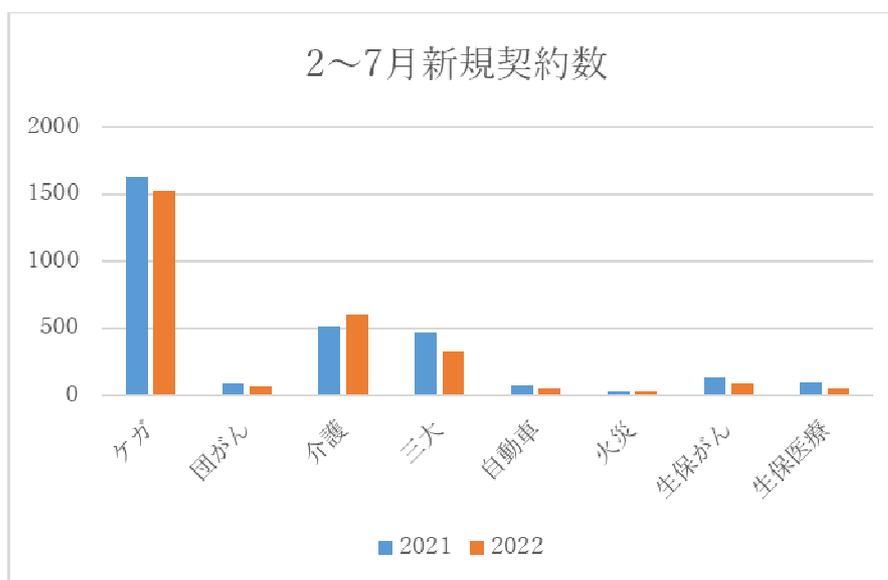


## ①新規契約件数

新規契約数はコープの介護保険と火災保険だけが2021年同期間より多くなっていますが、他種目については大きく下回っています。案内チラシやパンフレットの注文書セット時期が前年と異なるなど諸条件の相違から、単純比較はできないものの厳しい状況といえます。

2022年上期	コープのケガ 保険	コープの団体 がん保険	コープの介護 保険	コープの三大 疾病保険	自動車保険	火災保険	生保がん保険	生保医療保険
あいち	718	40	302	189	23	13	56	24
ぎふ	568	18	188	91	12	4	18	9
みえ	239	6	115	44	10	15	14	16
計	1525	64	605	324	45	32	88	49
2021年上期	1629	81	515	468	79	28	133	93
前年比	93.6%	79.0%	117.5%	69.2%	57.0%	114.3%	66.2%	52.7%



## ②損保満期継続率

自動車保険については96.2%の継続率となっており、満期更改について補償内容はもとより保険料・家族状況など契約者の意向に合わせ3社見積を作成するなど、きめ細かく対応している成果と思われま。

火災保険については満期更改できなかつた契約数よりも新規契約数の方が上回り、わずかではありますが保有契約数が増えています。

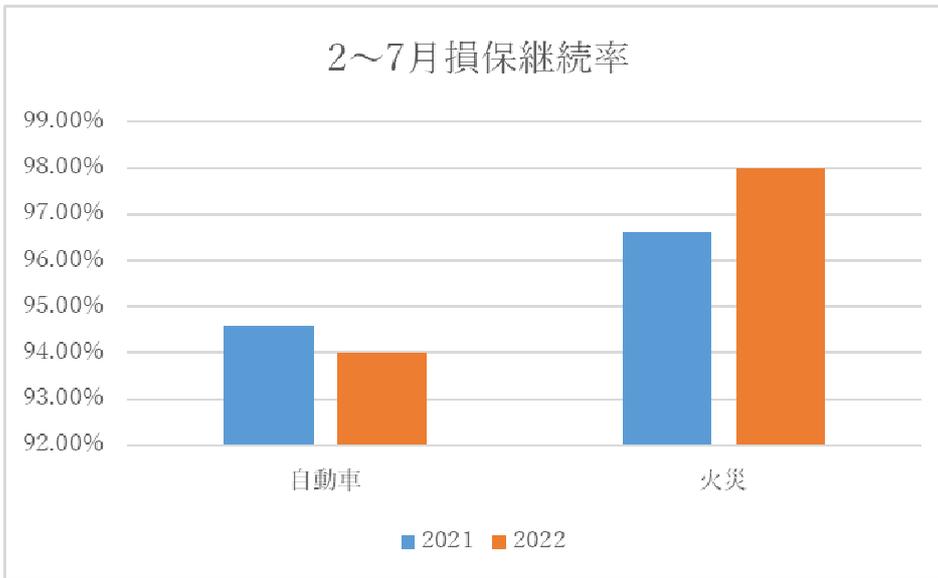
## 自動車保険

2022年上期	対象件数	継続件数	継続率
あいち	663	639	96.4%
ぎふ	276	267	96.7%

みえ	264	251	95.1%
計	1203	1157	96.2%

#### 火災保険

2022 年上期	対象件数	継続件数	継続率
あいち	113	112	99.1%
ぎふ	15	13	86.7%
みえ	17	17	100.0%
計	145	142	97.9%



### ③学習会

代理店職員の品質向上を狙い、各分野の学習会を順次開催しました。下記以外にも新規出向者への商品説明・コンプライアンス学習の時間を設けました。

#### 商品・事務学習 7回開催

三井住友→三大疾病保険改定

オリックス生命→主要3商品：終身医療・終身生命・外貨建て終身生命

共栄火災→火災保険改定

アフラック→がん保険・休職保険

損保ジャパン→火災保険改定

東京海上日動→火災保険改定

#### コンプライアンス学習 5行程 10回開催

①アフラックの行動規範・生保継続教育・代理店の禁止行為

②募集人の要件・募集人の権限明示・高齢者対応・個人情報管理・お客さま本位の業務運営方針

③コープサービス東海コンプライアンスマニュアル・損保協会コンプライアンスガイド

④コープサービス東海コンプライアンスマニュアル・損保協会コンプライアンスガイド

⑤情報セキュリティ・個人情報保護・アフラックの行動規範・確認テスト



保険金請求	苦情	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	6
	要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	お褒め	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	他問合せなど	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
代理店以外からの対応への意見・苦情・不安・感謝	苦情	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	7
	要望	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	お褒め	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	他問合せなど	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
その他	苦情	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	要望	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	お褒め	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	他問合せなど	1	0	5	2	2	0	0	0	0	0	10
計		28	5	27	14	30	3	15	4	1	2	129
	苦情	9	0	5	2	6	0	7	0	0	1	30
	要望	2	2	11	1	1	0	2	0	1	0	20
	お褒め	10	2	3	4	17	3	5	4	0	0	48
	他問合せなど	7	1	8	7	6	0	1	0	0	1	31

上期計 129 件

苦情 30 件

要望 20 件

お褒めの言葉 48 件

その他 31 件

#### ⑦お客さまの声からの業務改善

お客さまからいただいた苦情・要望の中から、改善可能なものについては順次是正しています。代理店だけで解決・改善できないものは保険会社へ提案し回答を待つようにしています。

一部ですが、今期改善された事例をお知らせします。

事例 1 コープの介護保険と他保険の保険金額合算で、契約可能な保険金額の上限がわかりにくく明示してほしい。

→全国的にも同様の「声」多数あり。

→2023 年度版パンフよりわかりやすく明記されることに。

→コープの介護保険については、この他「何十年も前のがんにかかって完治しているにもかかわらず加入できないため、そのケースでは加入できるようにしてほしい。」「申込書・預金口座振替依頼書の記入例を記載してほしい。」「若年層の保険料がとても安い反面、高齢者の保険料は異常に高くもう少しならかな保険料体系にしてほしい。」など要望が多数出されており、それらに答えていくのは難しい部分はあるが引き続き「声」として保険会社に出していく。

- 事例2 自動車保険で解約の申し出を受け、すぐに別の電話に対応したため、その解約案件を失念し、後日契約者から確認されるまで気づかなかった。  
→代理店作成の「終了シート」に記入して顧客システムに入力をして帳票を作ります、という手順を順守・再確認した。
- 事例3 自動車保険で車両入替の申し出を受け、電話募集対応で書類を作成したが、計上を失念していたことが後日発覚。  
→顧客管理システムの異動・解約の履歴区分に「計上」を加えて計上後に入力することにした。

#### ⑧内部点検

6月半ばに内部点検を行い本部の生保課・団体事務課・団体推進課・損保課とぎふ出先事務所・みえ出先事務所それぞれの担当者にヒヤリングとロールプレイングを実施しました。

電話対応時に重要事項説明書に目を通してもらうことの呼びかけが不足していると感じている担当者が多いことから、そうした場合の重要事項説明に目を通してもらう呼びかけを習慣づけられるよう課別会議等でロープレを実施し全員がそこに取り組んでいけるようにすることを提案しました。また団体保険の高齢者フォロー案件が年々大幅に減ってきているため、高齢者加入が減ったのか、ただ取り組みが不足しているのかが不明であり、しばらく申込書コピーをもとにその数を確認していきたいと思っています。