

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、2024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」（2024年3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。
※2024年2月1日から2024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)

○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は、コープデリ生活協同組合連合会のグループ会社です。
コープデリグループ共通の理念
CO・OP ともにはぐくむ くらしと未来

2035年に向けた、ありたい姿であるビジョン2035
食べるしあわせ、自分らしいくらし 「ともに」の力で、笑顔の明日を

この理念とビジョンの実現に向け、保障という分野からコープの安心をお届けしています。そしてコープの安心をお届けするため、私たちは「お客様本位の業務運営」と「顧客の最善利益」のための社員教育、研修、業務品質の向上等に日々、取り組んでいます。本年2月には、一般社団法人 生命保険協会の業務品質評価基準を達成し、生命保険協会の認定代理店に指定されました。

私たちは、お客様（組合員）の意向に沿い、最善の利益を図り、ビジョン2035で掲げる「ともに」の力で、笑顔の明日を の実現をお客様の立場で、寄り添いながら生涯おつき合いいただけるよう尽力して参ります。

これからも、生協の保障を通じて“コープの安心”をお届けして参ります。

2024年9月27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

| | 2024 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 |
| 2024 上期計 | 18,312 | 8,513 | 4,656 | 3,679 |
| 2023 上期計 | 19,225 | 11,104 | 4,232 | 3,889 |
| 前年実績比 | 95.3% | 76.7% | 110.0% | 94.6% |

(2) 宅配注文用紙からの保険種類別 (前頁の 8,513 件の詳細)

| 宅配注文用紙の保険種類別集計 (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 |
| 8,513 | 4,880 | 892 | 406 | 1,783 | 552 |

2. 保険新規契約件数(上期) と 3. 保有件数(上期)

| 項目 | 件数 | 前年比 |
|--------------|---------|--------|
| 保険新規契約件数(上期) | 16,954 | 87.9% |
| 保有契約件数(上期) | 421,561 | 102.5% |

○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 | 1,544 | 1,544 |

- 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 965 件でした。

【資料 5】 (899-11-2023-095-0000) **コープデリ保険センター**

この確認書は、ご契約される保険商品が、お客様の意向に沿った内容になっているか、確認をいただく用紙です。保険商品ごとの「意向確認」については、各保険会社の意向にご確認ください。

ご契約者様氏名 様 組合員 CD

保険担当者 様に関するご確認 募集人氏名 担当・営業所

① 最終意向確認書の回収枚数(ご意向に沿った内容にチェックします) <募集人記入欄>

保険商品の説明、もしくは「意向確認」および「意向確認書」の交付をお客様が希望したかどうかの意向の確認
 保険商品ごとの意向確認について「意向確認書」を提出されたかどうかの意向の確認
 意向確認書に添付する意向確認書に「意向確認書」を提出されたかどうかの意向の確認

| No. | 確認項目 | Yes | No | 確認項目 | Yes | No |
|-----|---|-----|--------------------------|---|-----|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> 現在の保険の内容を確認したい | 6 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 請求不能に備えたい | | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input type="checkbox"/> 保険料を減らしたい | 7 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 介護への不安に備えたい | | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <input type="checkbox"/> 死亡に備えたい(葬儀費用・生活費等) | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 貯蓄(教育資金・老後生活資金の準備など) | | <input type="checkbox"/> |
| 4 | <input type="checkbox"/> 病気・ケガ(入院・手術)に備えたい | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 火災保険 | | <input type="checkbox"/> |
| 5 | <input type="checkbox"/> がんに備えたい | 10 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 自動車保険 | | <input type="checkbox"/> |
| 11 | <input type="checkbox"/> その他: | | | <input type="checkbox"/> 損害保険ご契約済み | | <input type="checkbox"/> |

ご意向についてのご確認 保険のご意向と異なる場合はご返信

② 保険商品の説明書(保険会社提供) <募集人記入欄>

● ご契約者のご意向に沿った内容の商品とご提案いたしました。相違がないかご確認いただきご契約ください。

死亡保険
 医療保険
 がん保険

③ 保険商品の確認 <ご契約者ご記入欄>

● ご契約者のご意向に沿っているかご記入ください。

| 確認項目 | はい | いいえ |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 保険商品の説明にあたり、公開資料について説明を聞きましたか。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 提案の保険商品は、保険内容や保険料など、ご意向に沿ったものですか。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 保険商品を詳しく説明し、比較可能な取扱い商品について説明を聞きましたか。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 保険商品を提案させていただきます。ご確認をお願いします。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| にご契約の意向が、ご意向と異なる場合は、ご意向と異なる理由を説明しましたか。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 「意向確認書」および「意向確認書」の交付について「意向確認書」を提出されたかどうかの意向の確認 ※意向確認書に添付された意向確認書に「意向確認書」を提出されたかどうかの意向の確認 ※意向確認書に添付された意向確認書に「意向確認書」を提出されたかどうかの意向の確認 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 意向確認書に添付された意向確認書の内容をご確認いただきましたか。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

● 上記項目をご確認いただき、ご署名を捺印し、ご返信ください。

ご契約者 姓 名 氏 名 20 年 月 日 日 日 日

ご契約者 姓 名 氏 名

ご契約日につきましてご不明な点がございましたらお気軽にコープデリ保険センターへお問い合わせください。

<個人情報の取扱いに関する事項>

コープデリ保険センターはご契約いただいた個人情報を保険商品のご案内、キャンペーンまたはサービス向上のためのアカウントとご共有いたします。また、ご契約いただいた個人情報は、コープデリ保険センターのホームページに掲載いたします。個人情報の取扱いに関する詳細情報は、コープデリ保険センターのホームページをご覧ください。 <https://bohem.coop/privacy>

捺印

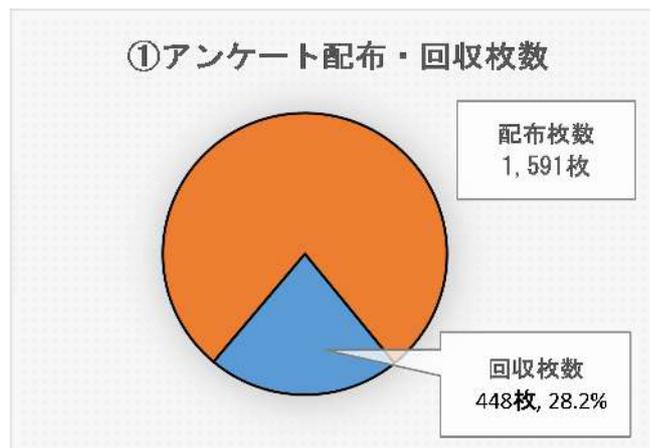
5. 契約後アンケート回収枚数・結果(上期)

お客様アンケートの回収枚数は 448 枚でした。

内訳は保険相談 309 枚、通信販売 139 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 | 956 | 309 | 32.3% |
| 通信販売 | 635 | 139 | 21.9% |
| 合計 | 1,591 | 448 | 28.2% |



※特徴的な声のご紹介

知らなかった制度を家庭の状態から組み取り助言をいただいて、とてもありがたかったです。保障や先のことを一緒に考えてくださり、どこかまだ実感出来ていない未来に対し少しずつ考えるようになり、不安だけだったのが、見方を変えることが出来ました。保障も数字だけではいけませんね。ありがとうございました。

保険は内容が複雑でわからない点が多くあり、資料等を取り寄せてよく読んでも理解できない点が多々ありました。今回、相談させていただいたおかげで、保険内容等がとても良くわかり、保険に加入することができました。何回も来ていただき、いくつかのご提案をしていただき、ひとつひとつ丁寧に説明いただき、大変ありがたかったです。お世話になりました。ありがとうございました。

6. モニタリング件数・結果(上期)

| モニタリング件数 | 132 |
|----------|-----|
|----------|-----|

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）点検と早期解約失効等のモニタリングを実施しました。

7. 自己点検、コンプライアンステスト結果(上期)

- ・Eラーニングを使用し、毎月コンプライアンス問題・公的保険制度問題・社内規程問題・自己点検を実施しています。全問正解しないと合格できない仕組みですので、誤答の際は解説画面で学習します。
- ・初回実施で誤答率の高い問題をWEB上で分析しています。
- ・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。

| 分野 | 実施回数 | 実施月 |
|------------|------|-----|
| コンプライアンス問題 | 6 | 毎月 |
| 公的保険制度問題 | 6 | 毎月 |
| 社内規程問題 | 6 | 毎月 |
| 自己点検（募集人） | 6 | 毎月 |
| 自己点検（管理者） | 6 | 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 154 件

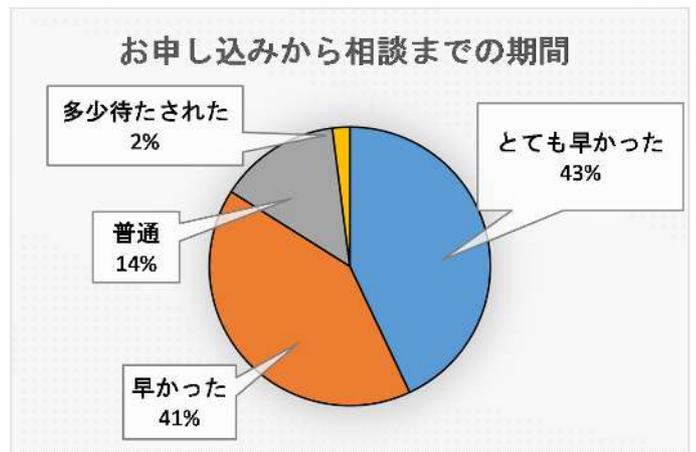
※特徴的な声のご紹介（会話の中でいただいたうれしい声）

保険相談を受けて色々な事がわかり、とても良かったです。高額療養費制度、遺族年金、傷病手当など公的な保障がわかり、いちばん必要な保障をきちんと用意したいと思いました。

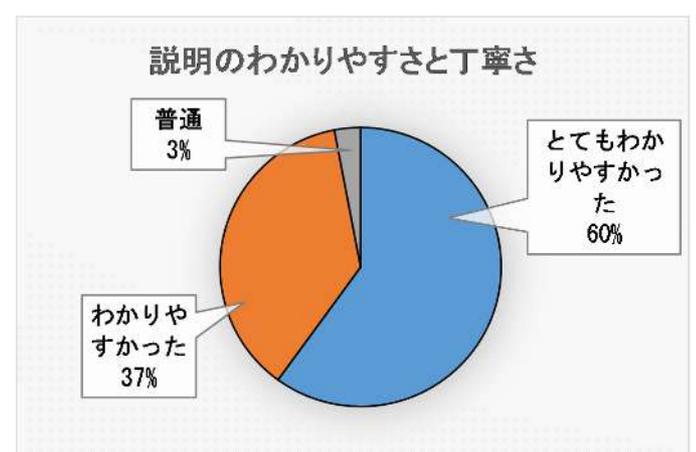
一番の希望は保険料の削減でした。保障が下がるのは仕方ないと思っていましたが、今の自分に必要な備えだけでなく5年後、10年後にどうしたいかまで考えることができたので、とても納得できました。

○お客様アンケート(保険相談)からの結果

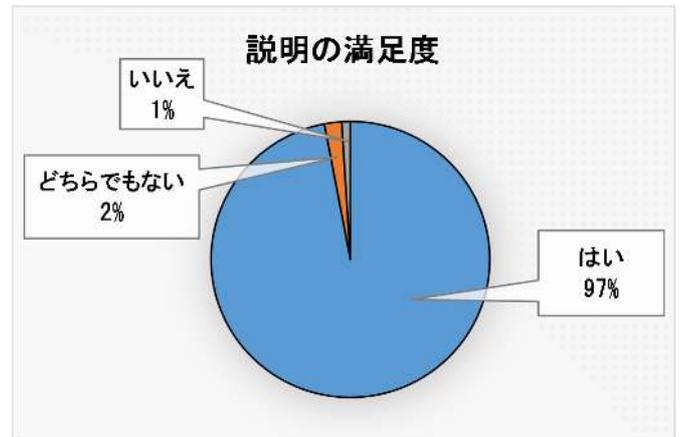
| お申し込みから相談までの期間 | 回答人数 | 回答比率 |
|----------------|------|------|
| とても早かった | 133 | 43% |
| 早かった | 127 | 41% |
| 普通 | 42 | 14% |
| 多少待たされた | 5 | 2% |
| 大変待たされた | 0 | 0% |



| 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 | 183 | 60% |
| わかりやすかった | 112 | 37% |
| 普通 | 11 | 3% |
| わかりにくかった | 0 | 0% |
| 大変わかりにくかった | 0 | 0% |



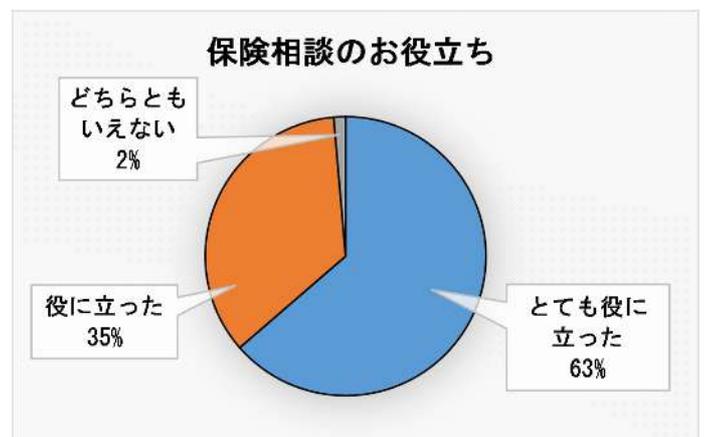
| 説明に満足されましたか | 回答人数 | 回答比率 |
|-------------|------|------|
| はい | 292 | 97% |
| どちらでもない | 7 | 2% |
| いいえ | 2 | 1% |



(いただいた主な声)

- ・色々な事を考えメリット、デメリットをきちんと説明して下さるので本当に安心して相談出来ました。わかりやすく丁寧な説明で本当に良かったです。
- ・数年見直しも気になりながらいたが、物価高により、少しでも安価に繋がる物はないか全体的見直しを決行。保険料は安くならなかったが、安心出来る商品に変更し、満足している。
- ・見直ししたかった保険内容を改めて確認できたのも、担当の方の説明がわかりやすかったからだと思います。今の保険のメリットも含め、年齢を重ねた後の更なる見直しのアドバイスもしていただき、保険相談をして本当に良かったと感謝しています。ありがとうございました。

| 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 | 187 | 63% |
| 役に立った | 103 | 35% |
| どちらともいえない | 4 | 2% |
| 役に立たなかった | 1 | 0% |

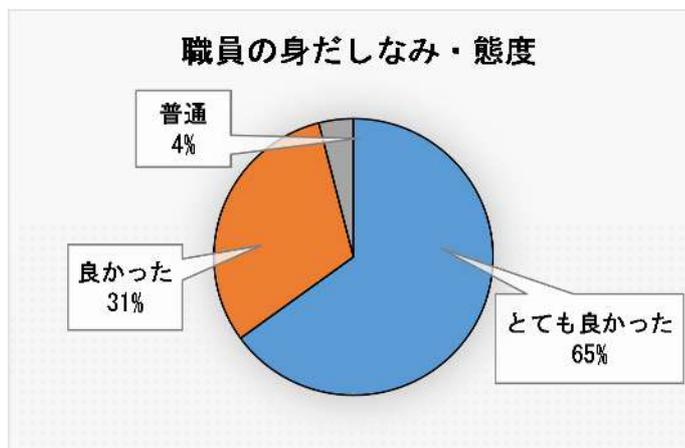


(いただいた主な声)

- ・少し見直しが必要かな？と考えていた時に、相談のチラシを見て申し込みました。保険に対する考え方や、必要な保険内容について、意見が聞けて、具体的な行動に移す前の予備知識が得られたと思います。保険内容は年々変わっていくことを実感しました。商品が新しくなるだけでなく自分自身の生活や、子供の進学などで必要なものが変わる…必要性がはっきりしました。
- ・年齢、持病、払うお金のことを考えると、今入っている保険をやめるのも、他の保険に入るのも難しく、相談しても、どれが正解か分からず悩んでいます。
- ・やはり専門の方に直接相談することが一番と感じた。また担当の方がとても話しやすく、本音で相談することが出来た。ありがとうございます。

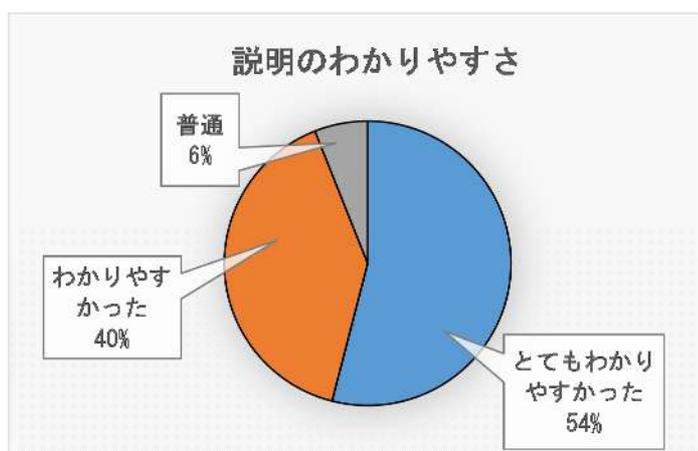
・保険の内容はあまりくわしく理解していませんでしたが、自分の年齢と今の状況等をよく考え、時々の見直しが必要だと感じた。毎月かけられる金額には限りがあるが、万が一の時の保障はありがたい事と思います。希望通りの契約・解除ができ良かったです。ありがとうございました。

| 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 | 199 | 65% |
| 良かった | 96 | 31% |
| 普通 | 12 | 4% |
| 悪かった | 0 | 0% |
| とても悪かった | 0 | 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 | 72 | 54% |
| わかりやすかった | 53 | 40% |
| 普通 | 7 | 6% |
| わかりにくかった | 1 | 0% |
| とてもわかりにくかった | 0 | 0% |



（いただいた主な声）

- ・細かい質問にも丁寧に答えていただきました。わかりやすく、安心して契約できました。
- ・新しい保険の加入や現在加入している保険について、コールセンターの方の対応がいつも丁寧に分かりやすく良いやりとりができます。どの方になっても、こちらの気持ちになっていただいで対応してもらっています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・電話で保険の申込み？自宅訪問して説明はしてくれないのかと、不安もありましたが、電話でとてもわかりやすく資料と照らし合わせて説明していただきました。その後、家族と検討する時間もきちんと与えて下さいましたので、決めることが不安なくできました。
- ・今まで保障内容について、見直ししなくてはと思いつつも、面倒臭い感も有り見過ごして来たが、今回、生協の保険センターからのお薦めも有りバージョンUP出来て、保障内容も充実したので良かったです。
- ・丁寧に説明があり良かったです。わからない事も教えて頂き助かりました。他の家族の分も又お願いしたいと思えます。

以上