「お客さま本位の業務運営」の定着を測る指標

対象期間 2021. 8. 1～2022. 1. 31

(株) コープサービス東海(旧東海コープ安全運転センター)ではお客さま本位の業務運営方針の定着を測る指標として以下を設定しています。これにより一定期間ごとにその内容等をチェックして、不足部分を改善しながらお客様本位の業務運営を一層推進していきます。

新規契約件数

3,629 件(2020 年同期比 90.7%)

新規件数は 2020 年度の同期と比較すると生保がん・生保医療以外はすべて昨年実績より下回っており、団体内加入勧奨の欠如がかなり大きく影響しています。しかし生保分野で共同保険やライフプラン提供企画からの新規契約が増えていることから、そこについては大きく伸ばしており、販売手法次第ではまだまだ増やすことができる可能性を感じる事ができました。

満期継続率

自動車保険 96.2%(2020 年同期比 102.2%)

火災保険 90.1%(2020 年同期比 97.4%)

自動車保険継続率は目標より高く、職員が工夫し作成した継続見積りの成果とも言えます。一方火災保険は、その継続率は保有件数が少ないために 1 件の継続落ちで低くなりますが、今後伸びていく分野と思われます。

商品・事務学習会

14 回開催(下期 7 回)

下期・・・営業推進課 5 回・団体事務課 2 回

営業推進課はアフラック社・ひまわり生命社の新商品学習会や内部での保険証券の読み解き学習を、団体事務では団体がん保険の改定学習会・コープの介護保険の更新案内についての説明会を行いました。

通話録音モニタリング

対象 118 件中 74 件モニタリング

高齢者対応 30 件・早期解約対応 16 件・乗換募集 28 件・(電話募集 70 件)

コンプライアンス室と 4 課長で手分けして聞取りを行いコンプライアンス室で集約し、必要に応じて担当者へ面談指導を行いました。

意向把握シート作成枚数

271 枚(生保対面 63 郵送 119 損保 89)

コロナ感染の影響で対面募集の機会が大きく減り、郵送契約中心となったが意向把握シートはそれに応じたものをほぼ記録できています。

早期解約

9 件(下期 4 件→生保 1 件・損保 3 件、その他団体で 33 件)

生保・損保の早期解約契約を見る限り、契約時の募集行為に問題は見当たらず、契約者側都合によるもので、問題ありませんでした。

お客さまの声

203 件(苦情 50 件・要望 29 件・お褒め 70 件・その他 54 件)

月 33.8 件。かなり多くの声の記載をしてもらっています。苦情・要望案件については今後その改善進捗を追うようにしていきます。

お客さまの声からの改善件数

5 件(下期 2 件)

内部で改善検討していく上記 5 件とは別に、保険会社に意見を出すべきものについては各社に要望を出しその改善の可能性の可否についてと可能性があるものについては進捗を知らせてもらうようお願いしました。

コンプライアンス学習

12 回開催(下期 5 回)

部会・パート会議・その他機関会議でのコンプライアンス学習はほぼ計画通りできました。下期はお客さま本位の業務運営方針をことあるごとに提示して全職員に動機づけを図りました。

内部点検

2 回実施(下期 1 回)

計画通り 1 月に実施しました。今まで以上にロールプレイング中心の点検となり、特に自己開示・会社案内・権限明示・重要事項説明の状況を点検しました。

外部監査

1 回実施

多くの指摘項目を出されましたが、2021 年度内にできるものは責任者と相談のうえ改善しました。2022 年度上期中に改善すべきものは計画立てて改善する方向で考えています。