

「お客様本位の業務運営」

定着を測る指標（KPI）の結果

株式会社 コープライフサービス

2022 年度

（2022 年3月 21 日～2023 年3月 20 日）

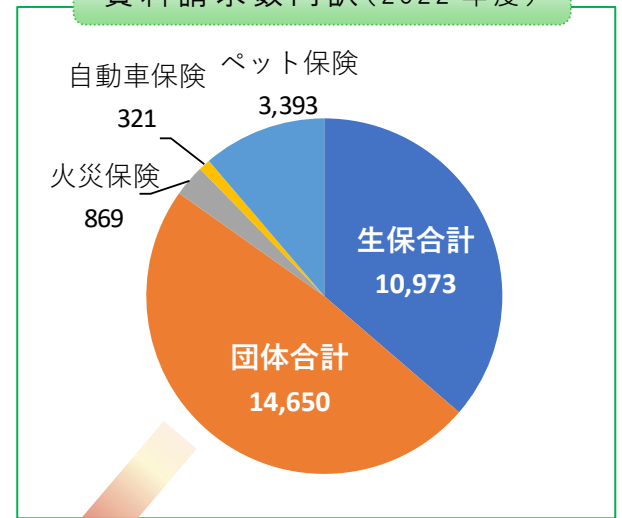
[1] 保険資料請求数

コープ組合員を対象に、生協の宅配「おうちCO-OP」やコープ店舗でのチラシ配布、ホームページでお知らせを行い、くらしの安心に必要な保険について考えていただくきっかけとしています。「この保険、私のくらしに、いいかも」と思っただき、詳しい資料を請求いただくことが、お客様のくらしの安心にお役立ちできる第1歩と考え、より多くの資料請求をいただくことをめざしています。

保険資料請求数

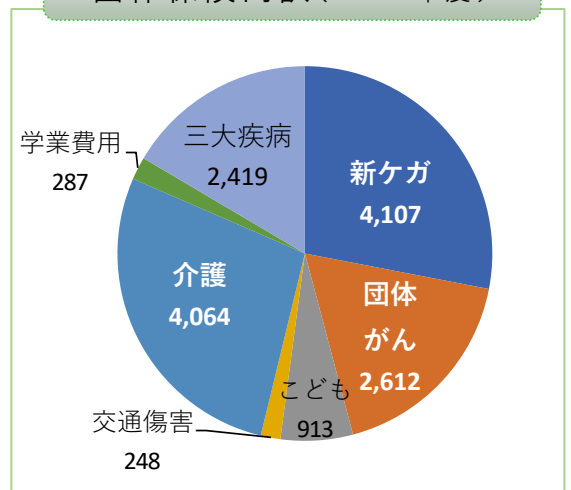
保険種類	資料請求数	
	2021年度	2022年度
生命保険合計	11,470	10,973
団体保険合計	14,516	14,650
火災保険	934	869
自動車保険	171	321
ペット保険	3,171	3,393
損害保険計	4,276	4,583
総合計	30,262	30,206

資料請求数内訳(2022年度)



団体保険商品	資料請求数	
	2021年度	2022年度
新コープのケガ保険	3,856	4,107
新コープの団体がん保険	2,776	2,612
コープこどものケガ保険	997	913
交通傷害保険	261	248
コープの介護保険	3,572	4,064
学業費用保険	409	287
コープの三大疾病保険	2,645	2,419
団体保険合計	14,516	14,650

団体保険内訳(2022年度)



* 団体保険は、資料請求をいただかず、直接 Web サイトを見て申込みいただく Web 加入件数が伸びている傾向があります。

[2] 保険新規契約(加入)件数

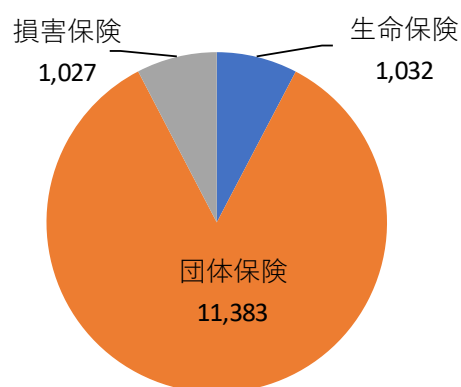
お客様に、「私のくらしの安心に必要な保険」と思っていたいただき、新たに契約(加入)していただいた件数は、お客様へのお役立ちを進めることができた結果と考え、最も大切にしている数値の一つです。

保険新規契約(加入*)件数

保険種類	件数	
	2021年度	2022年度
生命保険合計	1,080	1,032
団体保険合計	11,393	11,383
損害保険合計	984	1,027

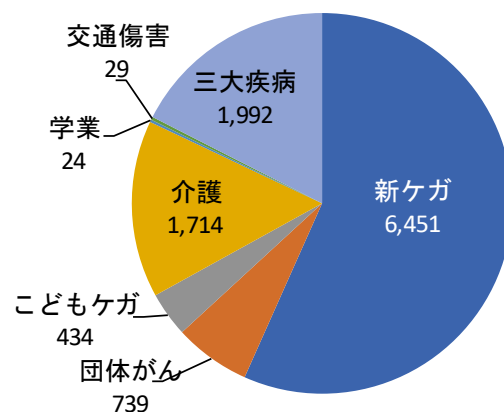
* 団体保険は、契約者は団体(生協など)となるため、お客様は「加入者」となります。

新規契約(加入)件数内訳(2022年度)



団体保険商品	件数	
	2021年度	2022年度
新コープのケガ保険	7,027	6,451
新コープの団体がん保険	672	739
コープこどものケガ保険	513	434
コープの介護保険	1,367	1,714
学業費用保険	16	24
交通傷害保険	33	29
コープの三大疾病保険	1,765	1,992
団体保険合計	11,393	11,383

団体保険内訳(2022年度)



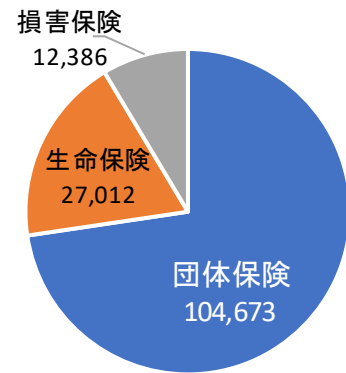
[3] 生命保険・損害保険・団体保険の保有件数

お客様の大切な保険の維持・管理を行い、お客様が意図しない失効・消滅等が起きないように努めています。お客様から管理をお任せいただいている保険の保有件数は、お客様からの信頼のバロメーターと考えています。

保険保有件数内訳 (2022年度末)

保険種類	件数
団体保険合計	104,673
生命保険合計	27,012
損害保険合計	12,386
合計	144,071

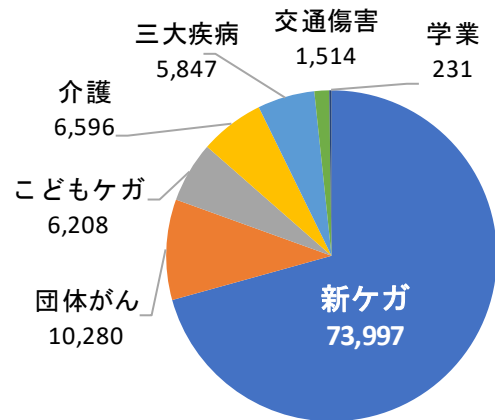
保険保有件数内訳



団体保険商品

団体保険商品	件数
新コープのケガ保険	73,997
新コープの団体がん保険	10,280
コープこどものケガ保険	6,208
コープの介護保険	6,596
コープの三大疾病保険	5,847
交通傷害保険	1,514
学業費用保険	231

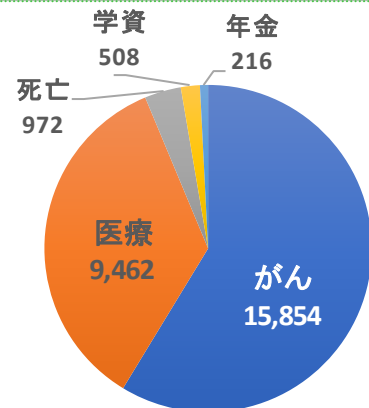
団体保険内訳



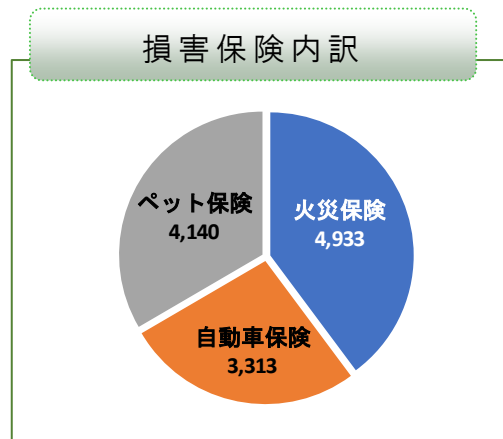
生命保険商品

生命保険商品	件数
がん保険	15,854
医療保険	9,462
死亡保険	972
学資保険	508
年金保険	216

生命保険内訳



損害保険商品	件数
火災保険	4,933
自動車保険	3,313
ペット保険	4,140



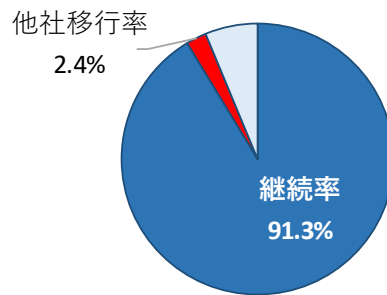
[4] 損害保険継続率・生命保険等の失効防止対応

更新時の適切なお案内や、保険料の未収金対応フォローなど、お客様が意図しない失効・消滅等が起きないように努めています。

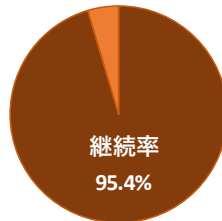
損害保険満期継続率（2022年度）

満期時に保険金額・補償内容の見直しも合わせてご案内したり、車の入れ替え・増車などの異動時に丁寧なお案内をするなど、お客様との接点強化を図り、継続率を維持するよう努めています。また、他社移行率（他保険会社に移行し継続していただけなかった率）を把握し、当社のサービスへの満足度を測るバロメーターとしています。

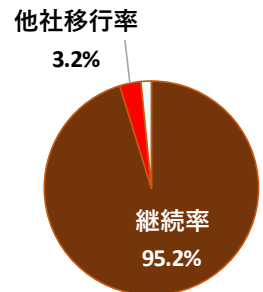
火災保険	
満期件数	993
継続件数	907
継続率	91.3%
他社移行件数	24
他社移行率	2.4%



自動車保険 計 (共栄+東京海上日動)	
満期件数	2,286
継続件数	2,181
継続率	95.4%



自動車保険（共栄のみ）	
満期件数	1,594
継続件数	1,518
継続率	95.2%
他社移行件数	51
他社移行率	3.2%



* 当社は自動車保険については「共栄火災」と「東京海上日動」の2社を推奨保険会社としていますが、「東京海上日動」については、更新手続きを代理店にて実施していないため、他社移行件数が把握できるのは「共栄火災」のみとなります。

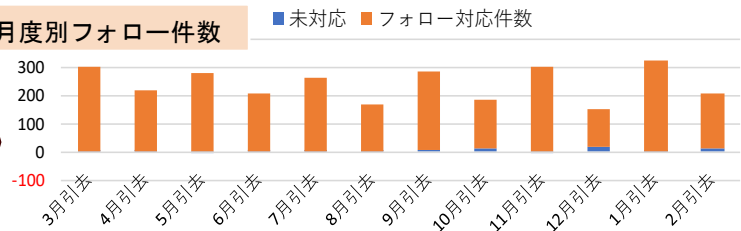
* 東京海上日動のみの継続率は95.8%

生命保険料未収フォロー対応件数（2022年度計）

保険料の引き落としができなかったお客様へご案内を発信し、意図しない失効などが生じないようにフォローを行っています。（アフラック集団取扱、オリックス生命対面募集分等）

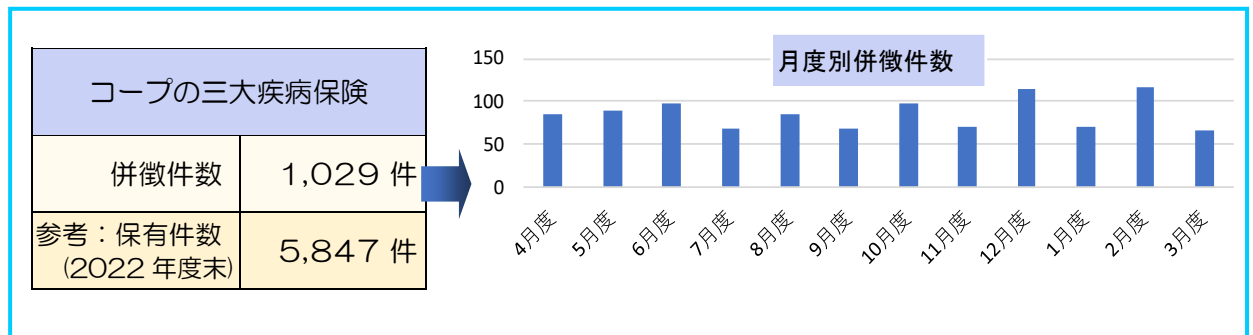
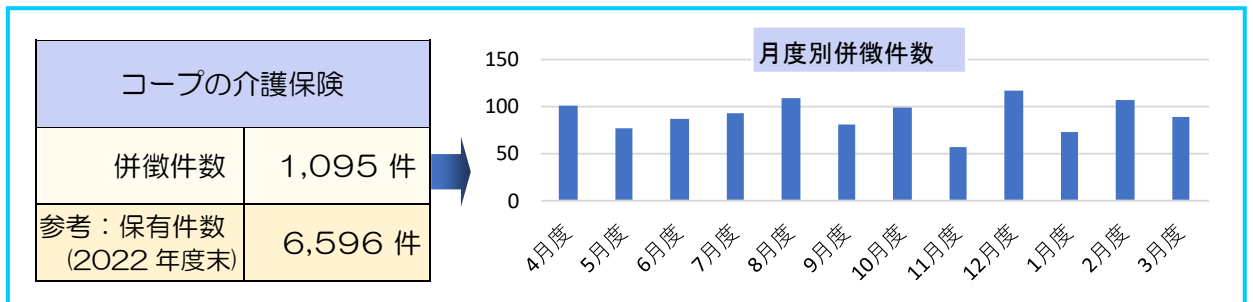
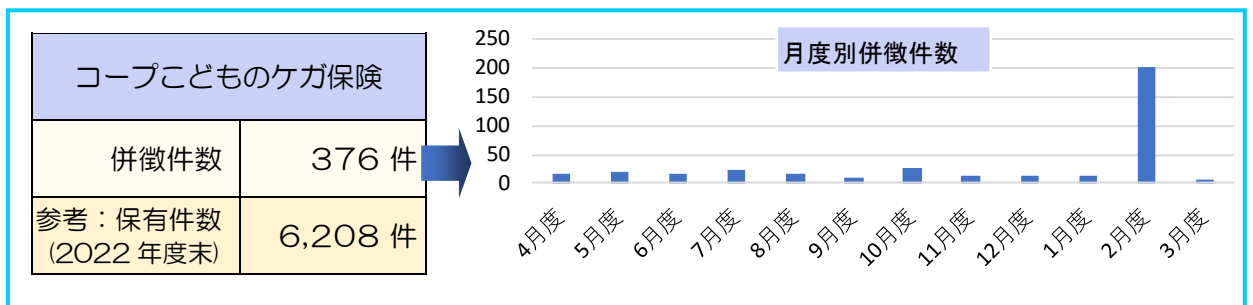
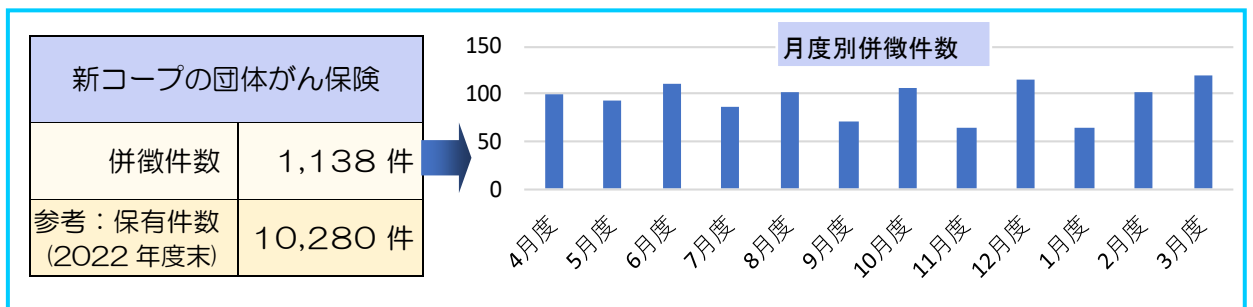
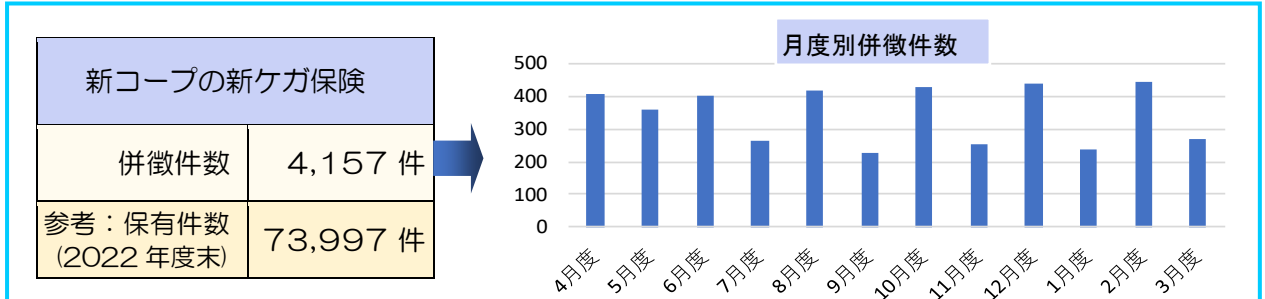
保険料引落とし不能 要対応件数	2,904
フォロー対応件数	2,838
対応率	97.7%

月度別フォロー一件数



団体保険併徴件数（2022年度計）

保険料の引き落としができなかった場合、翌月分の保険料と合わせて引き落とす(併徴)のご案内を発送するなど、お客様の意図しない失効などが生じないようにしています。



[5] 健康測定会開催件数・チラシ配布人数

コープ店舗の誕生祭などのイベントに出展し、健康測定会を開催しています。骨・血管の状態を測定することでご自身の健康について関心を持ち、食生活や運動習慣など日頃のくらしぶりを見直すきっかけづくりのお手伝いをしています。

健康測定会開催件数・チラシ配布人数

2022年度は、新型コロナウイルス感染症予防に配慮しながら、店舗イベント開催時に店舗からの要請を受け、健康測定会（骨・血管年齢測定）を開催しました。

	上期	下期	年間合計
骨の健康測定会	6	9	15
血管年齢測定会	11	3	14
計	17	12	29

参加人数(保険アンケート・チラシ配布人数)*	916	704	1,620
------------------------	-----	-----	-------

*測定会に参加いただいた方には、保険のアンケートにお答えいただき、チラシ・リーフレットをお配りしています。
(2022年度実績)

骨の健康測定

手首の骨に音を通過させることで、周波数・透過時間・波高から骨波形の性別・年齢に応じた指標を示します。



手首の骨の状況を測定します

血管年齢測定

血管の収縮・拡張速度と、収縮率・拡張率を測定することにより、血管の柔らかさ・しなやかさを示します。



赤外線センサーで指の動脈の状況を調べます

ユーコープ店舗で健康測定の実施をお知らせするちらし

事前に組合員（お客様）にお知らせすることで、測定参加を楽しみにご来店されたり、同じ店舗で継続的に取り組むことで、前回と比較して改善を確認するためにご来店されることも！
コープ店舗への来店動機にも繋がる取り組みです。

あなたの血管 何歳ですか？

食の健康



人は「血管とともに老いる」と言われています。体の不調だけでなく、動脈硬化、心筋梗塞や脳梗塞など、いわゆる「血管病」は特に怖いですね。

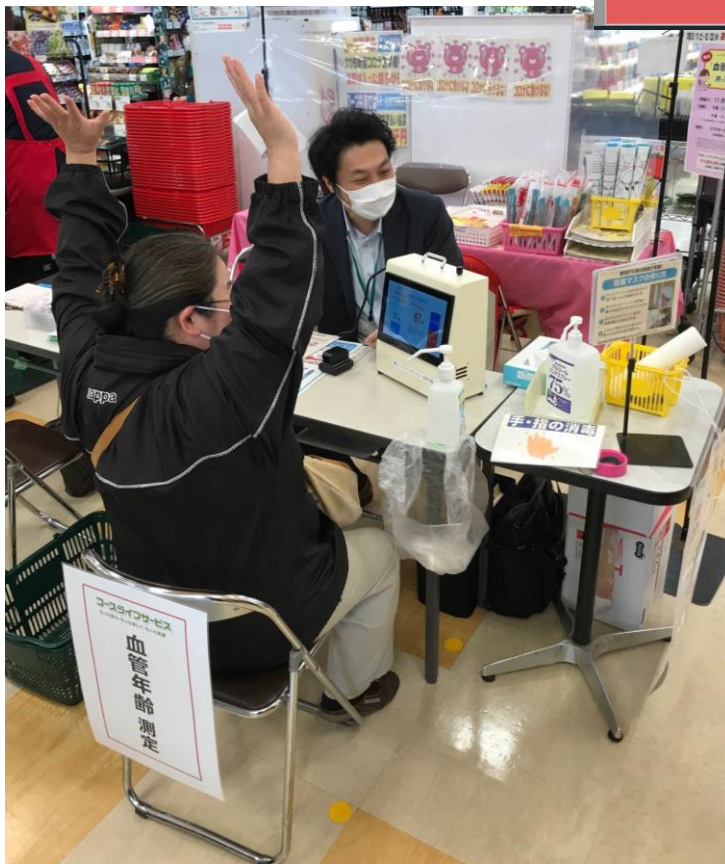
普段目に見えない**血管年齢を無料で測定**します！
事前申し込み不要です。お気軽にお越しください。

＼機械に指を置くだけ！／



月 日 ()
時 ~ 時

当店にて
無料測定します！

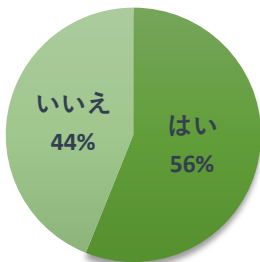


アルコール消毒など、感染予防に十分配慮し、実施中♪
チェック終了後、コープの団体保険のアンケートに回答いただき、リーフレットをお渡しし、保険を知っていただくきっかけとしています。

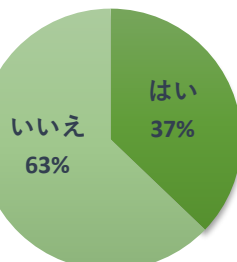
健康測定会に参加された方に保険のアンケートにお答えいただきました

新コープの新ケガ保険

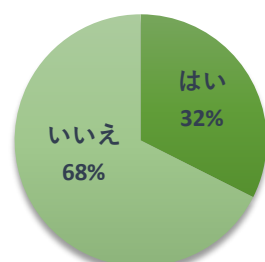
ユーコープには保険料が割安な団体保険「新コープのケガ保険」がある事をご存じでしたか？



「新コープのケガ保険」は、健康診査や年齢制限なく、お申込みいただけるプランがある事をご存じでしたか？



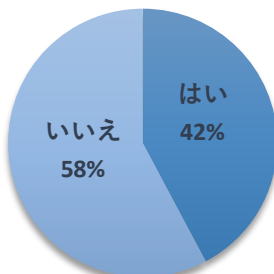
「新コープのケガ保険」は、自転車で他人にケガをさせてしまった場合などを保障する個人賠償責任補償が付帯されている事をご存じでしたか？



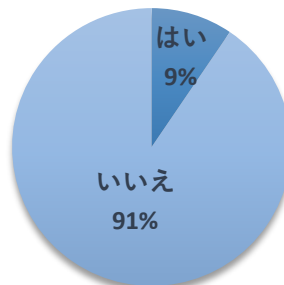
[総回答者 148 名]

コープの介護保険

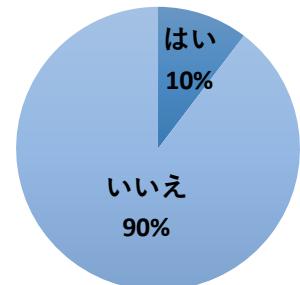
ユーコープには、満 79 歳まで入れて満89歳まで継続できる「コープの介護保険」がある事をご存じでしたか？



「コープの介護保険」は、公的介護保険の要介護 2~5 認定の場合にお支払いする事をご存じでしたか？



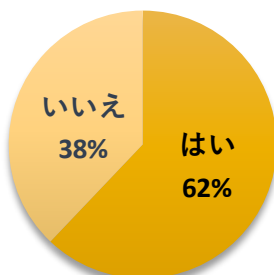
「コープの介護保険」には、一時金で100万円から700万円のコースがある事をご存じでしたか？



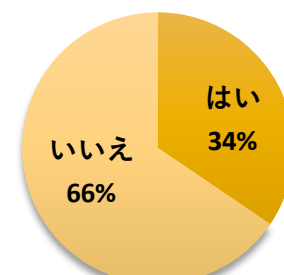
[総回答者 116 名]

コープの三大疾病保険

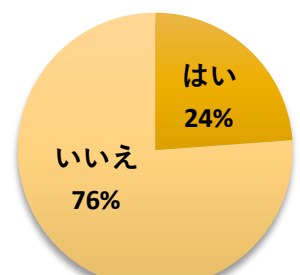
ユーコープには保険料が割安な団体保険「コープの三大疾病保険」がある事をご存じでしたか？



「コープの三大疾病保険」は、がん、急性心筋梗塞、脳卒中のリスクに、一時金で備える保険である事をご存じでしたか？



「コープの三大疾病保険」は、2つの告知で、84歳まで加入できて、99歳まで継続できる事をご存じでしたか？

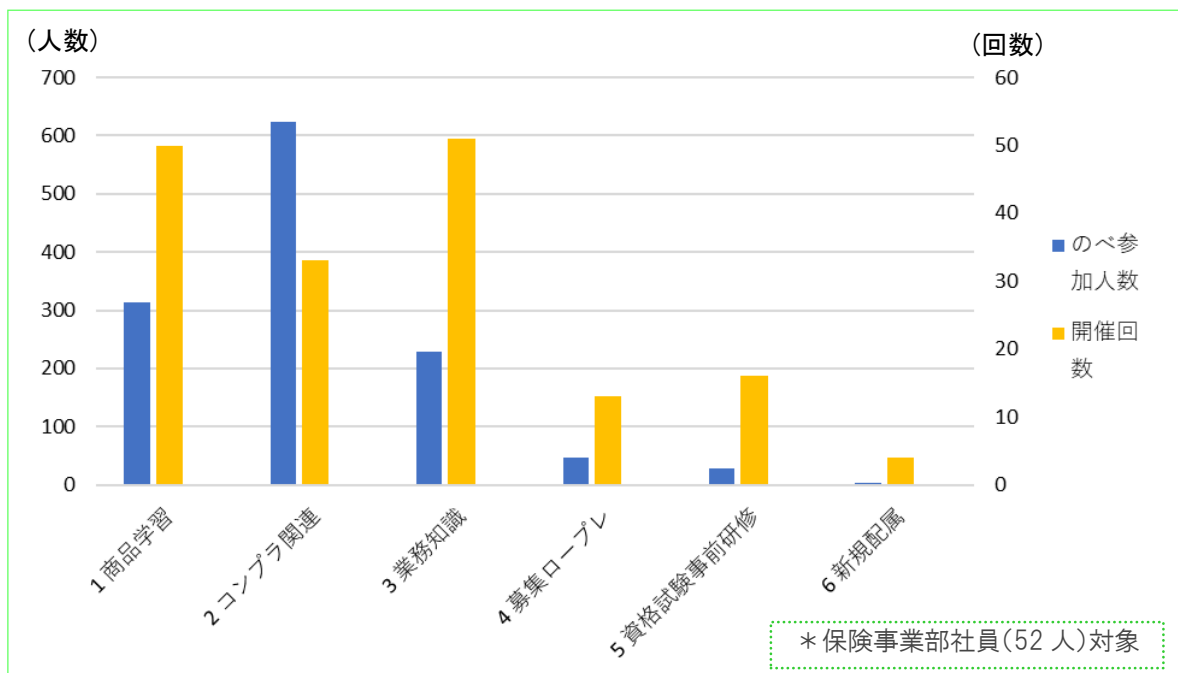


[総回答者 1,088 名]

[6] 学習会・研修会の実施状況

社内外の研修での幅広い知識の習得、保険商品についての学習を通して、専門的な知識と見識を持ってお客様の相談に対応し、適切な情報提供ができるように努めています。

学習会・研修会 のべ参加人数と開催回数（2022年度）



1 商品学習会

保険会社の担当者の方などを講師に、新商品など、さまざまな保険商品について学習し、お客様に適切な説明ができるよう知識の習得を行います。

2 コンプライアンス研修

当社コンプライアンス専任担当による募集人コンプライアンス研修、保険会社指示の代理店研修など、募集人として必須の研修の他、危機管理マニュアルの学習を実施しています。

3 その他 業務知識取得研修

医療保険周辺情報、ペーパーレス手続き、ヒューマンエラー防止、電話対応マナーなど業務レベル向上のためのさまざまな研修を実施しています。

4 募集ロールプレイング(面談・通販)

面談募集に携わる募集人には、トレーナーによるロールプレイングを実施し、お客様目線でのより分かりやすい提案方法など改善の指導を行っています。また、通販営業に新規に配属する募集人は、商品ごとのロールプレイングにより習熟チェックを行った上で、お客様の対応にあたるようにしています。

5 資格試験事前研修

資格試験の事前研修を実施し、適切な知識の習得と資格の取得をサポートしています。

6 新規配属者研修

新規配属者には、当社教育プログラムに基づき、入社時研修を初め各種学習会・研修会を実施し、必要な知識の習得を進めています。

[7] お客様の利便性を考慮した募集チャネル

当社では、お客様の利便性を考慮し、非対面募集(電話募集、郵送募集)、対面募集、また、ホームページからの Web 契約といったさまざまなチャネルに対応しています。

商品別・チャネル別新規契約数

保険商品		非対面募集		対面募集		Web 契約	
		2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度
損害保険	火災保険	220	264	1	4	2	1
	自動車保険	132	145	0	4	24	14
	ペット保険	607	589	0	0	—	—
	旅行保険	—	—	—	—	0	7
生命保険(医療保険、がん保険等含む)		780	731	252	269	48	45
団体保険		10,110	9,776	—	—	1,283	1,607
計		11,849	11,505	253	277	1,357	1,674

非対面募集

コープ組合員を対象に、生協の宅配「おうちCO-OP」やコープ店舗でお知らせチラシを配布し、興味を持った方が資料請求をされますので、資料と申込書をお送りします。記入した申込書は、返信用封筒で郵送いただきます。必要に応じ、保険の内容や申込書の書き方など、電話で相談に応じ、安心してお申し込みいただいています。

組合員から届いた申込書



コープ組合員に配布する「ほけんのご案内」



電話で相談に応じます

対面募集



既契約の見直しなども含め、対面での相談を希望される方、面談が必要な商品の場合、当社社員が組合員の自宅に伺うなどして、対面で募集を行います。



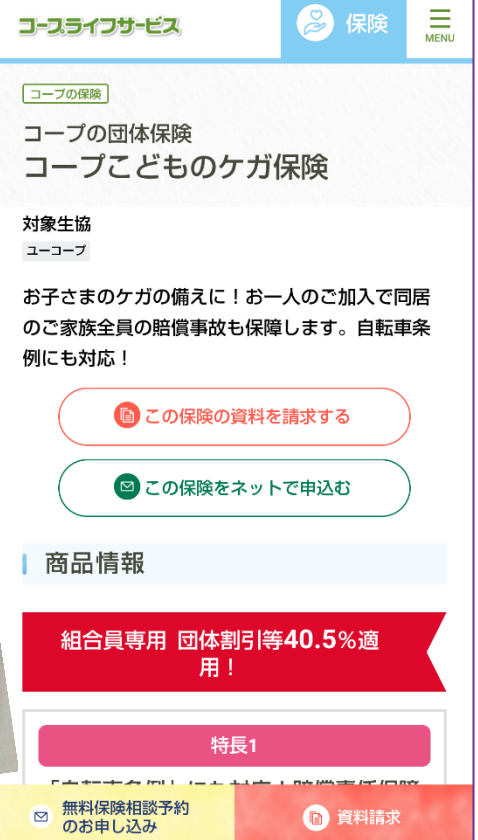
新型コロナの影響で対面のご案内を心配される方のため、オンラインでの保険相談を開始しました。

Web 契約

当社ホームページから、ダイレクトに申込できる自動車保険、火災保険、旅行保険、医療保険を扱っています。コープ組合員のお得な団体保険も、新コープのケガ保険、コープこどものケガ保険、新コープの団体がん保険、コープの三大疾病保険、コープの介護保険は、webからの申し込みができます。自分の都合の良い時間に申込手続きができるので便利です。



当社ホームページ
ここから加入申込、
資料請求、保険相談
の申し込みができます



スマホからも加入できます



[8] コンプライアンス専任担当者等によるモニタリング実施事項

コンプライアンス専任担当者等によるモニタリングを行っています。結果を被点検部署にフィードバックし、改善に結びつけています。

通話モニタリング

コンプライアンス専任担当者および各グループリーダー・管理者等が通話録音をサンプリングし、モニタリングを行います。

対象部署	件数	モニタリング確認ポイント
生命保険グループ	184	本人確認や意向確認・比較推奨等コンプライアンス上の要件は、ルールどおり行われているか？本人の要望をきちんと受け止めているか？対応は適切か？など
通販営業グループ	254	
自動車保険グループ	151	
火災保険グループ	124	
団体保険グループ	228	
件数 計	941	

面談募集モニタリング

第一・三分野の面談募集の記録(お客様相談シート)を点検します。当社募集人による面談募集全件のモニタリングを実施します。

	件数	モニタリング確認ポイント
モニタリング件数計	153	高齢者の場合、対応がルールどおり行われているか？意向把握は適切か？既契約の乗換意向がある場合、乗換のメリット・デメリットが話されているか？意向に沿った商品提案となっているか？絞り込み理由は適切か？など

早期無効契約モニタリング

契約後一定期間内に無効となった契約について、募集時に問題がなかったか点検を行います。生命保険契約においては、顧客管理システムにおける対応履歴もしくは通話録音を確認、損害保険契約においては、顧客管理システムにおける対応履歴を確認します。

対象契約	件数	モニタリング確認ポイント
生命保険契約	43	早期無効となった理由および、募集時に問題となる事項がなかったか？
損害保険契約	2,916	契約始期日1年後に無効となった理由が適切か？
モニタリング件数計	2,959	* 重大な募集上の問題は確認できませんでしたが、募集上の懸念事項がある事案については、当該部署に改善指摘を行いました。

高齢者対応モニタリング

70歳以上の契約者を高齢者とし、高齢者への対応ルールに沿った対応記録の点検を行います。

対象契約	件数	不備件数	モニタリング確認ポイント
生命保険契約 (契約始期日 2021.12.1～ 2023.1.31)	289	12	高齢者対応ルールに沿って実施された記録があるか？
火災保険契約 (契約始期日 2021.10.1～ 2022.9.30)	722	8	
自動車保険契約 (契約始期日 2021.10.1～ 2022.9.30 当代理店で手 続き実施分)	60	7	
件数 計	1,071	27	*記録が無い案件は、当該部署に改善指摘を実施しました。

(2022年度実績)

[9] 保険各資格の取得状況

(損保大学・生保大学・AFP & 2級技能士・CFP & 1級技能士)

保険募集に携わる募集人は、当社規定に基づき適切な資格を取得し、社内外の研修を通し、専門的な知識と見識を持ってお客様の相談に対応し、よりよい提案を行っています。

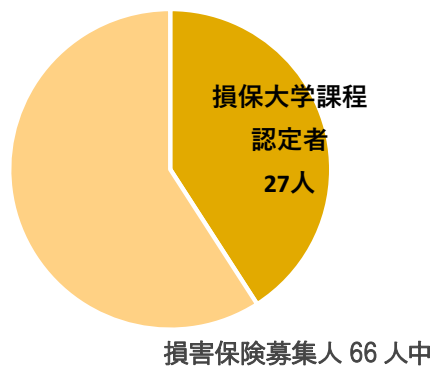
募集人資格取得状況

	保険事業部	コンプライアンス室 内部監査室	管理課 *	合計
社員数	57	4	7	68
損害保険募集人数	56	3	7	66
生命保険募集人数	44	3	6	53
損保・生保共募集人資格 取得者	44	3	6	53

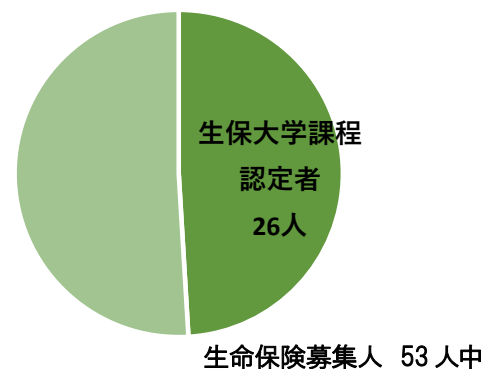
*管理課所属社員は保険募集行為は行いませんが、団体保険保険料受領データの管理や保険パンフレットの事業所への送付などの業務に関わることから、募集人資格の取得を推奨しています。

損保大学・生保大学認定者

損保大学課程認定者数



生保大学課程認定者数



AFP・CFP 資格保持者

資格	人数
AFP & 2 級技能士	13
CFP & 1 級技能士	2

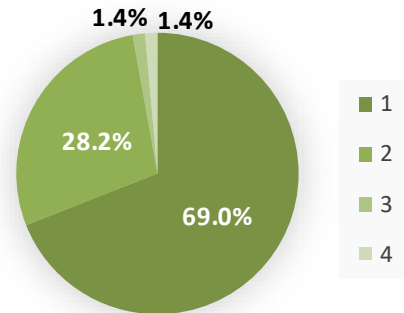
(2023年5月4日現在)

[10] 生命保険アンケート集計結果

生命保険分野では、ご契約いただいたお客様にアンケートを行い、当社募集人の対応についてのご意見や満足度の状況を確認しています。

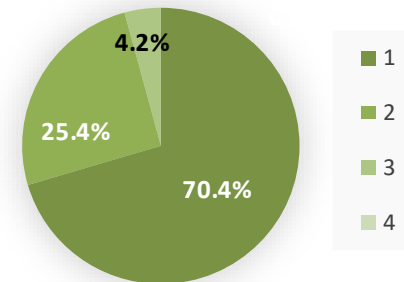
今回の保険のご提案にあたって、弊社からの提案はいかがでしたか？

1	とても満足	49
2	まあ満足	20
3	やや不満	1
4	大変不満	1
計		71



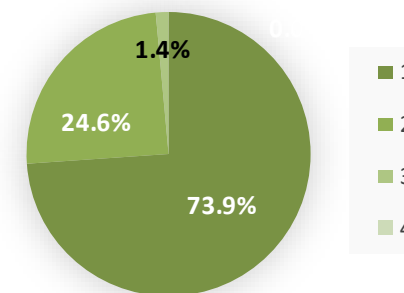
お申込みに際して、手続きご案内や注意事項の説明はいかがでしたか？

1	とてもわかりやすかった	50
2	まあわかりやすかった	18
3	やや面倒・わかりにくい	3
4	面倒・わかりにくい	0
計		71



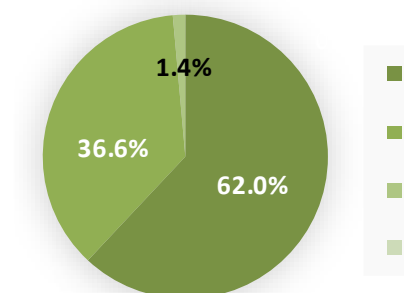
申込み書提出時や提出後のお手続きのご案内等は適切でしたか？

1	とてもわかりやすかった	51
2	まあわかりやすかった	17
3	やや面倒・わかりにくい	1
4	面倒・わかりにくい	0
計 (無回答 2)		69



今回お申込みいただいた保険商品は、全体として満足いただけるものでしたか？

1	とても満足	44
2	まあ満足	26
3	やや不満	1
4	大変不満	0
計		71



アンケートに記入いただいたお客様の声の例

今回の保険ご検討のきっかけはどのようなことでしたか？

家族ががんになり、保険に入っておいた方が良いとすすめられたため。
定年退職に伴う保険の見直し
おうちコープを利用して保険の内容で気になっていたところを資料請求して申し込みました。
以前入っていたので継続したいと思った。ケガ年齢であること。個人賠償責任がプラスで安心。
ご近所のお友達のご主人がガンになった事で COOP に連絡して決めました。
以前から保険内容の見直しをしようと思っていた。違う会社で見直しをしてもらったが、こちらの要望が反映されず内容もいまいちだったので、再検討の為に依頼した。
最初主人の生命保険を検討していて、自分も入ろうと思ったのがきっかけです。
案内の手紙がきたのでありがたかった。
身近でガンの話があった為。
保険相談の手紙が送られて来たので提出したことがきっかけです。
現在、他社の医療保険に不満と不安があった為。
少額ですが子供に残したいと思いました。
若い頃から加入しているスーパーガン保険の内容が古くなり、今の時代に合った保険に加入したかったため。
他社の契約更新で年齢的にも倍額になり……。ライフスタイルも変わり、保障内容を色々見直したいと思い御社にご相談させていただきました。

その他ご意見、ご要望がありましたらご自由にお書き下さい

保険の見直しをしなければとずっと思っていたので、ようやく納得いく形になって良かった。
今回の面談で、こちらの要望にあった保険の提案をしていただき最終的納得のいく保険に入る事ができて、大変満足しています。ていねいに説明していただきありがとうございます。
今までの保険に疑問を持ちつつ、私の年令だと仕方ないとあきらめていたので月の掛金が下がり保障が同じなのでありがたいです。
保険の見直しも多分最後になると思うし、安心して加入出来る保険をお薦めしてもらい良かったと思っています。
沢山あって選びきれなかった中で、今入っている保険とかぶらないよう、無駄がないよう、担当の方がご提案下さいました。必要なものをしっかりと、不要なものはなくして自分に最も合う、また自分が求めている保険だと思う。
今加入している保険では充分でない所をカバーできて満足です。長年入っていた保険を解約するのは勇気がいりましたが、背中を押していただきありがとうございました。
他社の保険が契約終了ギリギリで無理なお願いをしましたが（翌日に来てほしいとか）親切・丁寧迅速な対応ありがとうございました。
がんと診断されたら毎年給付金が受けとれるところ、2人に1人ががんになる時代、備えておけば安心。常に勉強されてるプロの目で見比べてもらえたので、とてもよかったです。
大きな保障は必要ないと思っていたので、手頃でよかった。
大変詳しく説明して頂き、理解できる事が出来ました。
遠いところ、わざわざ来てくださってありがとうございました。わかりやすく説明して頂きました。こちらの質問にもお答え頂き納得して契約を決める事が出来ました。
保険をあらためて見直しました。安心できました。

(2022 年度受領分集計・抜粋)

[11] お客様からのお申し出等の内容内訳

・お申し出等からの改善事例

お客様から寄せられた声(お褒め・ご不満・ご要望)については、お客様の声対応票の起票、顧客対応管理システムへの記録を行い、コンプライアンス推進会で原因分析や対応方針の検討を行って各部署に周知するなど、お客様の声を生かした業務改善を進めています。

お申し出等受領件数の内訳

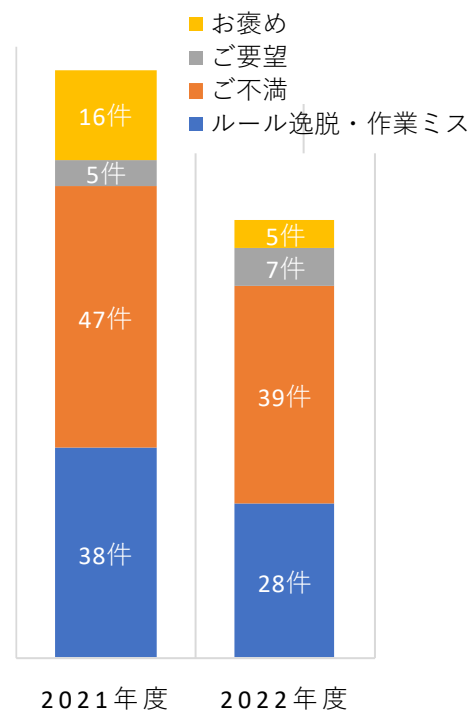
	件数	構成比	
お客様の声対応票の起票	23	29.1%	お客様からのお申し出のうち、当社のミス等により発生した案件、およびルールの見直し等対応の必要なご不満・ご要望
顧客対応管理システムへの入力	38	48.1%	上記以外のお申し出。お褒めも含む
お客様の声以外の事故対応票の起票	18	22.8%	お客様からのお申し出によらずに顕出された事故案件
お申し出等受領件数 計	79	100.0%	

(2022 年度実績)

お申し出等の内容内訳

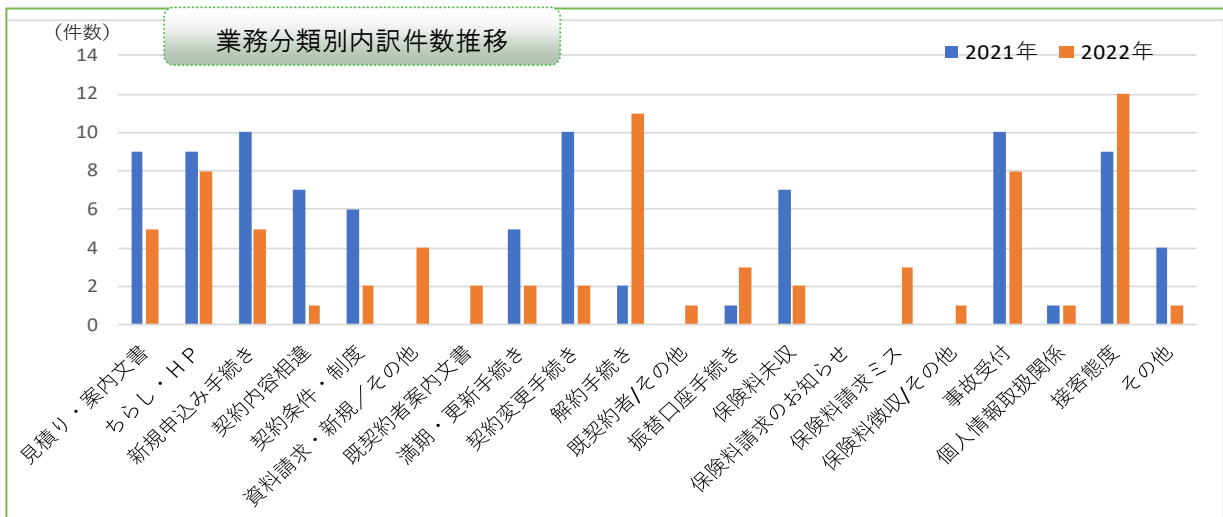
内容		件数 (年度)	
		2021	2022
ルール逸脱・作業ミス	マニュアルやルールの逸脱や作業ミスが原因で発生した案件	38	28
ご不満	不平、不満、異議を表明されたもので、対応や返答を要するもの	47	39
ご要望	保険会社に対するものを含めた意見や要望で、特に返答を要しないもの	5	7
お褒め	当社等の対応や商品・サービス等に関して、お客様からお礼や感謝、喜ばれた事例	16	5
お申し出等受領件数 計		106	79

お申し出等の内容内訳件数推移



お申し出等の業務分類別内訳（「お褒め」除く）

業務場面	業務分類	補足	件数(年度)		
			2021	2022	増減
資料請求、 新規契約/加入	見積り・案内文書		9	5	-4
	ちらし・HP		9	8	-1
	新規申込み手続き		10	5	-5
	契約内容相違	説明不足含む	7	1	-6
	契約条件・制度	高齢者対応に対する不満など	6	2	-4
	資料請求・新規/その他		0	4	4
既契約者 手続き	案内文書等		0	2	2
	満期・更新手続き		5	2	-3
	契約変更手続き		10	2	-8
	解約手続き		2	11	9
	既契約者手続き/その他		0	1	1
保険料徴収 関係	振替口座手続き		1	3	2
	保険料未収	未収による残一括・失効など	7	2	-5
	保険料請求額等のお知らせ	宅配お届け明細書への掲載	0	0	0
	保険料請求ミス	保険会社の処理ミス含む	0	3	3
	保険料徴収/その他		0	1	1
事故受付	給付申請含む	10	8	-2	
個人情報取扱関係	「個人情報事故」は含まず	1	1	0	
接客態度	顧客フォロー含む	9	12	3	
その他	生協事業所・郵便局不備など	4	1	-3	
合計		90	74	-16	



お申し出等からの改善事例

(2022年度受領分より)

発生事象	「Web でコープのケガ保険を申込んだが、手続きする中で、保険料を引き落とす口座を指定する画面・案内が出てこないまま終了になったが、大丈夫なのか？」とのお問い合わせがあり、コープに登録の口座から引き落としになり、お客様はすでに口座を登録済なので大丈夫である旨を説明したところ、「そんなことは全く表示されなかった、おかしいのでは。」とご意見をいただいた。
改善実施事項	ケガ保険の Web 申込画面は保険会社管轄の画面のため、いただいたご意見を保険会社に連携したところ、申込画面に生協の登録口座からの収納となる旨の記載がないのは改善の必要があることが確認され、2023年1月の募集用画面切り替え時に情報を追加することになった。

[12] コンプライアンスニュース発行状況

コンプライアンス上の周知事項や、お客様からいただいたお申し出・感謝の声、事務上のミス等の事例、また、各担当者が持ち回りでコンプライアンス上大切にしていることなどを寄稿する巻頭言「今月のメッセージ」などを掲載した、社内向け「コンプライアンスニュース」を毎月発行し、従業員に周知し、共有しています。

2022年度 主な掲載内容

発行月	コンプライアンス 今月のトピック [周知事項など]	今月の 事故 事例	保険事業部へのお褒めの言葉
4月 	私に関するどういふ情報が保管されているの？ ～個人情報開示等申請受付手順を改定しました～	“別人の加入者カードが届いたんですが…？” 保険会社が、神奈川のワタナベミサトさんの加入者カードを三重のワタナベミサトさんに郵送してしまった事例 (組合員の名前は仮名です)	終身払いではなく、60歳までに払い込みを終えたいと思っていたところ希望の内容にてご提案頂けたのでありがとうございました（通販契約者からのアンケート）
5月 	より一層の業務品質・組合員満足の向上につなげました ～2021年度お客様の声」等の概要～	“請求した保険の資料が届かないんですけど…” 送付した資料が「宛先不明」で戻って来て、承った住所の転記ミスが判明した事例	(掲載なし)
6月 	改正個人情報保護法が4月1日に施行されました ～今回の主な改正ポイントと当社の対応について～	組合員からお預かりした書類一式が見当たらない！ 作業中の個人情報書類をセキュリティボックスに誤投入した事例	配偶者が2年前に亡くなった夫婦型のケガ保険の変更手続きをご案内した書類の返送に“非常にわかりやすいガイドで助かりました！”の付箋をいただきました
7月 	「裏紙」の再利用は、セキュリティの観点からNGです！ ～「裏紙」の再利用より、「裏紙」を作らない工夫を！～	あっ！メモ紙の裏側にお客様のお名前と住所が・・・ 個人情報を含む書類であることに気付かず、メモ用紙として再利用してしまった事例	どんな質問にも丁寧に答えて頂き、納得して契約できました。ありがとうございました（面談契約者からのアンケート）
8月 	コンピュータウイルスへの感染を狙うメールが増えています ～標的型攻撃メール「エモテット」に注意しましょう！～	“そんなこと、どこにも書いてないじゃないの！” 『ケガ保険』のネット申込画面に保険料引落とし口座についての説明がないことを指摘された事例	保険金額、保障内容共に満足出来るものでした（通販契約者からのアンケート）

<p>9月</p> 	<p>みんなが気持ちよく働ける職場環境づくりを！ ～出退勤時のルールを守りましょう～</p>	<p>太田様からの電話、どなたへの電話ですか～？ 共通保留ボタン を押し間違えて、別の担当者宛ての電話に出てしまった事例 (組合員の名前は仮名です)</p>	<p>こちらの要望に添った内容を提示して頂くことができた。説明もとても丁寧で理解しやすかった(面談契約者からのアンケート)</p>
<p>10月</p> 	<p>点検結果を業務改善につなげましょう！ ～上期「個人情報保護自己点検」に全員が取り組みました～</p>	<p>確認不十分なままセキュリティBOXに廃棄した？ 保管期限前に個人情報書類を廃棄してしまった事例</p>	<p>“もうひとつお話してなかった申込理由～Aさんの丁寧な対応とお声が好きで申込み決めました”との付箋の付いた申込書をいただきました</p>
<p>11月</p> 	<p>高齢者の不安や不満を安心に変える対応を！ ～高齢者への電話対応で気を付けるポイント～</p>	<p>409名の組合員含む21,607名分の個人情報情報が漏えい！ 提携会社担当者の人的ミスによるメール誤送信</p>	<p>保険をあらためて見直しました。安心できました(面談契約者からのアンケート)</p>
<p>12月</p> 	<p>お申し出電話は貴重な情報源 ～お申し出電話に向き合う心得とポイント～</p>	<p>あれ！？J社の「海外旅行保険」が見れない？ 当社ホームページ「海外旅行保険」のリンク切れを発見！</p>	<p>必要なものをしっかりと、不要なものはなくして自分に最も合う、また自分が求めている保険だと思う(面談契約者からのアンケート)</p>
<p>1月</p> <p>2023</p> 	<p>浜崎さん、机の上に個人情報の書類を広げたままですよ ～クリアデスクとクリアスクリーンでリスク軽減を！～ (担当者の名前は仮名です)</p>	<p>ケガ保険とがん保険の「解除通知」に発送漏れが！ 保険会社の委託会社への指示ミスから発送漏れを起こした事例</p>	<p>大きな保障は必要ないと思っていたので、手頃でよかった(面談契約者からのアンケート)</p>
<p>2月</p> 	<p>間違えた問題を正しく理解し、業務に活かしましょう ～2022年度「コンプライアンスWebテスト」結果報告～</p>	<p>あっ?! 振込先を間違えて入力してる?! 保険料返金の振込先に別の組合員の口座情報を入力してしまった事例</p>	<p>今、加入している保険では充分でない所をカバーできて満足です。長年入っていた保険を解約するのは勇気がいりましたが、背中を押していただきありがとうございました(面談契約者からのアンケート)</p>
<p>3月</p> 	<p>組合員から信頼される保険募集業務をすすめるために ～2023年度「保険募集管理マニュアル」を発行～</p>	<p>申込書は「組合員向け」なのに、パンフレットが「一般向け」だった！ 一般向けのパンフに組合員向けの申込書をセットして送ってしまった事例</p>	<p>常に勉強されてるプロの目で見比べてもらったので、とても良かったです(面談契約者からのアンケート)</p>

業務課 自動車・管財グループ

O. T.

入社して一年が過ぎました。
この一年私は自動車保険の新規受付を担当してきました。

皆さんは、ご自身の自動車保険の補償内容を「存じでしょうか？」

こんな時に保険金が出る、出ない、いくらまで出る、誰が運転しても大丈夫か、年齢条件が設定されているのか、などお分かりになりますか。私達が見積りの依頼を受ける組合員の方は、高齢の方が多いです。また、現在の保険はご主人が入っている、息子が入っている、といったケースも。ご自身の補償内容がよく分からない方がほとんどです。その場合は、現在の保険証券をお手元にその内容を聞き取ります。ただ、保険証券の内容を聞き取るには時間がかかり、正確なところは聞き取れないこともありま

す。そして見積りを作成した結果、現在より保険料が安くならないという理由で、お断りされるケースが多いです。

入社当初は、せっかく時間をかけて見積りをしたのに残念だな、という思いが大きかったです。

しかし、見積りを作成すること以上に、丁寧な対応で「安心」をお届けすることも大切なのでは、と気付くようになりました。たとえ契約として成立しなくても、丁寧な対応をしたことは組合員の方の心に残ると思います。

はたして、私は「心に残る対応」ができていくかどうか…。

自信はありませんが、いろいろな経験を積んで出来るようにしていきたいです。

業務課 火災保険グループ

W. E.

普段電話でのお客様との対話の中で、例えばこちらからプランをご提案したところ、お客様が、「うーん…。」と黙ってしまったれ、妙に焦ってしまうことはありませんか？

私は火災グループに配属になり一年半が過ぎようとしています。未だこの会話の中の『沈黙』に耐えることが出来ません。

お客様が『沈黙』になってしまうと、場を繋ぐためにこちらから一方的に話してしまい、結局会話が成立せず終わってしまうこともあります。

そんな時、私はいつも、「何が間違っているのか？」と悩まされます。

しかしこの『沈黙』。実は、相手が私の提案を真剣に考えている時間なのかも知れません。私が慌てて説明することで、相手の思いや伝えようとしていることを遮ってしまっている可能性もあります。

こちらから説明をしなければならぬことや確認が必要なことも多々ある中で、少し冷静になって相手の意向をしっかりと把握し、余裕をもってご理解いただけるよう努めたいと思います。そして一方的にならず少しだけ聞き役になることで、この『沈黙』と上手に付き合っていくたいです。

しかしながら、やっぱり苦手であることには変わりません。

営業課 通販営業グループ

T. N.

通販営業グループにて半年間の紹介派遣期間を経て、昨年十二月より社員となり間もなく一年を迎えます。

「人生で二番目に高い買い物」と云われる保険を提案する、という責任の重みに押し潰されそうになりながら、通販営業の、非対面であるが故の困難さを実感する毎日です。

資料請求でご連絡くださる方は高齢者が多く、理解力や判断力は様々ですので、できる限りわかり易い言葉を用いて、適度な距離感を探りながらの対応を意識しています。

まずはご意向を伺い、年齢や病歴、ご予算等によってご案内する保険商品を絞り込みますが、中でも病歴については、機微情報にあたる内容ですので特に気を遣います。

お話しながら分からない方にうまく聞き出せなかった結果、お申込み後に謝絶になってしまったり、電話で伺った内容が、告知書に書かれていなかったり…。その都度自身の力添えが足らなかつたのでは、と力不足を感じます。

失礼にあたらないよう、傷付けてしまわぬよう、可能な限り正確に聞き取り、相応しいご案内ができるよう試行錯誤しています。

お選びいただいた商品が本当に求めていたものだったのか、お申込みくださった内容にご満足いただいているか。保険はカタチが見えない商品のため正解を見出すことが難しく不安ばかりですが、その分温かいお言葉を頂戴した際には心から有難く、モチベーションに繋がります。

幸いにも周りには頼れる先輩方ばかり。今後も助言やご指導いただきながら精進してゆきたいと思えます。

[13] 内部監査実施状況

内部監査専任担当者を配置し、内部監査計画に基づく監査を実施しています。

2022 年度内部監査実施状況 (保険事業部※)

※当社は組合員向け事業として、保険代理店業務の他、チケット販売、ハウジング斡旋など、サービス事業も展開しておりますが、当報告は保険代理店業務を行う保険事業部対象の監査に限定しています。

部署監査(総合監査)

監査目的

- ☑ 2022 年度事業計画達成に向けての取り組みが適切に行われているか、取り組む体制と役割責任が明確になっているかを確認する。また、FD方針と事業計画達成の取り組みとの連携を確認する
- ☑ コンプライアンス上のリスク項目として、改正保険業法に対応する募集管理やモニタリングの状況を確認、また、アルコールチェック等安全運転管理ルールの徹底状況の確認を行う。

確認項目 総件数	指摘件数 *1	要フォロー 件数 *2
76 件	0 件	24 件

*1 要改善事項、改善提案事項として指摘し、監査対応部署に対応計画を求めた案件数

*2 経過観察が必要で、今後の監査でフォローすることとした案件数

改善を確認した事例

- ☆おうちCO-OP共済推進担当の団体保険の学習や団体保険 DM などによる新規契約獲得の取り組みが事業計画に沿って進められた。また、FD方針の2022年度改定・追記項目に対応し、障がい者対応と公的保障の学習・周知が進められた。
- ☆アルコールチェック等安全運転管理ルールについては、アルコールチェックの実施時刻を記録するなどルールの追加があり、新しい記録様式で適切に実施されていることを確認。

[テーマ監査]「お客様の声対応票」等の是正内容のフォローアップ

監査目的

- ☑ 再発防止の対策が有効に行われ、対策が定着しているか。その後発生していないかを確認する。
- ☑ 原因の深堀が十分行われ、原因を除去するような抜本的な対策立案ができていたかを検証する。

確認項目 総件数	指摘件数	要フォロー 件数
59 件	0 件	11 件

改善を確認した事例

- ☆おうちCO-OP組合員が保険資料請求をするための注文コードの登録にミスがあり、資料請求への対応が遅れた案件の対策として、該当の登録業務が手順書に追記されているのを確認した。担当者が代わっても次の人が同じレベルで業務を実施できるように手順を文書化することの重要性が改めて確認された。
- ☆H 保険会社の医療保険とがん保険のパンフレットを取り違えて送ってしまった事故を受け、商品名が手前に見えるような置き方や、「これは医療」「これはがん」と注意喚起するシートをパンフレット在庫の上に乗せるなど、ミスを防ぐための工夫が定着していた。

[テーマ監査] 個人情報管理に関する監査

監査目的

- ☑ 「個人情報取扱規程」の定めに沿った個人情報の安全管理措置が適切に運用されているかを確認する。
- ☑ 提携会社で発生した重大な個人情報事故を受け、当社で実施した個人情報保護管理の補強対応のフォローを行う。

確認項目 総件数	指摘件数	要フォロー 件数
21 件	0 件	5 件

改善を確認した事例

☆今年度 7～8 月に実施された「個人情報相互点検」で指摘された不備事項(管理台帳の名称の不一致等)が改善されていることを確認した。

☆資料請求受注データをメールで送付していた件に付いては、別システムの利用により、送付方法を切り替えたことを確認した。

[テーマ監査] 「改正業法対応」模擬監査(面談募集フォローアップ含む)

監査目的

- ☑ がん保険契約者への契約確認活動 DM に対し、契約の総合確認希望の返信があった想定で、① 意向確認・商品提案 ② 商品絞込み・決定 ③ 最終確認 の各ステップの Web 模擬面談を実施し、改善課題を抽出する。
- ☑ 業法対応検査にて求められることが想定される資料の整備状況と要求事項への対応状況の確認を行う。

〈模擬監査は、新型コロナウイルス感染症リスクを勘案し、全てオンラインで実施〉

確認項目 件数	Web 面談 グループ実施人 数	お客様相談シ ート査閲件数	課題抽出 項目
63 件	2 人	27 件	39 項目

改善を確認した事例

☆面談の冒頭に、個人情報保護方針説明と、「保険商品のご提案にあたって」の説明動画を見ていただいているが、長過ぎる、との指摘を受け、利用目的など、お客様にきちんと伝える必要がある部分に絞り、コンパクトで適切な内容になるよう見直しを行った。

☆ライフステージが移行するタイミングで契約確認レターを出す取り組みが進み、「アフターフォローの重要性」について、保険募集管理マニュアルに追記された。