクマップの提案件数       | 「リスクコンサルティング」を積極的に推進するため、営業現場の取り組みとして④「リスクマップの提供」・⑤「ニューリスク・多種目提案件数」・⑥「退職者面談数」・⑦「One to Oneでの情報提供数（個人契約者様向けの各種提案）」の社内モニタリングを実施しました。<br><br>⑧「お客さま接点数」・⑨「VOC（苦情・意見要望）件数」はお客さま本位の取り組みの活動指標として社内モニタリングを実施いたしました。<br><br>いずれの項目も結果のご報告は非公開としております。 |         |          |           | 原則5 |
| ⑤ニューリスク・多種目提案件数    |                                                                                                                                                                                                                                               |         |          |           | 原則6 |
| ⑥退職者面談数            |                                                                                                                                                                                                                                               |         |          |           | 原則6 |
| ⑦One to Oneでの情報提供数 |                                                                                                                                                                                                                                               |         |          |           | 原則6 |
| ⑧お客さま接点数           |                                                                                                                                                                                                                                               |         |          |           | 原則2 |
| ⑨VOC（苦情・意見要望）件数    |                                                                                                                                                                                                                                               |         |          |           | 原則7 |

## 方針6：取り組み指標（つづき）

### 【2022年度KPIの総括】

#### ①お客さま満足度

2022年度目標に対し未達となりました。

#### ②改善事例の件数

2022年度目標に対し未達となりました。

#### ③お客さまの声受付件数

コロナ問い合わせの増加による保険金請求の受付等により大幅増加しました。

### 【2023年度KPI達成に向けた取り組み】

#### ①お客さま満足度

2023年度上期に「満足度向上に向けた取り組み」を実施し満足度向上させる。

2023年度目標：満足度（TOP BOX）85%

#### ②改善事例の件数

VOC（意見要望）件数を増加（収集強化）させ、経営に資する改善課題を見つける。

2023年度目標：改善件数24件以上

#### ③お客さまの声受付件数

（品管）内部監査・モニタリングによるCS-UP未入力点検を行いCS-UP入力強化を図る。

2023年度目標：130,952件

# TOSHIBA



創造・信賴・明快