

## 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」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、2023年度上期の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5月17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。  
※2023年2月1日から2023年7月31日までの実績をもとに集約を行いました。

【業務運営の定着を測る指標（KPI）】

- 職員への本方針の浸透度を図るために
  1. 保険資料件数(半期ごと)
  2. 保険新規契約件数(半期ごと)
  3. 保有件数(半期ごと)
  4. 保険相談件数(半期ごと)
  5. 契約後アンケート回収枚数・結果(半期ごと)
  6. モニタリング件数・結果(半期ごと)
  7. 自己点検、コンプライアンステスト結果(半期ごと)
  8. 内部監査実施結果(半期ごと)

○職員への本方針の浸透度を図るために

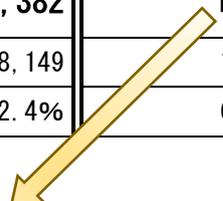
私たちは、生協の保険代理店として組合員とともに歩んでいます。  
 コープデリ保険センターが掲げている「お客様(組合員)本位の業務運営方針」は、私たちの行動指針であり、あるべき姿であり、歩む姿です。  
 その方針が弊社の支店や営業所、すべての部署で業務に定着しているかを確認するため、毎月、全職員が自己点検やコンプライアンステストを実施しています。  
 また、自己点検やコンプライアンステストで不適切な回答があった場合は繰り返し教育を行っており、是正しながら、募集管理態勢の維持に努めています。  
 保障は、目に見えない安心だからこそ、「組合員の立場に立って、組合員のために考える」それが生協の保険代理店としての私たちの姿勢です。  
 本方針を半期に一度振り返りながら、これまで以上に多くの組合員に選ばれる生協の保険代理店でありたいと思います。これからもコープデリ保険センターを、よろしくお願いいたします。

2023年9月1日  
 コープデリ保険センター  
 専務取締役 堀 洋之

1. 保険資料件数(上期)

(1) 全体状況

		2023年度 上期実績(件数)			
		総資料請求数	宅配注文用紙	ホームページ	電話
2023	上期計	20,382	11,104	4,302	4,976
	2022 上期計	28,149	16,765	6,429	4,955
	前年実績比	72.4%	66.2%	66.9%	100.4%



(2) 宅配注文用紙からの保険種別 (前頁の 11, 104 件の詳細)

宅配注文用紙の保険種別集計 (件数)					
合計	団体保険	自動車保険 火災保険	生命保険 面談商品	生命保険 通販商品	ペット保険
11, 104	5, 304	826	744	2, 700	1, 530

保険に関する資料請求とは、コープデリ連合会の 6 会員生協の宅配や店舗を利用されている組合員さんより、宅配で配布されるチラシについている宅配注文用紙、ホームページ、電話で、詳しい資料をご請求いただいた件数です。

従って、組合員の暮らしに必要な保険についてのきっかけづくりとなっております。上期の状況は前年より 7,800 件ほど下がっています。チラシの配布枚数を減らしたこと、昨年は自転車保険のニーズが高かったこと、そして宅配のチラシを WEB 版に切り替える組合員が増えてきた等の要因もありますが、物価上昇など暮らしが厳しくなっていることも背景にあると思います。

2. 保険新規契約件数(上期) と 3. 保有件数(上期)

項目	予算(件)	実績(件)	予算比(%)	前年比(%)
①生命保険新規契約件数	1, 889	2, 088	110. 5%	119. 2%
面談契約件数	1, 128	1, 256	111. 3%	131. 7%
通販契約件数	761	832	109. 3%	105. 0%
②損害保険新規契約件数	15, 283	17, 204	112. 6%	111. 3%
団体保険	14, 266	16, 259	114. 0%	113. 2%
自動車保険・火災保険・その他	1, 017	945	92. 9%	85. 8%
2. 保険新規契約件数 ①+②合計	17, 172	19, 292	112. 3%	112. 1%
損害保険契約保有件数	325, 092	324, 490	99. 8%	103. 3%
生命保険契約保有件数	79, 449	78, 987	99. 4%	99. 6%
3. 期末保有契約件数合計	404, 541	403, 477	99. 7%	102. 6%

上期の新規契約の累計実績は、実績 19,292 件でした。前年比でも 112.1%と順調に伸びています。コープの介護保険、コープの三大疾病保険、コープの団体じてんしゃ保険が全体を牽引しています。また生命保険の通販商品も終身ガン保険のお勧め等で伸びました。

保有件数は 7 月末で 403,477 件と 40 万件を超えております。団体保険の新コープのケガ保険が 10 万件を超える保有件数になったのも上期の特徴です。

## ○新規契約件数の補足資料

### 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	1,256 件	1,256 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」の取り組みを必ず行っています。

## 4. 保険相談件数(上期)

お客様との新規保険相談件数は 856 件でした。

内訳は対面保険相談 838 件、オンライン保険相談 18 件。

各支店・営業所の職員が中心となり、組合員さんが気軽に保険相談に申し込んでいただく取り組みをコープデリの宅配センターの職員や店舗等の事業所の職員向けに保険相談を認知して頂くことも含めて進めてきました。また、保険相談をメインにしたチラシセットを赤ちゃん割引・子育て割引対象者に実施し、物価上昇や子育ての大変な時こそ、保険でのお手伝いをメインにした広報宣伝を実施し、保険相談の申し込みに繋がりました。

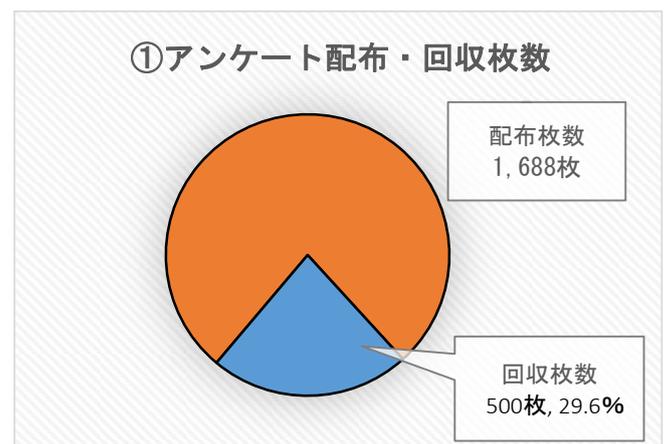
## 5. 契約後アンケート回収枚数・結果(上期)

お客様アンケートの回収枚数は 500 枚でした。

内訳は保険相談 297 枚、通信販売 203 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	856 枚	297 枚	34.7%
通信販売	832 枚	203 枚	24.4%
合計	1,688 枚	500 枚	29.6%



※特徴的な声のご紹介

夫婦で保険相談を受けさせていただきました。受ける前に、夫はどこの保険も同じと言っていましたが、受けた後は今までで一番わかりやすく説明してもらい納得していました。何度も来ていただき、見直しをして保険契約が出来たのでとても良かったです。ありがとうございました。

以前、相談した際に家計に負担が少なく、また家族への必要な保障は何かを丁寧に説明してもらえたことがあったので、今回も「安心して相談できる場所」は、コープということで、お願いしました。

いくつもの保険会社の商品の中から適切なものを選んで紹介していただけたと思っております。お世話になり、ありがとうございました。

## 6. モニタリング件数・結果(上期)

- ・テーマや時期を特定した業務点検も実施し、生命保険面談記録の適切性について、全募集人 26 人を対象に 1 人あたり 3 件をサンプリングして 78 件の記録（帳票類やデータ）を点検しました。
- ・その点検結果を対象募集人のほか、支店長・営業所長・リーダー・事務担当へ幅広く共有を行ない、その後の記録の適切性向上を図るなどして P・D・C・A サイクルが適切に機能するためのフィードバックを行いました。

## 7. 自己点検、コンプライアンステスト結果(上期)

- ・引き続き、モニタリング（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繋げています。
- ・2023 年度 4 月からコンプライアンステスト（WEB 版）は毎月の実施にしました。合わせて公的保障についてもテストを毎月行っています。また昨年度までは誤答した場合は上司との振り返りを行っていましたが、今年度からは全問正解しないと合格できない仕組みを取り入れ、誤答の傾向等を WEB 上で確認できるようにしました。
- ・2023 年度 4 月から自己点検は保険募集の監督指針に基づき、問題を作り、募集人と管理者（マネージャー）の設問を変えて、毎月実施することとしました。管理者（マネージャー）用を作成した背景は、「管理者（マネージャー）として拠点（課・営業所）が、どういう状態なのか」という視点で点検を行ってもらうことで実施しました。不適切な回答があった場合は、上司と振り返りを行い是正しています。その記録も残しています。上期は 8 人に行いました。

#### 【補足…職員教育について】

- ・就業規則をはじめ、各種規程、手順書の改定は36の文書改定を行い、そのうち就業規則と関連規程、コンプライアンスマニュアルの改定については全職員で教育を実施し、教育記録を記入しました。
- ・上期で行った研修は3月「態勢整備の必要性について」、4月「安全運転研修」、5月「コミュニケーション研修」、「公的保障研修」、6月「顧客対応履歴の記録方法について」、「個人情報管理の必要性について」、7月「オリックス生命コンプライアンス研修」、7つの研修を行い、研修レポートまたは研修教育記録を記入しました。

#### 8. 内部監査実施結果(上期)

- ・2023年度上期の定期内部監査は4事業所で、個人情報管理・ファイルサーバー内点検や保険募集管理態勢の整備状況に関する内容を中心に実施しました。定期内部監査での指摘事項は6件で内訳は、個人情報管理3件、帳票保管管理1件、自己点検齟齬2件でした。また、助言事項や本部への発信事項について合わせて7件を実施し内部統制の強化を図りました。

#### 【営業部内部点検】

- ・保険相談実施後または、契約後に支店長・所長が情報提供・意向確認・比較推奨が行われているか、また、乗り換え契約があった場合は、契約者に説明し、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。
- ・各支店・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。
- ・更なるお客様本位の業務運営に向けて、お取引保険会社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、コンプライアンス遵守を徹底しています。

以上