

2025年度（2025年2月～2026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目指し、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：50回実施

- ①各種商品学習実施：19回 自動車・火災・がん保険・介護保険・就業不能保険、団体保険・個人年金保険 など取扱各社商品の学習
- ②保険会社WEB研修参加：7回 商品学習・がん知識・法令知識 など
- ③事務関連学習：11回 団体保険知識・商品改定時事務・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・商品改定学習 など
- ④話法(ロールプレイング)練習：12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：1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

全員を対象にサイバーセキュリティ関連を上期は毎月実施。下期は生保募集人継続教育・損保コンプライアンス学習など業務上確認が必要な案件、法律改正、保険会社・協会からの必須学習課題など毎月短時間で学習を実施。学習終了後や問答での確認テストも行いました。

①学習内容（一部抜粋）

お客さま本位の業務運営方針、公的保険制度(健康保険・遺族年金・介護保険)学習、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・高齢の方への合理的配慮義務、電話リレーサービス、保険募集関連（意向把握・情報提供義務・乗換募集）・募集人継続教育・記録の重要性、顧客の最善の利益とは など

方針 2 お客様の最善の利益の追求

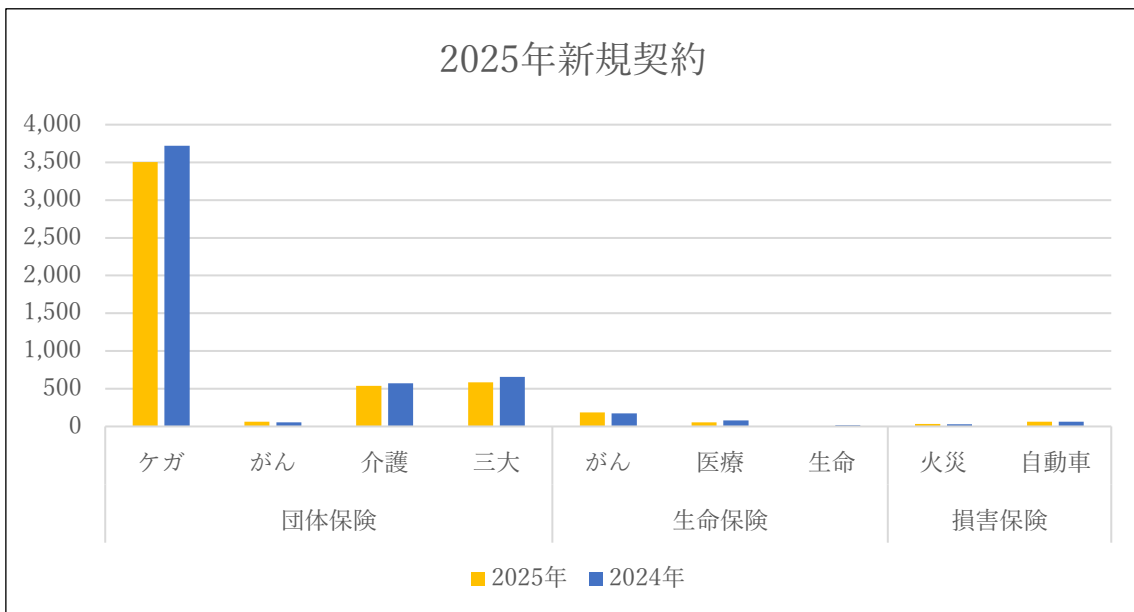
【指標 (KPI) 新規契約件数・損害保険満期継続率】

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、全体的には減少という結果でしたが、力を入れている「がん保険」は、団体・生命保険ともに前年よりも多く申込みを頂きました。契約者フォローでのお知らせ活動や最新のがん保険への見直しなど声を聴きながらの活動も伸びた要因だと見ています。火災保険も微増となりました。

| 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 | 1,488 | 12 | 150 | 136 | 32 | 19 | 3 | 3 | 12 |
| あいち | 1,487 | 42 | 230 | 362 | 108 | 22 | 1 | 22 | 33 |
| みえ | 528 | 11 | 157 | 97 | 46 | 14 | 1 | 8 | 17 |
| 2025年 | 3,503 | 65 | 537 | 585 | 186 | 55 | 5 | 33 | 62 |
| 2024年 | 3,719 | 53 | 574 | 656 | 173 | 79 | 17 | 31 | 63 |



(2) 損害保険満期継続率

80歳以上の方へ内容が分からないまま継続という事が無いように対面説明での契約更新手続きを継続しています。また昨年、対面説明へのご不満も多数いただいた事から改善し、話を伺い対面が難しい方には書面を見てもらい

ながら電話での内容確認・更新手続きも実施。「わかりやすい」「詳しい説明で理解できた」などお褒めの言葉も多くいただきました。80歳未満の方へは架電し、更新手続きの希望方法など意向を聴きながら手続きを進めました。

①自動車保険

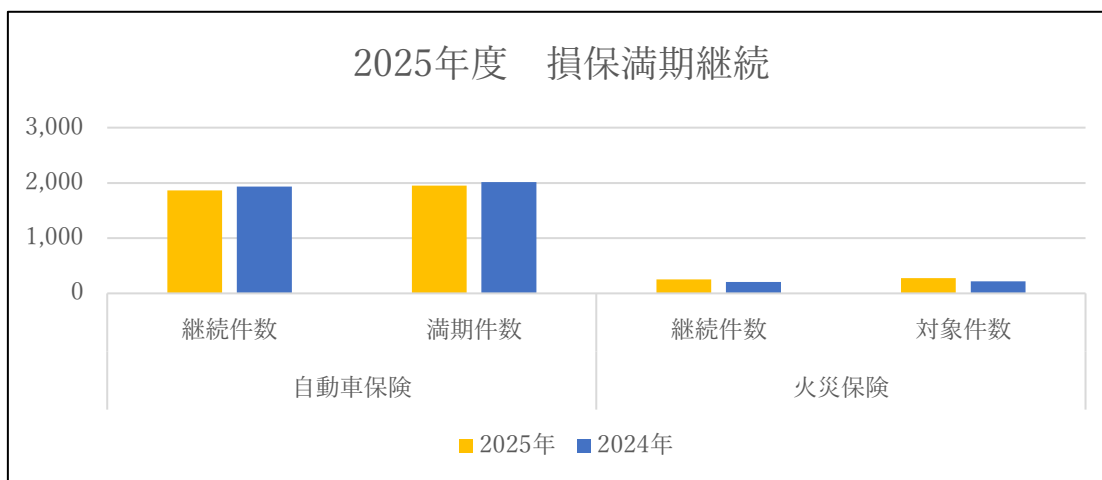
95.7%と昨年よりも若干減少はしましたが、ほぼ変わらない結果で更新していただくことができました。

| | 自動車保険満期継続 | | |
|-------|-----------|-------|-------|
| | 継続件数 | 満期件数 | 継続率 |
| ぎふ | 415 | 437 | 95.0% |
| あいち | 1,019 | 1,060 | 96.1% |
| みえ | 430 | 451 | 95.3% |
| 2025年 | 1,864 | 1,948 | 95.7% |
| 2024年 | 1,934 | 2,016 | 95.9% |

②火災保険

2024年度よりも満期継続率は減少となりました。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。電話で話を聴きながら、早めの相談を心掛けました。

| | 火災満期継続 | | |
|-------|--------|------|-------|
| | 継続件数 | 対象件数 | 継続率 |
| ぎふ | 37 | 40 | 92.5% |
| あいち | 185 | 201 | 92.0% |
| みえ | 29 | 37 | 78.4% |
| 2025年 | 251 | 278 | 90.3% |
| 2024年 | 207 | 216 | 95.8% |



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

自動車保険 1 件 昨年より 1 件減少

②早期解約の主な理由

手続き後、保険料が上がることへの不満より契約日前に他共済商品を提案され契約されたため早期解約となりました。該当契約の対応履歴や通話録音も確認。不適切な募集や対応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 |
|-------|------|------|--------|-------|
| 59案件 | 17案件 | 68案件 | 239案件 | 383 件 |

「意向を聴けているか」「情報提供が不十分ではないか」「比較推奨説明は適切に実施できているか」「確認事項や伝えないといけないことなどルールに沿って話がされているか」「ご高齢の方へ申込み受付後のサンキューコールも理解度を確認しながら話しているか」など目的を絞って聞取りをしています。気になることは担当者へ話をして改善を促しました。

※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。

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 |
|----------|------|--------|-----|---------|------|------|
| 164件 | 21件 | 7件 | 32件 | 0件 | 82件 | 306件 |

【自動車・火災保険(損害保件)】 昨年から再開した契約者年齢 80 歳以上の方の対面での更新手続きも今年も継続しています。状況によって対面がどうしても難しい方には、電話で更新書類を見てもらいながらわかりやすく説明する方法も取り入れ、昨年出されたご不満の声にも改善しながら進めています。今年も「わかりやすかった」というお褒めの声を多く頂けています。

【団体保険】 サンキューコールが一番多い分野です。80 歳以上の申込みの方へのサンキューコールも情報提供に差が出ないように、ルールに沿って確認や必要な情報提供を継続しています。

【生命保険】 70 歳以上の方へ保険会社ルールに沿って親族同席・複数回訪問・電話などでの手続きを実施しています。

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

| 2025 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 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 7 |
| | ご要望 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | お褒め | 26 | 2 | 7 | 3 | 15 | 1 | 15 | 4 | 0 | 2 | 75 |
| | 問合せ | 11 | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 22 |
| 書類作成・送付物 | ご不満 | 11 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| | ご要望 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | お褒め | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 問合せ | 20 | 1 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| 制度内容・しくみ | ご不満 | 12 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| | ご要望 | 9 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| | お褒め | 11 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| | 問合せ | 32 | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 42 |
| 保障相談会 (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 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | お褒め | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| | 問合せ | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 保険金請求 | ご不満 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | ご要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | お褒め | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | 問合せ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 代理店以外への意見・苦情・不安・感謝 | ご不満 | 7 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 16 |
| | ご要望 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | お褒め | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | 問合せ | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| その他 | ご不満 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| | ご要望 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | お褒め | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 問合せ | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 |
| 計 | | 162 | 12 | 26 | 17 | 33 | 1 | 28 | 9 | 0 | 14 | 302 |
| | ご不満 | 34 | 0 | 3 | 8 | 2 | 0 | 9 | 2 | 0 | 6 | 64 |
| | ご要望 | 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 23 |
| | お褒め | 44 | 4 | 10 | 3 | 20 | 1 | 15 | 5 | 0 | 3 | 105 |
| | 問合せ | 69 | 7 | 11 | 4 | 9 | 0 | 4 | 2 | 0 | 4 | 110 |
| 種目別 | | | | 217 | | 34 | | 37 | | 14 | 302 | |

302件の声をいただきました。いただいた声の総数は減少（417件→302件）となりましたが、ご不満の割合は減らすことができました。「親身になって相談にのってもらった」「今まで手続きするだけで、今回ほどしっかり説明を聞いたことはなかった」など対応に関するお褒めが最も多く、ご不満としては「保険会社からの送付物への声」「団体保険商品改定」へのご不満が上位でした。保険会社への声の共有、商品改定については理由など説明をしながらご理解を求めました。代理店内で広がるという声の事例については「広げたい事例」として社内共有も継続しています。

（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。

- ①介護の控除証明書を再発行してもらったが、〇〇円×12ヶ月分と書いてある。「自分で計算して」ということか？
→わかりくいため他の控除証明書と同様にしてほしいと保険会社へ声を伝えました。
- ②三大疾病資料請求者の方より「3年前に初期の「がん」にり患したがもう通院もしてないので申し込めると思っていた。告知の所に一度でも「がん」にり患すると完治しても入れないなどの文言があった方が分かりやすいのでは」
→該当の保険会社へ注意文言の追記もしくはわかりやすい表記方法にできるように依頼しました。
- ③75歳団体がん保険加入者より。10月末に HALFコースへ変更の入電。2/1から変更。「1月分の保険料が10,740円となっているが13,020円引落しされている。どういうことですか？」年齢が74歳から75歳に変更になったので1月分だけ更新後の上がった保険料になったことを説明し了承。「1月分だけ保険料が上がるなら電話の時に教えて欲しかった」。
→今後3生協代理店事務所の文章を合わせるだけでなくスケジュールの案内を説明するように心がけることを共有しました。
- ④契約フォローで架電時に、ケガ保険のパンフレットは見るが私が加入している家族コースの補償内容が分からない。
→コープ共済連HPに「更新の方向けのパンフレット」があるので見てもらえる環境でしたら紹介することを共有しました。
- ⑤介護保険パンフに掲載がある（「傷害後遺障害保険金対象外」「天災危険特約」「公的介護保険制度連動支払」）の意味が分からない。

→ 職員でも再度会議の中で内容の共有をしました。

⑥ケガ保険にマイページがない。

→保険金請求はインターネットでの請求ができるものの、契約内容の確認については現在インターネットでの検索ができないため、マイページがあると自分で確認することができてよいという声。保険会社へ要望として声を共有しました。

⑦三大疾病の告知について、問い合わせをした際、「分からないから」と安易に保険会社に回したように感じとても気分が悪いです。

→会議の際、こちらで調べ回答することが正解なので、今後間違った案内がないように共有しました。

⑧「新コープのケガ保険の継続案内がわかりにくい」など保険会社作成帳票がわかりにくい。

→対応時にご理解いただけるよう説明し、保険会社へ共有しました。

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：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5名へ聞取り、3名にロールプレイングを実施。その結果から改善点を提案。課内で共有して日々の活動を改善しながら進めています。

①団体事務：この間の改善が継続できているかモニタリング

②団体募集：対面時会社案内・自己開示シートの最新化

③損保：満期継続手順の完成と共有

組合員へのメールのやり取り方法・点検方法の再確認

④生保：比較推奨説明の状況確認と話法の検討

⑤全体：PCゴミ箱とダウンロードファイルのクリーンアップ

メールの添付ファイルのパスワードの設定ルールの見直し

1月：その後の実施状況を確認。③の一部、②は他の課も含め改善が必要な内容があったため、再確認をして改善を行いました。また、12月に出された「比較推奨販売方法」の改定についてまだ検討できていないので、今後施行日までにすすめ方の相談をしていきます。

(2) 外部監査

9月に外部弁護士による代理店監査を実施しました。損保募集人による募集時の意向把握・推奨商品説明のロールプレイングを実施。検証方法や対応記録への指摘など10項目の指摘を受け、現在も継続して改善を進めています。