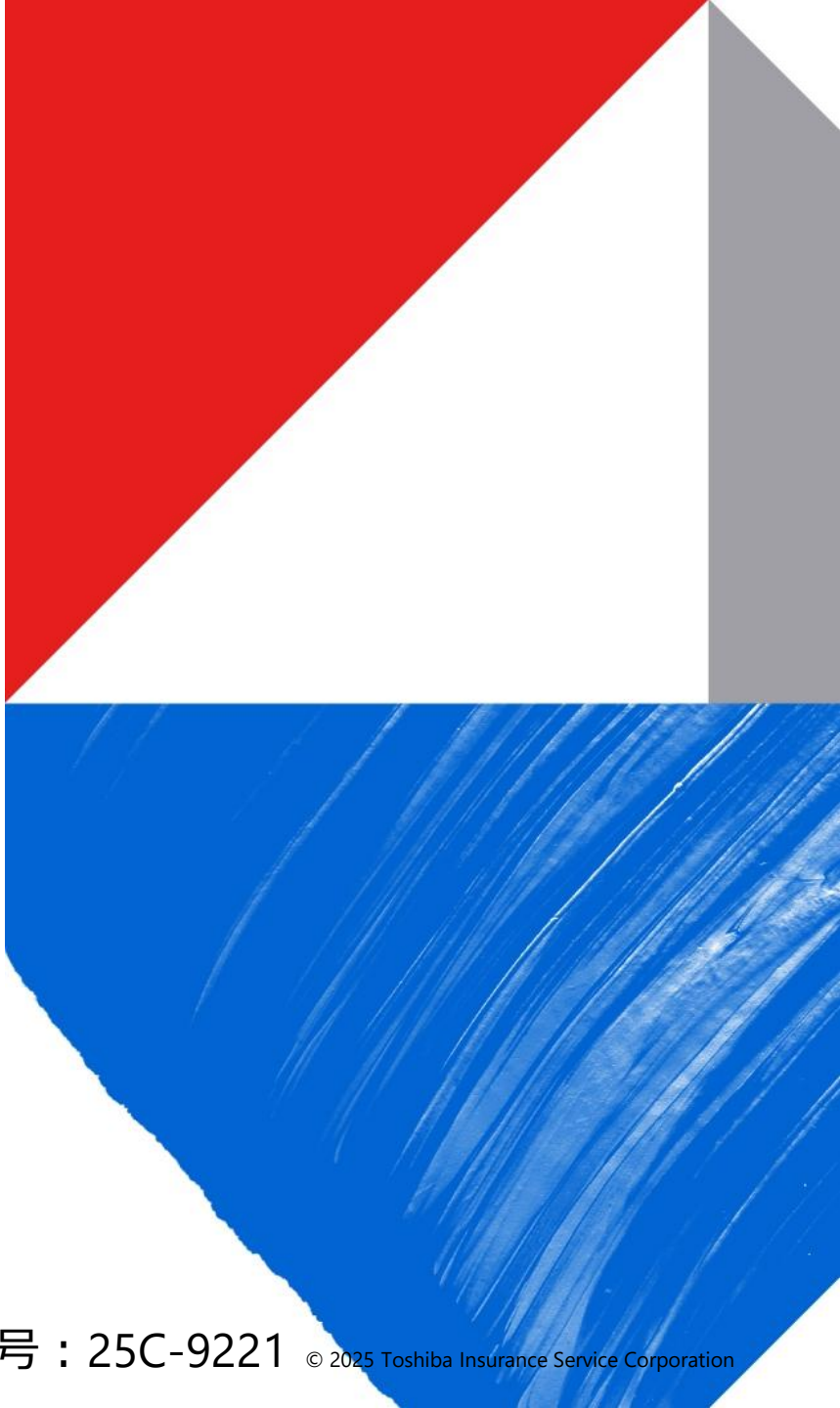




TOSHIBA

2024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
2025.6.26

TISCO承認番号：25C-9221 © 2025 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2024年度の取り組み内容を取り組み方針毎に報告します。

●資料の表記方法について

方針：東芝保険サービスの取り組み方針 【金融庁原則を黄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つの原則に基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 .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 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 【金融庁原則 2・2（注）・6・6（注5）】

方針 1 －（１）お客さまの声を活かした活動を「CS-UP10002活動」と称し、事業活動の品質向上を図ります
【金融庁原則 2】

私たちは、基本行動指針（3C）に基づき、「CS-UP10002活動」を通じて、お客さま本位の良質な商品・サービスを提供し、お客さまにとって最善の利益を図る活動を展開しています。

「CS-UP10002活動」の重点課題として以下の取り組みを推進しました。

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ました。

■「満足した」お客さま満足度：87.9%

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。

■お客さまの声受付件数：117,572件

お客さまの声を集め、改善に結び付ける

お客さまの声を起点として、お客さま最優先の視点に立ったより分かりやすい案内となるように改善を推進しました。

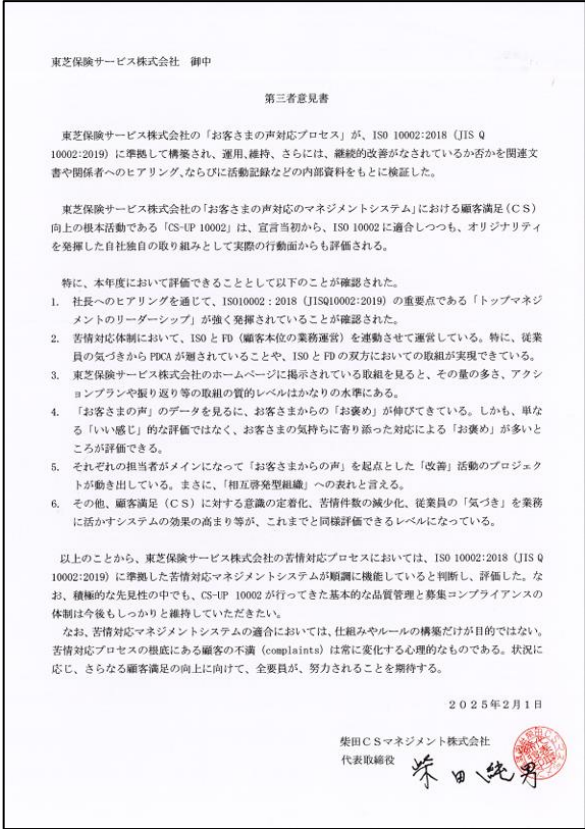
■お客さま視点に立った改善件数：15件

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 1 – （１）①苦情対応マネジメントシステム（ISO10002*）規格への適合宣言 【金融庁原則 2】

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、私たちの取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。

2024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。
2025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 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 1 －（２）お客さまの声を活かし、お客様のニーズに応えた保険商品・サービスの提供を行います

【金融庁原則 2・2（注）】

お客さま本位の取り組みを活性化させ、お客さまにとって最良の商品・サービスをお届けするために、個人のお客さまにはお客さまのライフステージに応じた適切なタイミングでの提案や、法人のお客さま向けには「リスクマップ」「ニューリスク」等の提案を通じて、お客さまのニーズに応えた商品・サービスの提供を行います。

（RBG）「One to One」活動

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として、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。

■「One to One」活動提案件数：6,293件

（CBG）リスクマップの提供・ニューリスク提案・多種目提案

企業のリスクマネジメントをサポートするために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。

■リスクマップ提供件数：85社

■ニューリスク提案件数：282社

■プラスα提案件数：372社

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 1 – （３）お客さまの声から生活に役立てていただくための様々な情報・サービスをご案内しています
【金融庁原則 2（注）・6・6（注 5）】

「お客さまやそのご家族と保険を通じてつながり、生涯にわたりサポートさせていただきたい」との思いから、保険契約のお申込みや補償内容の確認にご利用いただけるWebサービス「TISCOT」を開設しております。

「TISCOT」サービスとして、保険手続きのみならず付随する情報サービスを提供する取組みを行っています。
今年度は、マイカー関連や防災グッズの販売など 6 つの新たな TISCOT メニューを開始しました。

■ 2024 年度末時点 TISCOT 登録者数：68,126 人

■ TISCOT オンラインセミナー実施状況

実施月	オンラインセミナー	参加人数
6 月	『意外と知らない がん治療とお金のはなし』	323 名
7 月	『カーリースってどんなしくみ？』	200 名
12 月	『安全運転セミナー』	250 名

■ TISCOT 新メニュー

- ・マイカーローン（提携会社：三井住友海上火災保険(株)）

・カーリース（提携会社：(株)オリカーライフ）

・中古車買取（提携会社：オークスモビリティ(株)）

・防災グッズ販売（提携会社：三井住友海上火災保険(株)）

・防犯カメラ設置/販売（提携会社：三井住友海上火災保険(株)）

・電動自転車サブスク（提携会社：サイクループ(株)）

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 1 – （４）「お客さまの声」の対応履歴を記録し、お客さまから信頼されご満足いただけるよう、お客さま対応の品質向上に努めます 【金融庁原則 2（注）】

私たちは、当社独自の『顧客情報管理システム』に「お客さまの声」を記録して全社で共有しています。登録された「お客さまの声」の対応履歴に基づき、私たちのどの従業員にご相談いただいても的確な対応ができる管理体制を構築し、お客さま対応の品質向上に努めています。

■お客さまの声受付件数 2024年度計：117,572件
※2024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。

方針 1 – （４）①「お客さまの声」の活用 【金融庁原則 2（注）】

お客さまと私たちのコミュニケーションの履歴すべてを、ご相談・お問い合わせ、ご意見・ご要望、ご不満などに分類しデータベース化しています。これら进行分析し、東芝グループ従業員向けの各種商品や法人向け保険プログラム、各団体向けに専用設計した保険制度など、多くのお客さまにとって有益で分かりやすい商品・サービスとなるように、お客さまの声を活用しております。

■顧客情報管理システムへの「お客さまの声」登録状況

	相談・問い合わせ	意見・要望	お褒め	苦情	合計
2024年度	115,059件	190件	1,988件	335件	117,572件

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 1 – (4) ②お客さま対応のモニタリング【金融庁原則 2 (注)】

『顧客情報管理システム』に記録された「お客さまの声」の対応履歴に対して、「お客さまの声」の中にご意見・ご要望やご不満が含まれていないか担当部門の責任者や専門部署によって履歴の内容を検証し、お客さまへの対応品質が確保されているかモニタリングを行っています。

モニタリングした「お客さまの声」から、対応品質の向上に役立つ内容を「CS-UPニュース」として社内配信しました。

■ CS-UPニュース配信本数：年間12本

«配信事例» 6月配信：住所変更手続きの注意点
3月配信：火災保険控除証明書の発行について
3月配信：WEB口座振替の案内をわかりやすく

方針 1 – (4) ③「お客さま満足度調査」の実施【金融庁原則 2 (注)】

2012年5月より毎月当社とやりとりをさせていただいたお客さまの中から無作為に抽出し、お客さま満足度調査を行っています。お客さまからいただきました貴重なご回答をデータベース化し、お客さまが求めていることを分析し社内共有することで、お客さまにご満足いただけるよう、サービスの向上に取り組んでいます。

2012年度より実施している「お客さま満足度調査」は、2024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。

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 1 – （４）④お客さまの声を傾聴し、業務品質の改善につなげます 【金融庁原則 2（注）】

私たちは、お客さま本位の取り組みを活性化させ、お客さまにとって最良の商品・サービスをお届けするために、お客さまの声（ご意見・ご要望）を傾聴し、お客さま最優先視点からの様々な改善に取り組んでいます。

また、お客さまからいただいたお申し出だけでなく、日々の業務の中で従業員自身が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や改善策を「社内の声・気づき活動」として社内で共有し、品質改善に取り組んでいます。

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）に取り組みました。

■ 2024年度改善実績：社外改善15件

No.	社外改善事例（主なもの）
1	チャットボットサービスを開始しました
2	フリーコール（0120-104811）音声サービスの選択番号の増設
3	自動車事故の受付手段を拡充しました
4	サイバーセキュリティ対策のWebセミナーを初開催しました

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 1 – （５）お客さまの声をお受けする窓口として、組織体制を整備しています【金融庁原則 2（注）】

私たちは、お客さまへの情報提供やご要望やご相談を承る窓口として組織体制を整備しております。また、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。

本社・支店窓口や保険相談センター事故相談センターを全国に設置し、お客さまとの接点強化に取り組みました。

- 組織体制
- 本社・支店窓口 全国8か所
- 保険相談センター 全国29か所
- お客さま接点数・相談センター来店者数

	お客さま 接点数	相談センター 来店者数
2024年度	100,168件	11,860件



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 2. 適切な保険募集を行い、責任ある対応を約束します 【金融庁原則 3・3（注）・4・5・5（注 1）・5（注 2）・5（注 3）・5（注 4）・5（注 5）・6・6（注 1）・6（注 2）・6（注 3）・6（注 4）・6（注 5）・6（注 6）・6（注 7）】【補充原則 1・2・2（注 1）・2（注 2）・3・3（注 1）・3（注 2）・3（注 3）・4・4（注 1）・4（注 2）・4（注 3）・5・5（注 1）・5（注 2）】

方針 2 –（1）お客さまの意向に沿った保険募集を行います 【金融庁原則 5・5（注 1）・5（注 3）・5（注 4）・5（注 5）・6・6（注 1）・6（注 4）・6（注 5）・6（注 6）・6（注 7）】

私たちは、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティングを通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な商品を推奨するため、販売方針や推奨保険会社を記載したオープニングシートと保険の補償内容が記載された保険会社の「パンフレット」を用いて、お客さまの知識、経験、目的を考慮し分かりやすく丁寧に説明しています。

販売方針を見直し、「老後のリスク」「いのちのリスク」に関わる推奨商品のラインナップを見直しました。
お客さまの属性ごとにオープニングシートを用意しました。
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	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	3,763件	0件	0%
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		260件	6.9%
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		246件	—

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 2 – (1) ①利益相反の適切な管理 【金融庁原則 3・3 (注)】

①利益相反の適切な管理

私たちはグループ内企業の保険の取り扱いがあり、企業保険の取り扱いにおいて利益相反に十分留意し、独禁法等関係法令を遵守しております。私たちや保険会社の利益を優先して保険商品を販売することはありません。また、当該商品を提供する保険会社の手数料に影響を受けることもありません。

方針 2 – (1) ②手数料その他の費用の開示について 【金融庁原則 4】

②手数料その他の費用の開示について

金融商品取引法が準用される「特定保険契約」については新規の保険募集は行いません。ただし、既にご契約いただいている「特定保険契約」（変額保険の1件のみ）については、被保険者の追加加入がある場合、該当の保険会社の指示に従い、可能な範囲で手数料の開示を行います。「一般保険契約」については手数料の開示を控えております。「東芝グループ積立年金制度」において、お客さまが負担する事務費等はパンフレットに開示しています。

方針 2 – (1) ③複数の金融商品の取り扱いについて 【金融庁原則 5 (注2)・6 (注2)・6 (注3)】【補充原則 1・2・2 (注1)・2 (注2)・3・3 (注1)・3 (注2)・3 (注3)・4・4 (注1)・4 (注2)・4 (注3)・5・5 (注1)・5 (注2)】

③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・推奨しておらず、金融商品の組成には携わっておりません。

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 2 – (2) 高齢者・障がい者の特性を考慮し、きめ細やかな対応を行います
【金融庁原則 5・5（注1）・5（注3）・5（注4）・5（注5）・6・6（注1）・6（注4）・6（注5）】

私たちは、ご高齢の方・障がいのある方にも安心してお手続きいただけるよう、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。また、お客さまの状況に応じて、家族の同席・複数名での対応・自宅訪問等、柔軟な対応、サポートを行ってまいります。

高齢者・障がいのあるお客さまに、自宅訪問、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					サンプル 調査件数	不適正調査結果		
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
5件	115件	62件	209件	254件	124件	0件	0件	0件

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 2 – (3) 保険募集コンプライアンスのモニタリングを実施し、保険募集業務の適切な運営に努めます
【金融庁原則 6・6 (注 4)】

方針 2 – (3) ①自己点検・巡回点検・内部監査の実施 【金融庁原則 6・6 (注 4)】

私たちは、当社独自の『募集プロセス管理システム』に記録された保険募集の手続きの内容がお客さまのご意向に合致しているか、記録と実際の提案内容との整合性の確認や、適切な情報提供を行っているかのモニタリングを実施し、不明な点があるものは担当部門に確認を行っています。また、営業部門（1 線）・スタッフ部門（2 線）・監査部門（3 線）による「3 ラインディフェンス」によるガバナンス体制を構築し、保険募集業務の適切な運営に努めます。

取り組み内容		実施部門
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。	10部門
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。	6部門
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、業務改善への取り組み状況等を監査しました。	6部門
監査部門による監査	業務運営から独立した第 3 線として全社の重要プロセスを特定し、以下の 3 テーマの監査に取り組みました。 (全社リスクマネジメントの運用プロセス / 情報システム / 個人情報保護)	3テーマ

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 2 – (4) 保険募集人の資格の取得状況を管理し、適格な保険募集体制を確立します 【金融庁原則 6】

私たちは、当社独自の『募集人システム(BoS)』にて生損保およびFP資格等の取得状況を一元管理しています。販売方針に定めた「取扱い保険会社・種目」に基づき、保険募集人の資格の取得状況に対して専門部署による募集権限の付与・点検を行い、適格な保険募集体制を確立しています。

資格名	取得人数
損害保険募集人（一般試験）	239名
損害保険トータルプランナー	8名
生命保険募集人（一般課程）	225名
トータル・ライフ・コンサルタント〔生命保険協会認定FP〕	12名
A F P（アフィリエイトッド ファイナンシャル プランナー）	130名

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ます 【金融庁原則 7・7（注）】

方針 3 – （1）お客さまに適切なご案内ができるように保険募集人のスキル向上に取り組みます 【金融庁原則 7（注）】

私たちは、従業員が自らスキル向上するために切磋琢磨し、個人のお客さま、法人のお客さまに適切な保険会社・保険商品をご案内できるように年間を通した教育スケジュールを策定して、人材の育成に努めています。従業員の資格取得状況やスキルに応じて、保険商品の知識の向上や、お客さまにわかりやすい商品説明をするための教育を定期的に実施しています。

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。

社内教育	実施月	参加人数
営業管理職向けコンプライアンス研修	5月	40名
上期コンプライアンス研修（e-ラーニング）	6月	241名
（CBG）商品基礎教育	6月	72名
公的保険制度研修	8月	235名
（RBG）商品基礎教育	10月	66名
保険業務マニュアル理解度向上教育	1月	201名
下期全社CS-UP・コンプライアンス研修	2月	227名
異動者向け教育	3月	15名

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ます

方針3－（2）コンプライアンスの徹底とお客さまに寄り添う対応を学ぶ場を設けています【金融庁原則7（注）】

私たちは、コンプライアンスの徹底とお客さまに寄り添う対応を学ぶ場として、全従業員を対象としたCS-UP10002・コンプライアンス研修を毎年1回実施しています。また、全部門で毎月必ず「つねにお客さまのことを考える取り組み」の推進を目的としたミーティングを実施し、情報共有や意見交換を実施しています。

CS-UP10002・コンプライアンス研修

2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。顧客本位の業務運営の徹底、情報セキュリティ、個人（会社）情報保護抵触事案に対する未然防止等をテーマとして、グループ討議を行いました。

CS-UPミーティング（全部門：毎月1回）

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、お客さまからの声を起点とした業務改善等を議論しました。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。

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ます

方針3－（3）従業員満足の向上として「TISCO WAY」を掲げ、お互いが気持ちよく仕事ができる環境の醸成を図ります【金融庁原則7】

私たちは、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ってまいります。私たちは、これらの取り組みを「TISCO WAY」と称し、『W』“ワクワクする仕事”、『A』“明るい職場”、『Y』“躍動感みなぎる会社”を目指して、会社、従業員が一体となってES（従業員満足）の充実に努めています。

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、6件を選出し表彰しました。

■業績表彰

- ・せいかつ保障プラン2025年度制度改定
- ・大型更改契約に関わる対応と＋α提案
- ・社内／社外チャットボットの構築
- ・財物保険における「再保険見える化」の実現
- ・メール募集とPDF計上プロジェクト
- ・中小企業向け提案スキームの構築・推進

2025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2025」に認定されました。

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。（2024年度選出：12件）

■選出事例

- 9月 AFLACがん保険の見直し提案について、部門間の連携によるアドバイスの実施
- 11月 団体扱自動車保険の各種対応依頼における分かりやすい情報提供の実施

TOSHIBA

