

**お客様（組合員）本位の業務運営方針
2023年度取組状況・成果指標（KPI）**

2024年3月1日

（有）コープサービスしこく

(有) コープサービスしこくは、2023年度（2023年2月1日～2024年1月31日）、お客様（組合員）本位の業務運営方針の実践に向けて、次の取組みを行いましたので報告いたします。また、その取組の結果として成果指標（KPI）も合わせて報告いたします。

お客様（組合員）本位の業務運営方針	指標（KPI）
1、誠実・公正な業務の遂行	団体保険新規契約件数 団体保険保有件数 組合員向け集団扱自動車保険の継続率 組合員向け集団扱火災保険の継続率 団体保険、自動車保険、火災保険の早期失効・解約率 募集行為のモニタリング状況 コンプライアンス及び募集人研修の実施
2、手数料に左右されない販売	募集行為のモニタリング状況
3、重要な情報のわかりやすい提供	高齢者（70歳以上）対応状況 募集行為のモニタリング状況
4、お客様の声を踏まえた業務運営	お客様の声受付件数 お客様の声に基づいた業務改善事例 契約者アンケートの実施状況
5、社員教育等	公的保険アドバイザー資格取得者数 教育・研修実施状況

【指標（KPI） 団体・集団扱保険新規契約件数及び保有件数】

取扱い商品名	2023年度 新規加入件数	対前年比	保有件数	対前年比
コープのケガ保険	3,032件	96.7%	36,836件	102.2%
コープの団体がん保険	688件	94.0%	9,113件	99.9%
コープの介護保険	359件	64.5%	4,698件	103.0%
コープの三大疾病保険	586件	107.7%	1,892件	125.3%
コープのお給料補償保険	82件	64.1%	312件	143.1%
生命保険	250件	80.9%	7,639件	98.5%
火災保険	100件	94.3%	386件	115.3%
自動車保険	74件	91.4%	1,307件	99.9%
ペット保険	59件	115.7%	393件	106.5%

【指標（KPI）募集行為のモニタリング状況】

保険募集人毎に、販売する保険商品に「明確な理由の無い偏り」が生じないように努めており、四半期毎に、上記規程がきちんと守られているかの点検を行っております。

2023年5月、8月、11月と四半期ごとに、生命保険・損害保険商品の販売において、不適切な募集行為が行われていないか、また、当社の募集ルールに沿ったお客様対応が行われているか、下記の項目において当社責任者によるモニタリングを実施しています。また、10月にはCIA（後任内部監査人）による外部監査を実施しました。

- 高齢者（満70歳以上）・障がい者に対する保険募集の対応ルールの遵守状況
- 他保険・他社からの契約の乗換対応
- 満期継続時の対応状況
- 契約1年以内の解約（早期解約）やクーリングオフ（契約の撤回）、不成立となった契約の確認

高齢者対応件数	
親族の同席(子・孫)	38
親族の同席(配偶者)	6
親族の同席(兄弟姉妹)	1
親族の同席(甥・姪)	1
親族の同席(その他)	
業務管理責任者と同席	1
複数回訪問	20
複数回募集機会(自動車)	40
他の募集人による電話確認	100
二名以上の募集人同席	11
障がい者対応	2

他保険・他社からの契約の乗換対応	
他代理店、同一保険会社	12
他代理店、異なる保険会社	52
当代理店、異なる保険会社	79
当代理店、同一保険会社	3
条件付解約による加入	13

満期継続時の対応状況			
商品種目	継続	継続落ち	継続率
火災保険	84件	5件	94.4%
自動車保険	418件	20件	95.4%

【指標（KPI） 団体保険、自動車保険、火災保険の早期失効・解約率】

	契約数	撤回	早期解約	早期失効	不成立	合計	早期終了率
コープのケガ保険	3,191	0	99	158	73	330	10.3%
コープの団体がん保険	794	10	34	46	28	118	14.9%
コープの介護保険	597	0	7	29	6	42	7.0%
コープの三大疾病保険	549	2	17	21	7	47	8.6%
生命保険	312	1	4	1	15	21	6.7%
火災保険	83	0	1	0	0	0	1.2%
自動車保険	81	0	2	1	0	0	3.7%

【指標（KPI） お客様の声受付状況】

当社は、お客様の声を「お客様の信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のための重要な情報である」と認識し、お客様の声を広く吸い上げ、集約・分析し、全役職員にて共有し業務の改善に活用します。

月次の経営会議にて寄せられた声を分析し、要因の分析と改善策を策定しています。また、四半期ごとのモニタリングにて改善策の実施状況の点検を行っています。

	クレーム	要望	お褒め	合計
新規契約時対応	13	1	0	14
契約更改時対応	1	0	0	1
異動／保全関連	9	1	1	11
保険金請求対応	12	0	0	12
その他	1	0	0	1
合計	36	2	1	39

【指標（KPI）】お客様の声に基づいた業務改善事例

お客様の声

4月26日20時30分に保険の勧誘の電話があった。こんな非常識な時間にどういふ事だ。との申し出

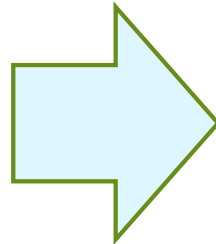
三大疾病保険については診断書が必要な事を聞いておりわかっていたが、あいふらす（共済）について、診断書不要と聞いていたのに今頃になって診断書が必要と言ってきた。共済金がもう入金される頃と思っていたのに今から診断書を送ってきて、それからの手続きになったら何時になる事やら。



具体的な改善内容

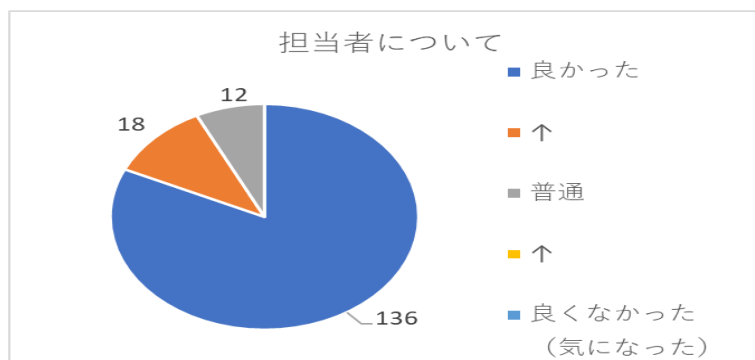
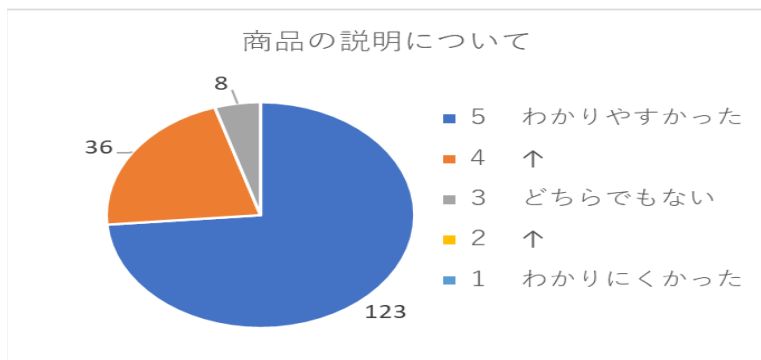
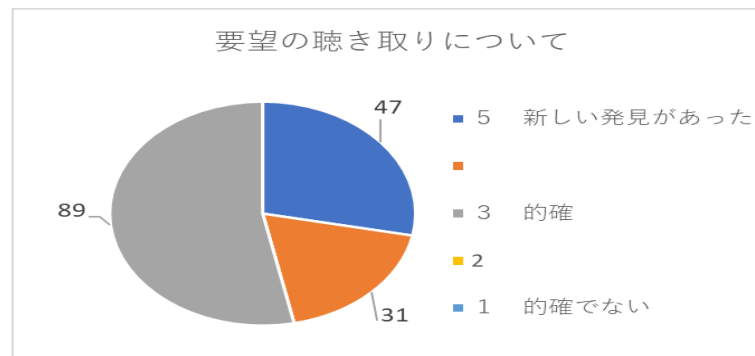
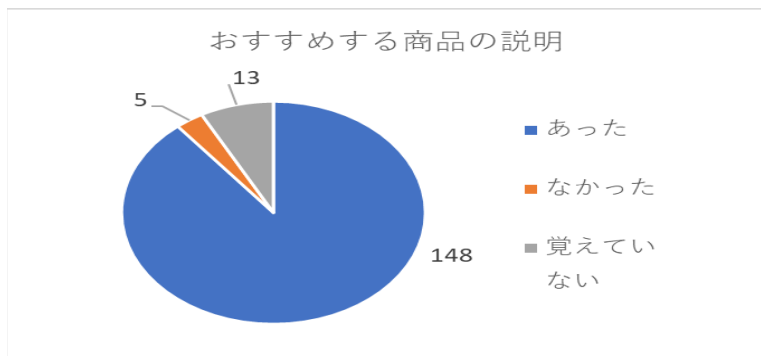
「団体がん保険」の電話による保険加入における架電時間帯を、19時30分までの電話掛けとした。

保険の部署である弊社からは安易に案内をせず、共済事業部へ直接お電話いただくか、共済部から説明を差し上げるようにする。



【指標（KPI）】新規加入者アンケート実施状況

アンケート配布枚数：337枚 アンケート回収枚数：168枚 回収率49.9%



「担当者の方が親切に説明してくれて解りやすかった」

「年齢に見合った必要な保障の提案をしてくれてありがたかった。保険料も支払いやすい額で助かりました。」

「他の自動車保険解約のアドバイスや、新車にするにあたり、保険の入替など自分ではわからないことを丁寧に教えていただきありがとうございました。何度も訪問して保険内容を説明していただきました。」

「日々変わる保険内容、病気や治療内容の変化など、保険料のことでの相談でしたが、分かりやすく現在の状況を説明いただき、思い切って相談して良かったです。」

【指標（KPI）】社員の教育研修、資格取得状況



教育研修

適切な保険募集を行うために、月次開催の各保険会社の研修会への参加。
一般社団法人日本損害保険代理業協会が運営する学習サイトでの月次のコンプライアンス研修と公的保険制度の学習及び理解度テストの実施。
お客様（組合員）の個人情報を守るため、サイバーセキュリティリスクについての学習と標的型メールへの対応訓練の実施。

公的保険アドバイザー資格の取得と継続学習

公的保険を補完する民間保険の趣旨に鑑み、保険募集人等が公的保険制度について適切に理解をし、公的保険制度等に関する適切な情報提供を行うために、社員全員が一般社団法人 公的保険アドバイザー協会の資格を取得し、公的保険の最新情報や保障内容などの知識習得だけでなく、わかりやすく伝える方法についてスキルアップ講座を定期的に受講しています。