

「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

2023 年度

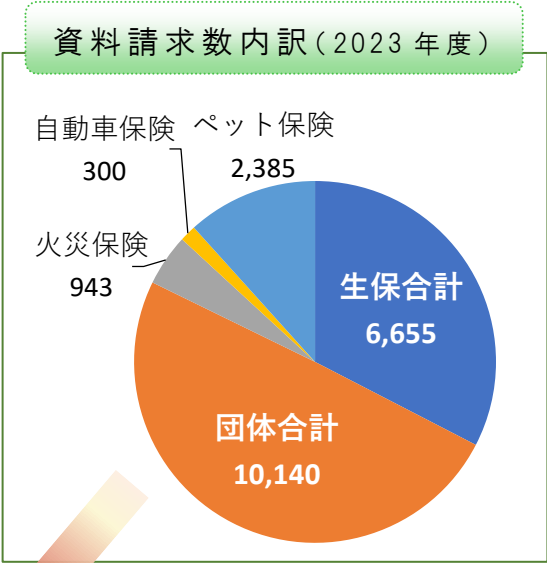
（2023 年3月 21 日～2024 年3月 20 日）

[1] 保険資料請求数

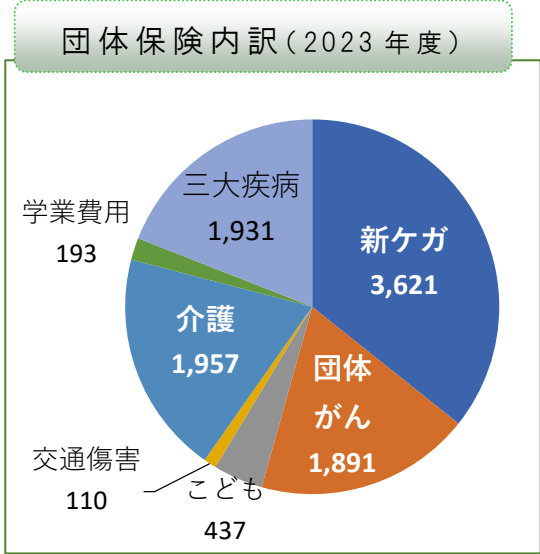
コープ組合員を対象に、生協の宅配「おうちCO-OP」やコープ店舗でのチラシ配布、ホームページでお知らせを行い、くらしの安心に必要な保険について考えていただくきっかけとしています。「この保険、私のくらしに、いいかも」と思っただき、詳しい資料を請求いただくことが、お客様のくらしの安心にお役立ちできる第1歩と考え、より多くの資料請求をいただくことをめざしています。

保険資料請求数

保険種類	資料請求数	
	2022年度	2023年度
生命保険合計	10,973	6,655
団体保険合計	14,650	10,140
火災保険	869	943
自動車保険	321	300
ペット保険	3,393	2,385
損害保険 計	4,583	3,628
総合計	30,206	20,423



団体保険商品	資料請求数	
	2022年度	2023年度
新コープのケガ保険	4,107	3,621
新コープの団体がん保険	2,612	1,891
コープこどものケガ保険	913	437
交通傷害保険	248	110
コープの介護保険	4,064	1,957
学業費用保険	287	193
コープの三大疾病保険	2,419	1,931
団体保険合計	14,650	10,140



* 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

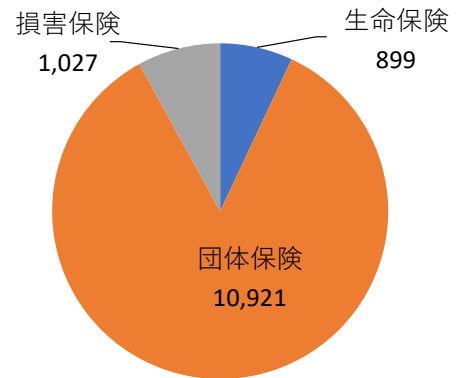
お客様に、「私のくらしの安心に必要な保険」と思っただき、新たに契約(加入)していただいた件数は、お客様へのお役立ちを進めることができた結果と考え、最も大切にしている数値の一つです。

保険新規契約(加入*)件数

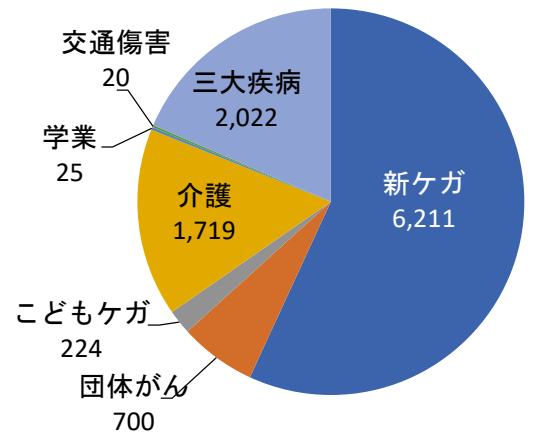
保険種類	件数	
	2022年度	2023年度
生命保険合計	1,032	899
団体保険合計	11,383	10,921
損害保険合計	1,027	1,027

* 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(2023年度)



団体保険内訳(2023年度)



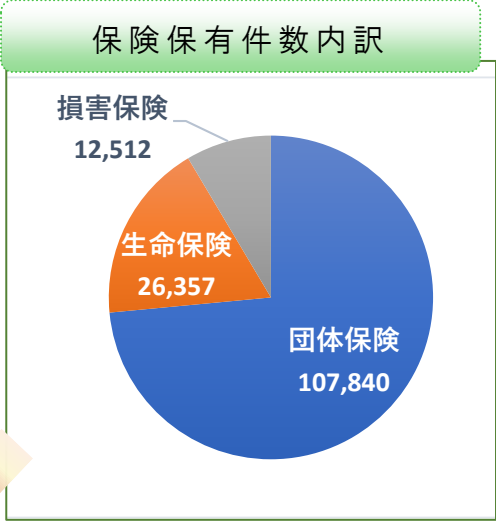
団体保険商品	件数	
	2022年度	2023年度
新コープのケガ保険	6,451	6,211
新コープの団体がん保険	739	700
コープこどものケガ保険	434	224
コープの介護保険	1,714	1,719
学業費用保険	24	25
交通傷害保険	29	20
コープの三大疾病保険	1,992	2,022
団体保険合計	11,383	10,921

[3] 生命保険・損害保険・団体保険の保有件数

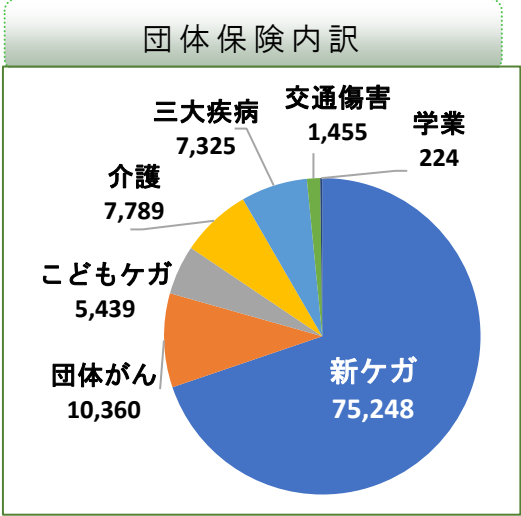
お客様の大切な保険の維持・管理を行い、お客様が意図しない失効・消滅等が起きないように努めています。お客様から管理をお任せいただいている保険の保有件数は、お客様からの信頼のバロメーターと考えています。

保険保有件数内訳 (2023年度末)

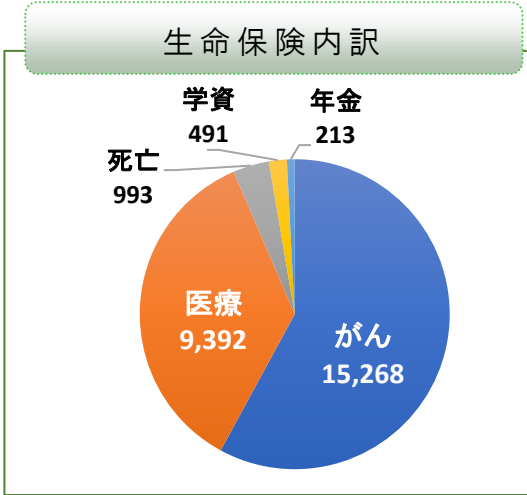
保険種類	件数
団体保険合計	107,840
生命保険合計	26,357
損害保険合計	12,512
合計	146,709



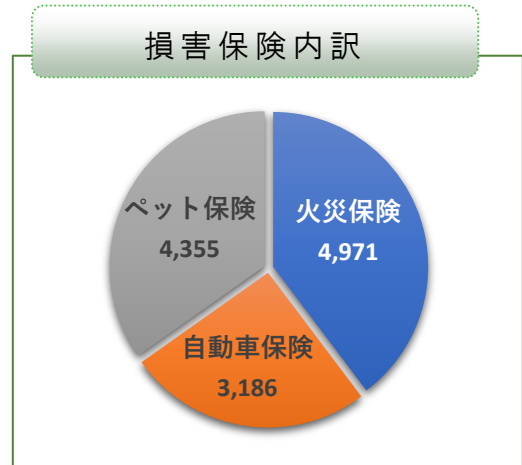
団体保険商品	件数
新コープのケガ保険	75,248
新コープの団体がん保険	10,360
コープこどものケガ保険	5,439
コープの介護保険	7,789
コープの三大疾病保険	7,325
交通傷害保険	1,455
学業費用保険	224



生命保険商品	件数
がん保険	15,268
医療保険	9,392
死亡保険	993
学資保険	491
年金保険	213



損害保険商品	件数
火災保険	4,971
自動車保険	3,186
ペット保険	4,355



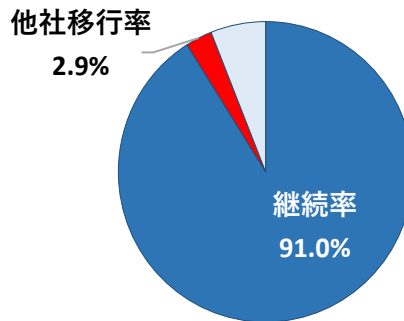
[4] 損害保険継続率・生命保険等の失効防止対応

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。

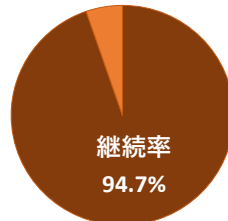
損害保険満期継続率（2023年度）

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。

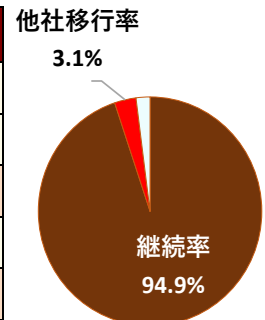
火災保険	
満期件数	1,027
継続件数	935
継続率	91.0%
他社移行件数	30
他社移行率	2.9%



自動車保険 計 (共栄+東京海上日動)	
満期件数	2,117
継続件数	2,005
継続率	94.7%



自動車保険（共栄のみ）	
満期件数	1,442
継続件数	1,368
継続率	94.9%
他社移行件数	45
他社移行率	3.1%



* 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。

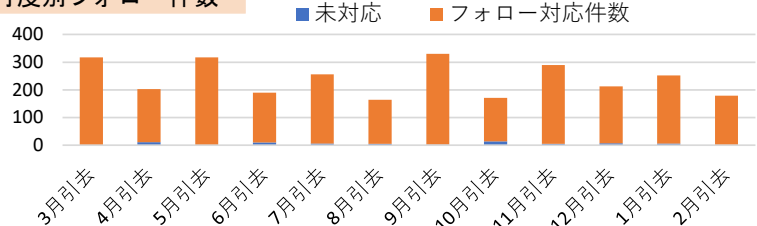
* 東京海上日動のみの継続率は94.4%

生命保険料未収フォロー対応件数（2023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。（アフラック集团取扱、オリックス生命対面募集分等）

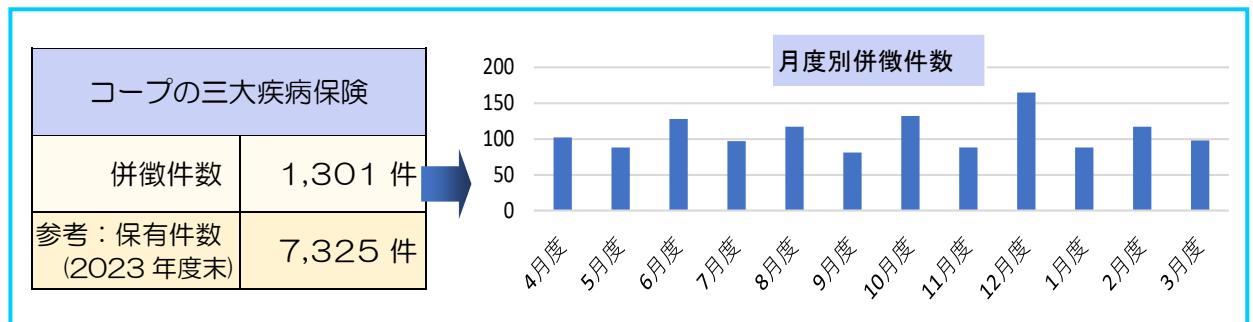
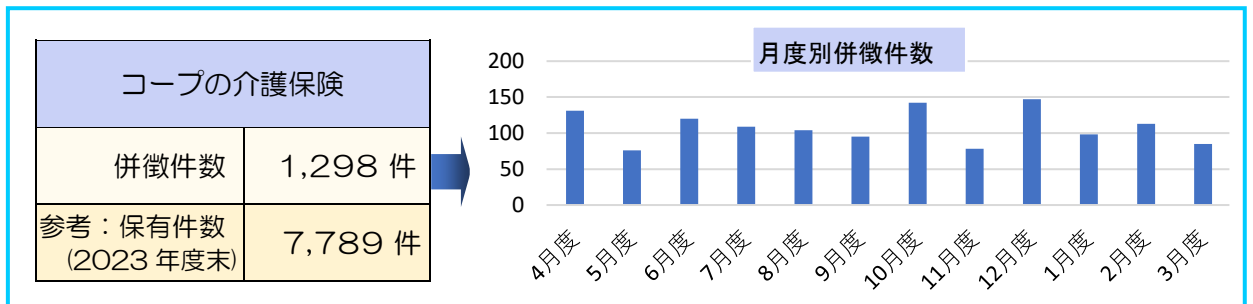
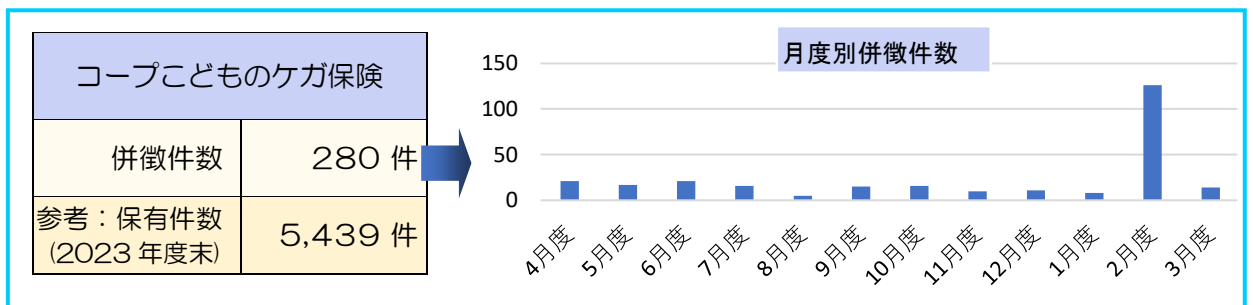
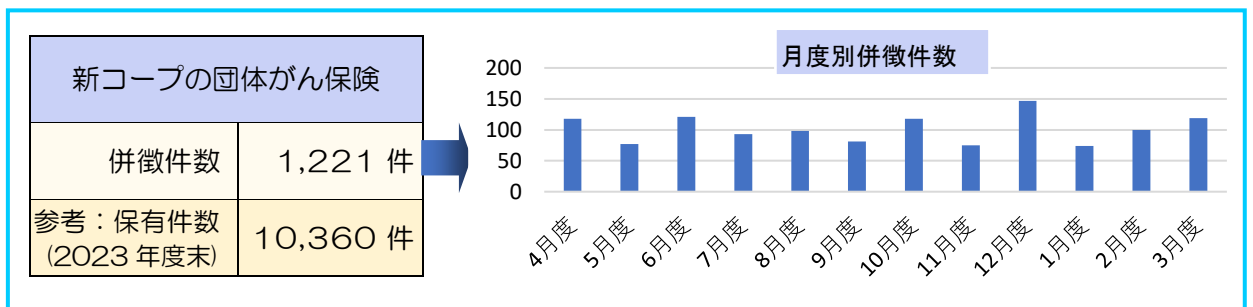
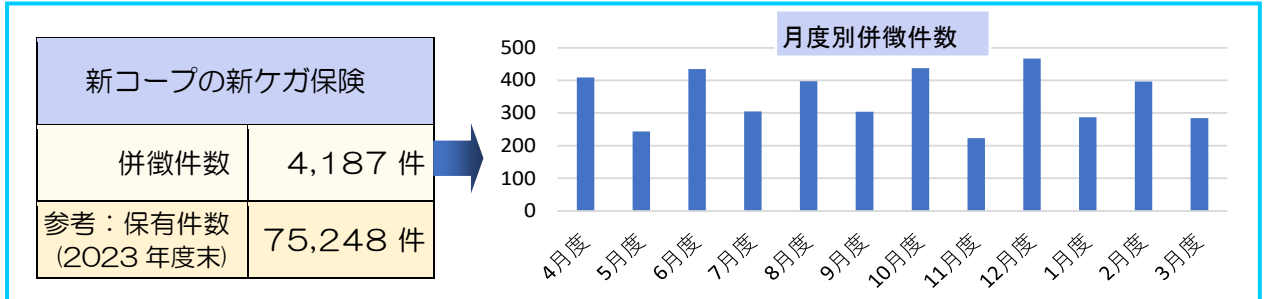
保険料引落とし不能 要対応件数	2,882
フォロー対応件数	2,815
対応率	97.7%

月度別フォロー一件数



団体保険併徴件数（2023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] 生命保険契約者へのアフターフォロー

生命保険契約者には、お客様のライフステージの移行によるニーズの変化に対応するなど、適切なアフターフォローを実施するよう進めています。

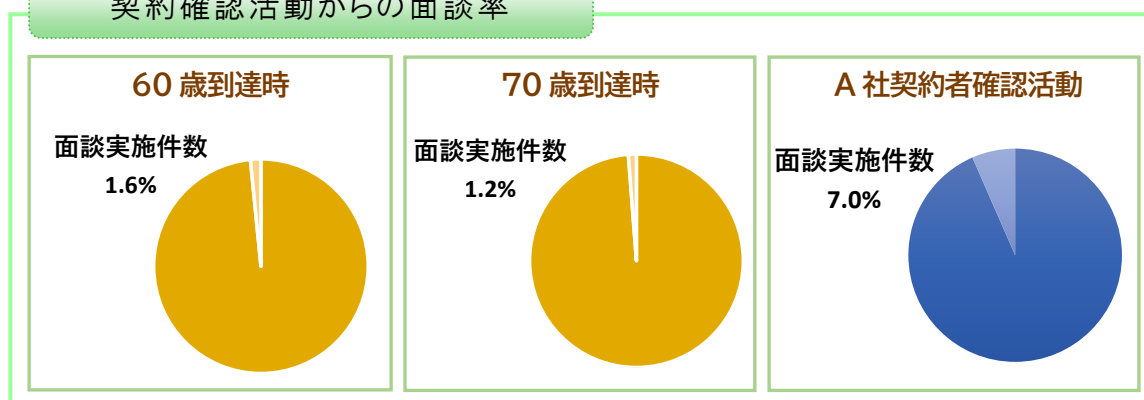
2023年度は、一定の条件に合致した契約者に「お客様へのご契約内容の確認活動」DMを発送し、「ご意向確認カード」を返送していただくことで、契約内容の確認や見直しのニーズに応える取組みを進めました。

契約内容確認活動実績 (2023年度)

保険商品	全生命保険契約者対象		A社契約者 契約確認活動
	60歳到達	70歳到達	
DM発送数	377	569	328
ご意向確認カード戻り数* (戻り率)	104 (27.6%)	121 (21.3%)	39 (11.9%)
電話相談件数	2	6	13
オンライン相談件数	0	0	4
面談件数	4	1	6
面談(相談)実施件数 計	6	7	23

*二次元コードからの回答も含む

契約確認活動からの面談率



60歳・70歳到達時 DM

お客様のライフステージの移行期となることが想定される「60歳」および「70歳」到達時の半年前のタイミングで発送します。(直近1年半以内に生命保険契約の申込書が到着している方など、一部を除いた全生命保険契約者)

A社がん保険契約者確認活動 DM

入院5日目から補償対象、上皮内がんが補償対象外など、A社の古い補償タイプのがん保険契約者を主な対象として、見直しをお知らせする活動を進めています。

「お客様へのご契約内容の確認活動」DMを発送し、発送後のフォローコールを行うことで、電話での相談や、補償内容の見直しのための面談に繋げています。

[6] 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

2023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。

測定会	開催件数		
	上期	下期	年間合計
骨の健康測定会	4	5	9
血管年齢測定会	4	3	7
骨の健康／血管年齢測定会	2	1	3
計	10	9	19

参加人数(保険アンケート・チラシ配布人数)＊	668	488	1,156
------------------------	-----	-----	-------

*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。
(2023年度実績)

骨の健康測定

手首の骨に音を通わせることで、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

コープ店舗で健康測定会実施中♪

コープ店舗で健康測定会の実施をお知らせするチラシ

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！



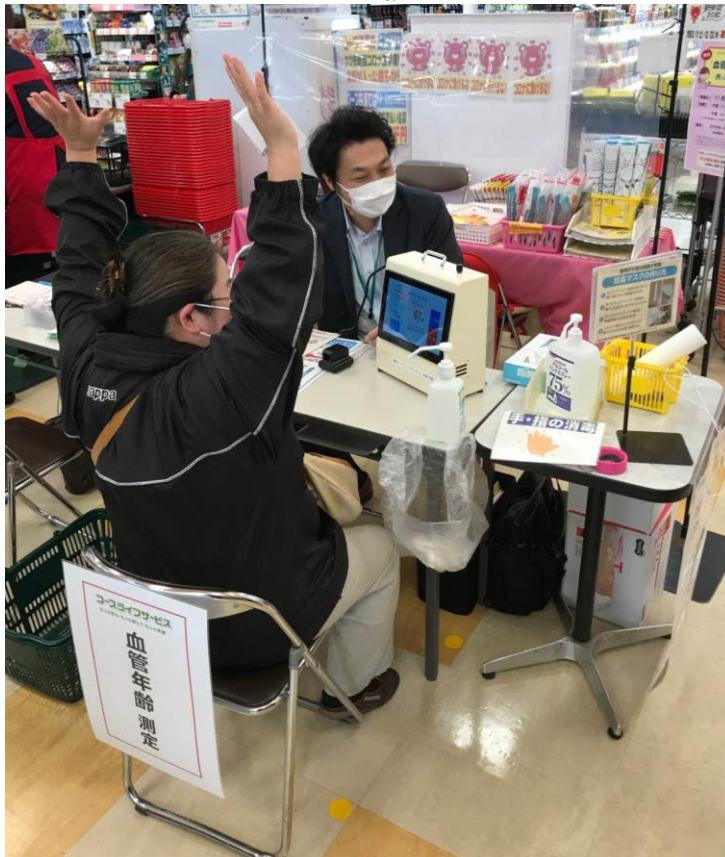
～コープライフサービスからのお知らせ～

【開催日】 月 日 ()

【時間】 ●:●:●～●:●:●

※ 当日店内特設スペースまでお越し下さい。

【場所】 ●●店



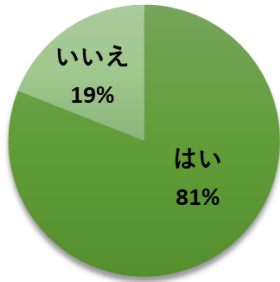
アルコール消毒など、感染予防に十分配慮し、実施中♪

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。

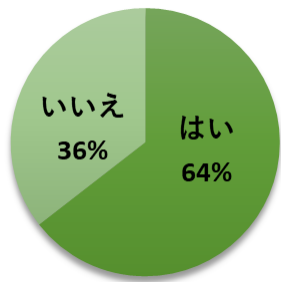
健康測定会に参加された方に保険のアンケートにお答えいただきました

新コープの新ケガ保険

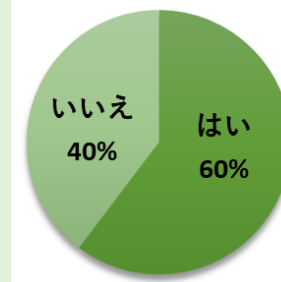
ユーコープには保険料が割安な団体保険「新コープのケガ保険」がある事をご存じでしたか？



「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？



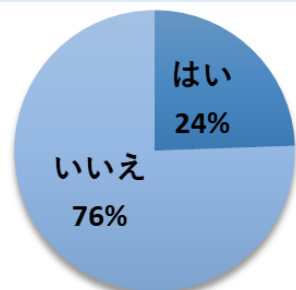
「新コープのケガ保険」は、自転車などで他人にケガをさせてしまった場合などを保障する個人賠償責任補償が付帯されている事をご存じでしたか？



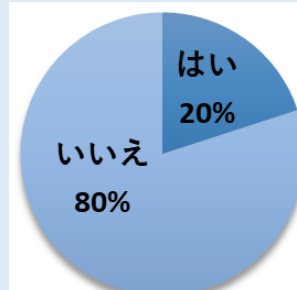
[総回答者 185 名]

新コープの団体がん保険

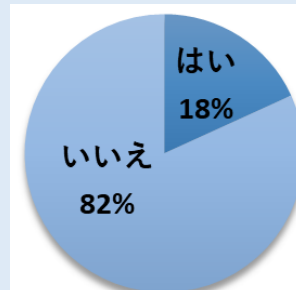
ユーコープには、保険料が割安な団体保険、がんに備える「新コープの団体がん保険」がある事を、ご存じでしたか？



新コープの団体がん保険は、0歳から満70歳まで(更新は89歳まで)お申込みできる保険であることを、ご存じでしたか？



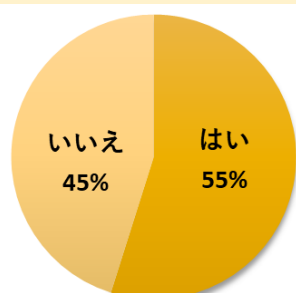
新コープの団体がん保険は、60歳以上の方に、家計にやさしいハーフプランを選択できる事を、ご存じでしたか？



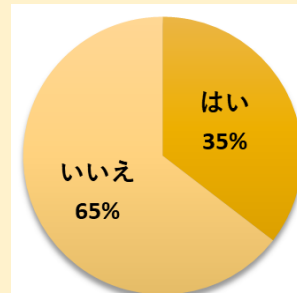
[総回答者 45 名]

コープの三大疾病保険

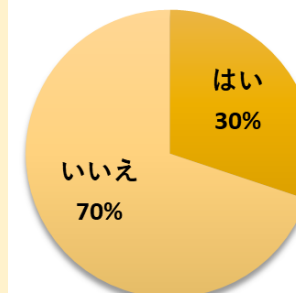
ユーコープには保険料が割安な団体保険「コープの三大疾病保険」がある事をご存じでしたか？



「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ことをご存じでしたか？



「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？

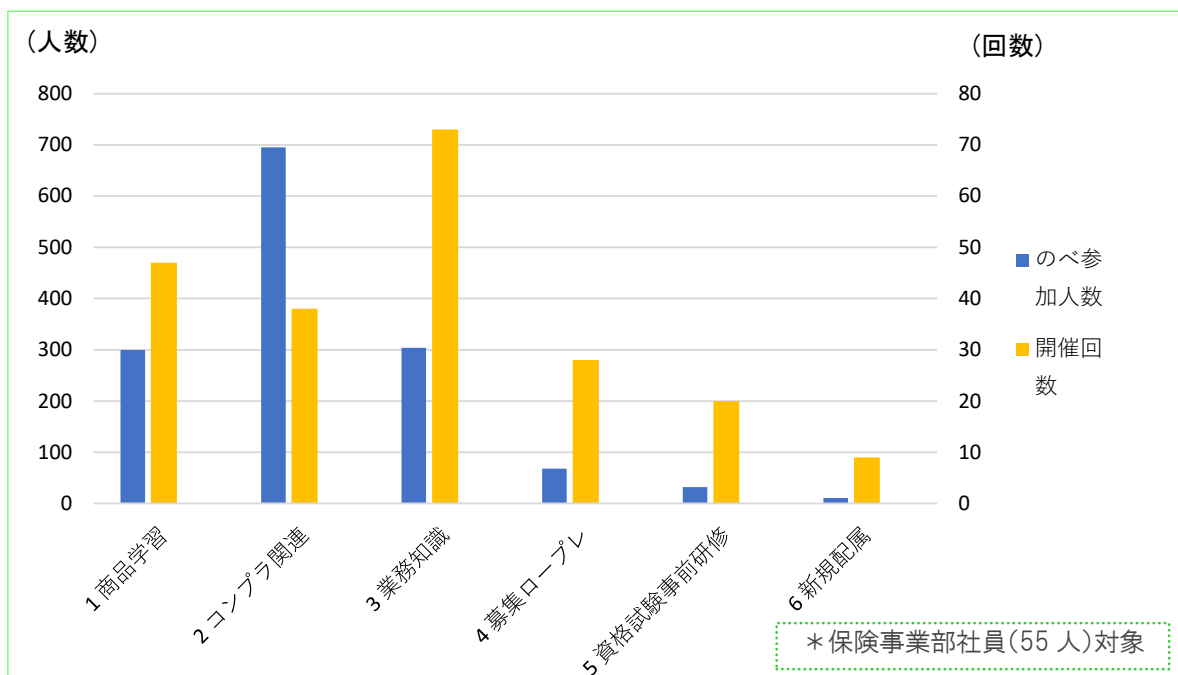


[総回答者 894 名]

[7] 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（2023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、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。

[8] 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	
		2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度
損害保険	火災保険	264	254	4	1	1	1
	自動車保険	145	148	4	0	14	12
	ペット保険	589	519	0	0	—	69
	旅行保険	—	—	—	—	7	26
生命保険 (医療保険、がん保険等含む)		700	608	281	261	51	28
団体保険		9,776	9,510	—	—	1,607	1,411
計		11,474	11,039	289	262	1,680	1,547

* ペット保険 Web 契約は 2023 年 10 月より開始

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。



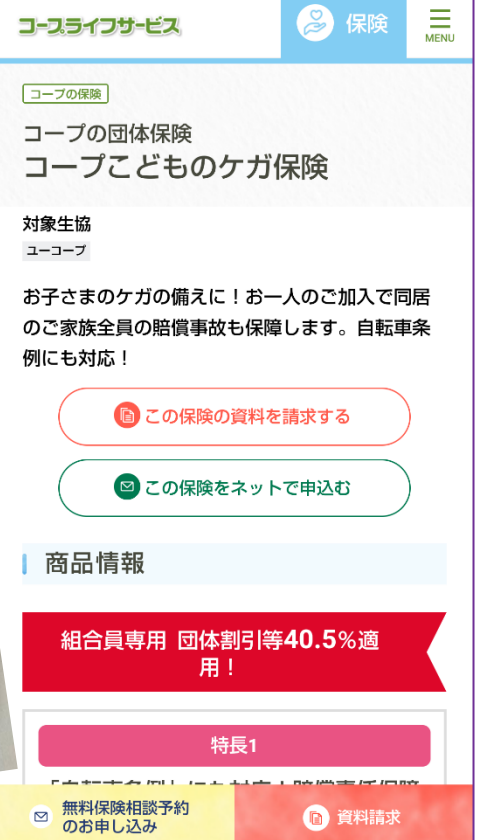
新型コロナの影響で対面のご案内を心配される方のため、オンラインでの保険相談を開始しました。

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、ペット保険、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



[9] 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	139	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	128	
営業グループ	5	
自動車保険グループ	131	
火災保険グループ	107	
団体保険グループ	234	
件数 計	744	

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	121	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、顧客管理システムにおける対応履歴・通話録音・その他募集記録により、募集時に問題がなかったか確認します。

対象契約	件数	モニタリング確認ポイント
生命保険契約	40	契約後1年以内に無効となった契約について、無効になった理由および、募集時に問題となる事項がなかったか？
損害保険契約	1,699	契約半年後(2023年11月までは1年後)までに無効になっていた契約について、無効となった理由が適切か？
モニタリング 件数 計	1,739	*募集上の問題点は確認されませんでした。記録等の改善事項について、当該部署に改善提案を行いました。

生命保険契約については、キャンセル・撤回・不成立の案件について、顧客管理システムにおける対応履歴・通話録音・その他募集記録により、募集時に問題がなかったか確認しています。2023年度は **49件**を確認し、とくに募集上の問題点は確認されませんでした。

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 2023.2.1～ 2024.1.31)	249	5	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 2022.10.1～ 2023.9.30)	616	11	
自動車保険契約 (契約始期日 2022.10.1～ 2023.9.30 当代理店で手 続き実施分)	74	1	
件数 計	939	17	*記録が無い案件は、当該部署に改善指摘を実施しました。

(2023年度実績)

[10] 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。

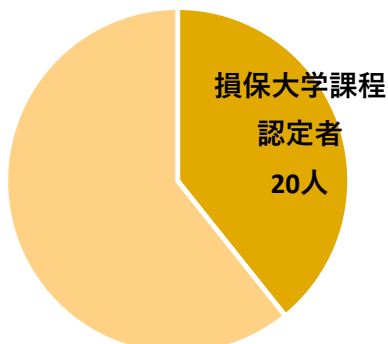
募集人資格取得状況

	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	55	3	8	66
損害保険募集人数	42	3	6	51
生命保険募集人数	42	3	7	52
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。

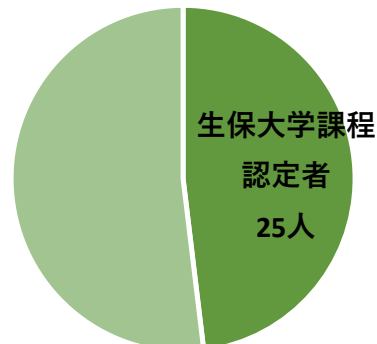
損保大学・生保大学認定者

損保大学課程認定者数



損害保険募集人 51人中

生保大学課程認定者数



生命保険募集人 52人中

AFP・CFP 資格保持者

資格	人数
AFP&2級技能士	11
CFP&1級技能士	2

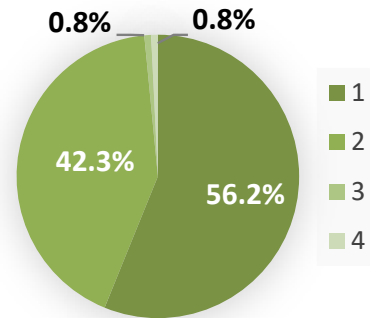
(2024年5月3日現在)

[11] 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。

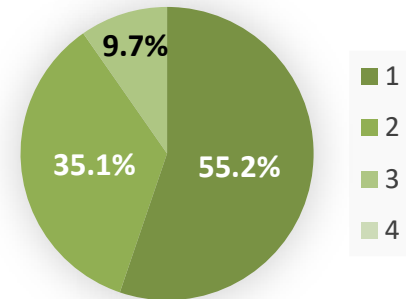
今回の保険のご提案にあたって、弊社からの提案はいかがでしたか？

1	とても満足	73
2	まあ満足	55
3	やや不満	1
4	大変不満	1
計(無回答4)		130



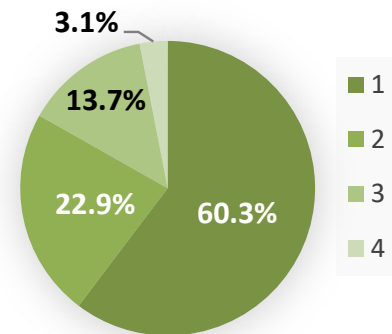
お申込みに際して、手続きご案内や注意事項の説明はいかがでしたか？

1	とてもわかりやすかった	74
2	まあわかりやすかった	47
3	やや面倒・わかりにくい	13
4	面倒・わかりにくい	0
計		134



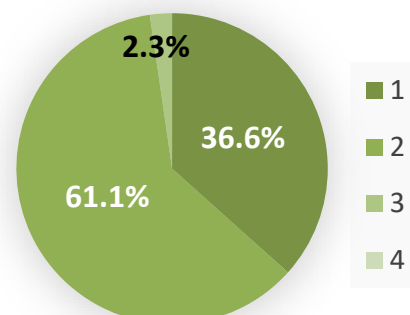
申込み書提出時や提出後のお手続きのご案内等は適切でしたか？

1	とてもわかりやすかった	79
2	まあわかりやすかった	30
3	やや面倒・わかりにくい	18
4	面倒・わかりにくい	4
計(無回答3)		131



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	48
2	まあ満足	80
3	やや不満	3
4	大変不満	0
計(無回答3)		131



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？

持病、年齢的な事で考えました。

おうちC O - O P コープのカatalogと同封されていて見直しの為検討した。

以前、契約していた保険が満期になり、次は掛け捨ての保険をと思っいろいろ検討していました。

医療保険に入っていない為、お守りがわりに1つ入ることにしました。

現契約中の医療保険・死亡保険の掛け金が割高だと感じたから。

昨年、室内で転倒、手術、入院したこと（思いがけない高額な費用がかかった。）

（主人の）医療保険が切れていたため、何か入らなければと思って。

現在契約している保険では補償が足りないと思ったので見直しをしました。

主人がリンパ腫で検査、入院、手術と一気に大変になり保険を（自分の）もう少し手厚くしようと思っしました。

葬儀代で子どもたちに迷惑かけたくなかった。

現在80才で医療特約の保険に入っていて、もうすぐ80才になり特約が切れたら大変な事と思っ健康なうちに入っておこうと思っ問合せ加入しました。

知人ががん保険を備えていると聞き、我が家は何もしていなかったため、コープなら信用がおけると思っ問い合わせました。

古いアフラックのガン保険の見直し。

終身保険に入っていなかった。将来病気になったときのそなえとして。

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

手ごろな価格であった。保障内容も特に（大きな保障）あげる必要はないとの話もしてくれた。

資料請求時や保険内容を検討する時も親切丁寧に説明してくれました。対応が1つ1つ早く安心しました。

28年前に契約した保険の内容を見直し、新しい内容を提示して頂きました。無理のない支払いが出来るようになりとても感謝しております。ありがとうございました。

56歳になり、同年代の知人が突然なくなる事が続き“死”という誰にでも訪れる事を改めて考えました。コープライフサービスへの相談し、家族構成に合った保険をすすめて頂き安心して申し込みができました。何度もプランを郵送して頂き、じっくりと向き合っいただきありがとうございました。

アドバイス頂いて有難うございました。チェックして頂いたため1部同じ様な保険を重複して申し込んでしまっところを申し込み前に申し込み用紙を戻して下さり高額な保険金にならずにすみ助かりました

候補を先に送ってもらった資料を見て2つに絞って相談させてもらったが、どちらが良いかわかりやすく説明してくれたのが良かった

他社の保険と比べて割り引きがきいて安かったです。

保険の内容と、注意点について大変丁寧に説明していただき見積もりもわかりやすかったです。疑問点にも、ひとつひとつ詳しく回答していただき、安心して申し込むことができました。

保険は会社も商品もたくさんあり自分に合った内容がどんなものかわからないことが多いと思っます。今回はたくさんの保険会社の中から自分に合った保険商品を探して下さり今だけでなく将来を見据えた内容を丁寧にわかりやすく提案して頂きました。年齢とともに加入が難しくなる場合もあり今見直しできてとても良かったです。ありがとうございました。

変更前と比較して保証内容が良くなった上に保険料もだいぶ下げる事ができた。

（2023年度受領分集計・抜粋）

[12] 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

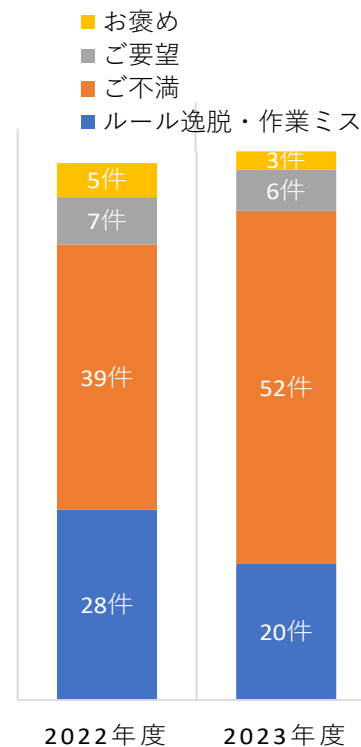
	件数	構成比	
お客様の声対応票の起票	19	23.5%	お客様からのお申し出のうち、当社のミス等により発生した案件、およびルールの見直し等対応の必要なご不満・ご要望
顧客対応管理システムへの入力	53	65.4%	上記以外のお申し出。お褒めも含む
お客様の声以外の事故対応票の起票	9	11.1%	お客様からのお申し出によらずに顕出された事故案件
お申し出等受領件数 計	81	100.0%	

(2023 年度実績)

お申し出等の内容内訳

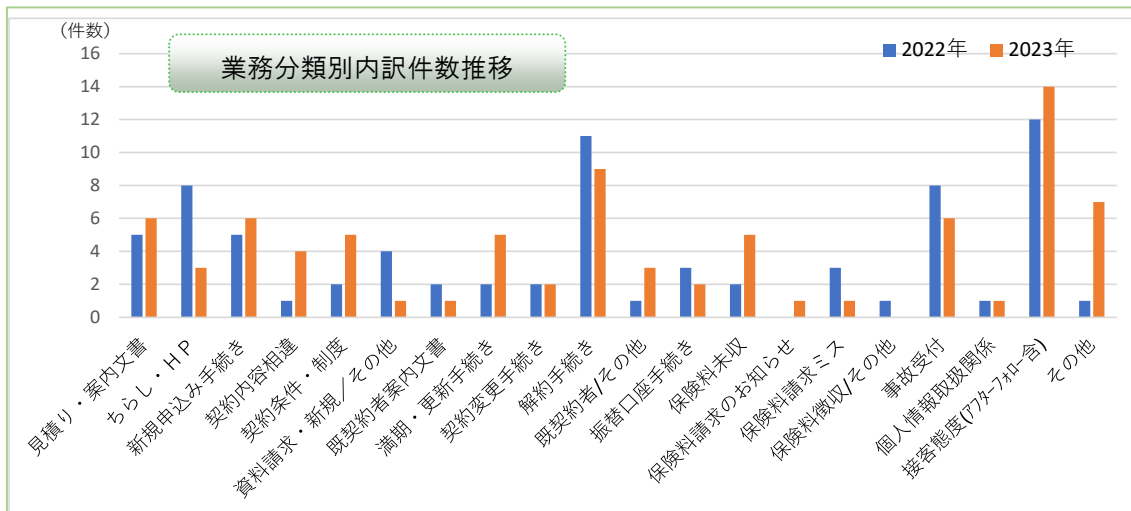
内容		件数 (年度)	
		2022	2023
ルール逸脱・作業ミス	マニュアルやルールの逸脱や作業ミスが原因で発生した案件	28	20
ご不満	不平、不満、異議を表明されたもので、対応や返答を要するもの	39	52
ご要望	保険会社に対するものを含めた意見や要望で、特に返答を要しないもの	7	6
お褒め	当社等の対応や商品・サービス等に関して、お客様からお礼や感謝、喜ばれた事例	5	3
お申し出等受領件数 計		79	81

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)		
			2022	2023	増減
資料請求、 新規契約/加入	見積り・案内文書		5	6	1
	ちらし・HP		8	3	-5
	新規申込み手続き		5	6	1
	契約内容相違	説明不足含む	1	4	3
	契約条件・制度	高齢者対応に対する不満など	2	5	3
	資料請求・新規/その他		4	1	-3
既契約者 手続き	案内文書等		2	1	-1
	満期・更新手続き		2	5	3
	契約変更手続き		2	2	0
	解約手続き		11	9	-2
	既契約者手続き/その他		1	3	2
保険料徴収 関係	振替口座手続き		3	2	-1
	保険料未収	未収による残一括・失効など	2	5	3
	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	1	1
	保険料請求ミス	保険会社の処理ミス含む	3	1	-2
	保険料徴収/その他		1	0	-1
事故受付		給付申請含む	8	6	-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(アフターフォロー含)		アフターフォロー含む	12	14	2
その他		生協事業所・郵便局不備など	1	7	6
合計			74	82	8



お申し出等からの改善事例

(2023 年度受領分より)

発生事象	<p>半年後に 70 歳を迎える生命保険契約者の方へ、ご契約確認活動の DM を送付したところ、「私の生年月日は、昭和 29 年(1954 年)なので 69 歳です。確認してください。」との返信があった。送付したカバーレターを点検したところ、「半年後に 60 歳を迎える方へ」と書かれたフォームを使っていたことが判明した。</p> <p>「60 歳用」の定型フォームをコピーして「70 歳用」のフォームを作成する際に、「70 歳」と書き換えるのを漏らしてしまったもの。</p>
改善実施事項	<p>カバーレターの定型フォームに個人情報を印字するソフトをこの月から変更しており、作業方法等の変更時においては、特に注意が必要だったが、今回、文章自体には変更がなかったため、第三者による点検を実施していなかった。</p> <p>お客様への発送物については、複数名での点検を実施することとした。</p>

[13] 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。

2023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 	“コンプライアンス”って一体 な～に！？ ～「働きやすい職場」と「組合員に喜んでいただける会社」をめざして～	“介護保険のコース変更をしたはずなのに前のコースの加入者カードが届いた、どうなっているの？” 受電票が正確に記入されていない事例	保険の内容が複雑だったのですが、丁寧に説明してくれました（通販契約者からのアンケート）
5月 	お客様の期待に「いい仕事」で応えていきましょう！ ～2022年度「お客様の声（お申し出）」などの概要～	原因がどこであろうと組合員の不安や迷惑には変わりありません 保険会社が不正アクセスを受けたことによる個人情報漏えいの事例	手ごろな価格であった。保障内容も特にあげる必要はないとの話もしてくれた（通販契約者からのアンケート）
6月 	そのメール、何も考えずに開封しちゃって大丈夫なの！？ ～社内やお取引先様からのメールでも パツ と開封 に要注意～	もう少し早く契約したかったのに・・・ がん保険の契約変更手続きに、速やかに対応できなかった事例	医療保険の申込書に“親切なご対応ありがとうございました”の付箋を添付いただきました
7月 	すべては目の前の組合員のために ～「お客様本位の業務運営に関する方針」を改定しました～	開封前に「当社宛て」であることを必ず確認しましょう！ 当社宛ての郵便物が他社に誤配され、開封されてしまった事例	ケガ保険の解約手続き書類の返送に“シニア向けにマーカーで表示いただきありがとうございます”との付箋を添付いただきました
8月 	「誓約書」改め「個人情報保護等に関する誓約書」に！ ～ソーシャルメディアの私的利用には自覚と責任を持って～	“他保険代理店の感じの悪い対応で、気分がとても悪くなりました” 当社にて医療保険をご契約いただいたお客様からのお申し出事例	書類の不備で2回ほど返送され申し訳なかったです。それでも親切に教えてくださり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>9月</p> 	<p>「就業規則」 改定時にはチェックしましょう！ ～9月21日付で就業規則を改定しました～</p>	<p>データの誤入力に加え、Wチェック漏れが原因でした 組合員の名字を間違えたまま郵便を出してしまった事例</p>	<p>がん保険の申込書の記入方法を説明した生命保険グループの担当宛で、申込書に“ありがとうのお手紙”を付けていただきました</p>
<p>10月</p> 	<p>お客様の声に「いい仕事」で応えていきましょう！ ～2023年度上期「お客様の声（お申し出）」などの状況～</p>	<p>“こんなによく説明していただいて・・・” 他代理店扱いの既契約のA社がん保険に特約を付加する提案をして感謝された事例</p>	<p>医療保険の申込書に“いろいろありがとうございました”との付箋を添付いただきました</p>
<p>11月</p> 	<p>“あなたと話せて良かった”と思っただけの対応を！ ～高齢者の不安や不満を安心に変える対応を考えましょう～</p>	<p>“私は昭和29年生まれで、まもなく70歳を迎えますが・・・” 70歳を迎える方へのカバーレターが“60歳を迎える方”となっていた</p>	<p>がん保険の申込書に“親切な対応とても嬉しかったです”との付箋を添付いただきました</p>
<p>12月</p> 	<p>お申し出をチャンスにかえる電話対応を！ ～お申し出電話対応研修と電話対応フォローアップ研修を開催～</p>	<p>当社に届いた“新コープのケガ保険”の解約用紙がない！ 複数作業の同時進行中に発生した個人情報の紛失事故の事例</p>	<p>75才という事で保険申し込みはあきらめていましたが、コープに相談してとても親切に説明をしていただきました（通販契約者からのアンケート）</p>
<p>1月</p> 	<p>前回の全員点検より大幅に改善がすすみました！ ～PCデスクトップ上の個人情報ファイル・フォルダの全員点検に取り組みました～</p>	<p>（掲載該当案件なし）</p> 	<p>とても親切な対応で二人で申し込みました。安心料だと思います（通販契約者からのアンケート）</p>
<p>2月</p> 	<p>あれ～!? 35番の新垣様からの電話の点滅が消えてる ～共通保留ボタンを押し間違えた際の対応方法について～ （組合員の名前は仮名です）</p>	<p>えっ？この契約、請求エラーになってる？！ 集団扱割引の火災保険の契約者変更の手続きが漏れてしまった事例</p>	<p>説明も、また申し込みの記入の方法も、丁寧でわかりやすく大変助かりました。（通販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 ～3月21日付で「保険募集管理マニュアル」を改定～</p>	<p>書類の誤添付に気付いた後の速やかな対応が適切でした T保険宛でのメールにK保険契約者の個人情報を添付し送信してしまった事例</p>	<p>医療保険の申込書に“お忙しいところを何回もありがとうございました”との付箋を添付いただきました</p>

営業課 通販営業グループ

I. E.

通販営業グループでの資料請求時の受電や送付後のフォローコールが主務となって8年。その間、1年ちよつとの休職期間もありましたが、復職してから早くも1年半が経ちました。

私は、方が一の時にお役に立てる保険商品をお勧めできるこの仕事に、喜びとやりがいを感じています。

お客様からは「治療にいくらかかるの?」とか「がんにはならないから大丈夫!」など様々な質問やご意見をいただきます。保険は、いざ!というときのものです。保険は得をするためのものではないので、高額療養費制度を考慮して、必要十分の備えをしていたらいいと考えています。身体的にもお辛いときに、せめて治療費の心配を少しでも軽くして治療に臨んで欲しいのです。

そのためにコンプライアンスを十分意識して、意向を聴き取り、過度な誘導や押し付けにならないように、各社の特徴をお伝えし、その方の希望に沿う中で一番安い商品をお勧めしています。しかし、多くのお客様は、ネームバリューのある大手だから安心だ!と思ひ込んでいるようです。私が大切にしていることは、お客様ご自身が気づいていない商品のメリット・デメリットを示してお客様に選択していただくことです。時間はかかりますが「すべてはお客様のために」です。あのときコープに相談して良かった!と思っていたただけることを願って応対しています。

営業課 通販営業グループ

Y. Y.

通販営業グループに配属になって一年六か月ほど経ちました。休職明けでしたので、しばらくは体力と環境の変化に慣れるまで苦勞しましたが、周りの皆さんに支えられて仕事を続けることができ、感謝しています。

通販営業の仕事は、電話で保険のご案内をするため、「伝える」「お客様の真意を探る」ということがとても難しいと感じています。私の目標は「電話して良かった」とお客様に喜んでいただけるご案内をすることです。まず第一声は明るい声で対応し、お客様がお話ししやすい環境になるように心がけています。

最近、こんなことがありました。死亡保障の案内は、ご年配の方ですと、数年で払込保険料が保険金額を超えてしまう場合があります。その事実をご案内し、お客様の要望に合うのかを確かめました。その時お客様に「あら、ずいぶん親切に教えてくださるのね。そのままなら成績になるのだからどう。じゃあ貯金するわ」と言われ、「正直で信用できるので、何かあったら周りの人にもこちら(ライフ)をご紹介するわね」とのお言葉をいただきました。成約には至りませんでした。コープライフサービスの良さを知っていただけ、温かい気持ちになりました。まだまだ未熟な私ですが、今後とも「電話して良かった」と言っていたただけるように努力したいと思ひます。

営業課 媒体企画グループ

K. F.

私は、二〇一八年に当社に着任し、産休・育休を取得後、媒体企画Gに復職し、現在は保険の媒体(チラシ・パンフレット・動画等)の制作を担当しています。

保険の媒体には、組合員に保険の内容(良い点や注意点等)を正しくお伝えし、興味を持っていただくことで、資料請求・お問い合わせ、ご契約へ繋げる役割があります。

媒体制作は、年間計画に基づき、チラシの発行日の約三カ月前から始まります。文字サイズや表現方法など、社内・各保険会社の規定を順守しながら原稿を制作。社内でも複数回の点検を終えた後、保険会社に募集文書として申請します。保険会社から承認された紙面は「媒体チェック表」で社内(五名)の方の点検後、制作会社と確認し、印刷へ。最後に実際のチラシを点検し、五十万人以上の組合員の皆さまに配布します。

「点検だけで何回?」と思われるかもしれませんが、過去には誤字や印刷ミスなどの媒体事故も起きており、点検作業はいつも緊張の連続です。組合員が「知っていたら入ったのに!」と後悔されることがないよう、「組合員の皆さまに手に取っていただけ、わかりやすい媒体」を目指しています。媒体は、「読む」前に「見て」いただける紙面になるよう、写真やイラストの掲載を心掛けています。近年ではチラシにQRコードも掲載し、ホームページなどからより多くの情報をお伝えできるよう工夫しています。昨年から導入した動画も活用していきたいと思ひます。

私たちのつくった媒体が、組合員の保険を知るきっかけになり、少しでもくらしに貢献できたらと思ひます。

[14] 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。

2023 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

- ☑ 2023 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 of 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
79 件	1 件	26 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

- ☆FD 方針に 2023 年度追記した項目「生命保険契約者への適切なアフターフォローの実施」について、60 歳・70 歳到達前 DM に加え、体制不足のため実施を見合わせていたアフラック契約者の契約確認 DM を開始する準備を進めていた。
- ☆昨年発生した新規保険商品の4ケタ注文コードの登録にミスがあった案件について、今年度の新規商品の登録の際には再発防止策として定めた手順通りに登録と確認作業が行われ、再発防止策が有効に機能していた。

[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
21 件	0 件	1 件

改善を確認した事例

- ☆旧版の返信用封筒の廃棄ミスが発生したため、返信用封筒切り替え時に管理表にて管理する運用としたことが適切に引き継がれ、実施されている。
- ☆「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？」との問い合わせを受け、申込画面にコープの登録口座からの引き去りになる旨の記がない旨を載管轄保険会社に連携したが、年次の募集用画面切り替え時に、当該記載が追加されたことを確認した。

[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。

確認項目 総件数	指摘件数	要フォロー 件数
28 件	0 件	3 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(管理台帳と実物の名称の不一致等)が改善されていることを確認した。

☆「個人データの安全管理に係る取扱規程_6. 漏えい事案等への対応の段階」の改定、「保険契約関係の漏えい事案等の取引保険会社への報告手順」の新規策定がされ、サイバー攻撃を受けた場合等の対応手順をより明確にする補強が行われた。

[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

- ☑ がん保険契約者への契約確認活動
DM に対し、契約の総合確認と見直しの相談希望の返信があった想定で面談ロールプレイングを実施し、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。

確認項目 件数	面談ロール プレイング 実施人数	お客様相談シ ート査閲件数	課題抽出 項目
75 件	2 人	30 件	38 項目

改善を確認した事例

☆当初意向として乗換えの意向の有無を聞くようなスキームになっているが、早い段階で聞かれても判断できない、募集人からの話しを聞いて決めたいのでは、とのご意見を受け、乗換え意向の確認欄を後方ページに移動した。

☆コンプライアンス室が実施している「生保 早期無効契約モニタリング」「対面募集モニタリング」の記録について、提言をフィードバックした記録するよう、フィードバック日と結果を記入する欄が追加された。