

「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況と KPI

(2024年度)

方針1 お客様本位の業務運営の実践と企業文化の確立

◇ 取組状況

① 東京ガスグループ経営理念、行動基準および本方針の浸透

東京ガスグループ社員・準社員を対象にグループ経営理念「職場ディスカッション」が実施されました。社長のメッセージ動画を視聴した後に各組織単位で議論を行い、経営理念策定から3年が経過するにあたり改めて理念と自業務の結びつきを確認しました。

② 内部管理体制の整備

・保険会社との連携のもと「コンプライアンス研修」を6回実施して適正募集に関する再徹底を行いました。

・募集人全員による自己点検を1回、内部監査を2回実施しました。

◇ 成果指標 (KPI) : コンプライアンス研修の実施状況、自己点検の募集人実施率

→下記「方針4」および「方針5」に記載

方針2 適切な募集プロセスの実践と最適な保険商品の提案

◇ 取組状況

① お客様の意向把握を含めた交渉経緯については顧客管理システム「iFit」に記録する社内ルールになっており、「見積り依頼書」に網羅されなかったお客様の意向の補完に活用しています。

② 比較・推奨販売においては「お客さまの意向把握ならびに推奨販売に関する規則」を策定し、当社独自の推奨理由によって商品の選別・推奨を行っており、ルールに則った保険募集をおこないました。

③ 高齢者のお客様対応は、コンプライアンス研修で取り上げると共に、ご家族情報の収集や配偶者の同席等お客様の実情に応じた対応を行いました。障がいをお持ちのお客様対応は実際のケースがほとんどありませんでしたが、コンプライアンス研修でリマインドを行いました。

④ 個人のお客様に対してはスケールメリットを活かした有利な制度である東京ガスグループの団体（扱）制度を説明会の実施、ホームページ、グループ内イントラネット等を活用して周知活動を行いました。また、トライアルの位置付けでお客様の職場に出向いて実施する「個別相談会」を実施しました。

⑤ 法人のお客様に対しては、一部の業種で保険会社の引き受け方針の厳格化や引き受けキャパシティが縮小する中、誠実・公正な業務を貫き、お客様のリスクの実態把握や従来取引の無かった保険会社へのアプローチ等を通じて適切な保険ソリューションを提供し、お客様の事業へのサポートを行いました。

◇**成果指標 (KPI) : 自動車保険、団体総合生活保険 (T-Guard) の継続率**

自動車保険 95.5% T-Guard 95.9%

: 自動車保険・火災保険の新規見積り件数

自動車保険 393件 火災保険 158件

方針3 お客様の声を業務運営に活かす取組み

◇ 取組状況

- ① お客様の意向把握を含めたとのやりとり、交渉経緯については顧客管理システム「iFit」に記録するルールになっており、このうちお客様のご不満と区分されたもの、および保険会社が日常的に実施している「保険契約者アンケート」の結果を加えて毎月の部会で共有しています。
- ② 共有の際には保険推進グループリーダーが分析・解説を加え必要に応じ論議を行っています。

◇**成果指標 (KPI) : お客様とのやりとり記録件数 (iFit 対応情報登録件数) 9,468件**

: 「お客様アンケート」の総回答数 220件

: 「ご不満」の件数 24件

: 「お褒め」の件数 34件

方針4 業務品質の維持向上に向けた体制整備

◇ 取組状況

- ① 当部が保険事業に関して定めた諸規定・ルールは法改正を含む環境の変化や現場の実態レベルに合わせて適宜見直し・改定を行っています。
- ② 全募集人が「自己点検チェックシート」による自己点検を行いました。又、保険部長による店主用「自己点検チェックシート」を作成し保険会社に提出しました。
- ③ 内部監査を年2回実施しました。

◇**成果指標 (KPI) : 自己点検の募集人実施率 100%**

方針5 お客様本位の業務運営の定着を図るための教育・人事制度

当社は「東京ガスグループの一員としてお客さまと社会に貢献すると共に、当社の発展のために企業価値、自分の価値を高められる存在」を目指す人材像として掲げ、各施策を実施しています。それに加えて当部独自の取組として以下を実施しました。

◇ 取組状況

- ① 「コンプライアンス研修」を年6回実施しました。
- ② 法人営業担当者向け「リスクマネジメント知識向上研修」を年3回実施しました。
- ③ その他保険会社の提供する「サイバーセキュリティ」「独占禁止法遵守」「個人情報保護」「商品改定」「事故サポート」等の研修を行いました。

◇成果指標（KPI）：コンプライアンス研修 実施回数 6回

損害保険トータルプランナー 0名

損害保険プランナー 3名（参考：2025年度は10名）

ファイナンシャル・プランニング技能検定2級・3級 7名

以上