

「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ばし、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、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」と金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則に則り掲げている「お客様本位の業務運営方針」として具体化した、2022年度下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」（2023年4月1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8月1日から2023年1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」

私たちは、生協の保険代理店=コープデリ保険センターです。そしてコープデリグループの一員として、グループの共通理念である「CO・OP ともにはぐくむ くらしと未来」を掲げて事業活動を展開しています。私たちは一人ひとり手を取り合って、一つひとつの暮らしの願いの実現と、ものと心の豊かさが調和し、安心して暮らせるまちづくりに貢献します。

また私たちコープデリ保険センターの職員は生協の保険代理店として金融庁の顧客本位の業務運営に関する原則を基に「お客様（組合員）本位の業務運営方針」を掲げて、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」のために行動することを方針に掲げています。

保険代理店としては、1件でも多くの契約件数をいただきたいという思いはありますが、大切なことは、その契約に至るまでの過程や経過、保険相談で言えば意向の把握であり、情報の提供であり、最終的な意向の確認です。今後もお客様（組合員）の立場に立って、数値ありきではなく、組合員の暮らしを聴く事を大切に、心に寄り添った対応をしていきます。

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248研修を受講しました。
- ・コンプライアンス全体学習、安全運転研修、コミュニケーション研修、高齢者対応手順学習、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。
- ・9月と12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9月実施 対象141名、適切140名、不適切1名

2022年12月実施 対象139名、適切137名、不適切2名

※【コンプライアンステスト】

2022年9月実施 対象142名、正答138名、誤答4名

2022年12月実施 対象134名、正答131名、誤答3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】

- ・2022年度は、営業担当年間延べ64人（前年51人）の募集人に対して、保険相談3件ずつを選び年間203件（前年153件）のモニタリングを実施しました。モニタリング終了後には、WEBにて支店長、リーダー、営業担当者、トレーナーで振り返りを行いました。

【内部監査】

- ・新潟営業所、お問合せセンターを除く 16 拠点の監査を実施いたしました。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、勤怠等の往査を行いました。
- ・指摘件数総数は、16 件（不適合 0 件、観察 16 件）で、前年下期よりは 6 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ないか、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

21 件の改定文書及び教育を実施しました。

⑤保険相談モニタリング点検数・フォローアップ保険相談回数と改善指示数

- ・8 月～1 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。評価は「○、△、×」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
改善指示項目数(△、×) 283 項目(全項目の 14.6%)

【フォローアップ人数】

8-1 月 5 人と振り返りを行い、改善の確認をしました。

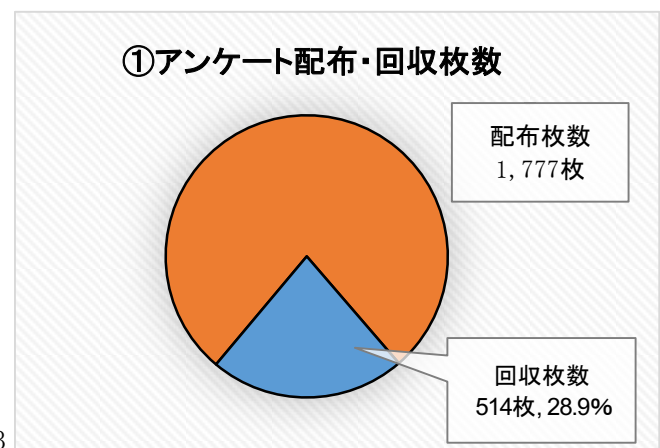
○お客様（組合員）の声の把握

①お客様アンケートの回収枚数 514 枚（保険相談 308 枚、通信販売 206 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	835 枚	308 枚	36.9%
通信販売	942 枚	206 枚	21.9%
合計	1,777 枚	514 枚	28.9%

①アンケート配布・回収枚数



※特徴的な声のご紹介



ついつい後回しにしていた保険の見直しですが、チラシのキャッチコピーにギクリとして申し込みました。うすうす感じていた高すぎる保険料。やっぱり何が必要でどれくらいが十分なのか改めて考える良い機会となりました。万が一のことは考えれば考えるほどあれもこれもと保障をつけたくりますが、冷静に考えたり分からないことを教えていただいたりして保険のことを自分でも興味をもって調べて、見直すことに前向きになりました。率直な疑問にも答えていただけたので、お願いして良かったと思います。



長年加入していた保険の更新の時期になり、一気に保険料が上がってしまうため相談に行きました。現在まで加入していた保険の説明を詳しくして頂いたあと、希望に沿った保険をいくつか提案して下さいました。説明も丁寧で、質問にも的確に答えて下さり、安心して保険を選ぶことができました。今まで細かい説明なしに勧められる保険に入っていたことを反省し、今後の参考にさせて頂きます。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 261 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）



保険の見直しをしようとは何年もそのままになっていました。今回、友人から生協の保険相談を紹介されて本当に良かったです。今回相談しなかったらどうなっていたかと思いました。



複数社の医療保険で、いずれも入院 10,000 円を提案された。今回コープさんの相談では高額療養費制度や入院した際の費用の目安などが聞けて、自分の年齢から入院 10,000 円は必要ないと思えました。保険料を抑えられるので相談して良かったです。

○保険相談ならびに電話相談対応の業務品質の向上

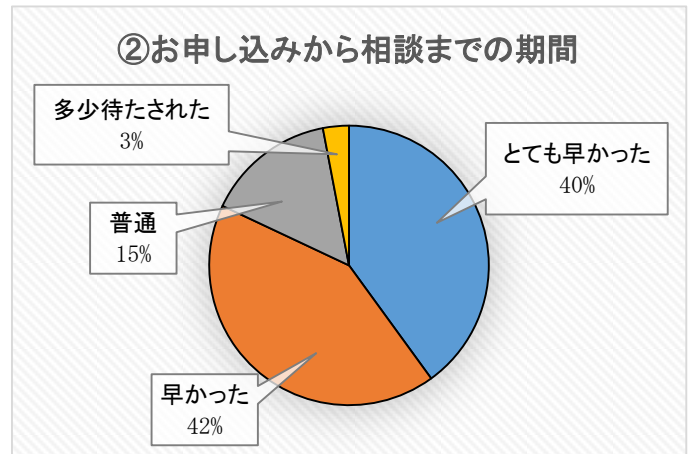
①最終意向確認書の回収枚数(意向確認)

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	945 件	945 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	122 名	40%
早かった	129 名	42%
普通	46 名	15%
多少待たされた	8 名	3%
大変待たされた	0 名	0%



(いただいた主な声)

- ・人生100年と長生きする時代。世の中も変わりつつあり最後の見直しとと思っていましたが、余りにも保険会社のCMが多く決めかねていました。コープデリのチラシを見て早速電話をし、自分の意志を伝えた確な保険を紹介していただきました。無駄な事も知り、良い機会となりました。思い切って電話をして本当に良かったです。一安心です。迅速な対応をしていただきありがとうございます。ありがとうございました。
- ・今回、2回目の保険相談を受けさせていただきました。担当者も前回と同じ方で安心でき、丁寧な対応で安心して保険加入できました。また、何か相談事ができた時はお願いしたいと思います。
- ・年齢の制限などがあり、迅速な対応がとても良かったです。今後共相談があれば連絡をしたいと思います。有難うございました。

③-1 説明のわかりやすさと丁寧さ(AS-BOX 提案書の枚数)

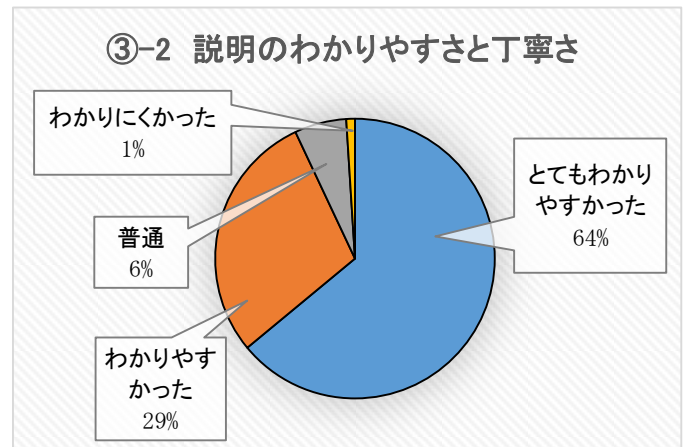
1 相談当たりの提案書枚数	枚数(件数)
新規保険相談・再訪問数	2,866 件
提案書の数	7,253 枚
相談当たり提案書枚数	4.6 枚

- ・1 相談当たり、平均すると 4.6 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	198名	64%
わかりやすかった	89名	29%
普通	17名	6%
わかりにくかった	3名	1%
大変わかりにくかった	0名	0%

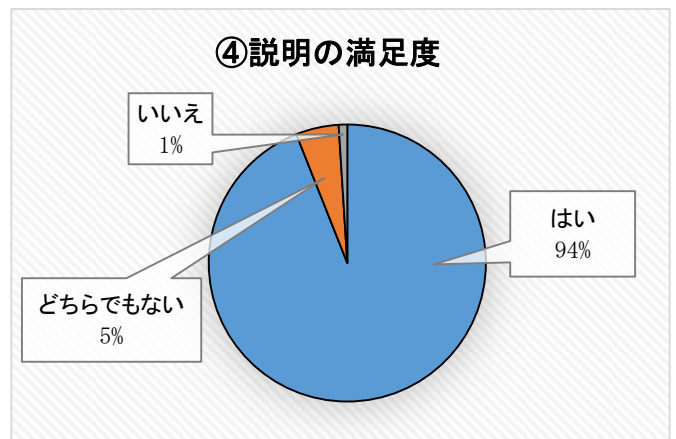


(いただいた主な声)

- ・以前から保険の見直しをたく、相談するなら信頼できる生協さんで決めていました。今加入の保険の内容をととてもわかりやすく説明していただき、また保険も進化しているので自分にあった商品を丁寧に提案してもらったと思っています。ありがとうございました。
- ・今までこんなに詳しく説明を受けた事がなかったので、保険の内容が分かりやすく、質問にも答えていただき、安心できる契約が出来たと思っています。
- ・保険は難しい物と思っていましたが、丁寧な説明を受けとても分かりやすかったです。お願いした保険以外にも相談に乗っていただき、見直しするきっかけとなり、又適切なアドバイスをしていただき、本当に良かったです。

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	264名	94%
どちらでもない	15名	5%
いいえ	3名	1%

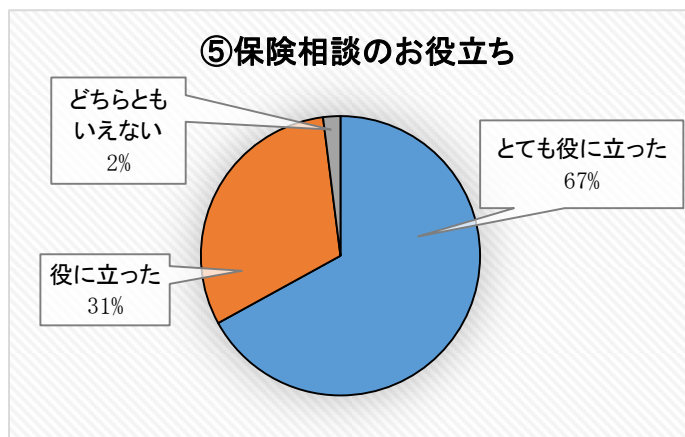


(いただいた主な声)

- ・保険内容は知っているようで全くといっていいほど理解していませんでした。相談後は今まで入っていた内容に無駄があり、見直すことが大切であることを丁寧に話ししていただきました。一時間程の時間でしたが、とても有意義な時間でした。ありがとうございました。
- ・仕事が減り、今までのようには生活できないので見直しの必要性を感じていた。必要なものと必要でない契約内容もよく理解でき減額を希望していたので、とても満足の行く形になったことが嬉しい。
- ・保険は加入すると安心してしまって、見直しなどする機会がなかったが今回良い機会だった。内容も新しい保障があり満足したもので見直し契約することができた。相談や説明も親切、丁寧にわかりやすかった。何度も訪問いただきありがとうございました。

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	203名	67%
役に立った	95名	31%
どちらともいえない	6名	2%
役に立たなかった	0名	0%

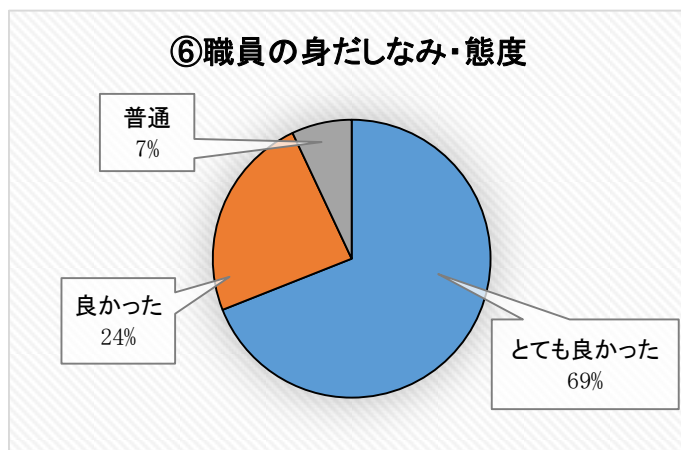


(いただいた主な声)

- ・今まで加入の保険が、今後保険料が高くなるので検討中でした。たまたま職員さんに話したところ担当の方につないでくださった。資料（他の保険の）の取り寄せはしていましたが、最終的に相談させて頂きご紹介頂いた保険は自分の力では見つけることが出来ない保険となったため大満足でした。ありがとうございます。
- ・年齢的に、入っていた保険はいろいろと不安がありましたが、その不安がなくなったので安心しました。金額的にも不担が少なくて安心しました。
- ・精神疾患があると入ることができるものは、やはり限られてしまう。
- ・自分に障がいがあるので、入れる保険はないかと不安でした。共済に入っていた子供のかけ替えに来てもらった際、その話をした所、無料相談を勧めてもらい連絡してみました。一つ一つ話を聞いて、入れる保険を色々探してくれました。掛け金までニーズにあったものを見つけてもらい、無事保険に入ることができました。ありがとうございました。

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	209名	69%
良かった	74名	24%
普通	22名	7%
悪かった	1名	0%
とても悪かった	0名	0%



(いただいた主な声)

- ・ただ現在加入している保険の支払い金額を下げただけなのですが、保険の必要性や社会保障の説明、実際にどれくらいの保障が必要なのかを、私たち家族目線で申し訳ないくらい丁寧に優しく、嫌な気持ちにならないように教えて下さいました。残念ながら、通院履歴から加入を見送りましたが、もっと若い頃に出逢いたかったです。感謝しています。ありがとうございました。
- ・元は主人の保険の相談でしたがお会いして直ぐに解決しました。その後、自分の保険の確認をして見直しをして下さって(漠然と今の保険で良いのかな?)と浅く考えていたのですが、思いがけなく自分や家族の保険が安心なものになりました。来て頂いて本当に良かったです。担当の方が素晴らしくて誰に紹介しても安心して任せられるなあと感じました。
- ・保険の解約に戸惑いがあったが、相談したことで解決できた。同じ説明を何度も繰り返し求めても、丁寧にわ

かりやすくお話ししてくださりありがとうございます。

⑦高齢者相談対応件数と契約件数

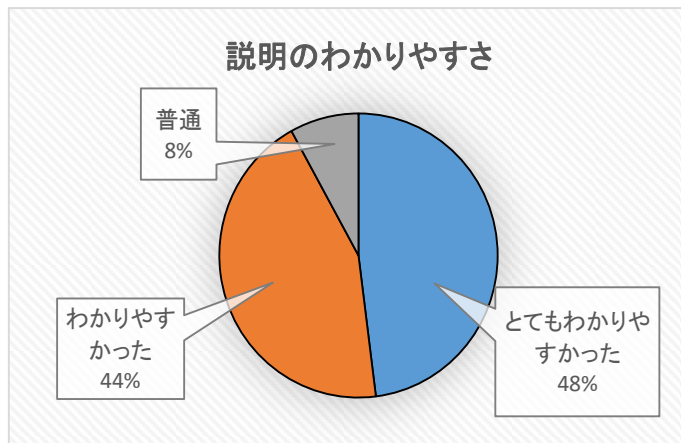
高齢者契約数	高齢者 対応件数
152 件	152 件

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	93 名	48%
わかりやすかった	85 名	44%
普通	17 名	8%
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)

- ・電話の対応がとても親切でわかりやすく、書類への記入で細かいわからない所も丁寧に教えてくださり助かりました。ありがとうございます。
- ・担当の方がとてもわかりやすく説明をしてくださり、わからない所もとても親身になって教えてくださり、納得して保険に入ることができました。ありがとうございました。
- ・保険はわからない事だらけなので、自分の入っている保険に不足しているもの、そのまま良いもの、いろいろ教えていただきありがたかったです。見直して構えてしまいますが、年々変わっていく内容も理解出来、面倒がらずお願いして良かったと思います。

○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 30 品目

②保険商品改訂数

- ・保険商品改訂数 9 品目

③新規取扱商品数と中止商品数

- ・新規取扱商品数 2 品目
- ・中止商品数 1 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 16 件
一般 16 件、重要 0 件
- ② お申し出・トラブルに関する件数 3 件
- ③ 改善数（対応数）と改善例 3 件

お申し出件数の内訳	件数
新契約	0 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	0 件
保険金・給付金	0 件
保険事故	0 件
その他	3 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	団体保険、クレジットカード払いにしたい人は多いと思うので、コープデリもクレジットに対応したほうがいいと思う。	団体保険の保険料は生協の利用代金と合算してお引き落とししております。 生協の利用代金お引き落としは、口座振替に限られているため、現在はクレカでの保険料のお引き落としができません。今後、生協の利用代金お引き落としがクレカに対応した場合は可能になります。
2	団体保険契約者から給付金請求のお問い合わせがあり、事故受付センターへの連絡をお願いしたところ「コープでも受けて欲しい」との要望がありました。	代理店によっては事故受付をしています、保険の有無判断や詳細のお問い合わせがあった場合には、保険会社に確認するなど時間を要することがあります。事故対応は、迅速かつ的確な対応が求められるため、専門の事故受付センターをご案内しています。
3	火災保険の資料請求の方より、「訪問してもらい話を聞きたかったけど、通販商品なので訪問はできない」と言われた。「共済は何度も訪問して説明してくれるのに」対応が違うのですね。	火災共済と火災保険は別制度になっており、については、おすすめ方法も異なっておりますのでご理解ください。また、専門的な知識習得が求められますので専門の職員を配置して通販で対応しています。

○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、延べ18会場、917人の組合員参加となりました。

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：21回、栃木県：23回、群馬県：53回、千葉県：40回、埼玉県：40回、東京都：174回、長野県：99回、新潟県：51回

④ セミナーの実施

- ・11月にコープデリセミナー「がんを知る」講演会を開催しました。また、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、対応改善、社内教育に取り組んでまいります。

以上