



「お客様本位の業務運営」の 定着を計る指標（KPI）

有限会社コープサービスこく

2020年度（2020年2月1日～2021年1月31日）

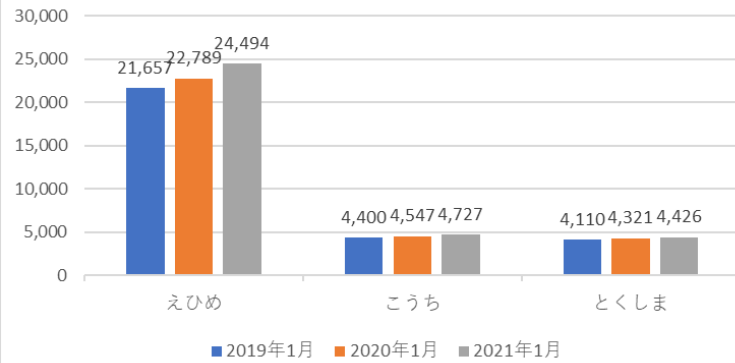
弊社では、お客様本位の業務運営の定着度合いを確認・評価するための指標（以下「評価指標（KPI）」といいます）を設定し、この方針に基づく取組状況および評価指標の状況を定期的に確認し、その結果を公表します。

この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、よりよい業務運営を実現するために、定期的に見直しを行い改善を図ることとで、常にお客さま本位の業務運営を行う事が出来るように努めて参ります。

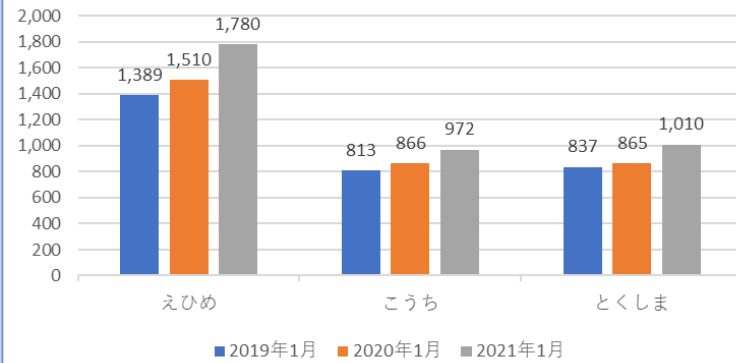
- （１）契約件数（団体制度、自動車保険、生命保険、火災保険）
- （２）継続率（自動車保険、火災保険）
- （３）早期失効・解約率の推移
- （４）「契約者アンケート」による顧客満足度調査報告
- （５）お客様の声の件数およびお客様の声に基づく業務改善事例
- （６）保険募集人のF P 資格保有率（A F P または 2 級FP技能士）・社内外研修会参加回数

(1) 契約件数

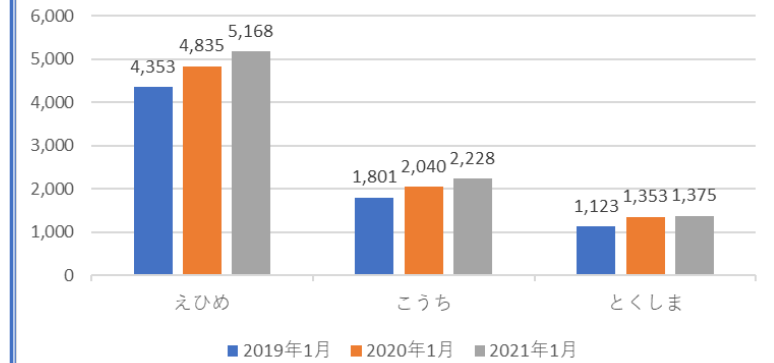
コープのケガ保険



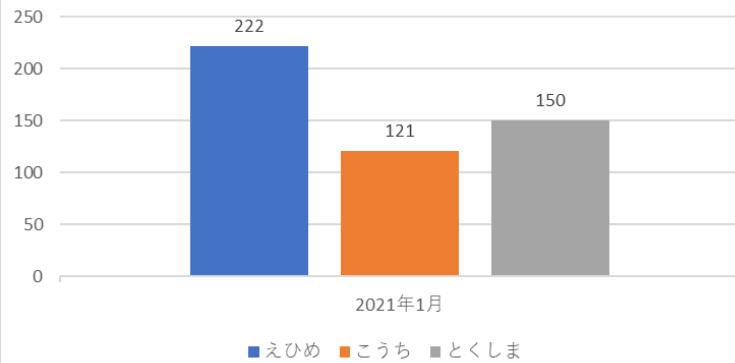
コープの介護保険



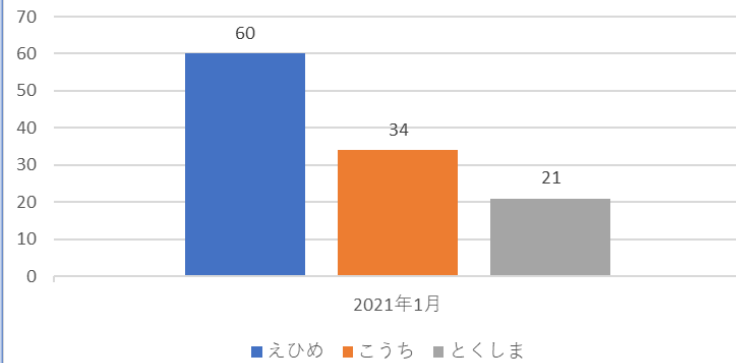
コープの団体がん保険



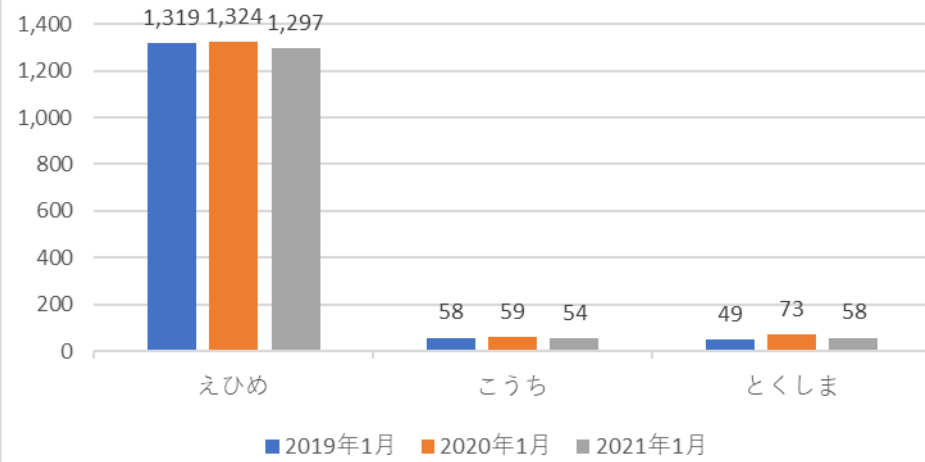
コープの三大疾病保険



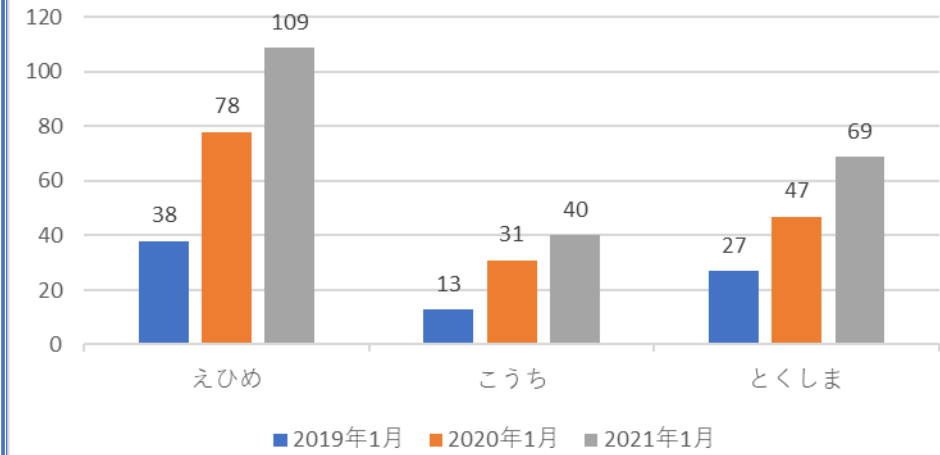
コープのお給料補償保険



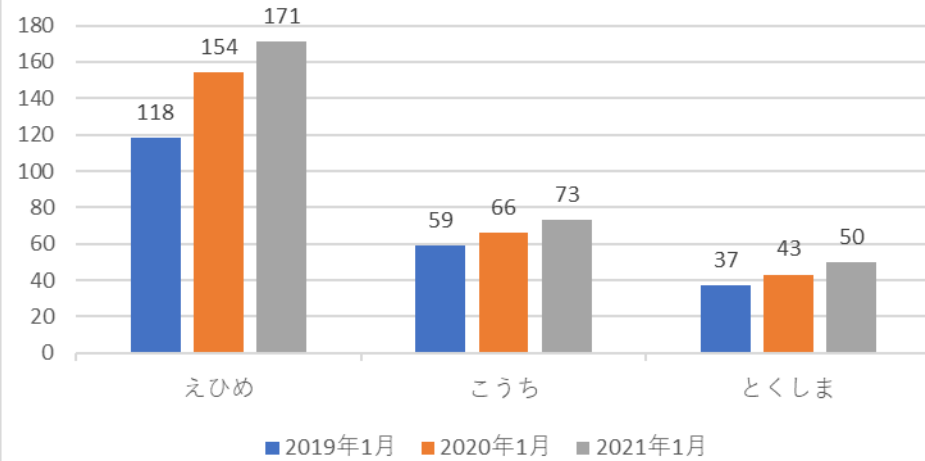
自動車保険



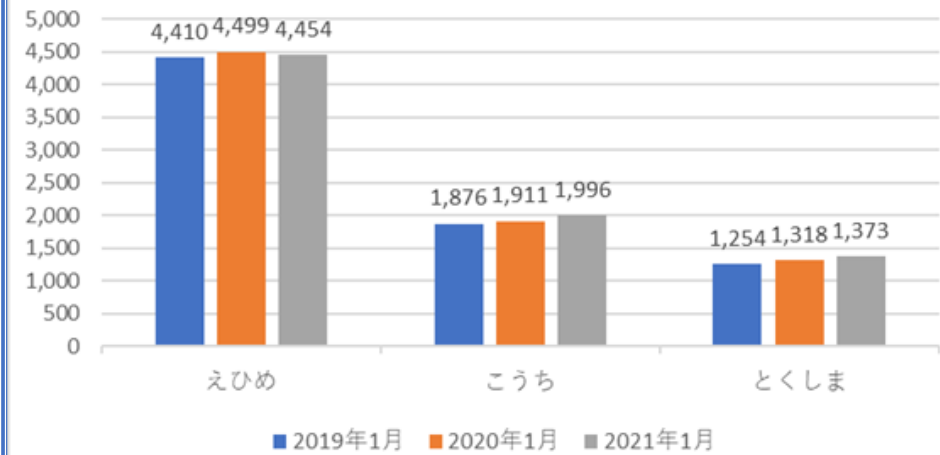
火災保険



ペット保険



生命保険



(2) 自動車保険・火災保険の継続率



自動車保険	2019年度	2020年度
満期件数	464件	455件
継続件数	427件	425件
継続率	94.2%	93.4%

火災保険	2020年度
満期件数	36件
継続件数	32件
継続率	88.2%



(3) 早期失効・解約率の推移

ご加入後 1 年以内の解約を早期解約ととらえ、公表してまいります。

ご契約時にご満足、ご得いただきご加入頂くことを目標としているため、早期消滅契約率を限りなく 0 %に近い数値を目標として行きます。

コープのケガ保険	契約数	契約終了			総計	早期終了割合
		早期解約	早期失効	不成立		
えひめ	2,785	83	108	51	242	8.7%
こうち	432	18	16	8	42	9.7%
とくしま	506	19	20	10	49	9.7%
総計	3,723	120	144	69	333	8.9%

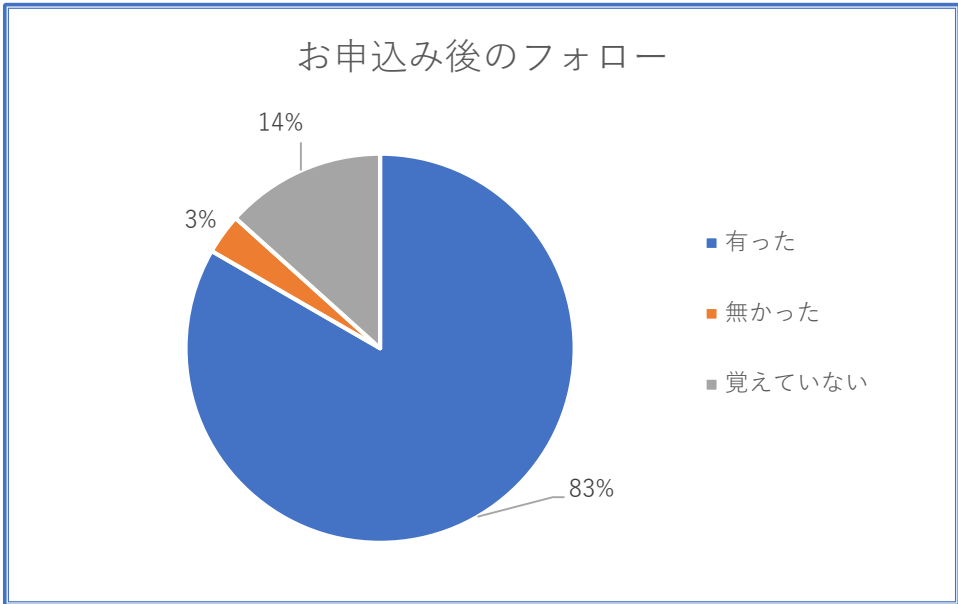
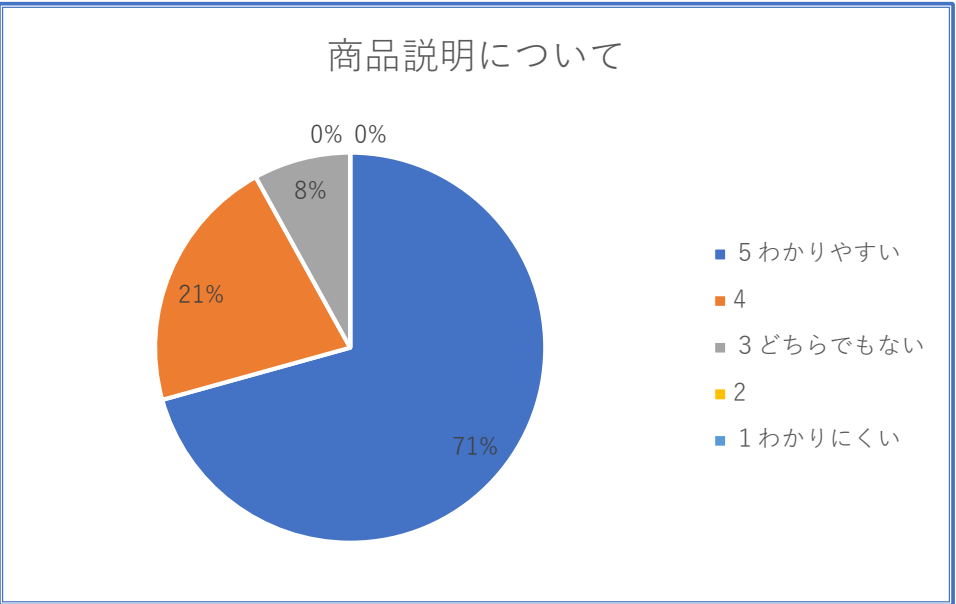
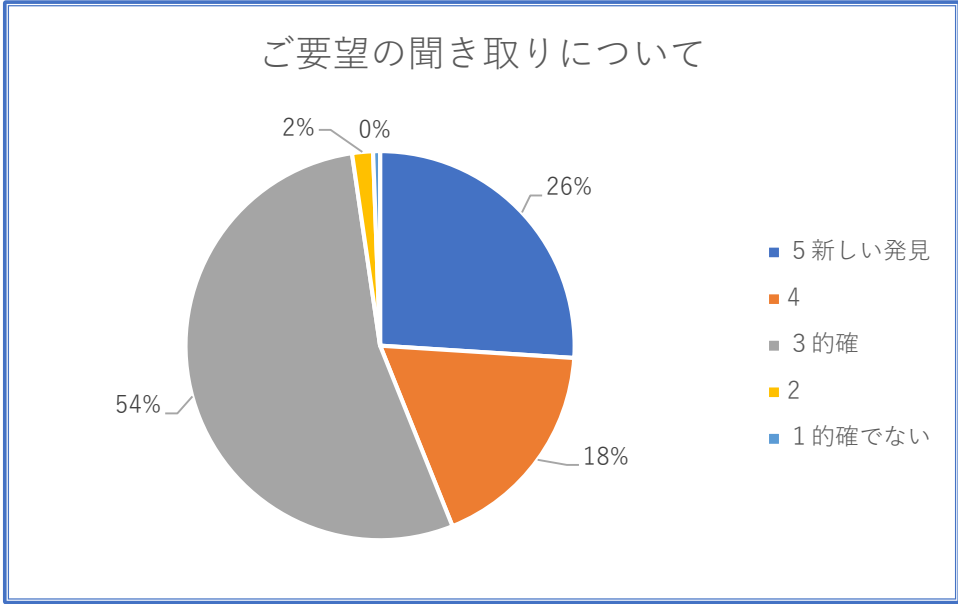
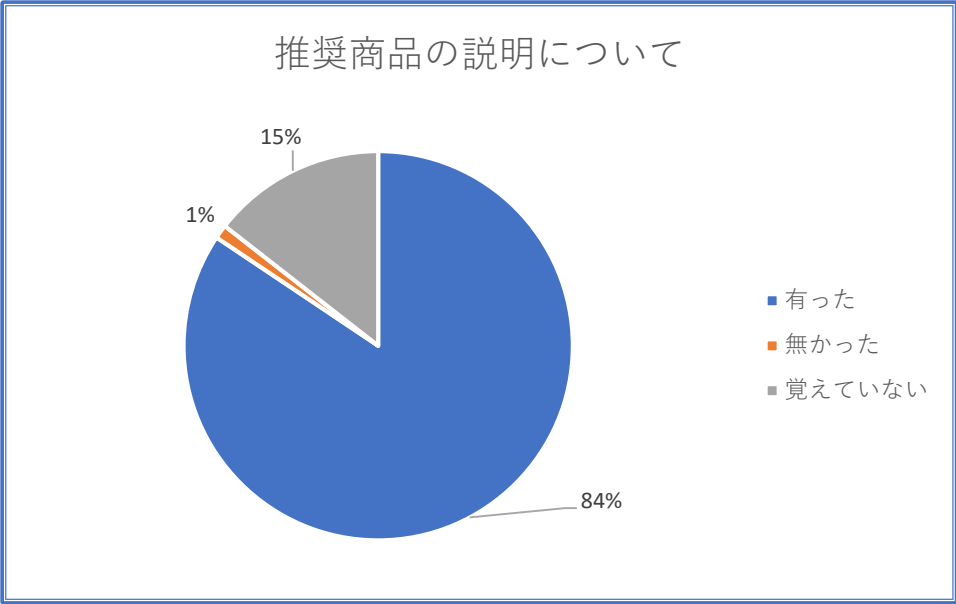
コープの介護保険	契約数	契約終了			総計	早期終了割合
		早期解約	早期失効	不成立		
えひめ	181	3	2		5	2.8%
こうち	103		9		9	8.7%
とくしま	78	1	3		4	5.1%
総計	362	4	14		18	5.0%

コープの団体がん保険	契約数	契約終了					総計	早期終了割合
		重複申込	申込取消	早期解約	早期失効	不成立		
えひめ	843	1	7	19	52	29	108	12.8%
こうち	747	1	7	16	42	36	102	13.7%
とくしま	439	0	2	16	30	6	54	12.3%
合計	2,029	2	16	51	124	71	264	13.0%

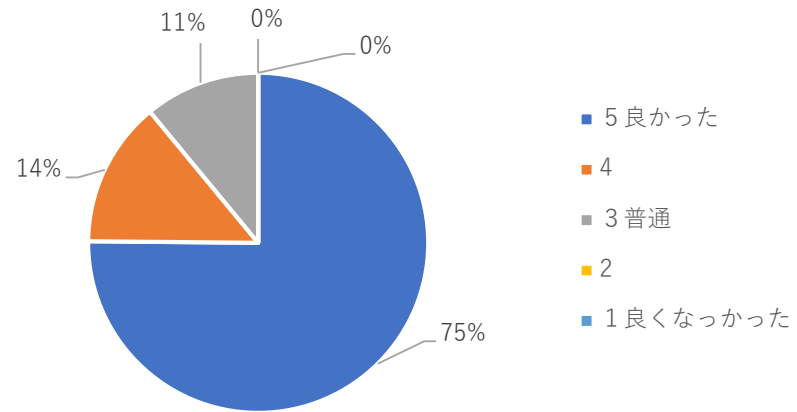
生命保険	契約数	契約終了				早期終了割合
		早期解約	早期失効	撤回	総計	
えひめ	301	6	5	2	13	4.3%
こうち	149	3	3		6	4.0%
とくしま	100	1	1		2	2.0%
総計	550	10	9	2	21	3.8%

火災保険	契約数	契約終了		早期終了割合			自動車保険	契約数	契約終了			早期終了割合
		申込取消	総計						早期解約	早期失効	総計	
えひめ	39	2	2	5.1%			えひめ	114	3	2	2	1.8%
こうち	20	0	0	0.0%			こうち	0				
とくしま	18	0	0	0.0%			とくしま	6				
総計	77	2	2	2.6%			総計	120	3	2	2	1.7%

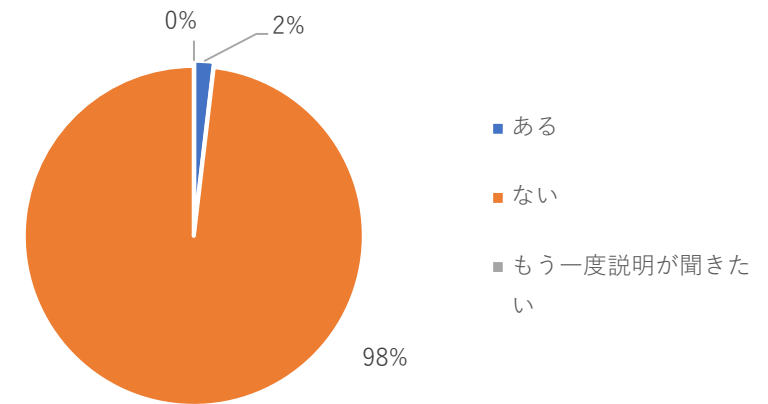
(4) 「契約者アンケート」によるお客様満足度



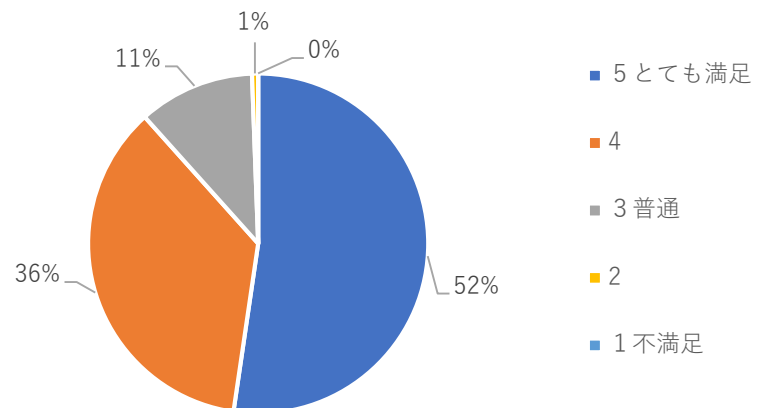
担当者の対応について



今回のお手続きでご不明な点について



総合的に今回の契約について



「契約者アンケート」によるお客様の声

主人が死亡し、がん保険の契約見直しでお世話になりました。
コロナの時期でしたがアドバイスをいただき新しい契約ができました。
今は新しいものに加入できませんが、ありがとうございました。

担当の方が大変丁寧にわかりやすく説明してくださって、医療保険に加入しました。
ただ、保険は種類も多く複雑で、本当に自分に合っているのか、適当だったのかは、これからの生活の中で納得していくしかないのかなとも思います。

丁寧に分かりやすく説明していただきました。
すぐに対応してくださり助かりました。
いろいろ相談にのって戴きありがたく思っています。

いつも大変お世話になり、ありがとうございます。
今後も何かの折にはご相談させていただきますので、どうかよろしくお願いいたします。

契約・説明の為に松山から田舎まで足を運んでいただきびっくりしました。
何に関しても無知無頓着で、建物の登記のことも知りませんでした。
家を持っても土地すら登記されていないことが分かり本当に驚きでした。
教えていただきありがとうございました。

担当者の顔が見え、直接話が聞けるから大変分かりやすかった。
今後、何か（変更とか有利なこと）あれば教えてほしいと思います。

保険に関しての相談や保障の内容など、親切・丁寧に対応していただいてとても満足しています。
これからもよろしくお願いします。

優しく対応してくださり安心できます。
話の内容も分かりやすく丁寧です。
ありがとうございます。

60歳を機にいろんな見直しをすすめていて、ちょうどいいタイミングで申し込むことができました。
コープでは火災、介護、入院手術の保障、死亡の保障すべてをお任せしています。
訪問された担当者の方も感じ良く、長くお付き合いさせていただくことができると思いました。
また何かの保障を考える時にはお願いしたいと思っています。
ありがとうございました。

難しい条件の中で最後まで対応していただき大変感謝しています。
ありがとうございました。

(5) お客様の声の件数および、お客様の声に基づく業務改善事例

		苦情	要望	お褒め	合計
契約手続きに関して	説明不十分	6	1		7
	事務取扱不注意	2			2
	その他	6	1	2	9
契約中の手続きに関して	契約内容変更	1			1
	名義変更・住所変更	3			3
	解約	8			8
	その他保全関係	3		1	4
	保険料振替（未収）	1			1
	保険料振替（失効）	2			2
	その他収納関係		1		1
保険金請求に関して	受付	1			1
	支払	3		1	4
	請求手続き	4	2	2	8
	その他保険金・給付金関係	3			3
その他	社員の態度・マナー	4		1	5
	アフターサービス関係			1	1
合計		47	5	8	60
構成比		78.3%	8.3%	13.3%	100%

	お申し出内容	原 因	再発防止策
事例①	団がん保険の継続加入証が届き連絡。昨年10月に解約したつもりだったが、どうなってますか？	担当者間での引き継ぎができていなかった。	顧客管理システムのToDo連携を活用し、受付者と対応者の双方で互いに進捗を確認するように業務フローを改善。
事例②	加入者証が届いたが、10月頃解約の手続きをしたはず。	顧客管理システムへのお問い合わせのみの履歴の入力がなく、お客様のお申し出の詳細が確認できていなかった。	手続きの受付だけでなく、お問い合わせのみで対応の終わったものや対応の詳細をしっかりと履歴として残す。 また、月次で『問い合わせのみ』の履歴内容を確認する。
事例③	自動車保険の継続案内が届き、車両保険に入っていると思っていたが、保険金額の掲載がないため不安になり確認したい。	案内分作成時の手入力が多く、間違いが頻発することを放置していた。	送付物の必要性を再検討のうえ、送付文書については、手入力での変更が発生しない書式へ変更。

(6) 募集人教育研修状況

当社は、募集人を社内外の研修に参加させ、適切な保障（補償）提案のために必要な知識の研鑽に努めます。
また、お客様の生活設計に係る専門知識を習得するために、ファイナンシャルプランナー資格の習得を奨励し、そのための支援および評価の制度を整備します。

社員数	14名
FP(ファイナンシャルプランナー) 資格取得者	3名（資格保有率 21.4%）
損害保険・生命保険募集人	11名
損害保険募集人	3名

法令順守等研修会	25回	保険会社指示の代理店研修など保険募集人として必須の研修の他、社内保険募集ルールに沿って保険募集がなされているか、顧客対応履歴の検証や、ロールプレイング研修にて、お客様にわかりやすい提案方法の改善に向けた研修を実施しています。
商品学習研修会	14回	新商品の商品学習、商品改定・制度改定内容の学習など、さまざまな保険商品について、お客様に適切な説明ができるよう知識の習得に向けて定期的な学習を実施しています。
業務関連等研修会	15回	お客様の声を定期的に全社員にて共有し、法改正、医療周辺情報、ペーパーレス手続き、ヒューマンエラー防止、電話対応マナーなど、業務レベル向上のためのさまざまな研修を実施しています。