

2024年度（2024年2月～2025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の実施とWEB研修へ参加しました。

(1) 商品・事務学習：51回実施

- ①各種商品学習実施：7回 自動車・火災・生命保険商品の学習、介護費用について など
- ②保険会社WEB研修参加：12回 特定保険・クレーム対応研修・税制改正 など
- ③事務関連学習：19回 団体保険基礎知識・更新案内時の対応学習、自動車・火災保険ペーパーレス学習 など
- ④話法(ロールプレイング)練習：11回 生命保険・団体保険・遺族年金制度説明など話法練習
- ⑤公的保険制度学習：2回 公的医療保険制度の学習

(2) コンプライアンス学習：企画 開催

業務での該当案件や法律改正・保険会社からの必須課題などを盛り込み、全職員を対象に毎月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・公的遺族年金制度学習・通話録音モニタリングの振り返り・サイバーセキュリティ・個人情報保護・取扱いの注意点・障がいをお持ちの方・ご高齢の方への合理的配慮義務・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・記録の重要性・お客さまの声 など

方針 2 お客様の最善の利益の追求

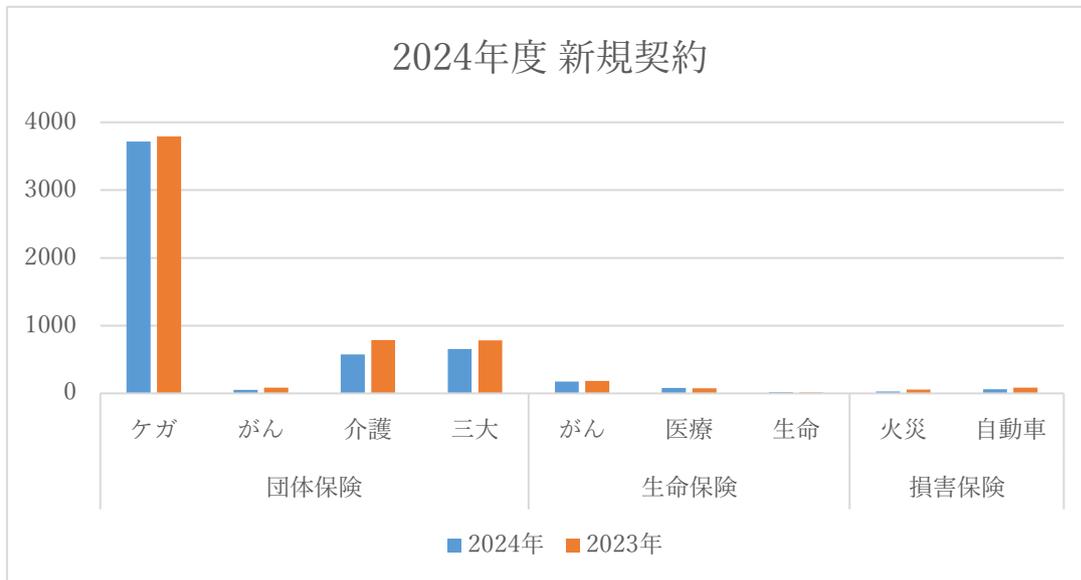
【指標 (KPI) 新規契約件数・損害保険満期継続率】

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、選んでいただけただけの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、生命保険「医療保険」「生命保障」が前年よりも多くお申込みを頂きました。推奨商品見直の見直しや新商品の登場も増えた要因のひとつです。他の商品については減少という結果でした。

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	1,479	16	181	190	21	17	7	5	8
あいち	1,533	32	237	370	115	48	10	22	34
みえ	707	5	156	96	37	14	0	4	21
2024年	3,719	53	574	656	173	79	17	31	63
2023年	3,795	86	786	784	186	76	13	56	85



(2) 損害保険満期継続率

①自動車保険

95.9%と昨年よりも満期継続率を向上させることができました。80歳以上の方へ分からないまま継続という事が無いように対面での内容確認を実施。

「わかりやすい」などお褒めの言葉も多くいただきましたが、様々な事情

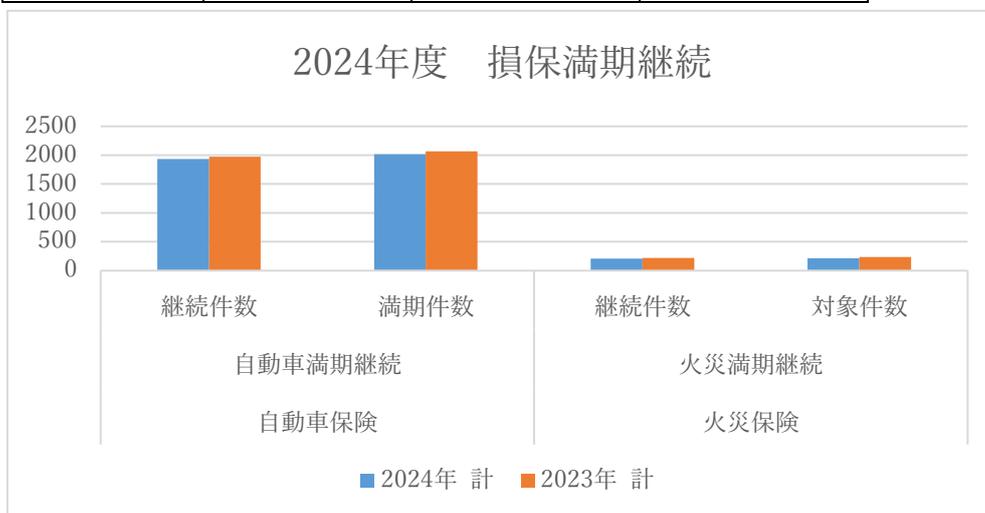
で対面ができないという方からはご不満の声もいただきました。
 また更新方法も複数あるので、架電を行い契約内容や更新手続き方法など
 意向を聴きながら更新手続きを進めました。

	自動車保険満期継続		
	継続件数	満期件数	継続率
ぎふ	440	468	94.0%
あいち	1,053	1,095	96.2%
みえ	441	453	97.4%
2024年	1,934	2,016	95.9%
2023年	1,971	2,066	95.4%

②火災保険

2023年度よりも満期継続率が向上させることができました。毎年のように
 自然災害での損害が多いため、更新後の保険料の値上げが続いています。
 値上げ幅の大きい方からご不満の声もいただきましたが、こちらから満期
 対象の方へ架電をして、保険料が上がる理由などお伝えをして、手続き確
 認などを行いました。自動車保険同様、80歳以上の方へは対面での手続き
 も行いました。

	火災満期継続		
	継続件数	対象件数	継続率
ぎふ	32	32	100.0%
あいち	156	164	95.1%
みえ	19	20	95.0%
2024年	207	216	95.8%
2023年	218	236	92.4%



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

火災保険2件 昨年より2件減少

②早期解約の主な理由

引越・住居を手放す

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】

今年度は、「意向把握がきちんとされているか」を中心に聞き取りを実施。他の項目も含め、わかりやすい説明・不適切な対応がされていないかをモニタリングしています。

①結果

高齢者対応	早期解約	乗換転換	他・電話募集	合計
45案件	15案件	44案件	322案件	426件

ご高齢の方への電話（申込み後のサンキューコール※）、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をモニタリング。また方針に沿って解約依頼の際などに「解約理由(意向)」が聴きけているか？それに合わせた対応や説明ができていないか？などもモニタリングを実施しています。即日改善をとというような大きな改善が必要な案件はありませんでしたが、個人差があるようなところは内部点検などでも聞きながら改善を進めました。

※サンキューコール：お申込み時に話をした者以外の代理店募集人より、お申込み内容の再確認を行うことです。

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。

また、コロナ禍で中止していた自動車・火災保険の契約者年齢 80 歳以上の方の対面での更新手続きを再開したことで、面談数も増加。ご不満の声もいただきましたが、「わかりやすかった」というお褒めの声も多く頂きました。サンキューコールは団体保険申込みの方が圧倒的に多く、情報提供に差が出ないように、ルールに沿って契約内容や注意喚起なども行うようにしています。

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	合計
199 件	41 件	10 件	39 件	0 件	92 件	381 件

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

2024 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	計
対応・助言	ご不満	2	1	2	0	3	0	9	3	0	2	22
	ご要望	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	お褒め	26	2	4	5	19	2	66	28	0	3	155
	問合せ	9	2	2	0	1	0	11	3	0	1	29

書類作成・送付物	ご不満	8	1	3	0	0	0	3	5	0	1	21
	ご要望	1	0	3	1	0	0	1	0	0	0	6
	お褒め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	問合せ	9	2	2	1	0	0	2	1	0	0	17
制度内容・しくみ	ご不満	10	0	1	2	1	0	3	2	0	0	19
	ご要望	2	0	3	1	1	0	1	0	0	1	9
	お褒め	6	3	2	1	4	0	3	1	0	0	20
	問合せ	17	0	4	2	0	1	1	0	0	0	25
保障相談会 (立川 CC ライフプラン ニングサ ービス含)	ご不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	ご要望	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	お褒め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	問合せ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保険金請求	ご不満	6	0	1	0	0	0	3	0	0	0	10
	ご要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	お褒め	6	1	1	0	0	0	1	0	0	0	9
	問合せ	7	1	0	0	2	0	0	0	0	0	10
代理店以外 への意見・ 苦情・不安 ・感謝	ご不満	5	0	0	2	4	0	4	3	0	0	18
	ご要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	お褒め	1	1	0	0	0	0	4	0	0	0	6
	問合せ	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	4
その他	ご不満	6	1	0	1	0	0	2	1	0	0	11
	ご要望	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3	6
	お褒め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	問合せ	8	0	1	2	1	0	2	1	0	0	15
計		133	15	30	18	39	4	117	48	0	13	417
	ご不満	37	3	7	5	8	0	24	14	0	4	102
	ご要望	7	0	7	2	1	0	3	0	0	4	24
	お褒め	39	7	7	6	23	2	74	29	0	4	191
	問合せ	50	5	9	5	7	2	16	5	0	1	100
種目別		196				43		165			13	417

417件の声をいただきました。いただいた声の総数は増加（317件→417件）。昨年声が増減していた生命保険分野の声については43件と昨年の23件から増え、お褒めも25件と多くいただきました。全体的に見ると「説明がととてもわ

かりやすかった」「話を親身になって聴いてくれた」など対応に関するお褒めが最も多く、ご不満としては「団体保険の加入者証がわかりにくい」など保険会社作成物への声が目立ちました。また喜ばれた対応の声については、「マネしたい対応」として広がるように抜き出して共有もしています。

(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満期更新書返送があり、確認書に前契約保険料が記入されていた。架電し更新のお礼と更新保険料の件で確認したところ、「1,000円、2,000円上がるだけならまだしも5,000円も上がっているのに書類だけ送ってくるのは気分を害した。」
→保険料が上がっている方にはフォロー電話をしているが、あやふやになっていたので、その後満期の方へのフォローコールで保険料が上がる方へ値上げ理由や金額など伝えるようにしています。
- ②WEBで満期更新しようとしたが、QRコード有効期限切れで更新できなかった。「事前案内にQRコードの有効期限を記載すべきでは？」
→保険会社へ声を共有しました。
- ③ケガ保険解約後に届く「加入者票（解約のお知らせ）」について。この案内はわかりにくい。「保険解約を受付けました。」など私たち保険の素人にもわかるように下の空欄部分にでも書いてほしい。
→保険会社へ声を共有しました。
- ④介護保険チラシを見て。チラシに掲載している70万と500万のコース、80歳以降継続できないのなら、「80歳からは300万コース以下でしか継続できない」と記載したほうがいいのではないか？
→保険会社へ声を共有。代理店作成の際、気にしていなかったのを気を付けます。
- ⑤ライフプランニング提携代理店からの対応を受けた方より「コープサービス東海と関係があるの？」というような声はいくつかあった。
→少しでも安心につなげるため、まずはHP(関連リンクページ)へ提携代理店名を入れ、提携していることが目視できるようにしました。
- ⑥医療保険・がん保険の資料請求で2社のパンフを入れているが、1社保険料がわかるものがない。
→保険会社作成の保険料掲載のあるチラシを同封するようにしました。

方針 7 業務運営方針の浸透

【KPI指標 内部点検・外部監査】

(1) 内部点検 6月と1月の2回活動の点検とロールプレイングによる話法の聞取りを実施しました。

6月：上半期の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・みえ出先事務所それぞれの募集人7名に聞取りとロールプレイングを実施。その結果、改善点を提案し7月部会で各課長中心に話し合いを行いました。その後、日々の活動を改善しながら進めています。

①団体事務：3事務所の確認内容の一致「解約時の確認事項」「サンキューコール時の確認事項」

②団体募集：加入意思の強い方への最終情報提供ルールの確認と実施。

③損保：各手順書の最新化と実施。

④生保：終身・定期の型説明や各商品紹介など「推奨商品一覧」を使った比較推奨募集の実施。

1月：その後の実施状況を確認。①③の一部で不十分な点があり、再度指摘。その後実施されました。

(2) 外部監査

10月に外部弁護士による代理店監査を実施。30項目(約50種の資料)を提出し、生命保険損害保険それぞれ募集人による募集時の意向把握・情報提供部分のロールプレイングを実施してもらいました。13項目の指摘を受け、改善策を随時検討策定。現在も継続して改善を進めています。