

# 「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

2020 年度  
(2020 年 3 月 21 日～2021 年 3 月 20 日)

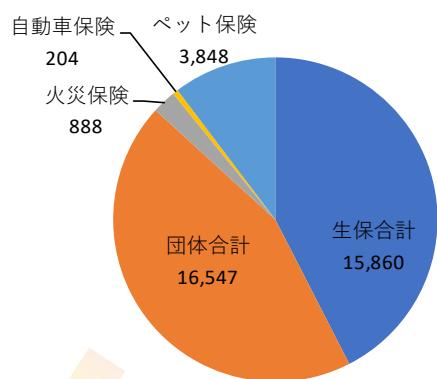
## [ 1 ] 保険資料請求数

コーポ組合員を対象に、生協の宅配「おうちCO-OP」やコーポ店舗でのチラシ配布、ホームページでお知らせを行い、暮らしの安心に必要な保険について考えていただききっかけとしています。「この保険、私の暮らしに、いいかも」と思っていただき、詳しい資料を請求いただくことが、お客様の暮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

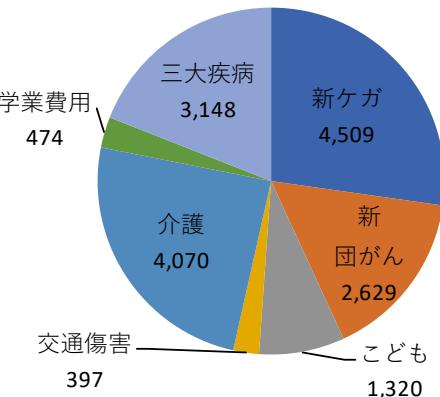
保険種類	資料請求数	
	2019年度	2020年度
生命保険合計	12,675	15,860
団体保険合計	19,754	16,547
損害保険	火災保険	998
	自動車保険	192
	ペット保険	3,202
損害保険 計	4,392	4,940
総合計	36,821	37,347

資料請求数内訳(2020年度)



団体保険商品	資料請求数	
	2019年度	2020年度
新コーポのケガ保険	6,264	4,509
新コーポの団体がん保険	4,054	2,629
コーポこどものケガ保険	1,838	1,320
交通傷害保険	1,916	397
コーポの介護保険	3,443	4,070
学業費用保険	504	474
コーポの三大疾病保険	1,735	3,148
団体保険合計	19,754	16,547

団体保険内訳(2020年度)



- \* 2019年度より取り扱いを開始したコーポの三大疾病保険は、2020年度も引き続き資料請求数が伸びています。
- \* 2019年度は、自転車条例施行の影響で、個人賠償責任補償を付保した新コーポのケガ保険、交通傷害保険の資料請求数が大きく伸びました。

## [2] 保険新規契約(加入)件数

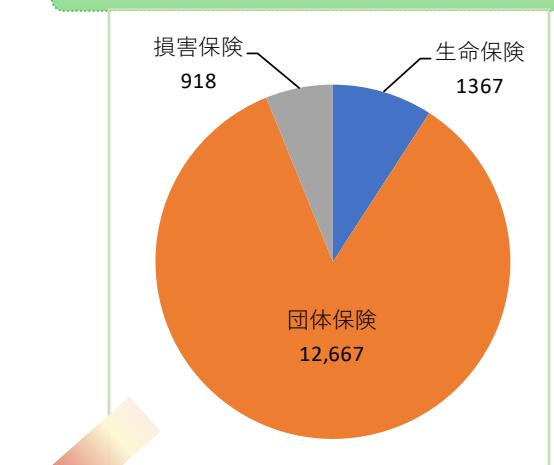
お客様に、「私の暮らしの安心に必要な保険」と思っていただき、新たに契約(加入)していただいた件数は、お客様へのお役立ちを進めることができた結果と考え、最も大切にしている数値の一つです。

### 保険新規契約(加入\*)件数

保険種類	件数	
	2019年度	2020年度
生命保険合計	1,154	1,367
団体保険合計	12,605	12,667
損害保険合計	1,053	918

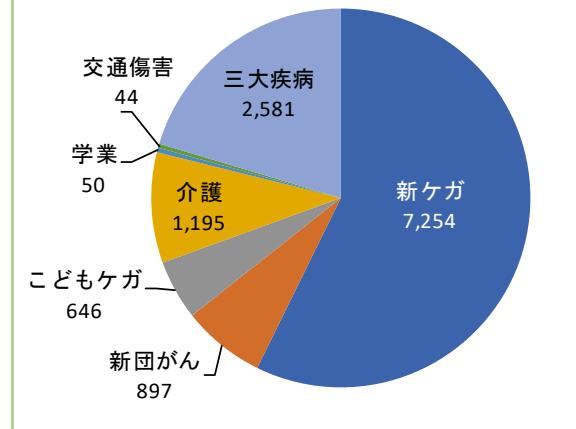
\* 団体保険は、契約者は団体(生協など)となるため、お客様は「加入者」となります。

### 新規契約(加入)件数内訳(2020年度)



団体保険商品	件数	
	2019年度	2020年度
新コープのケガ保険	9,247	7,254
新コープの団体がん保険	1,121	897
コープこどものケガ保険	838	646
コープの介護保険	553	1,195
学業費用保険	26	50
交通傷害保険	261	44
コープの三大疾病保険	559	2,581
団体保険合計	12,605	12,667

### 団体保険内訳(2020年度)



\* 2019年度より取り扱いを開始したコープの三大疾病保険は、2020年度も引き続き加入が進みました。

\* 2019年度は、自転車条例施行の影響で、個人賠償責任補償を付保した新コープのケガ保険、交通傷害保険の加入が進みました。

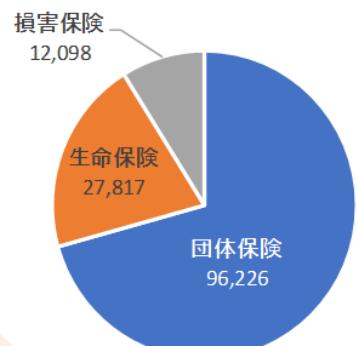
### [3] 生命保険・損害保険・団体保険の保有件数

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（2020年度末）

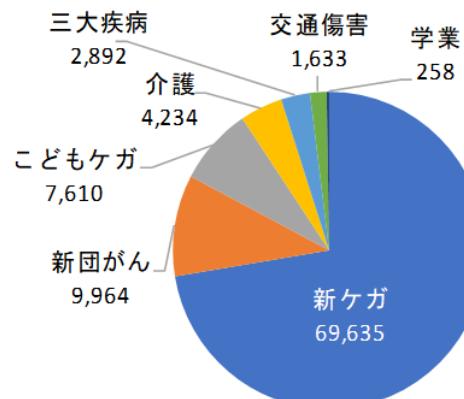
保険種類	件数
団体保険合計	96,226
生命保険合計	27,817
損害保険合計	12,098
合計	136,141

保険保有件数内訳



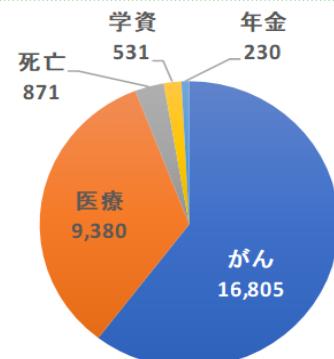
団体保険商品	件数
新コープのケガ保険	69,635
新コープの団体がん保険	9,964
コープ子どものケガ保険	7,610
コープの介護保険	4,234
コープの三大疾病保険	2,892
交通傷害保険	1,633
学業費用保険	258

団体保険内訳



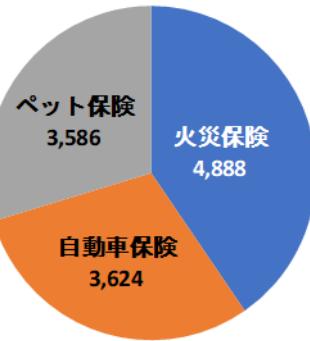
生命保険商品	件数
がん保険	16,805
医療保険	9,380
死亡保険	871
学資保険	531
年金保険	230

生命保険内訳



損害保険商品	件数
火災保険	4,888
自動車保険	3,624
ペット保険	3,586

### 損害保険内訳



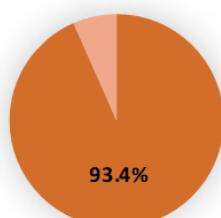
## [4] 損害保険継続率・生命保険等の失効防止対応

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、保険料の未収金対応フォローなどを行っています。

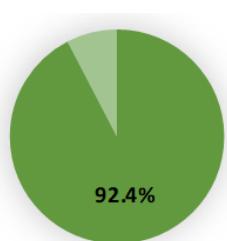
### 損害保険満期継続率（2020年度）

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ご案内をするなど、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。

自動車保険	
満期件数	2,474
継続件数	2,311
継続率	93.4%



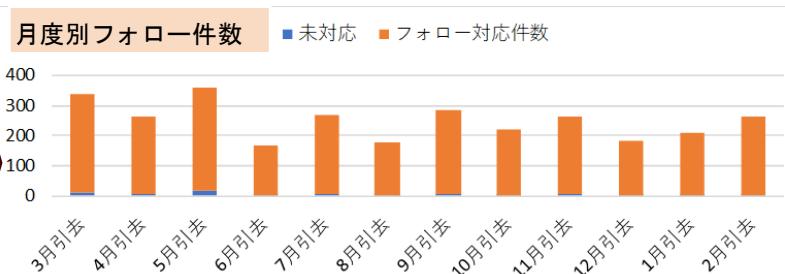
火災保険	
満期件数	1,218
継続件数	1,125
継続率	92.4%



### 生命保険料未収フォロー対応件数（2020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	2,998
フォロー対応件数	2,940
対応率	98.1%

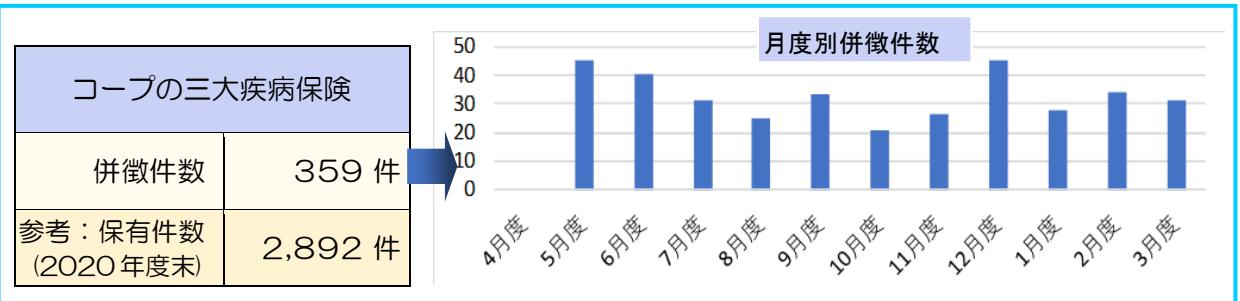
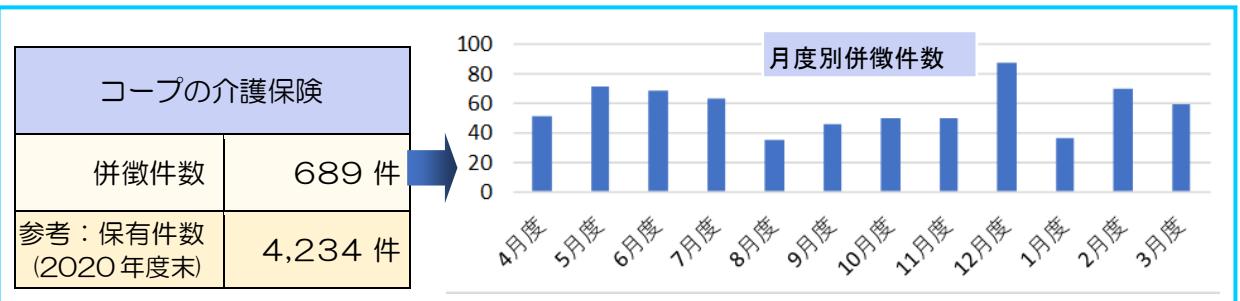
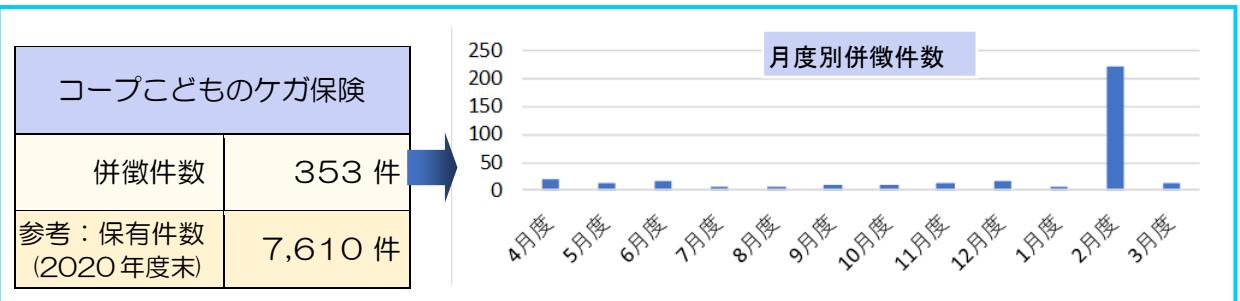
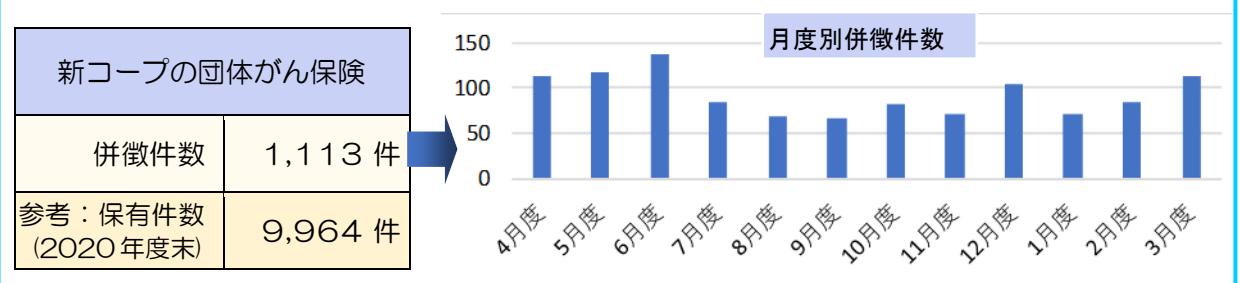


### 団体保険併徴件数（2020年度 計）

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。

新コープの新ケガ保険	
併徴件数	3,742 件
参考：保有件数 (2020 年度末)	69,635 件





## [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。野菜摂取量・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づく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

2020年度は、緊急事態宣言中には店舗イベント等が自粛となる中、感染予防に配慮し、野菜接種量測定会（ベジチェック）を開催しました。

	上期	下期	年間合計
野菜接種量測定（ベジチェック）開催回数	17	12	29
参加人数(保険アンケート・チラシ配布人数) *	839	549	1,388

\*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。

(2020年度実績)

#### ベジチェック＜野菜摂取量測定＞

手のひらをセンサーにあてることで、皮膚のカロテノイド量を測定し、その量からその方の2~4週間前の野菜摂取量レベルが測定できるというものです。



カロテノイドとは、緑黄色野菜に含まれるリコピンやβカロテンといった色素であり、抗酸化作用を持ち、疾病の予防に役立つことが知られています。

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



【開催日】 2020年 7月15日(水)

● 野菜をたくさん食べる習慣で野菜摂取レベルが変わります

次の開催日は、8月15日(土)

3回目開催日は、9月15日(火)

【時間】 午前11時～午後4時

※当日店内特設コーナーまでお越し下さい。予約は必要ございません。

【場所】 さんじの店

(店内特設コーナー)



\*本測定は野菜摂取量の測定を行うものです。  
ご病気の診察や診断を行うものではありません。食生活等の日々の暮らしを見直すきっかけになれば幸いです。  
\*所要時間は約3分です。当日の測定機器の不調等により、お待ちいただいたり、測定をお断りする場合もございます。ご了承ください。

## コープ店舗で“ベジチェック”実施中♪

1店舗で1か月ごとに3回開催。組合員(お客様)は前回と比較して改善を確認することをお楽しみに、また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。



ベジチェック実施と合わせ、野菜ジュースの販促を実施。

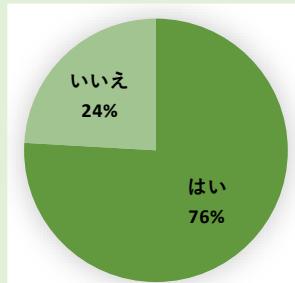


アルコール消毒など、感染予防に十分配慮し、実施中♪  
チェック終了後、コープの団体保険のアンケートに回答いただき、リーフレットをお渡しし、保険を知っていただくきっかけとしています。

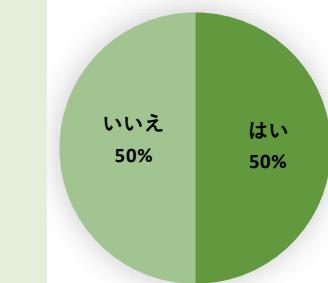
ベジチェックに参加された方に保険のアンケートにお答えいただきました

新コープの新ケガ保険

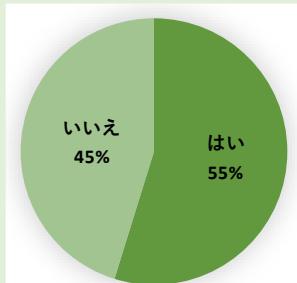
ユーコープには保険料が割安な団体保険「新コープのケガ保険」がある事をご存じでしたか？



「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？



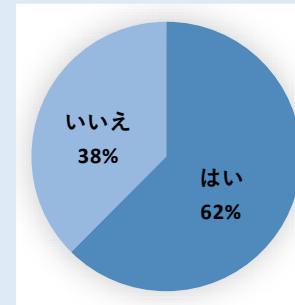
「新コープのケガ保険」は、自転車で他人にケガをさせてしまった場合などを保障する個人賠償責任補償が付帯されている事をご存じでしたか？



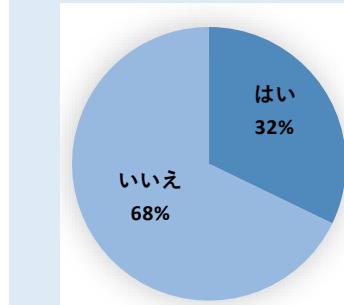
[総回答者 440 名]

コープの団体がん保険

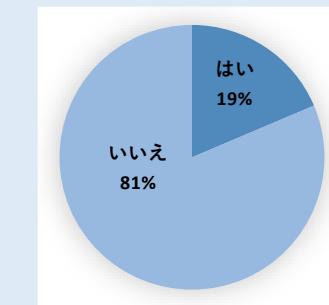
ユーコープには保険料が割安な団体保険「新コープの団体がん保険」がある事をご存じでしたか？



「新コープの団体がん保険」は、0歳から満70歳までお申込みできるがん保険である事をご存じでしたか？



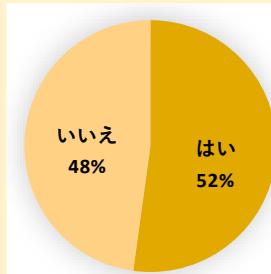
「新コープの団体がん保険」は、60歳以上の方に、家計にやさしいハーフプランを選択できる事をご存じでしたか？



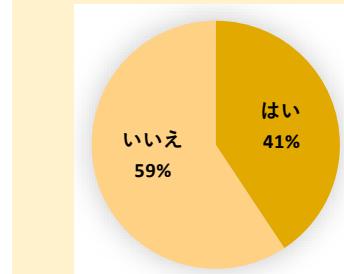
[総回答者 317 名]

コープの三大疾病保険

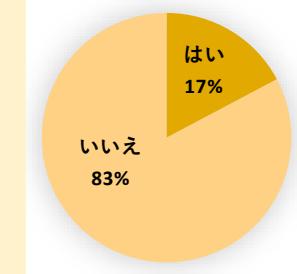
ユーコープには保険料が割安な団体保険「コープの三大疾病保険」がある事をご存じでしたか？



「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、99歳まで継続できる事をご存じでしたか？

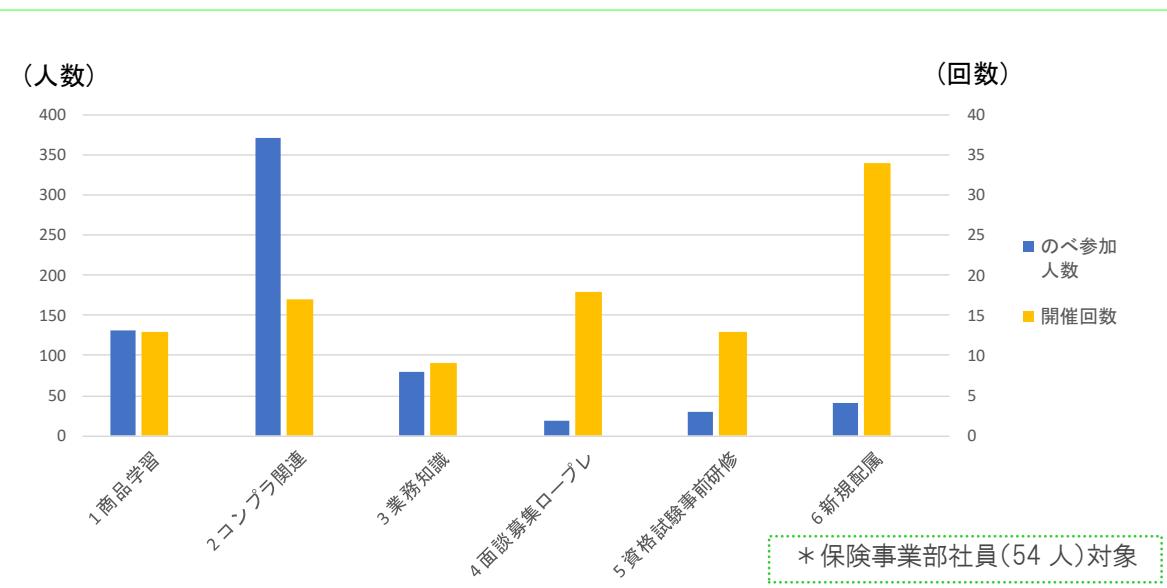


[総回答者 435 名]

## [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



### 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、電話応対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 面談募集ロールプレイング

面談募集に携わる募集人には、管理者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。

## 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
損害保険	火災保険	251	0
	自動車保険	145	0
	ペット保険	488	0
	旅行保険	—	—
生命保険（医療保険、がん保険等含む）	1,241	108	18
少額短期	0	—	—
団体保険	11,254	—	1,413
計	13,379	108	1,465

(2020年度実績)

#### 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で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、ケガ保険、子どものケガ保険、団体がん保険、三大疾病保険は、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。

### コープライフサービス

はじめてご利用される方へ

コープライフサービスとは

コープライフサービストップ > お知らせ > お手軽・便利なWeb加入できる保険！

団体がん保険  
Web 加入申込  
画面

### お知らせ

NEWS

2020/7/20

保険

おすすめ

### お手軽・便利なWeb加入できる保険！

インターネット環境があれば、24時間365日いつでも申し込みができるWeb加入OKの保険があります。

自分のペースで商品を検討して、いつでもどこでも手軽に申し込みできること最大の魅力です。

コープライフサービスでは、ネット申し込みができる保険をご紹介しています。

コープの保険

コープの団体保険

新コープの団体がん保険（団体総合生活保険）1年ごとの更新タイプ

対象生協 ユーコープ

団体割引等適用（※）により保険料が**40.5%**割安です。

がん先進医療特約付、通院も日帰り入院も1日目から補償。

入院は何日でも、がん手術保険金は何度でもお支払いします。

オプションで抗がん剤治療特約、がん再発転移特約、介護補償特約、女性特約がお選びいただけます。

※上記の割引率は、この制度の被保険者数と、保険金のお支払い状況によっては、今後変更となる場合があります。

この保険の資料を請求する

この保険をネットで申込む

## [8] コンプライアンス専任担当者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

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	112	
損害保険グループ(自動車保険・火災保険)	183	本人確認は、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
団体保険グループ	180	
件数 計	475	

### 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した。

	件数	モニタリング確認ポイント
モニタリング件数 計	130	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

生命保険契約においては、契約後一定期間に無効となった契約について、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し、募集時に問題がなかったか点検を行います。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、募集時に問題がなかったか点検を行います。

対象契約	件数	モニタリング確認ポイント
生命保険契約	44	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	2,217	早期無効となった理由が適切か？
モニタリング件数 計	2,261	*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 2019.10.1 ~ 2020.11.30)	337	5	
火災保険契約 (契約始期日 2019.10.1 ~ 2020.9.30)	527	19	高齢者対応ルールに沿って実施された記録があるか?
自動車保険契約 (契約始期日 2019.10.1 ~ 2020.9.30 当代理店で手続き実施分)	43	20	
件数 計	907	44	*記録が無い案件は、当該部署に改善指摘を実施しました。

(2020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、社内外の研修を通じ、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。

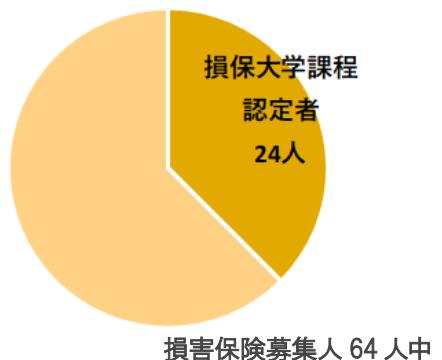
### 募集人資格取得状況

	保険事業部	コングラインス室 内部監査室	管理課 *	合計
社員数	54	3	9	66
損害保険募集人数	54	3	7	64
生命保険募集人数	42	3	6	51
損保・生保共募集人資格 取得者	42	3	6	51

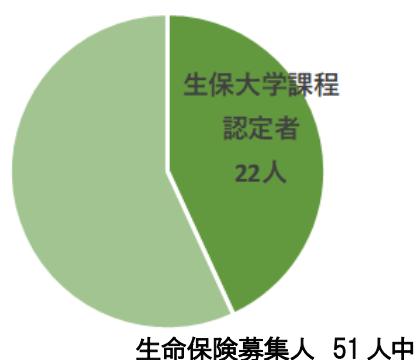
\*管理課所属社員は保険募集行為は行いませんが、団体保険保険料受領データの管理や保険パンフレットの事業所への送付などの業務に関わることから、募集人資格の取得を推奨しています。

### 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	10
CFP & 1級技能士	2

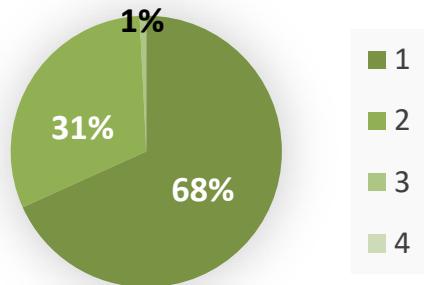
(2021年5月1日現在)

## [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等を行い、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。

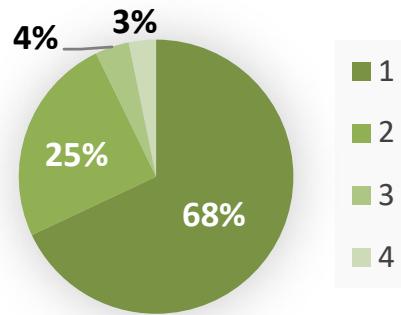
今回の保険のご提案にあたって、弊社からの提案はいかがでしたか？

1	とても満足	86
2	まあ満足	39
3	やや不満	1
4	大変不満	0
	計	126



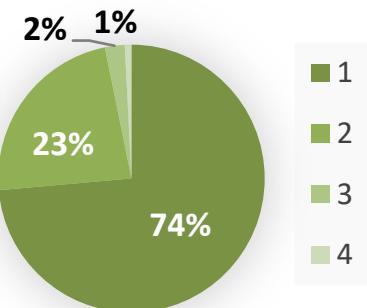
お申込みに際して、手続きご案内や注意事項の説明はいかがでしたか？

1	とてもわかりやすかった	85
2	まあわかりやすかった	31
3	やや面倒・わかりにくい	5
4	面倒・わかりにくい	4
	計(無回答 1)	125



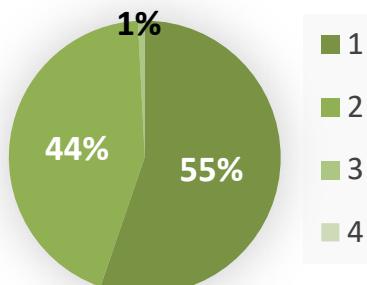
申込み書提出時や提出後のお手続きのご案内等は適切でしたか？

1	とてもわかりやすかった	92
2	まあわかりやすかった	29
3	やや面倒・わかりにくい	3
4	面倒・わかりにくい	1
	計(無回答 1)	125



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	68
2	まあ満足	54
3	やや不満	1
4	大変不満	0
	計(無回答 3)	123



## 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？

10年タイプで保険料が上がった為。年齢が高くなる10年後はもう続かないかもと不安になった。

今まで入っていた保険は診断、診断給付金あっても、手術給付金がなかったのと、古い保険は75才で終わってしまうから。

葬式代を子どもの世話になりたくないと思い。

今入っている保険金が高いので。

夫が3年前（6月）に介護4となって今迄入院、退院後通所リハビリも含めの体験を通して、今後の残された人生を私自身考えて、coopの中のパンフレットを見て。

年齢に応じて保険の見直しを考えた。

生協の広告で集団団体扱いで保険料の割引がある事を知りパンフレットを取り寄せて検討した。アフラックの保険で信頼できた。

81才でも申し込む保険があるとcoopのチラシで知り今後の用意のためと考えました。

あいぶらすゴールド85の終了後終身までの安心として申し込みました。

親ががんになったので、あらためて保険の必要性を感じたので。

子どもが生まれたため、子どもの保険を検討していた。

4月に妹がガンで亡くなり入院や治療費等いろいろ入り用だったので入るきっかけになったと思います。

加齢に伴い、保障を手厚くしたいと考えた為。

がんの人が増えているので、がん保険に入りました。

### 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

84才という高齢な父が入れる保険をさがしていたところコープさんが、色々と提案して下さり、無事に加入することができ、家族としましては、とても安心しました。ありがとうございました。

お電話もともと丁寧にご説明くださりわかりやすかったです。初めての保険の手続きで少し不安でしたが安心しました。ありがとうございました。

保険の説明がとても分かりやすくて満足でした。担当者さんと面談して、優しく人柄も良かったので満足です。

オリックス以外の商品も提案して頂き、比較して検討することができました。わからない点はていねいに説明して下さり、納得して申し込むことができました。

無理に勧誘されることもなく、こちらの必要な事だけを教えて下さったので助かりました。ありがとうございました。

今まで加入していた保険の保障をいまいち理解しておらず今回説明をしていただき、新しい保険で色々と補えたので安心しました。

事前に細かく設計書を作つて来て下さり選択肢が判りやすく大変ありがとうございました。

これからのお後に備えて、安心して日常生活をおくるために保険を手厚くしたく、とても電話相談の時もしっかり丁寧に教えてくれて満足でした。

すすめられるままに掛け続けている保険が何種類もあり驚いています。10年に一度位で見直しの案内が必要と実感しています。良い機会をいただいたと思っています。

電話ですが、何度も何度も説明して頂き、こちらの変更に対して丁寧に対応して頂きとても助かりました。お手数をおかけしましたが納得のいくプランとなりました。

(2020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。

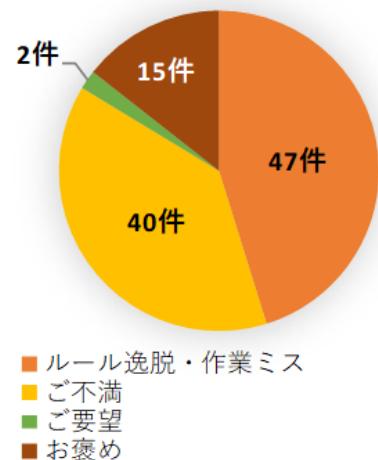
### お申し出等受領件数の内訳

	件数	構成比	
お客様の声対応票の起票	33	31.7%	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	45	43.3%	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	26	25.0%	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	104	100.0%	

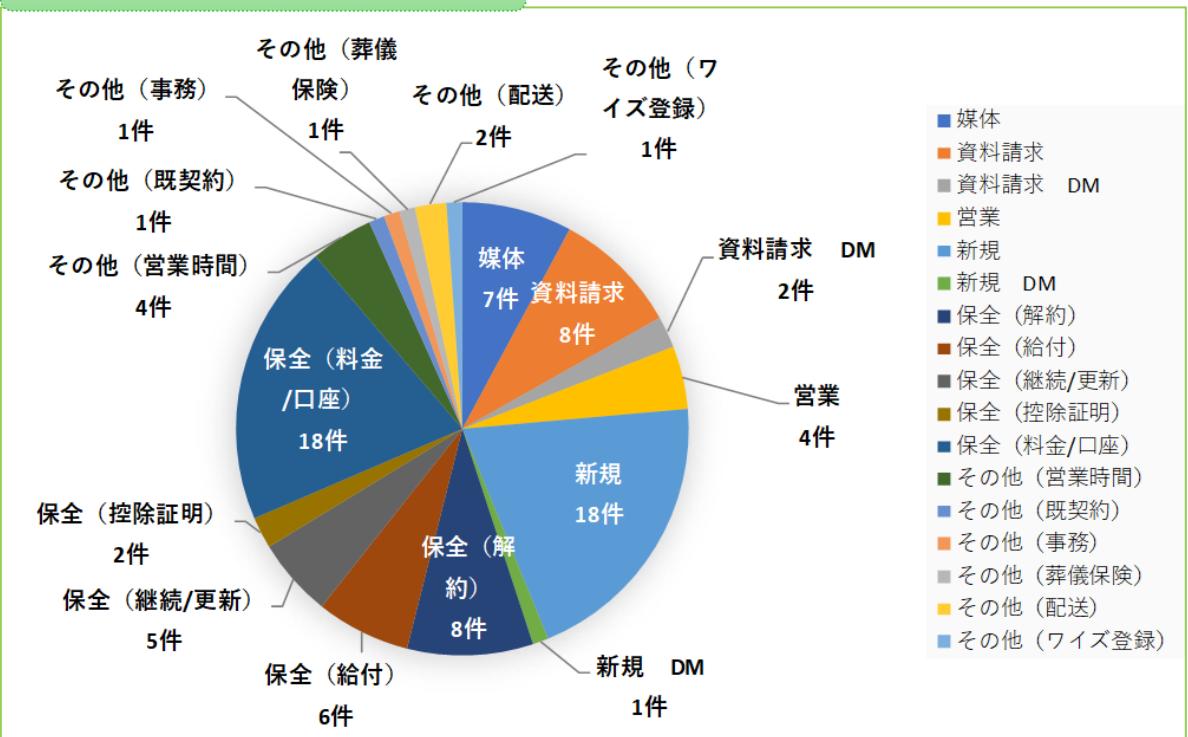
### お申し出等の内容内訳

	件数	
ルール逸脱・作業ミス	47	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
ご不満	40	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
ご要望	2	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
お褒め	15	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
お申し出等受領件数 計	104	

### お申し出等の内容内訳



## 業務分類別内訳（「お褒め」除く）



(2020年度受領分)

## お申し出等からの改善事例

発生事象	当社団体保険保険会社担当者様より、保険相談希望のお客様に 3/4 以降連絡をする旨の対応依頼メール(生命保険見込み客メール)が届いていたが、営業 G が見落とし、3/8 に、連絡が来ない旨お客様からお申し出があったと再度メールをいただいた。  団体保険契約者から生命保険関連の保険相談依頼が当該保険会社に入る事は年に数件あり、その場合、このようにメールで対応依頼がされるが、見落としてしまったもの。営業 G リーダーがお客様に電話してお詫びし、アポイントを取らせていだいた。
原因	①団体保険担当者様からのメールだったため、団体保険の「定期連絡メール」の類と思い込み、読まずに既読にしていた。②宛先が当社生保 G リーダーで、営業 G は CC だったことから、営業 G への依頼メールであるという意識が薄かった。  ③過去の同様のメールは、生保 G リーダーから声掛けをいただいたが、今回は、メール着の時間に生保 G リーダーが不在だったため、声掛けがなかった。
改善実施事項	①団体保険担当者様からのメールについて、outlook に個別仕分けフォルダーを作成し、当該フォルダーに入るようにすることで、見逃しや返信漏れを防ぐ②団体保険担当者様に「生命保険見込み客メール」を送る際は、あて先を営業 G リーダー、CC に営業 G 担当者、生保リーダーとしていただくよう依頼③団体保険担当者様からのメール、保険相談予約(HP)、共同募集先からの依頼メールは、営業 G 全員で情報共有の声掛けを行い、誰が対応するかを都度明確にする。

## [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。

### 2020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 <b>事故</b> 事例	保険事業部へのお褒めの言葉
4月 	働く上での大切なルール「就業規則」の一部を改定 ～この機会に「就業規則」を確認しよう！～	“保険の資料が届いたが、他人の書きかけの申込書が入っていた！” 回収した書き損じの申込書を誤封入してしまった事例	火災保険担当が対応した方から送ってきた、更新手続き書類に同封されていた“ありがとう”的付箋
	あらためて“コンプライアンス”ってなーに？		
5月 	2019年度下期「個人情報保護自己点検」を終えて ～「個人情報ルール」の理解を深めるきっかけに！～	“なぜ俺のところに関係ないものが来るんだ！” 団体がん保険の対象でない生協の組合員に、同保険の広告が配布されてしまった事例	独立した子に基本的シンプルな保障でリーズナブルな商品ということで満足しました（通販契約者からのアンケート）
6月 	「お申し出」件数、前年比38%減！ ～2019年度「お申し出」「事故対応」「個人情報事故」のまとめ～	“えっ！？ なんで「団体がん保」って表示されているの・・・？” 「コーパの三大疾病保険」の商品名が間違って表示されていました	時節柄大変な時期ではありますが、無事に乗り越えられます事をお祈り申し上げます（返送された生命保険手続き書類に付された付箋のメッセージ）
	組合員から信頼される業務を進めるために！ ～2020年度「コンプライアンス計画」の概要～		
7月 	「電話応対マナー研修」で学んだこと、業務で実践していますか？ ～昨年の研修のおさらいと、最近増えている電話応対ミスへの対応～	“郵送されてきた封筒の中に、別人の書類が入っていました！” 保険会社が別人の継続案内を送ってしまった事例	いくつかのパターンで丁寧に説明してくださいました。また、理解するまで丁寧に説明してくれた（面談契約者からのアンケート）
8月 	お申し出電話への対応、基本に立ち返ってみましょう！ ～おさらいシリーズ第2弾 “お申し出電話応対研修”編～	“お届け明細書”的「チケット他」に心当たりがあります！” 学習教材代金を利用されていない別の組合員に誤請求した重大事例	ていねいなご案内ありがとうございました。とりあえず2つ、加入してみますね！（事情で母子家庭になってしまった方の相談についた通販営業担当者がいただいた付箋のメッセージ）

<p>9月</p> 	<p>開くな危険！「不審なメール」は 削除が鉄則 ～「不審なメール」を受信した際の対応方法について～</p>	<p>“ちゃんと手続きはされているの？！” 「新コープの団体がん保険」の加入依頼書を紛失したと思われる事例</p>	<p>長年に亘りお世話になり誠にありがとうございました。幾度かの受傷の折に支給金を頂き大変助かりました（ケガ保険解約用紙に付された付箋のメッセージ）</p>
<p>10月</p> 	<p>「個人情報等を取扱うシステムの運用・管理に関する基準」10.21 改定施行 ～現行基準の不具合を是正し、技術的の安全管理措置を補強～</p>	<p>ひどい会社です。 ～とある「検索エンジン」に書き込まれた当社対応へのご不満～</p>	<p>対応がとても良かったと思います。的確に答えて頂けたため安心して加入できました（通販契約者からのアンケート）</p>
<p>11月</p> 	<p>“空欄”は ゼロ !! ～上期「個人情報自己点検」を終えて～</p>	<p>“解約したのに、まだ保険料が引き落とされているんですが…？！” そもそも当社が解約用紙を送り漏らしていた事例</p>	<p>今まで加入していた保険の保障をいまいち理解しておらず今回説明をしていただき、新しい保険で色々と補えたので安心しました（面談契約者からのアンケート）</p>
<p>12月</p> 	<p>気忙しい年末ですが、“ながらスマホ”や“歩きスマホ”は絶対にやめましょう！ ～自らを事故の危険から守るためにも、ルールやマナーをしっかり守りましょう！～</p>	<p>「記録」は自らを守る重要な資料となります 当社でのクーリング・オフの手続きは正確に行われていました</p>	<p>病気のせいで申し込みを忘れて慌ただしく加入致しました。親切に相談にのっていただき大変助かりました（面談契約者からのアンケート）</p>
<p>1月</p> 	<p>新型コロナウイルスの感染拡大防止にご協力ください ～全員で「感染拡大予防ガイドライン」の取り組みをすすめます！～</p>	<p>“届いた封筒に、見ず知らずの他人の書類が入っていたんですが…” 他の契約者の火災保険の継続申込書を誤封入して発送した事例</p>	<p>とてもわかりやすく説明して頂き今までより少し保障をアップした保険にする事にしました。満足しています（通販契約者からのアンケート）</p>
<p>2月</p> 	<p>2020年度「コンプライアンスWebテスト」結果報告 日常業務で実践できるよう、解答をおさらいしましょう！</p>	<p>不正確なチェック作業が、お客様にご迷惑をお掛けし、信頼を失うことになります Wチェックでの見落としによる“お申し出”を連発！</p>	<p>何度も何度も説明して頂き、こちらの変更に対して丁寧に対応して頂きました。お手数をおかけしましたが、納得のいくプランとなりました（通販契約者からのアンケート）</p>
	<p>当社で働くすべての人が対象の法律です “構成員契約規制”って知っていますか？</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 ～3月21日付けで「保険募集管理マニュアル」を改定～</p>	<p>組合員サービスのはずだったのに、ご迷惑をお掛けしてしまいました 別の方の“お客様の控え”をサンキューレターに同封してしまった事例</p>	<p>保険料との兼ね合いもあり、保障を手厚くしたかったのですが、決めたもので大変満足しています（通販契約者からのアンケート）</p>

## [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。

### 2020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

- 2020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。
- 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、勤怠管理ルール、残業ルールの徹底状況、作業改善・業務の効率化の推進状況の確認を行う。

確認項目 総件数	指摘件数 *1	要フォロー 件数 *2
74 件	0 件	22 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

☆営業メンバー全員が同じ基準で適切な面談募集を行うため、毎営業会で面談ローブレを実施し、統一の資料を使うことや、同じ説明のやり方で進める目線合わせを行っていた。AS-BOXの表示の出方の特徴についても共有化し、全員が同じように使いこなせるように進めている。

☆業務課では残業申請書に基づく残業実施のルールが徹底されている。

#### [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
43 件	1 件	12 件

##### 改善を確認した事例

☆コーポの介護保険の宣伝媒体に掲載したQRコード（当社HPに遷移）が、当社HP内URLが変更されたことによりNotFoundになっていた事故を受け、媒体チェック表にHP担当者者の回議欄を追加、チェック項目としてQRコードを追加する改善を行い、再発防止策が定着していた。

（QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です）

☆売却のため火災保険失効解約の手続きを承った際、家財のみ手続きし、別証券の建物の方の失効を実施していなかったことが判明した事故を受け、「他保険確認欄」の記入・チェックを再徹底し、再発防止策が徹底されていた。

## [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。
- 「DM等ストップ対応手順」(組合員から『DMは不要』等のお申し出をいただいた時の対応、及びDM発送を企画する場合のDMストップリストの入手に関する手順)の運用状況の確認を行う。

確認項目 総件数	指摘件数	要フォローアップ件数
9 件	1 件	2 件

### 改善を確認した事例

- ☆団体保険グループにおいて、管理台帳と廃棄台帳の個人情報データ名称がアンマッチだったものが、ひも付けが容易にできるように改善されていた。  
「DM等ストップ」の運用については・・・
- ★団体保険DM全般のDMストップ者リストの存在が、団体保険グループ内で承知されておらず、再徹底する旨指摘された。

## [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

- 電話募集時の意向把握、比較・推奨の実施、高齢者対応等が適切に行われているかの確認を、電話での対応を模したロールプレイイングにより実施する。
- 面談記録(生保お客様相談シート)、モニタリング記録等について、改善課題の進捗評価を行う。
- 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。

〈面談募集のロールプレイイングは、新型コロナウィルス感染症リスクを勘案し実施を見合わせ〉

確認項目 件数	電話ロープレ 実施人数	お客様相談シート 査閲件数	課題抽出 項目
49 件	3 人	134 件	26 項目

### 改善を確認した事例

- ☆面談記録(生保お客様相談シート)の記載において、商品の絞り込みに至った理由の記載がより明確になるなど改善が進んでいる。
- ☆乗換意向を確認した時は、お客様相談シートに記録を残すこと、また、お客様と相互確認し、「乗換・変更に関する同意書」を手交する運用を2019年より追加しているが、運用が継続していることを確認した。