

## お客様（組合員）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（組合員）の業務運営方針」として具体化した、2025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」

（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 0120-36-6631 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

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。

2026年3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8月1日から2026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

	2025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
2025年度下期合計	15,146	6,985	4,934	3,227
2024年度下期合計	17,217	9,233	4,573	3,411
前年実績比	88.0%	75.7%	108.9%	94.6%

#### (2) 宅配注文用紙からの保険種類別

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
6,985	3,358	746	510	1,790	581

### 2. 保険新規契約件数（2025年度下期）

項目	件数	前年比
保険新規契約件数	12,777	88.9%

### 3. 保有件数（2025年度下期）

項目	件数	前年比
期末保有契約件数	431,768	103.7%

#### 4. 保険相談件数(2025 年度下期)

- ・お客様との新規保険相談件数は 693 件でした。
- ・生保面談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	1,854	1,854

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」(最終意向の確認書)の取組みを必ず実施しています。

#### 5. アンケート回収枚数・結果(2025 年度下期)

- ・お客様アンケート回収枚数は 269 枚でした。  
(保険相談：225 枚、通販商品：44 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	693	225	32.5%
通販商品	344	44	12.8%
合計	1,037	269	25.9%

### 組合員さんの声のご紹介

4月に義姉が亡くなり(悪性リンパ種)保険の見直しを考えるようになりました。あれこれ(TV、新聞 e t c)と比べている時に生協のチラシが…思い切って相談の電話をしてみたところ対応も良く親切にしてくださいました。感謝です。

生活状況に合った保険を提案していただき、長年入っていた高い保険金料を検討していただき、内容も良く保険料を下げることができました。たくさんある保険の中でどれがいいか分からなかったのが本当に助かりました。内容も細かく分かるように説明していただいたのも良かったです。

すでに加入済みの保険の更新時期が迫っていて、時間的な余裕もない中、迅速に動いてくださり、おかげさまで、新たな保険にも無事加入することができました。ただ保険を紹介するだけではなく、今入っている保険の説明をして下さったので、何が足りないか理解できました。またお願いしたいです。ありがとうございました。

やはり CO・OP さんの保険は頼りになると改めて感じました。前回 20 年くらい前の時もよかったので、また今回お願いしました。無理な勧誘もなく、希望をきちんと聞いてくださり、大満足で安心を備えることができました。また次回もお願いしたいと思います。

## 6. モニタリング件数・結果(2025 年度下期)

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を実施しました。また、第三者によるモニタリングを行い、その結果を共有し、改善対応を実施しました。

モニタリング件数	92 件
----------	------

## 7. 自己点検、コンプライアンステスト結果(2025 年度下期)

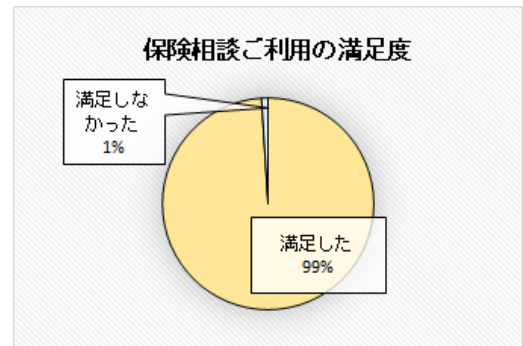
- ・ eラーニングを使用し、コンプライアンス問題・公的保険制度問題・社内規程問題・自己点検を実施しています。全問正解しないと合格できない仕組みですので、誤答の際は解説画面で学習します。
- ・ 初回実施で誤答率の高い問題を分析しています。
- ・ 合格までの学習回数、学習時間を分析し取組み自体が形骸化しないよう工夫しています。
- ・ 不適切な回答があった場合は、上司と振り返りを行い是正しています。

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

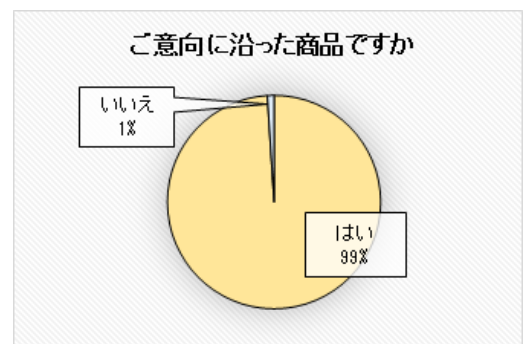
以上

## 【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	222	99%
満足しなかった	2	1%



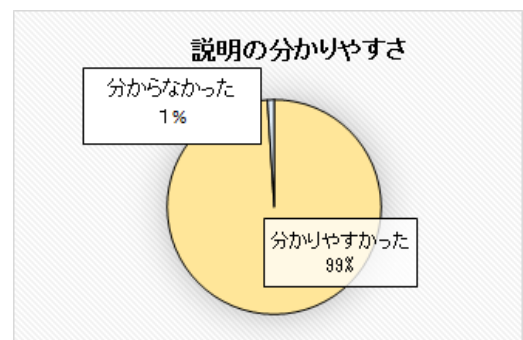
当初のご意向に沿った商品ですか	回答人数	回答比率
はい	174	99%
いいえ	1	1%



### 【いただいた主な声】

- 今回、保険の見直し、相談をして良かったです。私たち夫婦だけでなく、子供の保険にも親身になって対応していただきました。とても満足しています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- 時間が正確。礼儀正しく、世間話もでき親しみやすかったので、体の心配ごとにも相談できた。来店型保険ショップに行くのは気構えてしまうが自宅で気軽に話すことができたのは職員さんのお陰です。

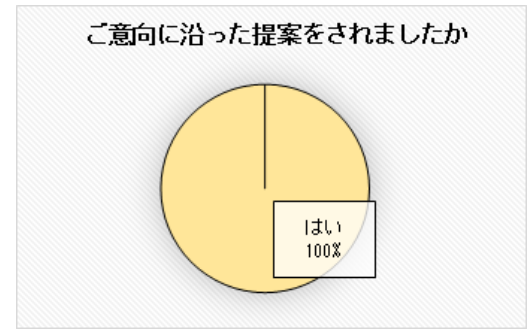
保険内容の説明の分かりやすさ	回答人数	回答比率
分かりやすかった	223	99%
分かりにくかった	0	0%
分からなかった	1	1%



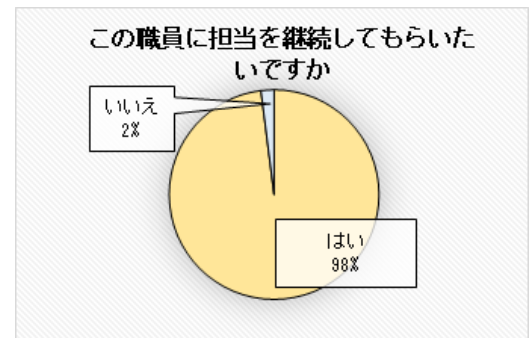
### 【いただいた主な声】

- 生活状況に合った保険を提案していただき、長年入っていた高い保険料を検討していただき、内容も良く保険料を下げることができました。たくさんある保険の中でどれがいいか分からなかったのが本当に助かりました。内容もこまかく分かるように説明していただいたのも良かったです。
- 安心して相談することが出来て良かったです。こちらのニーズを聞いて下さりいくつかの提案を示して下さいだったので選びやすかったと思います。コープデリグループということで安心感がありますね。これからもよろしくお願い致します。

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	223	100%
いいえ	0	0%



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	213	98%
いいえ	5	2%

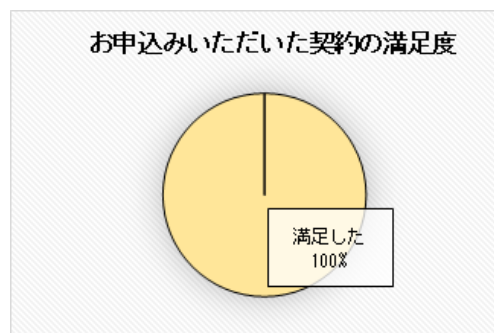


【いただいた主な声】

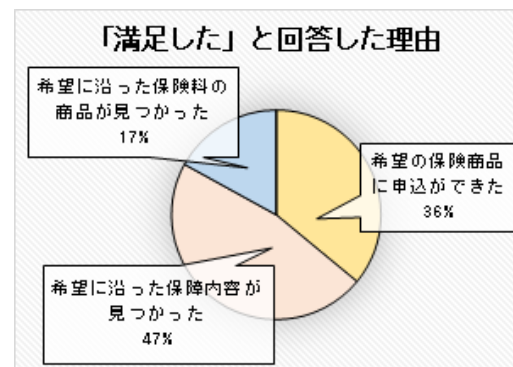
- わが家の状況を知った上で多方面から提案してくれました。
- 誠意のある信頼出来る職員の方でした。
- 簡潔に尚且つわかりやすい説明がとても良かった。更に話し方等人柄も良くて、自分は相性が合っていると感じたから。
- 担当者さんはとても感じ良い対応でしたので相談して大変満足しています。

## 【お客様アンケート（通販商品）からの結果】

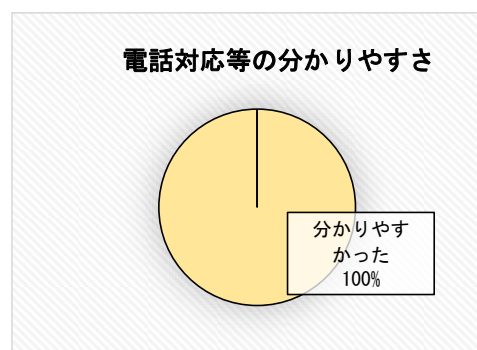
お申込みいただいた契約の満足度	回答人数	回答比率
満足した	44	100%
満足しなかった	0	0%



「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	13	36%
希望に沿った保障内容が見つかった	17	47%
希望に沿った保険料の商品が見つかった	6	17%
その他	0	0%



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	36	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】

- がん保険にはだいぶ前から加入していましたが、抗がん剤の保障が無いことが気になっていました。2人に1人ががんにかかると言われる時代です。今回、特約でその保障を付けることが出来たので安心することができました。
- 今回は以前入っていた保険の見直しで契約し直しました。補償日数を減らしたのですが、以前入っていた時より年齢は上がっていましたが、毎月の支払い費用を下げる事ができました。電話で丁寧に対応していただきました。

以上