

TOSHIBA

**2023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

2024.6.28

TISCO承認番号：24C-9307 © 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2023年度の取り組み内容を、当社の取り組み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

2023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。

2024年度の重点取り組み内容については緑色で表記しております。

※当社の取り組み方針とは、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)

【2023年度取り組み内容】

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. お客さま満足度の回復

苦情の再発防止策を策定し、マイナス品質を撲滅する取り組みを推進した結果、お客さま満足度を向上することができました。

■ 2023年度 <満足した> お客さま満足度

| 2023年度実績 | 2023年度目標 | 2022年度実績 |
|----------|----------|----------|
| 87.8% | 85.0%以上 | 82.8% |

2. 活動履歴入力なしの解消・入力精度向上

お客さま対応に関する活動履歴を、「顧客情報管理システム」に記録するように、現場に徹底しました。コロナ保険金請求の受付数の減少によりお客さまの声受付件数は前年度を下回りました。

■ お客さまの声受付件数

| 2023年度実績 | 2023年度目標 | 対前年度比 |
|----------|----------|----------|
| 118,926件 | 130,969件 | ▲12,043件 |

3. お客さまの声を集め、経営に資する改善に結び付ける

お客さまの声を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ました。

■ 2023年度改善実績

| 2023年度 社外向け改善実績 | 2023年度 社外向け改善目標 | 2023年度 社内向け改善実績 |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| 4件 | 24件 | 34件 |

4. 「お客さま本位の取組み」と一体化した活動へ進化・定着

【RBG】 個人のお客さまとの接点強化を図り、ニーズをとらえた提案活動を実施しました。

【CBG】 法人のお客さまヘリスクコンサルティング手法を用いてリスクマップを提案しました。

5. 不適正事案・個人情報抵触事案の撲滅（未然防止・再発防止）

現場での再発防止策の着実な取り組みにより、2022年度よりも個人情報保護抵触事案の発生を減少することができました。

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)

【2024年度取り組み内容】

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す。

1. お客さま満足度の維持・向上

マイナス品質を撲滅するため、「確認不足」を原因とした手続き誤りについて再発防止・未然防止する取り組みを推進し、お客さま満足度の維持・向上に取り組みます。

■ 2024年度「満足した」お客さま満足度目標

| 2024年度目標 | 2023年度実績 |
|----------|----------|
| 87.8%以上 | 87.8% |

2. 活動履歴入力なしの解消・入力精度向上

「お客さまの声」を傾聴する取り組みを継続し、「顧客情報管理システム」の活動履歴の登録件数の増加に取り組みます。

■ 2024年度お客さまの声受付件数目標：120,000件以上

3. お客さまの声を集め、経営に資する改善に結び付ける

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す。

■ 2024年度改善件数目標 社外向け改善：24件以上

4. 「お客さま本位の取組み」と一体化した活動へ進化・定着

【RBG】お客さまとの接点強化を図り、ニーズをとらえた提案活動を継続実施します。

【CBG】リスクコンサルティング手法を用いたリスクマップ・リスクチェックシートの提供やニューリスク・プラスα提案活動を継続実施します。

5. 不適正事案・個人情報抵触事案の撲滅（未然防止・再発防止）

現場での再発防止策の着実な実行を推進し、個人情報保護抵触事案の発生の減少に取り組みます。

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)

【2023年度取り組み内容】

- 発生した苦情の原因・再発防止策を策定して全社に共有し、マイナス品質を撲滅する取り組みを推進したことにより、お客さま満足度の向上に取り組みました。

- 2023年度 <満足した> お客さま満足度

| 2023年度実績 | 2023年度目標 | 2022年度実績 |
|----------|----------|----------|
| 87.8% | 85.0%以上 | 82.8% |

※2023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。

【2024年度取り組み内容】

- マイナス品質を撲滅するため、「確認不足」を原因とした手続き誤りを減少させる取り組みを継続実施し、満足度の維持・向上に取り組みます。

- 2024年度 <満足した> お客さま満足度目標

| 2024年度目標 | 2023年度実績 |
|----------|----------|
| 87.8%以上 | 87.8% |

方針1 - (2) : 行動基準 (Credo) = 原則2 (本文)

【2023年度取り組み内容】

- そりゃいいねCredoを毎月全体朝礼で選出し好事例を社内共有しました。(2023年度選出事例：12件)

《11月度選出事例》

営業部門からセミナーの開催通知をメールで案内する際に、相談を受けたスタッフ部門が、スマートフォンで受信する方が多いことが想定されることから、お客さまにより見やすいご案内となるように「文字サイズを大きくする」「埋込画像を縦長にする」等、スマホ画面で見やすくなる「プラスワン」アドバイスをおこないました。

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)

【2023年度取り組み内容】

私たちの方針は2021年度に見直しをいたしました。方針は定期的に見直すことが求められていることから、お客さまにわかりやすくお伝えできるよう、方針を「**お客さま対応に関すること**」・「**販売募集に関すること**」・「**従業員意識向上に関すること**」に整理し、取り組み内容が明確となるよう構成と表現の見直しを検討しました。

【2024年度取り組み内容】

私たちの新方針『“つねにお客さまのことを考える”取り組み』を全ての従業員に浸透させ、さらにより良い業務運営を実現していきます。

方針 1 私たちの目指す姿
方針 2 私たちの活動の指針
方針 3 お客さまコミュニケーション
方針 4 安心をお届けするための取り組み
方針 5 社内で切磋琢磨するための取り組み
方針 6 取り組み指標



“つねにお客さまのことを考える”取り組み（お客さま本位の業務運営方針）前文
方針 1. お客さまの声を活かした、最良のサービスをお届けします
方針 2. 適切な保険募集を行い、責任ある対応を約束します
方針 3. 切磋琢磨するための取り組みにより、お客さまにご満足いただけることを目指しています
「“つねにお客さまのことを考える”取り組み」の結果（KPI）

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)

【2023年度取り組み内容】

- 弊社のデジタル戦略をさらに推進し、お客さま情報を集約し質の高いソリューションスキルをお客さまへ提供するために、「顧客情報管理システム」を改修し「保険ポータル」「顧客カルテ」を社内リリースしました。
- お客さまからの問い合わせにWEB上で自動回答を行うツールである「チャットボット」を社内リリースし、構築・運用のノウハウを蓄積しました。

【2024年度取り組み内容】

- 「チャットボット」の自動回答の利便性が向上し利用しやすい状況になった時点で、お客さま向けにリリースを予定しております。

方針2－(2) : TISCO WAY = 原則2 (注)

【2023年度取り組み内容】

- 従業員が心身ともに健康でなければお客さまに安心・安全をお届けすることができないと考え、健康経営の取り組みとして、「社内コミュニケーションの促進」をテーマと掲げ、メンバーを混成したウォーキングイベントの実施や、CS-UPコンプライアンス研修後の交流会を通じて、組織風土の良化を推進しました。
- 2024年3月に、「日本健康会議」より健康経営への取り組みが優良であると認められ、「健康経営優良法人2024」として認定されました。

方針3：お客さまコミュニケーション

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）

【2023年度取り組み内容】

●（RBG）「One to One」活動

お客さまのニーズに応じた非対面での手続きやデジタル活用による接点の拡充を図り、「質の高いソリューションスキルをお客さまへ提供する」ため、お客さまへ生涯を通じてサービスを提供するための接点強化の取り組みである「ロイヤルカスタマー育成」や、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提案活動を行う「One to One」活動に取り組みました。

●（RBG）自動車保険保険料見直しフォローコール

OB契約者さまの自動車保険の契約で、保険料上昇幅が大きい方のうち、毎月100名を対象に保険料の見直し提案を電話で実施しました。 ■保険料の見直しフォローコール接点数：466件

●（CBG）リスクマップの提供・ニューリスク提案

リスクマネジメント手法を用いて、リスクマップの提供やニューリスク・プラスα提案を実施し、お客さまとの接点強化に取り組みました。

●（CBG）中小企業マーケットの対応強化

既契約の更改案内の際に、ハザードマップ等の有益な情報を提供しました。

企業のリスクマネジメントをサポートするために当社独自のリスクチェックシートを新たに作成し、個別リスクに応じた保険の設計、ご提案をいたしました。

【2024年度取り組み内容】

●（RBG）『お客さま本位の取組みと一体化した活動へ進化・定着』するため、「One to One」活動の進化・定着を推進します。

●（CBG）保険本来の機能に加えて、予防・リカバリーのための「補償前後の価値」を提供するリスクソリューションプロバイダーを目指し、お客さま満足度の向上を図ります。

方針3 - (1) : お客様の声をお受けする窓口 お客様の声対応組織

方針3 - (2) : お客様の声 対応履歴の記録

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

【2023年度取り組み内容】

● コロナ保険金請求の受付数の減少によりお客様接点数は前年度を下回りましたが、保険相談センターではお客様に寄り添った提案とアフターフォローの強化や、退職者さまへの面談による手続きの実施等により、お客様との接点強化に取り組みました。

■ お客様接点数

| | 2023年度 | 2022年度 | 対前年度比 |
|--------------|---------|----------|----------|
| お客様接点数 | 97,938件 | 115,190件 | ▲17,252件 |
| 保険相談センター来店者数 | 14,576名 | 14,480名 | +96名 |

方針3 - (2) : お客様の声 対応履歴の記録 = 原則2 (注)

【2023年度取り組み内容】

● 2023年4月よりCS-UP10002システムを整備し、顧客情報管理システムである「保険ポータル」「顧客カルテ」を社内リリースし、お客様情報の集約・可視化を行いました。集約した情報から、適切なタイミングでお客様に寄り添った提案活動を行い、「顧客カルテ」へ活動内容を記録・管理しました。

■ お客様の声受付件数 2023年度計 : 118,926件 (対前年度比 : ▲12,043件)

※ 2023年度お客様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。

【2024年度取り組み内容】

● お客様の声を集めることをCS-UP10002活動の重要な柱として、商品・サービス及びお客様の声対応プロセスの継続的改善を図ります。

■ 2024年度お客様の声登録件数目標 : 120,000件以上

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)

【2023年度取り組み内容】

●活動履歴が適切に入力できているか、指摘事項・アドバイス事項の判定基準に基づいたモニタリングを実施しました。

| 判定項目 | おもな判定基準 | 目標値 | 年間サンプル母数 | 入力不備・指摘件数 | 入力不備率 |
|----------------------------|--|------------------|----------|-----------|----------------|
| I 指摘事項 (募集コンプライアンス抵触事案) | 募集コンプライアンスに抵触、もしくは抵触する恐れのあるもの | サンプル調査件数の1.0% 以内 | 9,036件 | 0件 | 0% (目標達成) |
| II 指摘事項 (入力不備等) | 必須とされる証跡の添付が無いもの、意向把握や重複の確認など、記載に漏れ・不明な点があるもの | サンプル調査件数の3.0% 以内 | | 310件 | 6.7% (目標未達) |
| III アドバイス事項 | 募集コンプライアンス抵触事案や入力不備等ではないが、今後のより良い社内業務運営に資すると思われる対応内容に関する助言 | - | | 399件 | - |

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)

【2023年度取り組み内容】

- ご高齢者・障がいのあるお客さまに、自宅訪問、ご家族の同席のご依頼、複数名での対応、募集人による代読、契約書類等の送付にあたっては付箋・カラーマーカー・メモを活用し送付後にフォローコールを実施等による丁寧で分かりやすい対応に努めました。
- 高齢者の対応として配慮が必要なお客さまに対し、適正な保険募集が行われているかサンプル調査を実施しました。

| 配慮が必要な事項 (件数) | | | | | サンプル調査件数 | 不適正 | | |
|---------------|------|-----|------|--------|----------|--------|-----------|---------|
| 視力 | 聴力 | 判断力 | 理解力 | その他 | | 販売方針違反 | システム入力不備他 | アドバイス事項 |
| 18件 | 148件 | 78件 | 168件 | 1,087件 | 124件 | 0件 | 0件 | 0件 |

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)

【2023年度取り組み内容】

● TISCOT MOVIE & COLUMN (動画・コラム) の新設

9月より、東京海上日動社と提携し、お客さまがいつでもどこでもくらしや家計の「知りたい」情報を選択しご覧いただけるよう、動画・コラムをTISCOTメニューとして新設し、計28本のお役立ちMOVIEを配信しました。ご覧いただいた後にご相談・お申込フォームから問い合わせいただくことにより、お客さまの「知りたい」から導線が途切れることなくご相談・ご検討いただけるスキームを構築しました。

● 東芝全国支社連携の安全運転講習会

11月に2回安全運転講習会を開催し、事故や交通違反の未然防止の啓蒙活動を行いました。

■ 安全運転講習会参加者：1,638名

● 東芝グループ現役従業員さま向けTeamsオンラインセミナー

東芝グループ従業員さま向けに保険の適正な選択方法や周辺知識に関するセミナーを開催しました。

| 実施月 | オンラインセミナー | 参加人数 |
|-----|---------------------------------------|------|
| 5月 | 資産形成セミナー ～ご自身の資産形成は安心ですか？～ | 556名 |
| 7月 | 火災保険セミナー ～自然災害への備えは大丈夫ですか？～ | 145名 |
| 10月 | 人生100年時代に備える ～福利厚生制度「東芝保険制度」の活用～ | 332名 |
| 3月 | 自動車保険セミナー 自動車保険のトリビア ～知っておくと役立つ驚きの事実～ | 195名 |

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）

【2023年度取り組み内容】

●お客さまに安心をお届けするために以下の取り組みを実施し、不適正事案・個人情報保護抵触事案の未然防止を図りました。

| 取り組み内容 | |
|------------------|---|
| 一般社員向け「なぜなぜ分析研修」 | 『不適正事案・個人情報保護抵触事案の撲滅（未然防止・再発防止）』のため、「なぜなぜ分析手法」の進化・定着を図り、一般社員向け「なぜなぜ分析研修」を実施し、社員の分析力向上に取り組みました。 ■対象者数：188名 |
| 「メール送信前確認ツール」導入 | メール誤送信防止対策として、社外へメール送信し添付ファイルを送付する場合に、添付ファイルに自動的にパスワード付き暗号化が行われる「メール送信前確認ツール」を導入しました。 |
| リスクテーブル推進 | 企業をとりまく各種リスクに対して「リスクテーブル」を策定し、営業現場である第一線にとって重要なリスクに絞り、「CS-UP10002の推進」と「安全で健康な職場づくり」を重点テーマとして対策を推進しました。策定したリスク対策の実行状況に対して、毎月のCS-UPミーティングで討議し、好取組事例を社内共有しました。 |
| | リスクコンプライアンス委員会を計2回開催し、各部門のリスクマネジメント・コンプライアンス活動の運営結果に基づき、必要な事項を審議・立案・推進しました。 ■開催日：1回目・2023年5月29日 2回目・2023年10月30日 |

【2024年度取り組み内容】

●2023年度に「確認不足による手続き誤り」が増加していることを受けて、第一線の担当者の実務に関わる対策を強化するため、「確認不足による手続き誤り」を2024年度リスクテーブルの重点テーマに選定します。
部門内でCS-UPミーティングを活用して手続き誤りを減少するための取り組みについて議論し、マイナス品質の撲滅を目指してまいります。

方針4 - (1) : 「お客様の声」の活用

方針4 - (1) : 「お客様の声」の活用 = 原則7 (注)

【2023年度取り組み内容】

- お客様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様の声対応プロセスの品質を継続的に改善する活動（つねにお客様のことを考える改善事例など）に取り組みました。
社外向け改善目標件数はお客様の声の収集が足りなかったため未達となりましたが、「顧客情報管理システム」の改修に伴う社内向け改善を主に推進しました。

■ 2023年度改善実績 :

| 2023年度 社外向け改善実績 | 2023年度 社外向け改善目標 | 2023年度 社内向け改善実績 |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| 4件 | 24件 | 34件 |

《社外向け改善事例》

- ・「法人向け保険情報サービス」にて「Web事故受付」開始
- ・第三者賠償制度のパンフレットの見直し
- ・TISCOT内「加入者証」の表示についてのご案内文を追記

※2023年度の改善事例は、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。

【2024年度取り組み内容】

- お客様の声を収集し、お客様が求めていることを的確に把握し、『お客様の声を集め、経営に資する改善に結び付ける』ことにより、お客様満足度の維持・向上に取り組んでまいります。

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)

【2023年度取り組み内容】

- 2012年度より実施している「お客さま満足度調査」は、2023年度も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。
- 法人のお客さまに対しても多くの声を集めるため、新規・継続契約の案内で接点をもったお客さまを対象に、満足度調査を実施しました。

【2024年度取り組み内容】

- お客さま満足度の維持・向上のため、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。

方針4 - (3) : 事故対応品質の向上 = 原則6 (注5)

【2023年度取り組み内容】

- 2023年度は新型コロナウイルス感染症の5類移行により、お支払い総件数は前年度より減少しましたが、保険金請求のWEB利用が定着し、満足度も向上しました。

■ WEB保険金お支払い件数

| | お支払い件数 | お支払い総件数 | 利用率 |
|--------|---------|---------|-------|
| 2023年度 | 8,490件 | 16,029件 | 53.0% |
| 2022年度 | 16,640件 | 28,188件 | 59.0% |

■ せいかつ保障プラン保険金 お支払い完了後に実施した 満足度アンケート

| | アンケート回答件数 | 満足総件数 | 満足度 |
|--------|-----------|--------|-------|
| 2023年度 | 3,235件 | 3,136件 | 96.9% |
| 2022年度 | 4,645件 | 4,434件 | 95.5% |

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
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 - (4) : 社内の声・気づき活動 = 原則7 (注)

【2023年度取り組み内容】

●従業員からの要望やアイデアをもとに業務効率化を図り、投稿数77件の中から改善が必要と判断した事案の社内向け改善を推進しました。

■2023年度社内向け改善：34件

《社内向け改善事例》「顧客情報管理システム」から契約照会する際に、契約照会画面から保険種目を選択すると保険会社システムへ自動遷移するようにシステム改修を実施

方針4 - (5) : お客さま対応のモニタリング = 原則7 (注)

【2023年度取り組み内容】

●「顧客情報管理システム」に“ご相談・問い合わせ”として登録された「お客さまの声」の中に、改善につながる“ご意見・ご要望”や“ご不満”が含まれていないか、専門部署が特定ワードでデータ検索しモニタリングを強化しました。「お客さまの声」を適切に分類・社内共有し、業務品質の改善に役立つ内容を含む事案をCS-UPニュースとして配信しました。

■CS-UPニュース配信本数：年間12本

《配信事例》 6月配信：車検証電子化に伴う注意点

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)

【2023年度取り組み内容】

●「顧客カルテ」の活動履歴に意向対応が適切に登録されているか、毎月モニタリングを実施しました。

●全社CS-UP・コンプライアンス研修で、好記載例と不備入力事例を紹介し、正しく意向対応登録を行うためのグループ討議を実施しました。

方針4 - (7) : 自己点検・巡回点検・内部監査の実施

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 - (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)

【2023年度取り組み内容】

募集コンプライアンスや社内外の各種規程・ルールの遵守状況について専門部署による点検を実施しました。

| 取り組み内容 | | 実施部門 | 対象人数 |
|----------------------|---|------|------|
| 自己点検 (ロールプレイング点検) | 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。 | 14部門 | 182人 |
| 教育巡回点検 | 改正保険業法により義務付けられた保険代理店の体制整備の一環として、実際の募集の場面において募集活動が適正に行われていることを確認するとともに、社内外の各種規定・ルールについての一層の理解と浸透を図りました。 | 10部門 | 68人 |
| CS-UP内部監査 | お客さま対応規定に基づく監査を実施しました。お客さま本位の業務運営に対する理解度・浸透度の確認、「顧客カルテ」の活動履歴の入力内容の点検、職場環境、リスクテーブルの取り組み状況の確認等を監査しました。 | 10部門 | 68人 |
| 監査部門による監査 | 7月に3線部門の独立性を高める組織改編を実施しました。 個別部門への監査に加え、全社の重要プロセス/テーマの監査に取り組みました。 | 6部門 | 45人 |

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)

【2023年度取り組み内容】

- 2023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。
- 2024年2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）

【2023年度取り組み内容】

- 創立記念式典にて、努力と工夫により業績に貢献した事案として、10件のノミネートの中から6件を選出し表彰しました。
 - 業績表彰 6件
 - ・新入社員向け東芝保険制度募集 KPI達成
 - ・リスクマネジメント手法による法人契約の新規獲得
 - ・新規多種目・ニューリスク提案活動による新規提案・成約
 - ・新SFAシステム「保険ポータル」と新CRMシステム「顧客カルテ」の構築
 - ・人事処遇制度見直し・浸透
 - ・経理システム刷新

方針5－（1）：TISCO WAYの推進 = 原則7（本文）

【2023年度取り組み内容】

- 7月に当社本社機能を新横浜東芝ビル（新横浜）から川崎東芝ビル（川崎）7階へ移転しました。スタッフ部門並びに営業部門を川崎東芝ビルに集約し、連携強化を図りました。
- 人財活用育成として成果評価・行動評価の2軸で総合評価を決定し、人材を可視化して役割等級の昇級（昇格）検討を行う仕組みを導入しました。
- 上長と部下とのコミュニケーション機会を創出するために、1on1ミーティングを実施しました。仕事・職場の悩みや仕事に影響のある個々の事情を上長と部下で共有し、上長は部下の能力を最大限に引き出す組織運営に取り組みました。

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)

【2023年度取り組み内容】

部門別・階層別に社内教育を実施し、参加者のコンプライアンス意識と業務スキルの向上に取り組みました。

| 実施月 | 社内教育 | 参加人数 |
|-----|------------------------|------|
| 5月 | 営業管理職向けコンプライアンス研修 | 41名 |
| 6月 | 上期コンプライアンス研修 (e-ラーニング) | 162名 |
| 6月 | (CBG) 商品基礎教育 | 73名 |
| 8月 | 公的保険制度研修 | 226名 |
| 8月 | 2級FP技能士試験対策 (社内模試) | 9名 |
| 10月 | (RBG) 商品基礎教育 | 89名 |
| 12月 | 下期全社CS-UP・コンプライアンス研修 | 240名 |
| 1月 | 保険業務マニュアル理解度向上教育 | 199名 |
| 3月 | 異動者向け教育 | 20名 |

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)

◆CS-UPミーティング (全部門 : 毎月1回)

【2023年度取り組み内容】

- 各部門でのCS-UPミーティングで“つねにお客さまのことを考える”取り組みについての事例共有・意見交換や、なぜなぜ分析手法を取り入れた部門討議、健康経営に関する職場ミーティングの実施、リスクテーブルの取り組み等を議論しました。各部門の議事録を取りまとめ、好取組事例を社内共有しました。

◆CS-UP10002・コンプライアンス研修

【2023年度取り組み内容】

- 12月に全社員を対象に、適切な保険募集とお客さま対応品質の向上についてCS-UP・コンプライアンス研修を実施しました。保険業法や公的保険の再教育、情報セキュリティ・個人情報保護、健康経営の取り組み、直近で発生した苦情と再発防止・未然防止のための注意点、個人情報保護抵触事案 に対してなぜなぜ分析手法を用いたグループ討議、お客さまの声を収集し改善活動を推進するためのグループ討議を行いました。
- 「改正障害者差別解消法」(令和6年4月1日適用)に基づき、合理的配慮の提供の義務化に伴う具体例や、対応方法・留意点についての社内教育を実施しました。

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) | 2023年度 | 2023年度[目標] | 原則 |
|------------------|----------|------------|-----|
| ①お客様満足度（満足+やや満足） | 98.4% | 98.3% | 原則7 |
| （満足：TOP BOX） | 87.8% | 85.0% | |
| ②改善事例の件数 | 3件 | 24件 | 原則7 |
| ③お客さまの声受付件数 | 118,926件 | 130,969件 | 原則2 |

TOSHIBA



創造・信賴・明快

