

お客様本位の業務運営方針に基づく成果指標（K P I）

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、2025 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」

（2025 年 6 月 2 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

株式会社コープデリ保険センターは、コープデリグループ共通の理念・ビジョンを基盤に、組合員一人ひとりのニーズに応える商品と質の高いサービスを提供することで組合員にとって最善の利益を実現するとともに、保険を通じて暮らしを支え、安心と信頼をお届けすることを目指しています。

お客さま（組合員）本位の業務運営を一層強化するため、職員教育・研修の充実、業務品質の継続的な向上、法令遵守を含む内部管理体制の構築ならびに内部監査チームによる当該体制の有効性検証を実施しています。併せて、組合員・契約者の声を真摯に受け止め、随時業務改善に取り組んでいます。

今後も私たちは、「コープの安心保障」をお届けし続けることで、組合員の皆さまのいっそう豊かな暮らしに貢献してまいります。当該方針の成果指標（KPI）を策定し、定期的に公表・見直しを行うことで、お客さま本位の業務運営を実現します。

2025 年 9 月

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。

※2025年2月1日から2025年7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

	2025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
2025年度上期合計	16,189	7,350	5,343	3,496
2024年度上期合計	16,848	8,513	4,656	3,679
前年実績比	96.1%	86.3%	114.8%	95.0%

(2) 宅配注文用紙からの保険種類別（前頁の7,350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
7,350	3,806	630	511	1,852	551

2. 保険新規契約件数（2025年度上期）

項目	件数	前年比
保険新規契約件数	16,313	96.2%

3. 保有件数（2025年度上期）

項目	件数	前年比
期末保有契約件数	428,714	101.7%

- ・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	1,354	1,354

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(2025 年度上期)

- ・お客様との新規保険相談件数は 792 件でした。

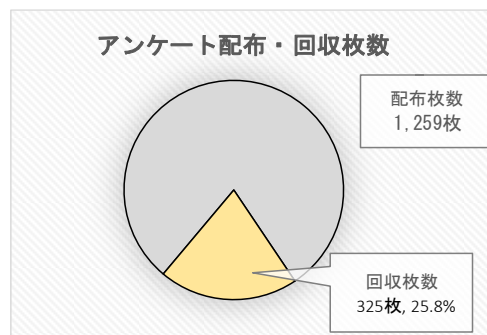
5. アンケート回収枚数・結果(2025 年度上期)

- ・お客様アンケート回収枚数は 325 枚でした。

(保険相談：237 枚、通販商品：88 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	774	237	30.6%
通販商品	485	88	18.1%
合計	1,259	325	25.8%



組合員さんの声のご紹介

初めて相談をさせていただいて、主人の保険から私のもの、子供たちのも含めこれからの生活に必要であろう内容の一つずつ一緒に考えていただきから数年……。主人がガンになりました。あの時、見直しをしていたおかげで大変な闘病生活を乗り越えることが出来ました。2回目の相談でも、不安な点など聞いていただき電話一本で全ての保険に対応してくださり、必要な書類、アドバイス等々していただき本当に助かりました。主人は亡くなりましたが、きっと、ありがとうと思っていることと思います。今後ともよろしく願いいたします。

生協さんにはいつもお世話になっております。今回担当の方には、約30年余前でしょうか、商品の配達でお世話になった事をお聞きして、とても懐かしく、憶えていて下さった事、とても嬉しく思いました。今回も、保険のことで大変お世話になり、ありがとうございました。

生後数ヶ月の赤ちゃんや、猫にまで優しい方で、沢山配慮しながらのお話で、こちらが申し訳なくなっていました。子供が泣いて何度も話が途切れてしまったのに嫌な顔せず子供にまで優しくしてくれてありがとうございました。

6. モニタリング件数・結果(2025 年度上期)

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	118 件
----------	-------

7. 自己点検、コンプライアンステスト結果(2025 年度上期)

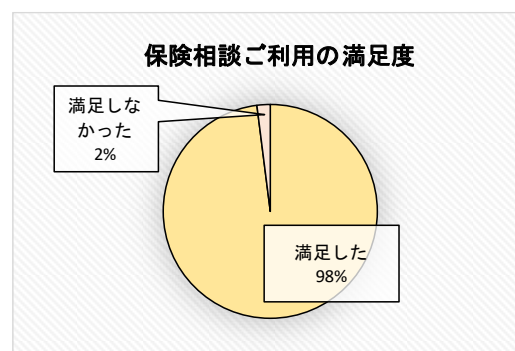
- ・ e ラーニングを使用し、コンプライアンス問題・公的保険制度問題・社内規程問題・自己点検を実施しています。全問正解しないと合格できない仕組みですので、誤答の際は解説画面で学習します。
- ・ 初回実施で誤答率の高い問題を WEB 上で分析しています。
- ・ 不適切な回答があった場合は、上司と振り返りを行い是正しています。

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

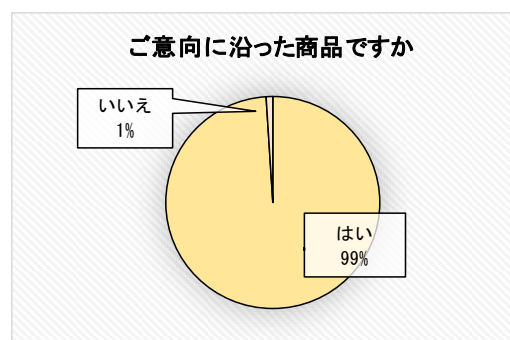
以上

【お客様アンケート(保険相談)からの結果】

保険相談ご利用の満足度	回答人数	回答比率
満足した	210	98%
満足しなかった	5	2%



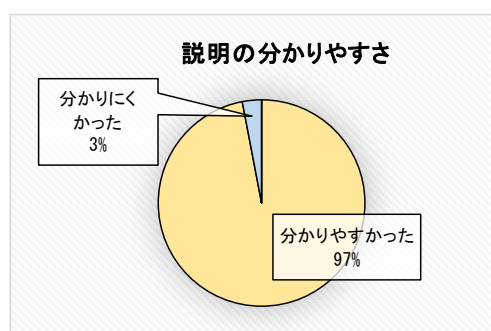
当初のご意向に沿った商品ですか	回答人数	回答比率
はい	169	99%
いいえ	2	1%



【いただいた主な声】

- 以前契約していた保険は、前々から自分が必要としている保障内容と保険料とのバランスが合っていないなどずっと思っていました。(付き合いで加入したのもあったので)
今回ライフスタイルが大きく変わったのをきっかけに、見直ししよう！と思い、相談をさせていただきました。自分の納得いくものの提案や契約ができ、もやもやした気持ちがなくなったのもっと早く相談していればよかったなと思いました。
- 今までこんなに良く話された事がなかったので保険の見直しをして大変良かったと思っています。ありがとうございました。

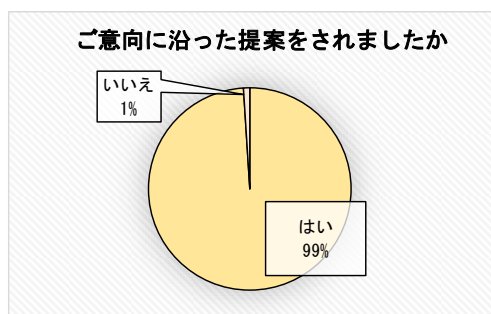
保険内容の説明の分かりやすさ	回答人数	回答比率
分かりやすかった	213	97%
分かりにくかった	5	3%
分からなかった	0	0%



【いただいた主な声】

- 今の自分に必要な保険をみていただき、足りない保険のみで提案して下さい、とても親身に納得のいくように説明して下さい、分かりやすく安心して保険を選べました。助かりました。
- とても良くわかりやすく説明してもらえた(高齢者にやさしくゆっくりと説明して下さいました)
- 私の不安に思っていた保障内容に対して、適切な保険をわかりやすく説明してくれた。

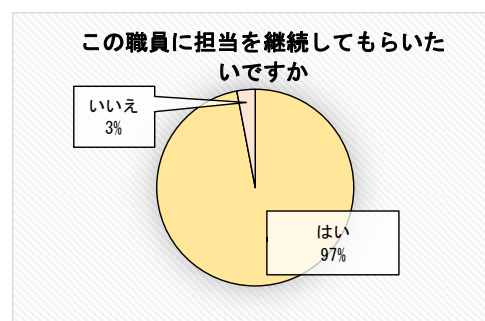
ご意向に沿った提案をされましたか	回答人数	回答比率
はい	212	99%
いいえ	3	1%



【いただいた主な声】

- 昔の事で不安に思っていたところ、親切に見ていただいたので安心しました。無理な加入のすすめもなく良かったです。助かりました。ありがとうございました。
- 毎月の支払いに、高すぎて不満を感じていました。半額も減って、毎月の負担が減り、本当に良かったです。次は、夫の保険も見直し始めたいと思います。

この職員に担当を継続してもらいたいですか	回答人数	回答比率
はい	202	97%
いいえ	7	3%

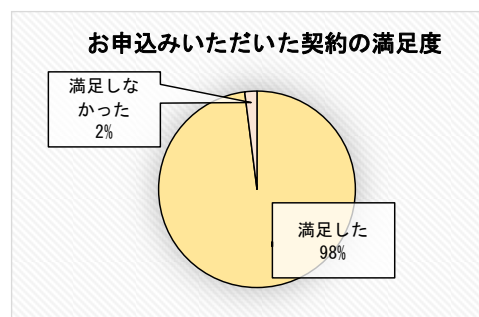


【いただいた主な声】

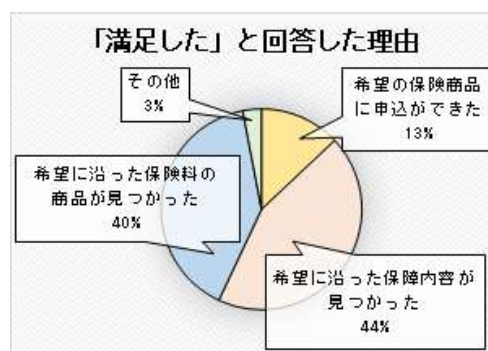
- 明るいお人柄で何でも話しやすく誠実に対応してくださいました。
- 時間を気にせず焦らされず、わかりにくい点は何度も言ってくれた。いつでも相談の連絡を待っているとってくれた。
- 無理に新たに加入をすすめられたわけではなく、納得のできる理由で「今のままでよい」との結果でした。時期がきたらまた今の方をお願いしたいと思っています。

【お客様アンケート（通販商品）からの結果】

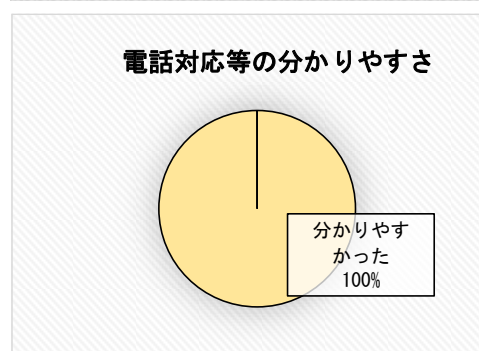
お申込みいただいた契約の満足度	回答人数	回答比率
満足した	74	98%
満足しなかった	2	2%



「満足した」と回答した理由	回答人数	回答比率
希望の保険商品に申込ができた	8	13%
希望に沿った保障内容が見つかった	28	44%
希望に沿った保険料の商品が見つかった	26	40%
その他	2	3%



電話対応等の分かりやすさ	回答人数	回答比率
分かりやすかった	64	100%
分かりにくかった	0	0%
分からなかった	0	0%



【いただいた主な声】

- とても分かりやすく丁寧に説明して下さいました。また送って頂いた、パンフレットも分かりやすく相談に親身になって聞いて下さりました。少し長い時間がかかってしまいましたがとても親切でした。ありがとうございました。
- 私の話をよく理解して下さい、その上で私に見合った保険、金額の説明をしていただいてその場で申し込む気持ちになり、迷わず加入できてとてもありがたかったです。また術後5年経ったら変更可能なこと詳しく教えて頂きました。
- 記入に不備があったが、すぐに連絡をくださって案内も分かりやすかった。時間がかかると思っていた申込み手続きがスムーズで驚いた。
- 担当の方がわかりやすく納得するまで説明してくれたので安心して保険内容を変更することができました。
- 保険の申し込みをするまでに何度も電話で対応していただきありがとうございました。又、理解できるまで説明をしていただき納得ができました。これからもよろしくお願いします。

以上