

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年度下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8月1日から2024年1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)

○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。
 適切な保険募集管理態勢を構築するため、コンサルティング会社を交えた、「態勢整備強化委員会」を新しく設置し毎月開催いたしました、自己点検やコンプライアンステスト等の実施状況について確認しております。
 また、生命保険協会の業務品質調査対応を進め、2024年2月に認定されました。業務品質評価基準の励行と、損害保険会社各社によるクオリティ評価基準を満たし、業務品質向上を目指す取り組みから、組合員に選ばれる代理店を目指します。
 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。

2024年3月20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(下期)

(1) 全体状況

	2023年度 下期実績(件数)			
	総資料請求数	宅配注文用紙	ホームページ	電話
2023下期計	16,884	9,351	4,231	3,302
2022下期計	20,204	10,187	5,878	4,139
前年実績比	83.6%	91.8%	72.0%	79.8%

※特徴的な声のご紹介

持病を持っている為、新規保険に加入するのは無理だと諦めていましたが（特にがん保険）タイミング良く、配達員さんからお声かけ頂き、担当職員さんへと連絡して頂き、理想的な保険内容をご紹介頂き、加入できました。保険の内容も丁寧にわかりやすく説明していただけて、心強かったです。今まで自分が加入していた生命保険も、改めて見直せました。これで万が一の時に備えられそうです。

今まで細かいことはよくわかっていなかったことを、なるべくわかりやすくいろいろと教えてくださり、とても勉強になりました。専門の知識がある方に直接お話を聞けて本当によかったです。保険のことは知らないことだらけでした。ライフスタイルの変化で保険も見直した方がよいと知りました。丁寧に、そして何度も足を運んでくださりありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。

6. モニタリング件数・結果(下期)

モニタリング件数	97 件
----------	------

テーマ検査・日常点検として、生命保険通販募集記録（コールセンター通話ログ）点検を実施いたしました。

7. 自己点検、コンプライアンステスト結果(上期)

- ・2023 年度 4 月から毎月実施しているコンプライアンステスト (WEB 版) は、コンプライアンス問題・公的保険制度問題に加え、社内規程問題を 10 月から開始しました。全問正解しないと合格できない仕組みですので、誤答の傾向等を WEB 上で確認しております。
- ・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おります。その記録も残しており、下期は 15 人に行いました。

分野	実施回数	実施月
コンプライアンス問題	6 回	毎月
公的保険制度問題	6 回	毎月
社内規程問題（10 月開始）	4 回	毎月
自己点検（募集人）	6 回	毎月
自己点検（管理者）	6 回	毎月

以上

【相談後アンケートと様々な場面での組合員の声と職員のお役立ち 補足資料】

お電話や生協（宅配・店舗）からの声 222 件

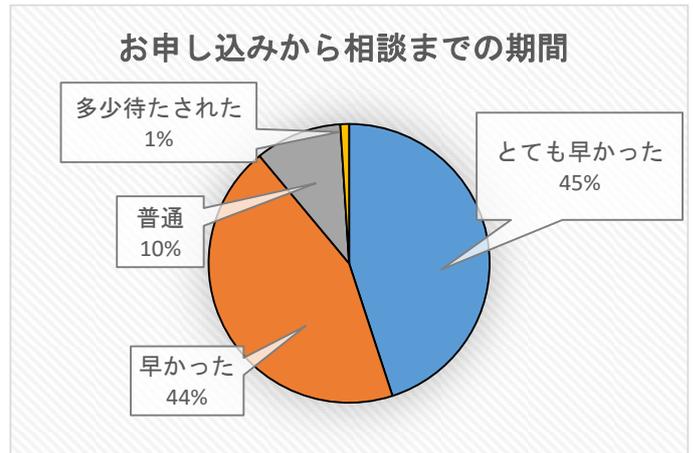
※特徴的な声のご紹介（会話の中でいただいたうれしい声）

今までは保険会社の人が提案する保険に何も疑問を持たずに入っていたけど、自分で選ぶことができるなんて知らなかった。公的保障のことはなんとなくわかってはいたけど、今回のようにちゃんと説明されたのは初めて。もっと前から知っていれば良かった。

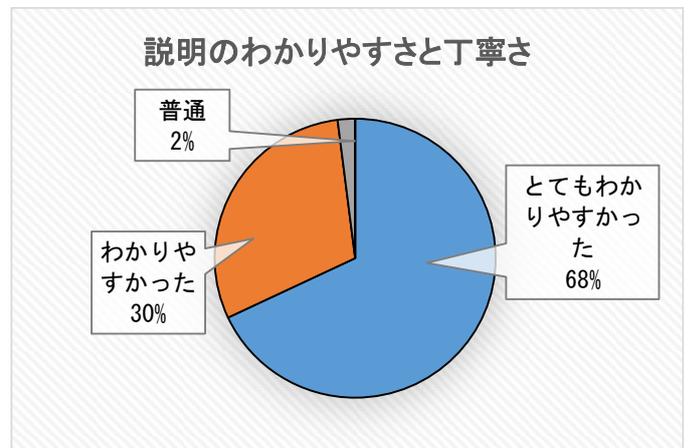
今まで保険が嫌いで不要と思っていたけど、やっぱり心配になったんだよね。どこに相談したら良いかわからない時にチラシを見て相談してよかった。もう歳だから入れないと思っていたけど、入れる保険があることがわかり安心しました。

○お客様アンケート(保険相談)からの結果

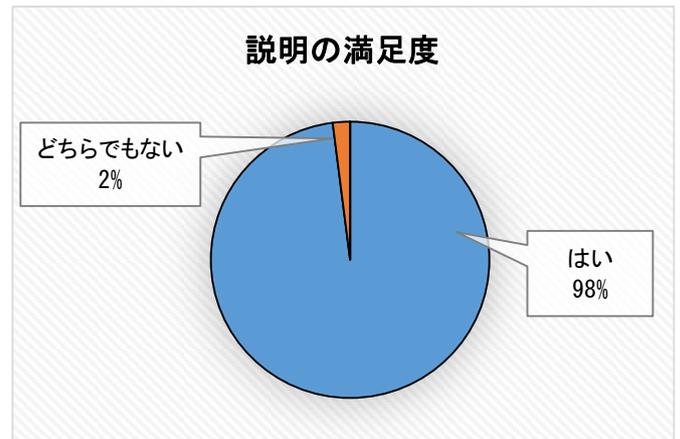
お申し込みから相談までの期間	回答人数	回答比率
とても早かった	122名	45%
早かった	119名	46%
普通	25名	10%
多少待たされた	3名	1%
大変待たされた	1名	0%



説明のわかりやすさと丁寧さ (比較推奨)	回答人数	回答比率
とてもわかりやすかった	186名	68%
わかりやすかった	83名	30%
普通	4名	2%
わかりにくかった	0名	0%
大変わかりにくかった	0名	0%



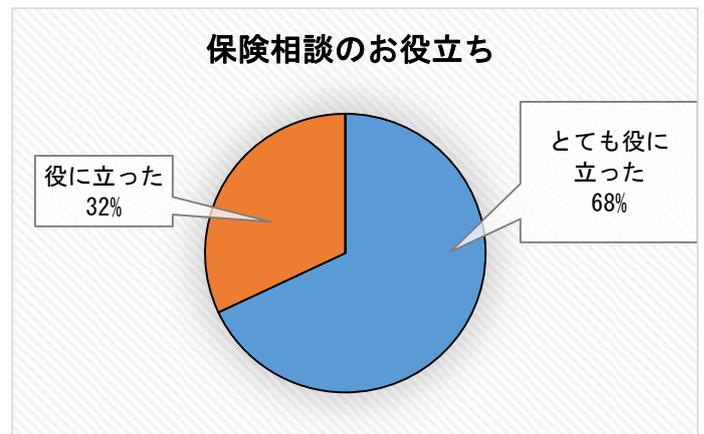
説明に満足されましたか	回答人数	回答比率
はい	265名	98%
どちらでもない	6名	2%
いいえ	0名	0%



(いただいた主な声)

- ・何もわからないままなんとなく入っていた保険でしたが、とてもわかりやすく丁寧に説明して下さり、勉強になりました。おかげ様で満足のいく契約が出来たと思っています。本当にありがとうございました。
- ・相談するまでとても不安でしたが、担当者の方の分かりやすい説明を聞き安心しました。どんな小さな質問しても丁寧に答えてくれました。私が生協さんを通して契約したのは10年以上前ですが、見直しの必要性を感じないくらいとてもいい保険を提案して頂いたと感謝しております。
- ・相談前は自分一人で思い悩んでどうしようか迷ってばかりでしたが、お話をさせてもらったことで安心して、自分がどうしたいのかも決断できました。そのおかげで満足のいく保険に入ることができて、本当に相談して良かったと思いました。この先もいろいろとご相談させていただこうと思っておりますので、よろしくをお願いします。

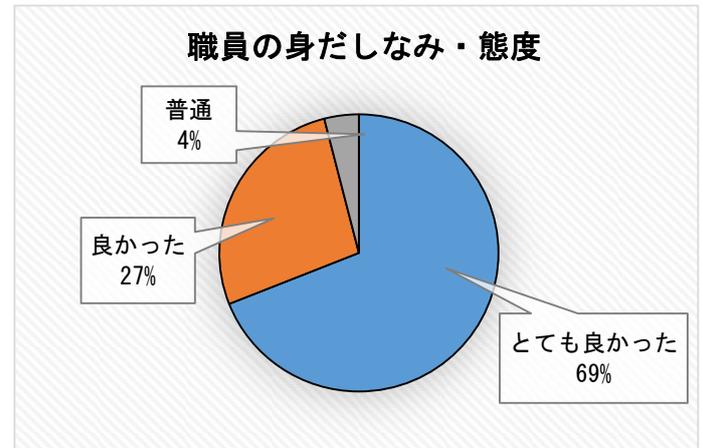
保険相談のお役立ち	回答人数	回答比率
とても役に立った	181名	68%
役に立った	84名	32%
どちらともいえない	2名	0%
役に立たなかった	0名	0%



(いただいた主な声)

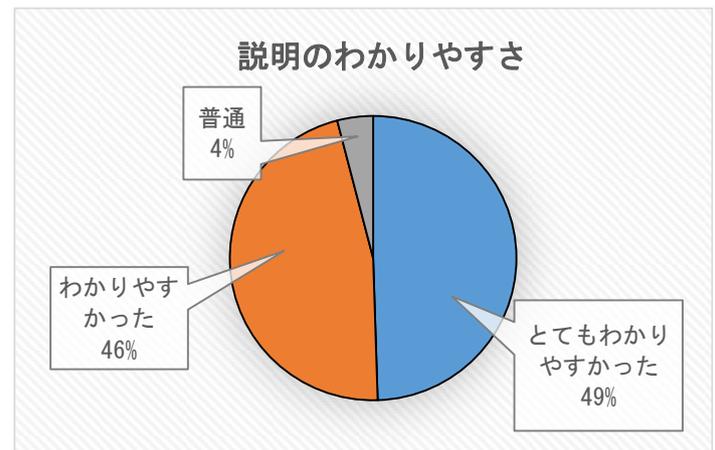
- ・保険に入り、それで安心していて、満期時期、保険内容を知らなさ過ぎていて、見直しが出来て良かった。
- ・昔、加入した保険と現在の新しいものとの内容がだいぶ変わってきていることを知りました。今後のために、保険料を減らしつつも安心できるものの提案をしていただきスッキリしました。
- ・見直しをする前は他の保険会社を比較してることがなかったので、とても参考になったし、国等からもらえる公的なお金の話もしてもらえて何かあったときの不安が少し減りました。

職員の身だしなみ・態度	回答人数	回答比率
とても良かった	187名	69%
良かった	74名	27%
普通	10名	4%
悪かった	0名	0%
とても悪かった	0名	0%



○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	回答人数	回答比率
とてもわかりやすかった	96名	49%
わかりやすかった	91名	46%
普通	8名	4%
わかりにくかった	2名	1%
とてもわかりにくかった	0名	0%



(いただいた主な声)

- ・コープデリ保険センターの担当の方の親身になって回答、説明頂いて前向きに検討する事が出来ました。考える時間を設けて下さったのも、親切だと思えます。手元にパンフレットを送って頂いてから資料を見ながらの説明がとても理解しやすかったです。お世話になりました。これからも宜しくお願いします。
- ・電話で説明を受けながら、書類の書き方を一つ一つ丁寧に教えてもらえました。1人で記入するには大変な作業でした。高齢者の私は助けられました
- ・コープデリの方に現在の状況・今後の希望を話すと無理なく安心できる方法等をていねいに説明してくれて、納得して加入しました。

以上