

2023年度（2023年2月～2024年1月）

お客さま本位の業務運営方針KPI まとめ

(株)コープサービス東海

方針 1 お客さま本位の業務運営

【指標(KPI) 学習会】

代理店職員の品質向上を狙い、継続して各分野の学習会を実施しました。

(1) 商品・事務学習：19回開催

- ①各種商品学習：8回 自動車保険・医療保険の商品学習
- ②公的保険制度学習：2回 公的医療保険制度の学習
- ③事務関連学習：9回 東京海上日動・損保ジャパン ペーパーレス手続きに関する学習
- ④話法(ロールプレイング)練習：10回 生命保険・団体保険・遺族年金制度説明など話法練習

(2) コンプライアンス学習：企画開催

業務での該当案件や保険会社からの必須課題などを盛り込み、4月から毎月1回定期的に全職員を対象に学習を実施しました。

①学習内容（一部抜粋）

- ・お客さま本位の業務運営方針 ・個人情報保護・取扱いの注意点・高齢のお客さまへの対応 ・障がいをお持ちの方への対応 ・保険募集関連（意向把握・情報提供義務・乗換募集）・生命保険募集人継続教育
- ・不適切な乗換募集の禁止 ・権限明示 ・お客さまの声 などお客さまにわかりやすい情報提供ができるよう学習の機会を作り、継続して進めていきます。

方針 2 お客さまの最善の利益の追求

【指標(KPI) 新規契約件数・損害保険満期継続率】

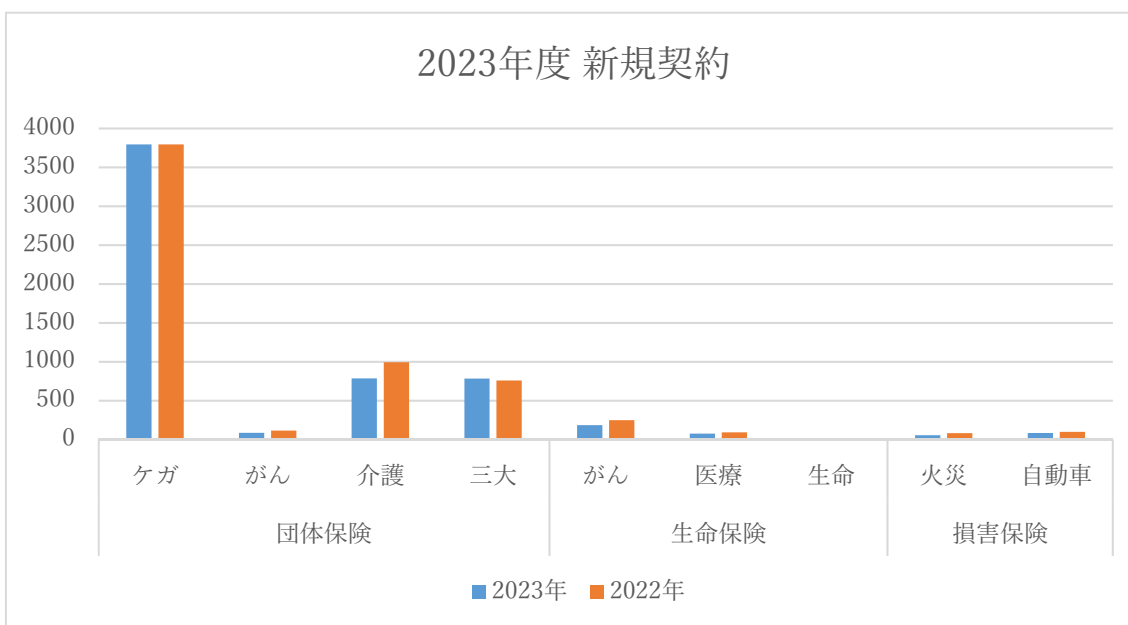
新規契約・損害保険満期継続は、不利益にならないように努め活動し、選ん

でいただいた結果として重要視しています。

(1) 新規契約件数

新規契約数はコープの団体保険「三大疾病保険」・生命保険「生命保障」が昨年より多く申込みいただきました。また、ケガ保険は毎年減少傾向でしたが、2023年度は前年同様多くの方にご加入いただきました。

新規契約	団体保険				生命保険			損害保険	
	ケガ	がん	介護	三大	がん	医療	生命	火災	自動車
ぎふ	1300	26	267	227	35	13	3	11	27
あいち	1766	48	312	441	112	48	9	36	39
みえ	729	12	207	116	39	15	1	9	19
2023年	3795	86	786	784	186	76	13	56	85
2022年	3795	116	994	759	248	92	9	82	98



(2) 損害保険満期継続率

①自動車保険

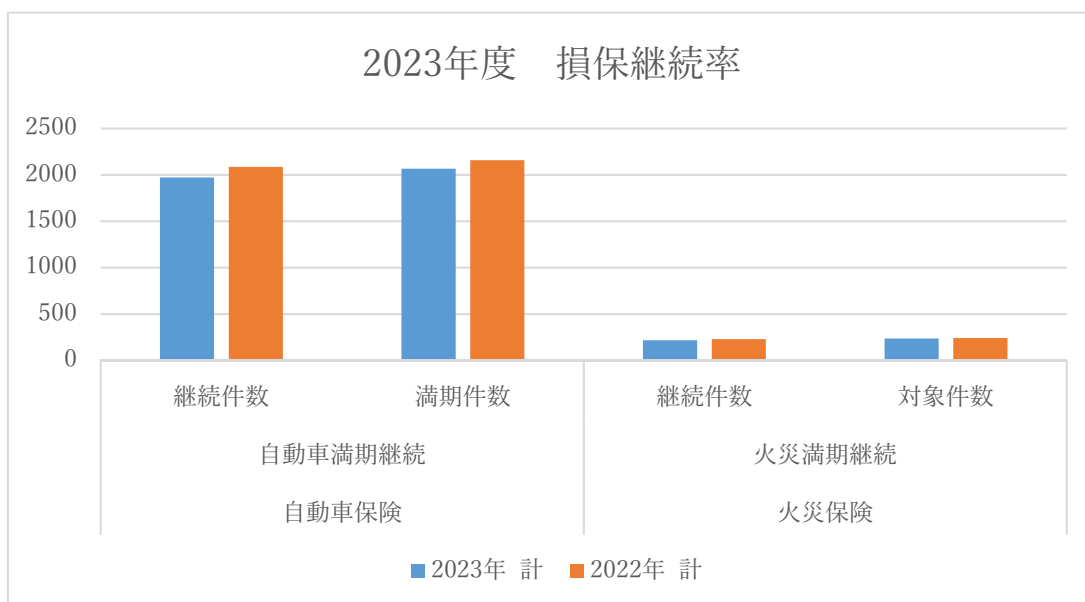
95.4%と昨年よりも継続率は下がってしまいましたが、「わかりやすい」など対応への声もいただき、多くの方に継続いただくことができました。また、スムーズな更新につながる様に保険会社の更新専用のしくみの導入やペーパーレス化による環境負荷軽減などを行いました。このことによりご不満の声をいただくこともありました。わかりやすくご説明を行いました。

	自動車保険満期継続		
	継続件数	満期件数	継続率
ぎふ	444	474	93.7%
あいち	1093	1144	95.5%
みえ	434	448	96.9%
2023年	1971	2066	95.4%
2022年	2085	2157	96.7%

②火災保険

2022年度よりも継続率は後退しました。解約理由としては、「引越」「お亡くなり」などの理由が中心でした。

	火災満期継続		
	継続件数	対象件数	継続率
ぎふ	32	34	92.2%
あいち	165	179	94.1%
みえ	21	23	91.3%
2023年	218	236	92.4%
2022年	230	242	95.0%



方針3 利益相反の適切な管理

【指標(KPI) 生損保早期解約(12か月以内)・クーリングオフ件数】
生命保険・損害保険商品で不適切な募集がされていないか。1年以内の短期間での解約された契約についてはモニタリングを行っています。

①結果

終身がん保険1件 自動車保険1件 火災保険2件 昨年より4件減少

②早期解約の主な理由

- ・自動車保険：あまり乗らなくなり処分するため。
- ・火災保険：引越
- ・生保がん保険：夫婦で決めたが、自分のみ今までのものに替える。

該当契約の対応履歴や通話録音も確認をしました。不適切な募集や対応がされていたというものは見つかりませんでした。

方針4 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

【指標(KPI) 通話録音モニタリング】

・ご高齢者の方への電話 ・早期解約(契約後1年以内の解約) ・他社・他保険からの乗換検討案件 ・電話募集時(比較推奨・社内で決められている説明・意向把握)に、わかりやすい説明・不適切な対応がされていないかを各責任者とコンプライアンス室でモニタリング実施しています。

①結果

高齢者対応	早期解約	乗換転換	他・電話募集	合計
57案件	25案件	52案件	110案件	244件

・複数推奨商品の比較推奨説明 ・重要事項を読むことが大切 ・ご意向の把握・情報提供」について、伝え忘れや推奨商品の比較方法、情報提供内容の一致など延べ15件指摘・改善の話をしました。昨年指摘をしていた「ご高齢の方への電話の理解度について」は、改善が必要な案件はほとんど見つかりませんでした。

方針5 わかりやすい情報提供

【KPI 指標 ご高齢の方へのお申込み時内容確認活動件数】

代理店で決めているご年齢の方へ内容がわからないままお申込みとならないようにお手続きを行いました。

①結果

サンキューコール※	親族同席	複数回数訪問	面談	複数募集人面談	文書送付	計
166件	10件	10件	7件	1件	85件	279件

サンキューコールとは：お申込み後に話をした者とは別の代理店募集人より、お申込み内容の再確認を行います。

方針6 お客様の声の経営活用

【指標(KPI) お客様の声件数・お客様の声からの改善】

日々お客様からいただいた「声」を半月毎にまとめ、職員全員で回覧をしています。また、責任者会議のところでも毎回出された「声」を全て確認し対策・検討が必要なものを取り上げて経緯を確認、その後も継続して状況確認を行っています。

(1) お客様の声件数

2023年度 「声」種別	区分	ケガ保険	団体がん保険	団体介護保険	三大疾病保険	生保医療・がん保険	生保その他	自動車保険	火災保険	損保その他	その他	
対応 助言	ご不満	3	0	1	1	1	0	7	3	0	1	17
	要望	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2	6
	お褒め	29	0	2	2	7	2	24	13	0	5	84
	問い合わせ	8	0	0	1	0	0	4	2	0	3	18
書類作成・ 送付物	ご不満	3	0	5	1	0	0	3	0	0	0	12
	要望	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	お褒め	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	問い合わせ	8	1	2	3	1	0	0	0	0	1	16

制度内容・ しくみ	ご不満	8	1	1	3	0	0	5	1	0	0	19
	要望	3	0	6	2	0	0	6	1	0	0	18
	お褒め	4	1	3	1	0	0	0	0	0	0	9
	問い合わせ	14	1	5	4	2	0	2	1	0	0	29
保障 相談会	ご不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	お褒め	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	5
	問い合わせ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保険金 請求	ご不満	5	0	0	0	2	2	1	0	0	0	10
	要望	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	お褒め	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	問い合わせ	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9
代理店以外 からの対応 への意見・ 苦情・不安 ・感謝	ご不満	8	0	0	1	0	1	2	0	0	1	13
	要望	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
	お褒め	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
	問い合わせ	2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	7
その他	ご不満	3	1	1	0	0	0	2	0	0	3	10
	要望	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
	お褒め	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	問合せ	7	2	2	1	0	0	0	0	0	3	15
計		123	8	30	21	22	6	65	22	0	20	317
	ご不満	30	2	8	6	3	3	20	4	0	5	81
	要望	9	0	7	3	1	0	12	2	0	2	36
	お褒め	37	2	6	3	9	3	27	13	0	6	106
	問い合わせ	47	4	9	9	9	0	6	3	0	7	94
種目別		182				28		87			20	317

317件の声をいただき、内訳も昨年とほぼ同様の内容でした。新しい取り組みを取り入れた自動車保険の手続きに関するご不満の声は増加(10件→20件)してしまいましたが、その一方で丁寧な対応やわかりやすい説明などお褒めの声も多くいただきました(18件→27件)。生命保険の声については73件→28件と減少しましたので、お客さまとの会話を増やすことも必要です。

(2) お客さまの声からの改善

いただいた声の「要望・ご不満」の中から改善可能なものは実施をしていま

す。また、代理店では実施できないものは、保険会社へ改善要望を出しています。改善につながった一部を紹介します。

①「コープの団体がん保険」パンフレットに、『上皮内がん』が保障されるのか？どこにも掲載がない。

→2024年度版のパンフレットから掲載をすることになりました。

②コープ宅配の4桁注文番号からの資料請求用の送付状（弊社で契約いただいている方へ加入一覧を同封している）を見て「コープ共済に加入をしているのに契約一覧が同封されていない」

→送付状文章を「弊社でご契約がある方は・・・」から「弊社で保険のご契約がある方は・・・」に修正・改善を行いました。再度声をいただいた場合は表現を再検討しなおします（共済と保険は国の監督官庁の違いで別の部局で業務を行っています）。

③ケガ保険の保険金請求を保険会社の支社に電話したところ、代理店へ連絡と言われたので掛けたが、保険金請求の専用窓口で再度電話をすることはどうということか？

→加入者から保険会社支社へ入った保険金請求に関するお問合せは、専門窓口であるコープ事故センターを案内してもらうように保険会社へ要請をした。

④介護保険の告知文章について「悪性新生物」とは「がん」だと思っていなかった。分かりにくいのではっきり「がん」と掲載してほしい。

→保険会社へコープの三大疾病保険のように「がん（悪性新生物・上皮内新生物）」という表記方法に変えてもらえるとうわかりやすくよいのではと声でいただいたことを提案。要望が受け入れられ2024年度版から記載が変わりました。

⑤名古屋市以外の市町村の方より「052から始まる場所から電話があると怪しい電話なのでは・・・」

→表示を0120から始まる番号に変更。折り返しいただく際も通話料が掛からないように見直しました。

方針7 業務運営方針の浸透

【KPI指標 内部点検・外部点検】

(1) 内部点検

6月・1月に内部点検を実施しました。営業推進課・契約管理課・ぎふ出先

事務所・みえ出先事務所からあわせて募集人10名に聞取りとロールプレイングを実施。以下の4つを機関会議などで確認しました。次の2つについては相談・改善を行っています。

- ・対面の際は、「募集人の権限」をお知らせしていますが、電話募集の際はまだ不十分な状況でしたの話法を作成し実施。
- ・団体保険の募集時の情報提供に個人差がありました。誰もが同じ情報提供を行える様に見直しを行い手順書として確認。実施状況も見ながら進めています。

(2) 外部点検

2023年度は2022年度から大きな改善など行っていませんでしたので、外部点検を実施しませんでした。しかし、次年度全体会議の中で、外部点検をしていただく弁護士による学習を行うため、その準備など2024年度活動準備を進めました。