

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」

（2024年12月12日公表）

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

【本件に関するお問い合わせ先】

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 0120-366-631 受付時間 10:00～17:00（土・日休業）

【職員への本方針の浸透度を図るために】

私たち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グループとして、理念・ビジョンを基本に浸透を図ってまいります。

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

私たちコープデリ保険センターは、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、期待に応えることを使命としています。

この使命を実現するために、私たちは「お客様（組合員）本位の業務運営」と「お客様（組合員）の最善の利益」を重視し、社員教育や研修、業務品質の向上に日々取り組んでいます。

2024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」を達成した代理店として認定を受けました。

これは「顧客本位の業務運営」を求められている中、消費者にとって理想的な生命保険乗合代理店として取り組みをした結果です。私たちは、お客様（組合員）ご意向を傾聴し、お客様（組合員）にとって本当に必要な商品・保障内容を考え、取扱い可能な範囲から保険商品を提案し、お客様（組合員）が適切な判断をして頂けるように配慮することがお客様（組合員）の最善の利益につながると考えております。

今後も、組合員の皆様に「コープの安心保障」をお届けいたします。

2025年3月19日

株式会社コープデリ保険センター
代表取締役社長 伊藤 裕紀

【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）

■「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8月1日から2025年1月31日までの実績をもとに集約を行いました。

1. 保険資料

(1) 全体状況

	2024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
2024年度下期合計	17,217	9,233	4,573	3,411
2023年度下期合計	16,884	9,351	4,231	3,302
前年実績比	102.0%	98.7%	108.1%	103.3%

(2) 宅配注文用紙からの保険種類別（前頁の9,233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
9,233	4,560	825	481	2,533	834

2. 保険新規契約件数（2024年度）

項目	件数	前年比
保険新規契約件数	31,324	90.2%

3. 保有件数（2024年度）

項目	件数	前年比
期末保有契約件数	426,727	102.5%

◇生保面談契約件数の補足資料◇

- ・最終意向確認書の回収枚数(意向確認)

	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	1,495	1,495

ご意向にあったご提案とご契約となるよう、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」の取組みを必ず実施しています。

4. 保険相談件数(下期)

お客様との新規保険相談件数は1,816件でした。

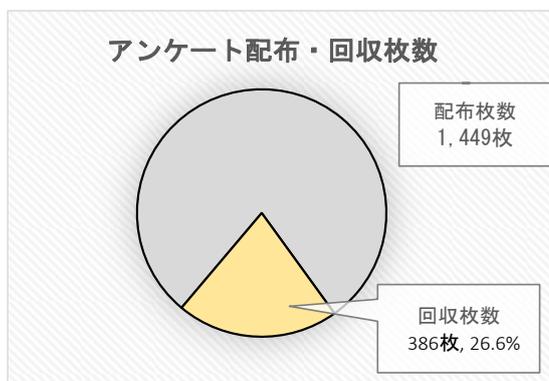
5. アンケート回収枚数・結果(下期)

お客様アンケート回収枚数は386枚でした。

(保険相談：278枚、通販商品108枚)

※アンケートの配布枚数とアンケート回収率

	配布枚数	回収枚数	回収比率
保険相談	873	278	31.8%
通販商品	576	108	18.8%
合計	1,449	386	26.6%



組合員さんの声のご紹介

年齢とともに必要な保障が変わって来ていると感じながら、どの程度の物が必要なのかハッキリしなかったが、相談した所無駄なく必要最低限のものを契約する事が出来た。こちらが必要としている情報を頂く事が出来たので大変満足です。ありがとうございました。

直接話を聞くことでメリット・デメリットが分かりやすく理解できました。私は今の家計の状況しか考えていなかったの、将来のことも含めてアドバイスしてもらえたのが良かった。相談して本当に良かったです。

加入している保険について忘れていたことやしっかりわかっていない部分があったので、その点を明確にしたいと相談をしました。不明点がなくなり、さらに今後足りない保障についてもアドバイスして頂き、保障を手厚くすることができ安心しています。やはり、お話を直接聞いて、様々な情報を提供してもらって選択・決定できる方が満足できると実感しました。ありがとうございました。

保険料の負担を下げたいと思っていたが、今の保険をどのように見直せばよいか分からなかった。保険相談で見直しの道筋をつけていただけ良かったです。

6. モニタリング件数・結果(下期)

生命保険の通販を通じた募集通話記録と保険相談時の記録・保存等の点検を定期的に行いました。また、第三者によるモニタリングを行い、その結果を踏まえ、手順書の見直し等を行いました。

モニタリング件数	102
----------	-----

7. 自己点検、コンプライアンステスト結果(下期)

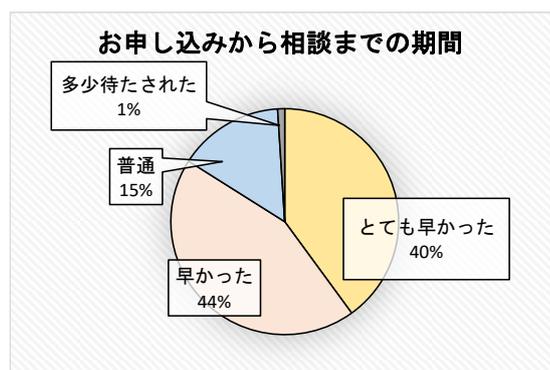
- ・ eラーニングを使用し、毎月コンプライアンス問題・公的保険制度問題・社内規程問題・自己点検を実施しています。全問正解しないと合格できない仕組みですので、誤答の際は解説画面で学習します。
- ・ 初回実施で誤答率の高い問題を WEB 上で分析しています。
- ・ 不適切な回答があった場合は、上司と振り返りを行い是正しています。

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

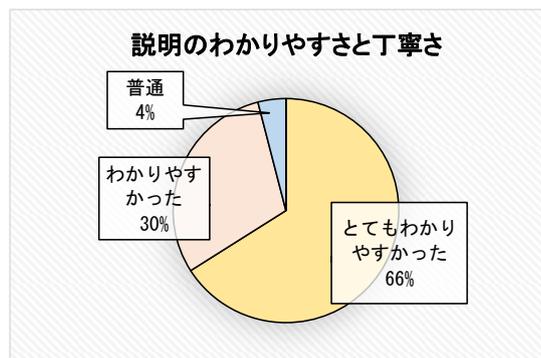
以上

【お客様アンケート(保険相談)からの結果】

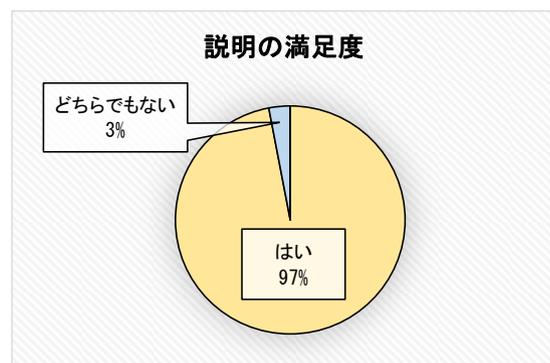
お申し込みから 相談までの期間	回答 人数	回答 比率
とても早かった	111	40%
早かった	121	44%
普通	42	15%
多少待たされた	3	1%
大変待たされた	0	0%



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	181	66%
わかりやすかった	84	30%
普通	12	4%
わかりにくかった	0	0%
大変わかりにくかった	0	0%



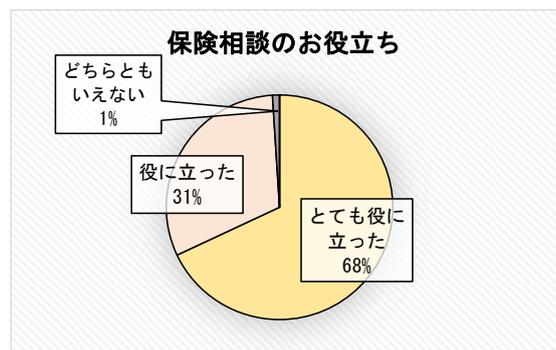
説明に満足されましたか	回答 人数	回答 比率
はい	259	97%
どちらでもない	9	3%
いいえ	1	0%



【いただいた主な声】

- 保険の更新が近いことと、年金生活になったことで見直しをお願いしました。担当の方の説明がわかりやすく優しい対応で相談しやすかったです。迅速な対応に感謝です。ありがとうございました。
- 主人の定年を機に保険の見直しをしようと考えていた時保険センターの方からお話を聞き、見直しと契約に至りました。(あと子供(成人)の保険も見直してもらい各々で契約)説明も丁寧でわかりやすく、今さら聞けない保険のわからなかった事等も聞けて大変良かったです。(保険内容の必要、不必要も的確で良かったです)ありがとうございました。(家族全員保険見直しできたので、モヤモヤしていたのがスッキリした感じです)

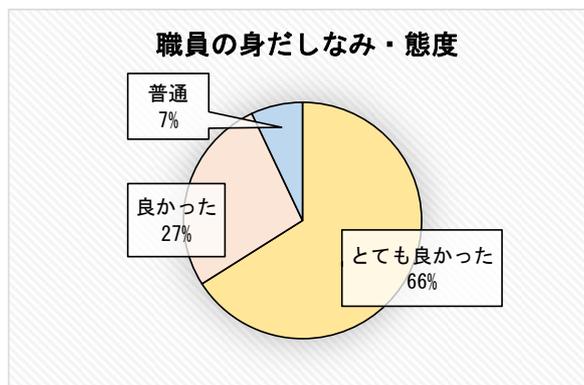
保険相談のお役立ち	回答 人数	回答 比率
とても役に立った	179	68%
役に立った	81	31%
どちらともいえない	4	1%
役に立たなかった	1	0%



【いただいた主な声】

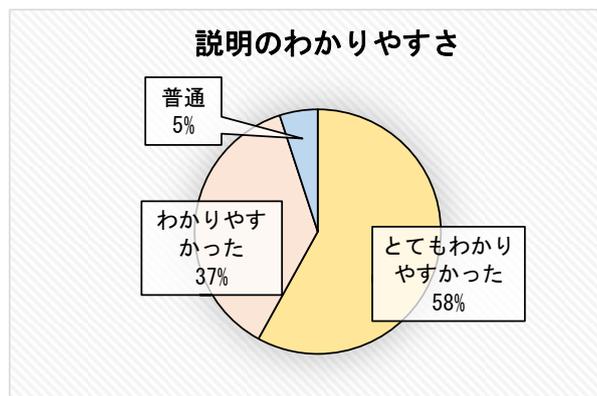
- 入れる保険は限られるのか心配だったのですがいくつもある中からの確な保険を紹介して頂きました。とても親切に説明して頂きました。
- 今後どのような保障を考えていけばよいのか、必要性和かけ金も含めて、丁寧にお話して下さり迷っている時にも一緒に考えて下さいました。とても親身になって相談にのっていただいていることを実感できました。ありがとうございました。
- 持病があり、なかなか保険に入れなかったのが、ホッとしました。担当者も懇切丁寧に分かりやすく案内して下さい、とても気持ちよく契約できましたし、安心感がありました。

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	182	66%
良かった	74	27%
普通	20	7%
悪かった	1	0%
とても悪かった	0	0%



【お客様アンケート（通販商品）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	58	58%
わかりやすかった	37	37%
普通	5	5%
わかりにくかった	0	0%
とてもわかりにくかった	0	0%



<いただいた主な声>

- お電話で質問させて頂き、とても分かり易く説明をして頂きました。申込書の記入の仕方も教えて頂く事が出来て、安心して加入する事が出来ました。ありがとうございました。
- 保険選びに悩んでいたところ、丁寧且つ的確にご提案やご説明をいただきました。多くの質問や要望に対しても打てば響くようなご回答だったので、とても気持ち良く理解を深めることができました。また、お電話の度に長い時間をかけてしまったのにも関わらず、疲れや嫌な雰囲気は一切こちらに伝わる事もなく、担当していただいた方はとても良い印象でした。お陰様で見合った保険を気分良く選べて満足です。ありがとうございました。
- いつも担当して下さいの方に相談させて頂いています。私の要望に合っている保険を教えてください。これからも引き続きよろしくお願いします。
- 案内はよく送られてきたのですが、忙しくてゆっくり見ている暇もなく見てもよく理解できず、ずっとほったらかしにしていたのですが、電話をもらって話をしていくうちに手続きもスムーズに出来て誕生日前に保障をアップ出来て良かったです。ついでに娘の保障もアップ出来ました。電話を嫌がる人もいるので人それぞれですが私は電話をもらわなかったらまだそのままだったと思います。

以上