

# 「お客様（組合員）本位の業務運営方針」

2021年6月28日  
株式会社コープデリ保険センター

株式会社コープデリ保険センターは、お客様（組合員）本位の業務運営態勢を強化、徹底を図るとともに、保険サービスの向上に取組み、定期的に「お客様（組合員）本位の業務運営方針」を見直し・公表してまいります。

## ●コープデリ保険センター 経営理念体系

コープデリグループの一員であるコープデリ保険センターは、コープデリグループの理念・ビジョンと行動指針・行動規範を基本としています。

### I. コープデリグループ理念

CO - OP とともに はぐくむ 暮らしと未来

私たちは、一人ひとりが手を取りあって、一つひとつの暮らしの願いを実現します。

私たちは、ものと心の豊かさが調和し、安心してらせるまちづくりに貢献します。

私たちは、人と自然が共生する社会と平和な未来を追求します。

### II. ビジョン（コープデリグループの2025年のめざす姿）

食卓を笑顔に、地域を豊かに、誰からも頼られる生協へ

ビジョンを実現するためのプログラム

（プログラム1）

「誰もが利用しやすい食を中心とした事業」

私たちは、“食を中心とした事業”を幹として、暮らしを支える事業の枝をのぼし、組合員一人ひとりの“現在と未来の暮らし”に、生涯にわたって貢献します。

（プログラム2）

「“組合員の暮らし”と“地域”のニーズを協同の力で実現」

私たちは、事業と活動を通して組合員の暮らしと地域のニーズを行政・諸団体と協同し、実現していきます。

（プログラム3）

「連帯の推進」

私たちは、コープデリグループ、都県および全国の生協との連帯をさらに推進していきます。

（プログラム4）

「“人に優しく”、“誇りがもてる”組織」

私たちは、常に組合員の願いに応え、“人に優しく”、“誇りが持てる”組織づくりをめざします。

ビジョン2025の策定を契機とし、理念とビジョンの実践と連動させて日々の行動のレベルを向上させるために、行動指針と行動規範を再構築しました。

行動指針は、業務改善・革新と連結したものと、「組合員のくらしと未来のために組合員の立場に立って『安心と信頼』『挑戦と学び』『コミュニケーションと感謝』を大切にします。」とし、仕事の意味と意義を深めていきます。

行動規範は、社会に対する自己を律する組織の規範として、今日的な状況を反映させるとともに、あわせて働く個人の行動を明確にするために「私の行動規範<宣言>」を掲げ推進しています。

行動指針・行動規範はコープデリ連合会のホームページのリンク先を掲載

### 1. お客様（組合員）本位の業務運営の実践と企業文化の確立

- 保険を通してお客様（組合員）のくらしを支え、くらしに役立ち、期待に応えるため、お客様（組合員）の「満足」と「ありがとう」のために行動します。
- 専門性・知識・経験等を積んだ人材の育成を通じ、本方針を企業文化として確立します。
- お客様本位の業務運営の定着を図るため「法令等遵守体制」「顧客保護等管理態勢」等の内部管理態勢を適宜改善します。コンプライアンス室を中心とした業務モニタリング、内部監査チームによる内部管理態勢の有効性検証のための内部監査を行い、営業部門における部門内点検を強化します。
- コンプライアンスに関する社内の情報一元化、コンプライアンスリスクの発見・防止のため、内部統制会議を開催しています。経営層への報告と共に社内各部門と連携・課題共有し、業務品質の向上およびお客様満足度の向上に繋がります。

### 2. お客様（組合員）の最善の利益の追求

- 「生命保険損害保険コンプライアンスマニュアル」「保険募集管理ルール」や「お客様への販売・勧誘にあたって」などを定め、保険募集に関わる様々な規定・要領・手順等を整備し進めてきています。「生協の保険代理店として、コンプライアンスを遵守することはもとより、同一の募集手順で同質な判断のもと募集行為を行えることが、お客様(組合員)のご意向に傾聴し、お客様(組合員)の最善の利益につながると考え、それらを整備しています。更に、「お客様への販売・勧誘にあたって」と「勧誘方針」は事業所等への掲示はもとより、保険相談(対面)時にお渡しし説明を行っています。
- 「高齢者対応に関する手順書」を作成し丁寧かつ慎重な対応を行っています。70歳以上のお客様(組合員)への保険募集は70歳未満の親族等の同席のもとで行う、また、年齢が70歳未満であった場合でも、お客様の理解度や言動、判断力や記憶力において難が有ると思われる場合も、親族等の同席のもとで行っています。
- お客様（組合員）の声を大切にしています。保険相談を受けられたお客様(組合員)と生命保険を通販でご契約いただいたお客様(組合員)全員に、保険相談お客様アンケートを配布させていただき、お客様（組合員）お一人おひとりからの「感謝の声・ご不満の声など」を集約しています。毎週開催されている経営会議において、結果は真摯に受け止めるとともに、お客様（組合員）満足度の向上と業務品質向上のため手順の改定や職員教育に活かしています。
- お客様（組合員）満足度の維持・向上に努めています。保険業法および関連法令などに加え、保険商品の募集に関し必要な知識を身につけるため、継続的に職員教育を実施しています。

### 3. 利益相反の適切な管理

- 保険代理店として、保険商品の販売、推奨等を行う対価として、当該商品を提供する保険会社から代理店手数料等を受領します。
- 販売推奨にあたっては、お客様の利益が不当に害されることが無いよう、またお客様の不利益につながる販売手法を防ぐために、専任の職員が、各募集記録のプロセスを含め点検します。万が一不適切と疑われ

る募集行為が見受けられた場合は、厳格に指導し、改善に努めるよう、適切な手順書の作成・運用と管理態勢を構築しています。

- 乗合保険代理店として、私たちが取り扱う保険会社・保険商品の中から、お客様（組合員）が適切な保険を選択していただけるように努めています。
- お客様（組合員）のご意向の把握（確認）と保険比較システムなどを利用した情報の提供を通して比較推奨を行い正確な事務手続きを重点に進めています。また、当初のご意向と最終のご意向をお客様（組合員）と一緒に確認するために「ご契約者様の意向と契約に関する確認書」を作成し進めています。

#### 4. 手数料等の明確化

○現在、コープデリ保険センターでは、特定契約保険の変額保険、外貨建終身保険など取り扱いをしておりませんので、手数料等の開示はしておりません。なお、それらを販売するにあたっては手数料等を開示する予定です。

○「お客様（組合員）本位の業務運営に関する原則」の推進状況の評価と、保険販売量の多寡を各保険会社がそれぞれの基準に沿い、総合的に評価することでコープデリ保険センターの代理店手数料は決定されています。

○何よりも、お客様（組合員）に対するサービスの質を向上させていくことが、代理店としての評価をいただけると思っております。

#### 5. 重要な情報の分かりやすい提供

- お客様（組合員）のご意向を傾聴する姿勢をもって承ります。
- お客様（組合員）のライフステージにあった保障・補償（保険）をお客様（組合員）が選択できるように複数の商品と情報を提供します。
- お客様（組合員）のご意向にあった保障・補償（保険）をご確認いただきながら、ご納得いただけるまでご相談を承ります。
- お客様（組合員）目線でご理解いただけるよう、分かりやすい表現を用いて誤解や間違いのない説明に努めます。
- お客様（組合員）に、パンフレット等の資料を用いて商品内容や契約内容等の個別プランを説明します。また、「契約概要」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり・約款」を交付し、その内容について書面的内容を理解するための十分な時間を確保し、お客様（組合員）が当該書面に記載された内容をご理解いただけるよう努めます。
- 高齢者、障がい者、保険取引経験の浅いお客様（組合員）には必要かつ合理的な配慮に努め、より丁寧に説明を行います。
- 契約後のお客様（組合員）に対しても、保険の見直しを含めて継続的にアフターフォローを行う体制を整備・強化します。対面・非対面・インターネットサービス等、お客様（組合員）のニーズに応じた様々な受付体制を整備し、スムーズな対応に努めます。
- お客様（組合員）への連絡や訪問に際しては、時間帯・勧誘場所・契約方法については十分に配慮します。
- 情報提供が適切に行われていることについて、事業所長が相談記録等で、実施確認を適宜行います。コンプライアンス室も情報提供のプロセスの運用が徹底されているか等、実施確認を定期的に行います。

#### 6. お客様（組合員）にふさわしいサービスの提供

- お客様（組合員）の期待に応えるため、世の中のすう勢にあわせ常に新しい視野を持ち、くらしに「必要な保険商品」を主眼とした品揃えを追求します。
- 地域性、世代、家族構成など、さまざまなライフスタイルに対応できる保険商品を取り揃え、提供します。
- お客様（組合員）の声を積極的に聞き取り、商品の品揃えや保障内容の改善・見直しに活かします。
- 個々の契約にあたり、お客様（組合員）の意向を聴き取り確認後、各保険会社保険商品の情報を提供し、保障

等が合致することを双方で確認した上で、手続きを行います。

- HP・媒体等については、商品掲載理由を表記し、組合員の誤解が生じないように努めます。
- お客様（組合員）のニーズに応じて、くらしに必要な保険商品を提供し、訴求力を備えた品揃えに努めます。
- 新規商品の取り扱い、お客様（組合員）の要望等や、市場における商品動向・新発売商品情報などから、新規取り扱いを検討した上で、社としての判断をします。
- コープの団体保険については、組合員が求めるリスクをカバーすることを実現し、わかりやすい情報と利用しやすい価格で提供します。尚、契約者である関係団体(コープデリ連合会・共済連)の調整確認後、コープデリ常任理事会に報告します。
- 変額保険、外貨建終身保険などの投資型保険の取り扱いについては、当面の間、取り扱いをいたしません。
- 取り扱い保険商品の改廃については、契約状況、組合員の声、維持コスト等を分析し、市場動向を把握した上で評価を行い、取り扱い中止については、社として判断をします。

## 7. 職員に対する適切な動機づけの枠組み

- 経営理念などはホームページや本社・各支店に掲示します。
- 経営トップ(代表取締役)が「経営理念」や「お客様(組合員)本位の業務運営方針」など、直接職員に周知できるようにします。
- 朝礼やミーティングなど日常的な場において、コープデリ保険センターの職員としての心構えを確認します。
- 保険業法および関連法令などに加え、保険商品の募集に関し必要な知識を身に付けることは勿論の事、ご満足いただけるお客様(組合員)対応の実現に向け職員教育を実施します。
- 保険相談(対面)営業の業務品質向上のため、専任の職員が定期的に募集人に同行し募集行為に問題がないか点検確認しています。
- お客様アンケートの声を集約し、経営会議で内容を受け止め業務の改善に活かすだけでなく、毎週職員全員で共有し職員育成にも活用しています。
- 保険募集におけるコンプライアンスについてモニタリング(年4回の自己点検とコンプライアンステスト)を全職員に対し行い、誤認などの是正を進めています。また、契約内容のモニタリングを通して不正などの防止や業務品質向上につなげています。
- 業務手順の更なる統一化・見える化のために手順の作成改定、記録とその管理を徹底しています。
- 業務システム(お客様情報管理システム)を構築し、契約情報の管理やお客様とのやりとりなどを入力管理することで、お客様からのお問合せに速やかな対応を可能とするとともに、お客様(組合員)情報の適切な管理を徹底しています。
- 職員教育や研修は年間計画を定め、実施しています。
- 「お申し出対応ルール」に基づき、お申し出などへの適切な対処と再発防止の改善を図るとともに、事務の効率化と不備削減を進めています。
- 内部監査部門による保険業務全般の監査を実施し業務品質の維持向上につなげています。

## ●お客様(組合員)満足の業務運営定着を測る指標(KPI)の設定

### ○お客様(組合員)の声の把握

- ①お客様アンケートの回収枚数
- ②電話や生協(宅配・店舗)からの声の集約件数

### ○保険相談ならびに電話相談対応の業務品質の向上

- ①お申し込みから相談までの期間
- ②説明のわかりやすさと丁寧さ
- ③説明の満足度
- ④保険相談のお役立ち

⑤職員の身だしなみ・態度

**○事務手続き不備とトラブルの把握とその対応-**

- ①事務手続き不備（不適合）の件数
- ②お申し出・トラブルに関する件数
- ③改善数(対応数) と改善例

**○社会貢献活動などの状況**

- ①健康測定会・学習会・セミナーの実施

指標(KPI)に対する到達状況(結果)は半期毎(9月・3月)に、弊社ホームページで公開致します

## お客様本位の業務運営方針に基づく成果指標（KPI）

株式会社コープデリ保険センターは、これまで組合員のくらしに貢献できる生協の保険代理店として、コープデリグループの理念・ビジョン実現のため取り組んでまいりました。

この度、それに加えて乗合代理店(複数の保険会社商品を扱っている代理店)として、更に取り組みを強化するために、職員一人ひとりが「組合員のくらしと未来のために、組合員の立場に立って」を「お客様本位の業務運営方針」として具体化した、2022年度上期取り組み結果を公表いたします。

お客様本位の業務運営方針「お客様（組合員）満足をめざして」（2021年6月28日公表）

<https://hoken.coopdeli.coop/customer/>

【本件に関するお問合せ先】

株式会社コープデリ保険センター コンプライアンス室  
電話 048-711-2751

- 「お客様（組合員）満足にお応えする取り組み」について業務運営の定着を測る指標（KPI）の結果。  
※2022年2月1日から2022年7月31日までの実績をもとに集約を行いました。

○職員への方針の浸透度、規程・要領・手順の整備状況

「コープデリ保険センター専務取締役から、同センターで働く職員へ」

コープデリ保険センターでは、2019年4月より、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿って「お客様（組合員）本位の業務運営方針・KPI」をホームページで公開しています。

「お客様本位の業務運営方針・KPI」は、コープデリ連合会の理念である「CO・OP ともに はぐくむ くらしと未来」の実現に向け、保障という分野で取り組んでいる内容をお伝えし、公表するものです。

コロナ過が、長引くことにより、社会も経済も雇用も、今までに経験したことがない影響を受けています。しかもその変化には終わりが見えない。よって不安にもなります。

それでも、私たちは、お客様の相談に真摯に向き合い、そして寄り添い、お客様のご意向に沿った保険提案が社員および募集人ひとり一人に行き届いているか？といった視点で KPI を組み立て事業に邁進しています。

組合員に喜んでいただき、感謝の声を頂戴すると私たちも励まされ、そして万が一の時には経済的サポートにもなり、「暮らしの安心」を保障する、保険センターであり続けるために、これからもこれまで通り進んでいきたいと思えます。

①教育研修実績

- ・オンライン研修システム（ビズキャンパス）で、延べ295研修を受講しました。
- ・安全運転研修、採用（異動）時研修、公的保障研修を実施しました。

②自己点検とコンプライアンステスト回数、結果

- ・モニタリング（年4回の自己点検とコンプライアンステスト）を全職員に対し行い、誤認などの是正を進めています。また、契約内容のモニタリングを通して不正などの防止や業務品質向上につなげています。
- ・3月と6月に職員アンケート（自己点検）、コンプライアンステストを2回ずつ実施し、浸透を図りました。できていない項目や間違った回答の職員に対しては管理職を通じ指導・改善しました。以下、結果です。

※【自己点検】

2022年3月実施 対象141名、適切136名、不適切5名

2022年6月実施 対象140名、適切135名、不適切5名

※【コンプライアンステスト】

2022年3月実施 対象138名、正答124名、誤答14名

2022年6月実施 対象140名、正答118名、誤答22名

③コンプライアンス業務点検、内部監査、営業部内部点検実績

【コンプライアンス業務点検】

- ・7/25～8/2で、茨城営業所、栃木営業所、群馬営業所、千葉営業所、埼玉営業所、東京営業所、信越支店6営業所・1支店の第三者機関による態勢整備監査を実施しました。

【内部監査】

- ・19拠点の監査を実施いたしました。新型コロナウイルス第6波の感染拡大を鑑み、上期は本社以外の事業所は往査を控え、保険募集に関する対応の管理状況、ファイルサーバー内個人情報、勤怠等の事前調査を基にオンラインでの監査を行いました。

・指摘件数総数は、10件（不適合2件、観察8件）で、前年下期よりは1件増加しました。指摘事項に関して、是正措置の確認を実施しています。

【営業部内部点検】

- ・保険相談実施後・契約後にリーダーが情報提供・意向確認ができているか、乗り換えがあった場合は理由が明らかになっているかなど、適正募集しているかを確認しています。
- ・各営業所の内部監査がある場合は、事前に監査項目が出来ているかを確認しています。
- ・お客様本位の業務運営を目指すため、お取引保険会社様と一緒に不適合案件（業務ミス）を題材にして、お客様の気持ちや原因の掘り下げ、再発防止などを協議する「業務品質向上会議」を開催しています。
- ・各保険会社から提供されるコンプライアンス情報を機関会議で共有して、コンプライアンス順守を徹底しています。

④規則・規定・要領・手順書の改定文書数

42件の改定文書、延べ1,571名に対して教育訓練が実施されました。

⑤面談モニタリング点検数・フォローアップ面談回数と改善指示数

・2月～7月の半年間、毎月6名の生保面談募集人が契約締結した3事例を無作為にモニタリングしました。モニタリング項目は1契約につき19項目としました。

【モニタリング結果】

生保募集人点検総数 34人

モニタリング契約数 102件

モニタリング項目数 1,938項目

改善指示数 71項目(全項目の3.7%)

【フォローアップ人数】

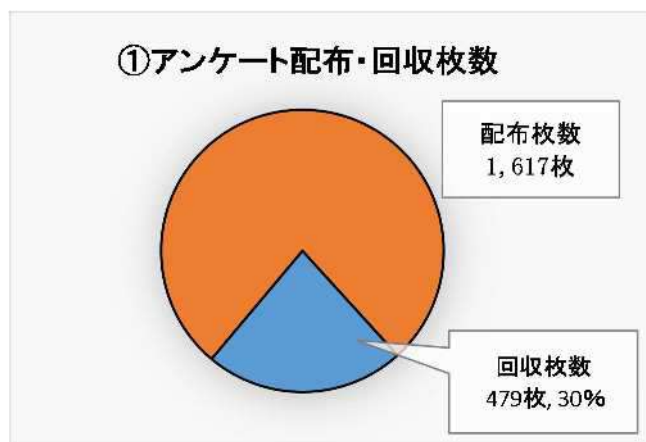
2-7月 8人と振り返りを行い、改善の確認をしました。

○お客様（組合員）の声の把握

①お客様アンケートの回収枚数 479枚（保険相談 305枚、通信販売 174枚）

※アンケートの配布枚数とアンケート回収率

アンケート 配布・回収	配布 枚数	回収 枚数	回収 比率
保険相談	820枚	305枚	38.1%
通信販売	797枚	174枚	21.8%
合計	1,617枚	479枚	30.0%





※特徴的な声のご紹介



健康に不安を感じて保険見直しの相談を店舗の共済カウンターでしたところ、「保険相談」を案内してもらいました。自宅近くまで出向いてもらい、職員の方の態度説明の仕方全てが丁寧でわかりやすく、不安に思っていた私に寄り添う感じで相談に乗っていただけて気持ちが楽になりました。ありがとうございました。



保険内容を理解して入っているつもりでも不安で納得していないことが多々ありました。いろいろな話、説明を聞いてやっと不安が解消されました。長い時間、しかも無料でお話をさせて頂き、ありがたく思っています。個人のためにこんなに時間を使って説明してくれるとは思ってなかったので驚きました。本当にありがとうございました。

②お電話や生協（宅配・店舗）からの声 289 件

※特徴的な声のご紹介（会話の中でいただいたうれしい声）



見直しにより大幅に保険料が削減できました。また、公的保障について詳しく説明してもらったことがなかった。とっても安心しました。



数年前から、そろそろ保険を見直さないといけないと資料請求をしてたくさん手元にはあったが、やはり専門の方の話は聞いた方がいいですね。複数社を比較できるのもいいですね。

○保険相談ならびに電話相談対応の業務品質の向上

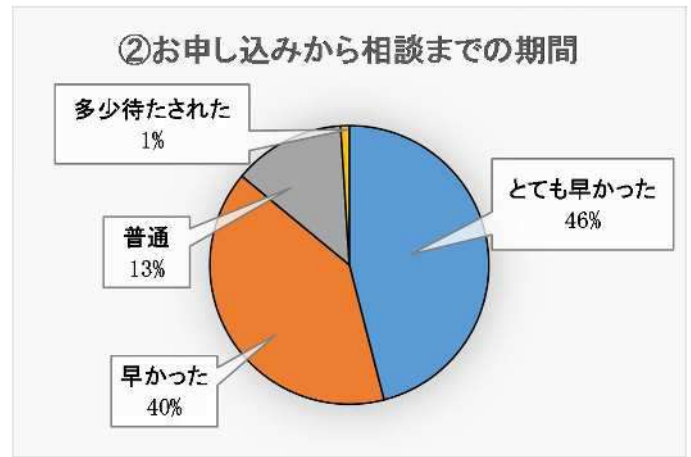
①最終意向確認書の回収枚数(意向確認)

確認書の回収枚数	契約件数	回収枚数
ご契約者様の意向と契約に関する確認書	950 件	950 枚

- ・ ご意向にあったご提案とご契約となるように、独自のフォーマット「ご契約者様の意向と契約に関する確認書」の取り組みを進めています。

## ②お申し込みから相談までの期間

申込から相談までの期間	回答人数	回答比率
とても早かった	140名	46%
早かった	122名	40%
普通	38名	13%
多少待たされた	3名	1%
大変待たされた	0名	0%



(いただいた主な声)

- ・生協に長年入って居て良かったと、本当に思いました。対応が早く丁寧で感謝です。
- ・何年も前から終身保険に入りたいかったのですが、持病があり入れないと思っていたので、お店の共済相談会にて相談したところ、「COOP共済には入れないが、団体保険なら加入できる保険があるかもしれないので」と説明して頂き、その場で電話して頂き、相談日も決めて頂きました。こんなに悩んでいたのに、すぐ契約が出来て本当に嬉しかったです。ありがとうございました。
- ・保険をいつか見直さなければと思って何年も経ってしまい、いよいよご相談したらすぐに担当者が来てくださり、詳しくわかりやすい説明を聞くことができました。提案して下さった保険も納得する内容だったため、すぐに契約しました。担当者の誠実さ、熱心さが伝わってきて、知人にも子供達にも相談を勧め、それぞれ見直しをかけて契約しました。この担当者はすばらしいです。今後も知人に紹介していくと思います。

## ③-1 説明のわかりやすさと丁寧さ(AS-BOX 提案書の枚数)

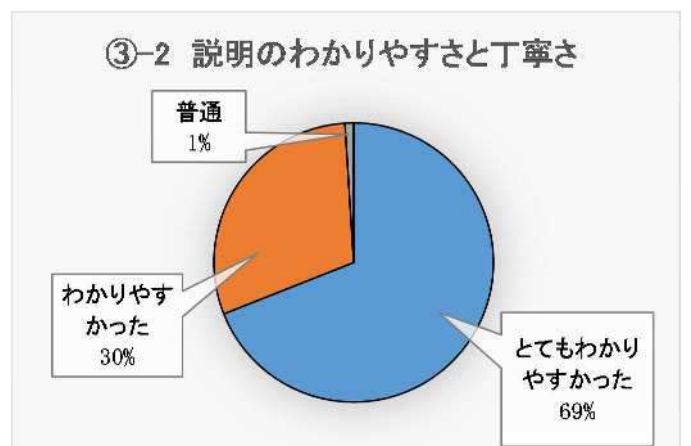
1 相談当たりの提案書枚数	枚数(件数)
新規相談・再訪問数	1,420件
提案書の数	7,567枚
相談当たり提案書枚数	5.3枚

- ・1相談当たり、平均すると5.3枚の提案書で保険相談を進めています。

※複数保険会社・商品一括検索システム(AS-BOX)の提案書数

## ③-2 説明のわかりやすさと丁寧さ(比較推奨)

説明のわかりやすさと丁寧さ	回答人数	回答比率
とてもわかりやすかった	209名	69%
わかりやすかった	91名	30%
普通	3名	1%
わかりにくかった	0名	0%
大変わかりにくかった	0名	0%



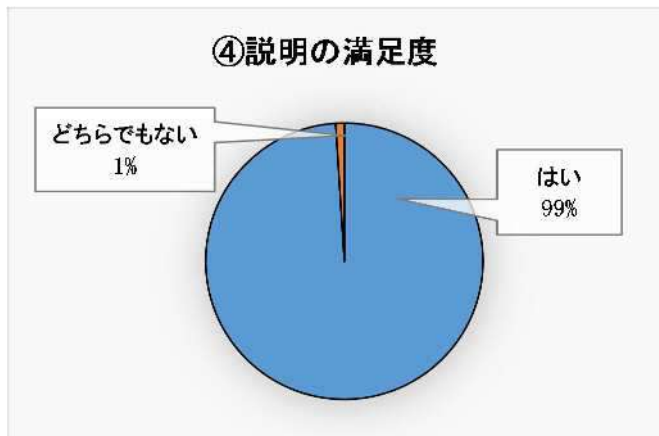
(いただいた主な声)

- ・聞きたい事を全部その場で聞けたのでとても分かりやすかったです。そして、スピーディに動いてくれていたのも助かりました。

- ・保険については色々なものが出ていて自分で調べるのにも限界があったが、とても迅速に何社かに絞ってもらえたので、とても助かりました。説明もとても分かりやすかったです。
- ・保険の見直しをしたかったのが、色々話が出来て良かった。知らない事も相談できたし、わかりやすく説明して下さり、困っていたことも相談できたので良かったです。これから、契約を進めたいと思います。

#### ④説明の満足度

説明に満足されましたか	回答人数	回答比率
はい	279名	99%
どちらでもない	4名	1%
いいえ	0名	0%

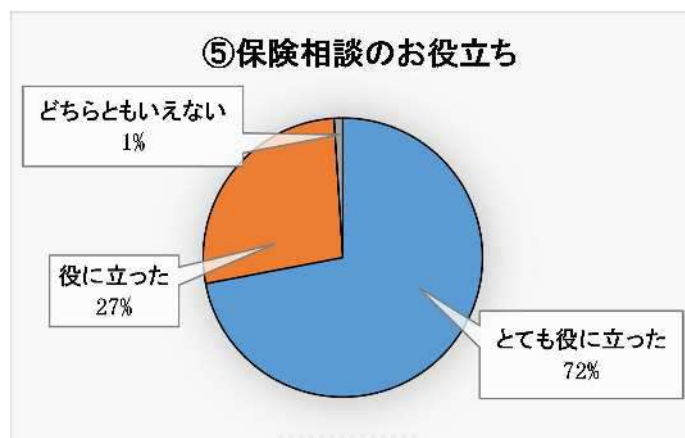


(いただいた主な声)

- ・子供も大きくなり、今後は老後に備えた保険と子供独立後の本人の保険に不安があり相談させて頂きました。我が家のニーズにあった保障内容の保険を提案、比較。疑問部分にも詳しく説明して下さい、今回新規で加入する保険で将来に対する不安がなくなりました。子供も早いうちから保険に入ることによって支払い金額が少しで済むと言う利点も教えて下さり、契約した保険によって子供の老後に対する不安もなくなりました。相談後に分からない事で連絡しても、すぐに対応して下さい感謝申し上げます。今後も保険の事で何かありましたら、ぜひお願いしたいです。ありがとうございました。
- ・素人ではわからない事だらけなのでまた気軽に相談させて頂きたいです。身近に話を聞かせてもらえる存在ができてとても心強いです。
- ・コープということで安心して相談ができた。保障等についても知らないことばかりで目からうろこでした。又、強い勧誘もなくよく説明していただけるので何でも安心して質問できた。又感じの良い方で又、いつでも来て下さるとのことでそれも良かった。

#### ⑤保険相談のお役立ち

保険相談のお役立ち	回答人数	回答比率
とても役に立った	216名	72%
役に立った	80名	27%
どちらともいえない	2名	1%
役に立たなかった	0名	0%



(いただいた主な声)

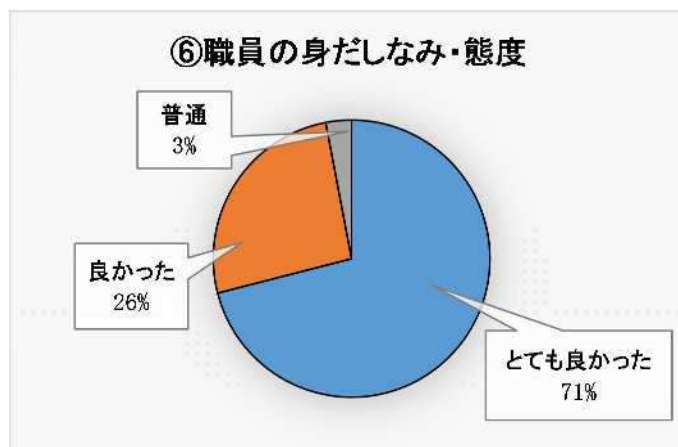
- ・保険の見直しはしたいけれど、コロナ禍でなかなか踏み出せずにいたのですが、オンラインで出来る事を知り申し込みました。オンライン相談の前に電話で相談内容を確認して下さり、それに合わせた説明をして下さったので、パソコンの画面で理解できるか不安でしたが、分かりやすく的確なアドバイスでした。新しい保険の提案もありましたが、無理に勧めること無く、今の保険内容と比べ、変更するべきかどうか考えるポイント

トを教えてくださいだったのでゆっくり考えてみようと思います。相談して良かったです。

- ・感謝の一言です。今までにも他社で色々相談したことはありますが、一番信頼できました。仕事が忙しいので遅い時間に無理を言いましたが、親切に対応していただきました。今の保険が更新で高くなるから他にないかと言うのが最初の相談だったと思いますが、少々高くなっても残しておいた方が良いと言われ、今まではそうではありませんでした。残しておくべきもの、切った方が良いものをわかりやすく説明していただき、主人の保険もわかりやすく説明していただいたので、その気がなかった主人も加入することができました。
- ・がん保険から医療保険に切り替えたが、年を重ねると、眼や、その他に、故障が出安いため、告知に依り、保障を受けられないことも多く、今までがん保険を何年もかけていたことが無駄のように感じた。いざ、必要になる年令で制限されることが多いことは残念。

#### ⑥職員の身だしなみ・態度

職員の態度	回答人数	回答比率
とても良かった	214名	71%
良かった	79名	26%
普通	10名	3%
悪かった	0名	0%
とても悪かった	0名	0%



(いただいた主な声)

- ・知らない方を家にお呼びすることに少し抵抗がありましたが、すべての証券を確認していただきながら説明をお聞きすることができました。とても親切で丁寧な方でした。ありがとうございます。
- ・各保険の違いすら曖昧でしたが、とても丁寧に教えていただくことで理解ができました。途中赤ちゃんが泣いてしまっても優しくご対応くださりありがとうございます。素晴らしいお人柄に感謝しております。
- ・希望に合った保険を紹介して頂き、また急な相談や願いにも対応して下さり、とてもありがたかったです。お世話になりました。

#### ⑦高齢者相談対応件数と契約件数

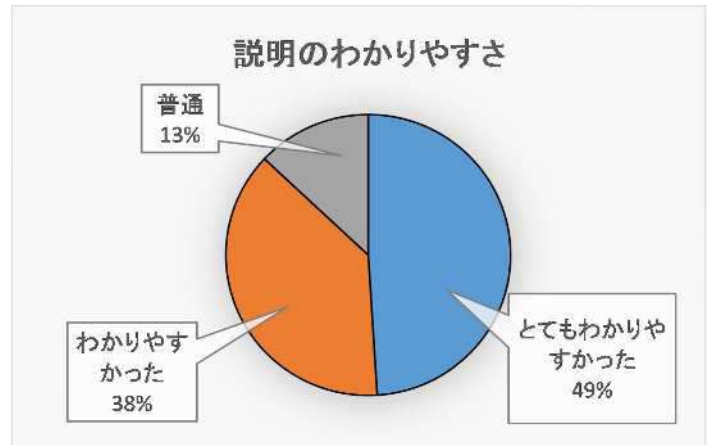
高齢者契約数	高齢者対応件数
152件	152件

面談による保険募集に際して、70歳以上のご契約者様には、親族等の同席をお願いしています。同席いただく事が困難な場合は、後日確認のご連絡をさせて頂いています。

## ○お客様アンケート（通信販売）からの結果

### 説明のわかりやすさ

説明のわかりやすさ	回答人数	回答比率
とてもわかりやすかった	81名	49%
わかりやすかった	62名	38%
普通	21名	13%
わかりにくかった	0名	0%
とてもわかりにくかった	0名	0%



### (いただいた主な声)

- ・今回は以前に入ったものを解約して、60歳以上からしか加入できないものに契約したため、保障期間の空白や、保険料のだぶりが無いようなお手続きをしていただき助かりました。その際の説明も非常にわかりやすく丁寧で、他の質問に対しても的確なアドバイスをいただき、最初に電話相談をした日からわずか3日後には申込書をポストに投函することができました。とてもスムーズなご対応をいただき感謝しております。
- ・この度は保険加入手続他、プラン決定にいたるまで大変お世話になりました。ありがとうございます。特に書類の告知については記入に不安があった為、電話口でのやりとりが心強いものでしたし、とても助かりました。全ての手続きが済むまで、一回毎の電話でもお時間を費やすことになりましたが、最後まで親身に丁寧な対応で接して下さいました。
- ・電話での問い合わせの時、丁寧に説明して頂きありがたかったです。口調も穏やかに話され助かりました。又、経過も丁寧に報告されてきて安心感を覚えました。電話口でも伝わり、ありがとうございました。
- ・コロナウイルスに感染した場合に、入院しなくてはならないが医師の指示で自宅療養になった場合、保険料が出るのか確認しなかった事が残念。

## ○情報の分かりやすい提供

### ①取扱保険商品数

- ・生命保険取扱商品数 118品目
- ・損害保険取扱商品数 29品目

### ②保険商品改訂数

- ・保険商品改訂数 4品目

### ③新規取扱商品数と中止商品数

- ・新規取扱商品数 6品目
- ・中止商品数 0品目

## ○事務手続き不備とトラブルの把握とその対応

- ①事務手続き不備（不適合）の件数 17件  
一般15件、重要2件
- ②お申し出・トラブルに関する件数 5件
- ③改善数（対応数）と改善例 5件

お申し出件数の内訳	件数
新契約	1件
保険料の納入手続き	0件
保険契約内容等の変更手続き	4件
保険金・給付金	0件
保険事故	0件
その他	0件

## お申し出・トラブルからの改善事例

	発生事項	改善内容
1	コープの団体じてんしゃ保険の資料請求をして、パンフレットが届きました。その中に、保険料が変わる可能性があるということが表記されていました。そういう重要なことは、赤く大きな字で記載してほしい。	じてんしゃ保険に限らず、すべての団体保険について、契約が、1年更新のため、都度、保険制度を維持するため、保険料が変わる可能性があるという文言を入れています。ただ、じてんしゃ保険については、この間、保険料の変更や補償内容の変更が続いているため、ご心配されている組合員さんも多いことと思います。次年度のパンフレット制作に向け、現状より目に付くよう作成いたします。
2	宅配のチラシセットの中に、保険センターからのチラシが入っていました。その保険センターのチラシを見ていたら、新三大疾病介護保険はどこまで説明なのか、レイアウトの線が細くて分かりづらく、別の保険の、親介護保険と同じものかと思えてしまい、わかりづらかったです。	保険センターチラシの団体保険については、レイアウトを、緑系の色で統一したものにしています。その結果、これまでは、保険種別毎に、色を変えていましたが、統一にしたことで、そのようなことが起きてしまったと考えられます。次回以降の作成分より、工夫を凝らし、わかりやすいチラシにいたします。
3	三大疾病保険のパンフレットの告知の下に記載されているご注意のなかで※印の赤文字の項目ですが、告知を読んで申込んでも支払われない重要な事が記載されています。しかし、文字が小さく表現が分かりにくいので図で表現して文字も大きくしてもらいたい。	次年度のパンフレット作成の際に、注意事項を赤枠で囲むように致します

### ○社会貢献活動の状況

#### ①健康測定会の実施回数

骨密度、肌年齢、脳年齢の測定会の実施は、コロナ禍により自粛し、事業所訪問を行いました。

コープデリ保険センターでは、各支店が担当する地域で営業している宅配センターや店舗などを定期的に訪問して、勤務している職員の保険相談や組合員への保険相談のご案内をお願いしています。

茨城県：50回、栃木県：63回、群馬県：96回、千葉県：130回、埼玉県：170回、東京都：135回、長野県：74回、新潟県：43回

#### ②団体保険等の学習会の実施回数

お客様（組合員）向けの学習会は、コロナ禍により自粛し、生協で働く職員向けの学習会は、以下の通り実施しました。

茨城県：27回、栃木県：25回、群馬県：58回、千葉県：59回、埼玉県：35回、東京都：94回、長野県：74回、新潟県：35回

#### ③セミナーの実施

- ・ピンクリボン運動、ゴールドリボン・ネットワークに賛同いたしました。

お預かりするアンケートなど声の数は、お客様（組合員）から頂いた信頼の表れと考えています。お客様（組合員）から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様（組合員）の声」として真摯に受け止め、内容によりお客様（組合員）にフィードバックしています。その上でお客様（組合員）に対してのサービス向上、応対改善、社内教育に取り組んでまいります。

以上