

組合員、利用者本位の業務運営方針に基づく取り組みについて

評価指標（KPI）の結果

株式会社パルふれあいサービス

2024 年度

(2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日)

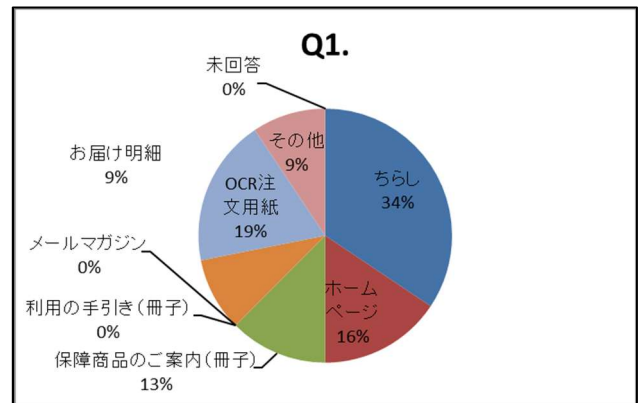
(1) 組合員、利用者アンケート結果

◆火災保険を新規でご契約いただいたお客様にアンケートを実施し、当社募集人の対応についての満足度やご意見を社内で共有し業務改善を進めております。

実施日	対象商品	送付数	回答数	回答率
2024/5/1	火災新規	48	32	66.7%

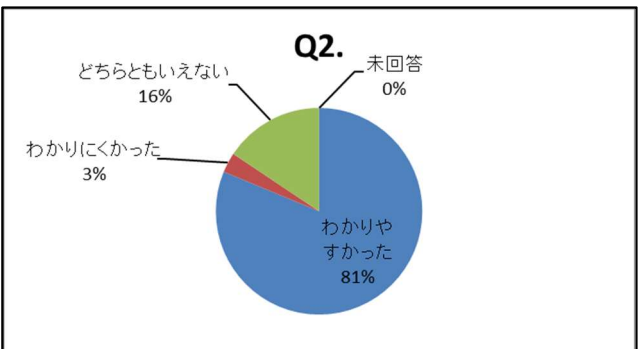
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

チラシ	11
ホームページ	5
保障商品のご案内（冊子）	4
利用の手引き（冊子）	0
メールマガジン	0
お届け明細	3
OCR 注文用紙	6
その他	3
未回答	0



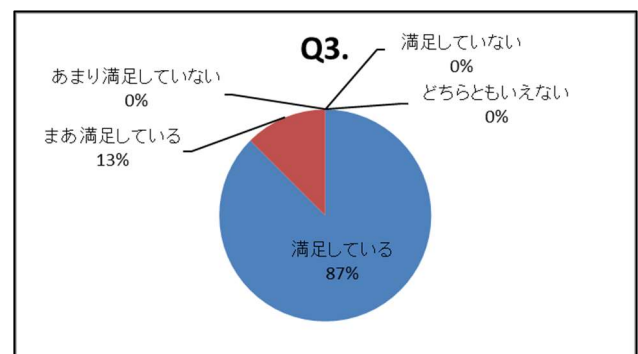
Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	26
わかりにくかった	1
どちらともいえない	5
未回答	0



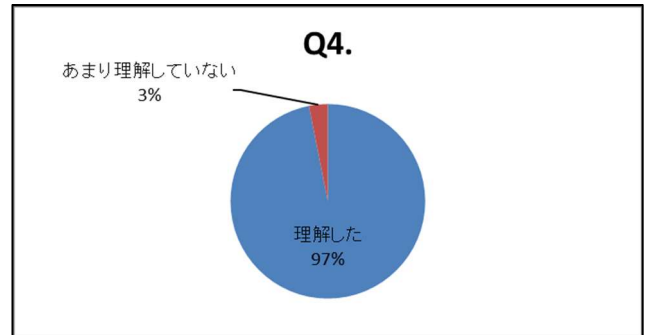
Q3. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	23
まあ満足している	8
あまり満足していない	1
満足していない	0
どちらともいえない	0



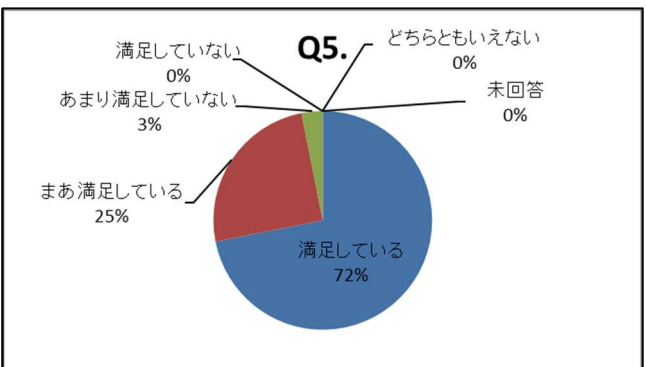
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	31
あまり理解していない	1



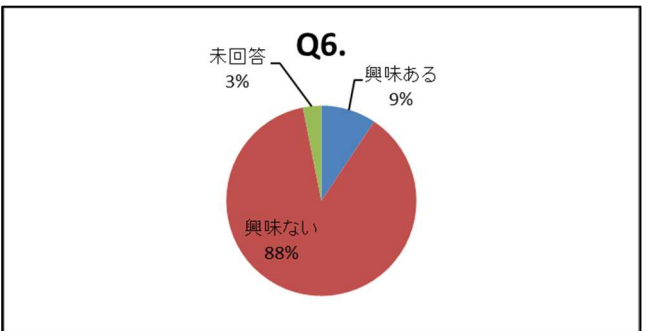
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	23
まあ満足している	8
あまり満足していない	1
満足していない	0
どちらともいえない	0
未回答	0



Q6. 他にご興味がある商品はございますか。

興味ある	3
興味ない	28
未回答	1



アンケートにご記入いただいた声

Q7. ご意見、ご要望、ご質問等がありましたら、お聞かせください。

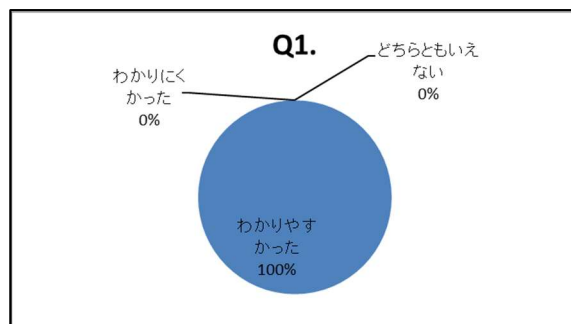
更新時により提案をタイムリーに契約までお手続きいただきありがとうございました。
申し訳ありません・・・どんな商品があるかを認識しておりません
COOP 共済たすけあいを契約中なのですが、病気による通院保障がある保険がありましたらお教え下さい。よろしくお願いします。
とても丁寧に対応して頂きました。ムダのない様に組み直して頂き感謝しております。

◆ P L 保険をご契約いただいた法人先へアンケートを実施し、満足度やご意見を社内で共有し 業務改善を進めております。

実施日	対象商品	送付数	回答数	回答率	プレゼント
2024/6/28	パルシステム協力会 PL保険	53	9	17.0%	モノトーンエコバック

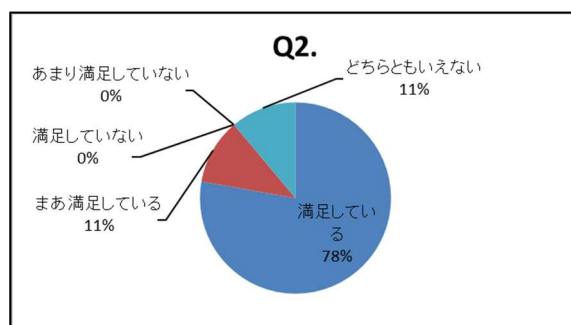
Q1. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	9
わかりにくかった	0
どちらともいえない	0



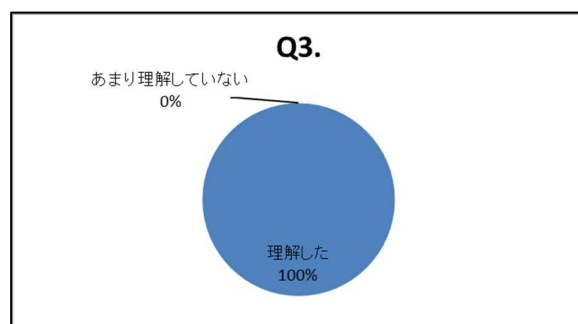
Q2. 担当者（スタッフ）の電話対応、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	7
まあ満足している	1
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	1



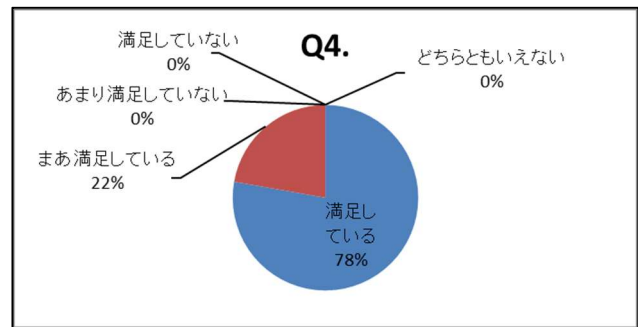
Q3. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	9
あまり理解していない	0



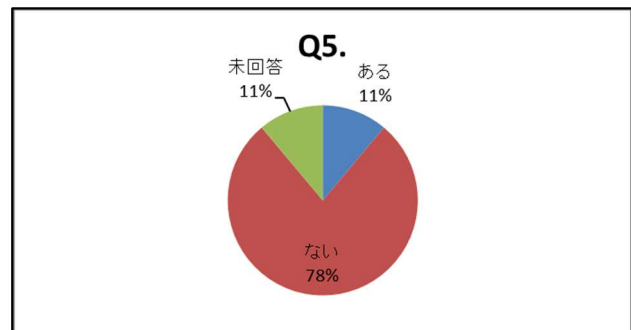
Q4. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	7
まあ満足している	2
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	0



Q5. 他にご興味がある商品はございますか。

ある	1
ない	7
未回答	1



アンケートにご記入いただいた声

Q6. ご意見、ご要望、ご質問等がありましたら、お聞かせください。

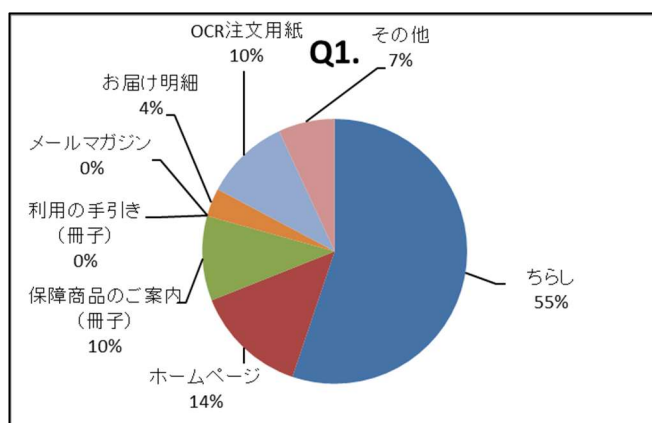
更新後の保険証券が届くのが、いつも補償期間がかなり過ぎてからです。なるべく早く欲しいです。

- ◆火災保険を新規でご契約いただいたお客様にアンケートを実施し、当社募集人の対応についての満足度やご意見を社内で共有し業務改善を進めております

実施日	対象商品	送付数	回答数	回答率	プレゼント
12/1～12/31	火災新規	49	29	59.2%	モノトーンエコバック

Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

チラシ	16
ホームページ	4
保障商品のご案内（冊子）	3
利用の手引き（冊子）	0
メールマガジン	0
お届け明細	1
OCR 注文用紙	3
その他	2

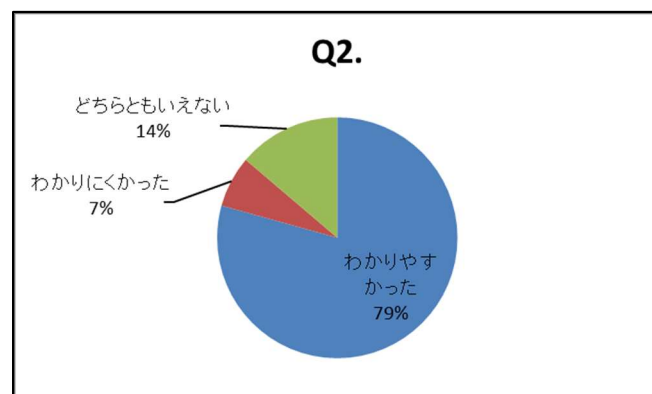


保険会社のコンサルタントの人に生協の保険のことを色々たずねて、決めました。

自分で問い合わせをした

Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	23
わかりにくかった	2
どちらともいえない	4

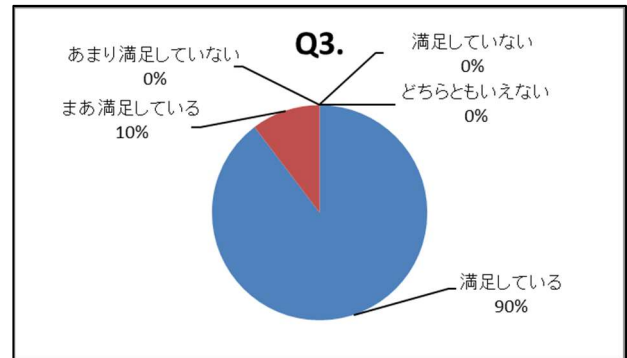


自己負担額の所がすぐに理解出来なかったのでフリーダイヤルにて教えてもらった

表になっているので、見やすかった。

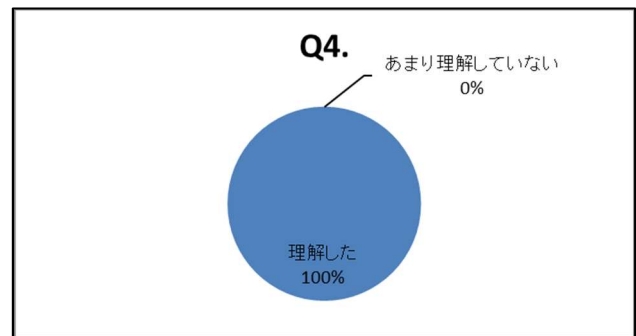
Q3. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	26
まあ満足している	3
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	0



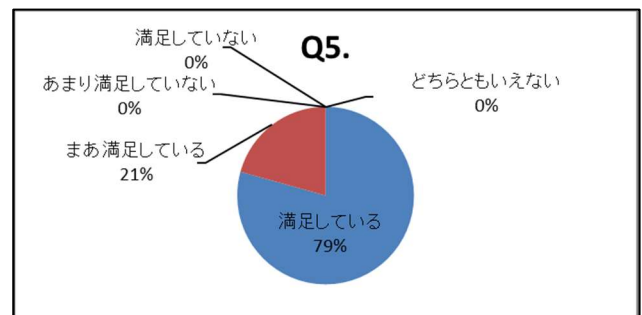
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	29
あまり理解していない	0



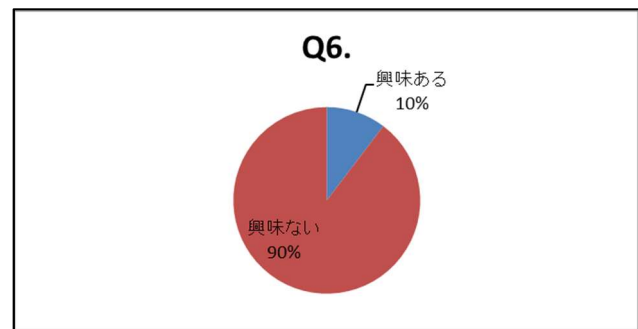
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	23
まあ満足している	6
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	0



Q6. 他にご興味がある商品はございますか。

興味ある	3
興味ない	26
未回答	0



傷害保険、自動車保険
安心あっとホーム or ソニー損保
地震保険

アンケートにご記入いただいた声

Q7. ご意見、ご要望、ご質問等がありましたら、お聞かせください。

今まで保険会社の人が契約の手続きに来た時、生協の火災保険の事を色々訪ねて生協の方に決めました。前に電気を生協に変えてとても良かったので今回も思い切って変えてみました。
過去に火災保険を（別件で）加入して、よかったので今回他社更新時にのりかえた。
思ったより金額が高くなってしまったので残念でしたが、良い対応していただいたので良かったです。
見積・提案書（設計書）は、希望者には書面郵送でなく e-mail に PDF ファイルで頂けると時間的に助かると思いました。 （保険会社へ）
今回、急な契約に対応して下さり、的確に分かりやすい説明をありがとうございました。又、何かありましたらお願いしたいと思います。
他保険会社の契約更新年でしたので、比較検討させて頂きました。資料・説明等理解しやすく、直ぐに決めることができ、良かったと思っています。
分からない所も非常に分かりやすく説明していただきました。
担当者の方が早々の対応してくれたので今月中に入れたのは満足でした。ブランケット有り難うございました。
担当者の対応が早く細かく対応していただき助かりました。
担当者にたいへんお世話になり感謝しております。
賃貸から戸建への転居までの期間が短く、保険加入までの手続きが急を要していたのですが、その点を考慮して下さりスピーディーに対応して頂けたのでありがたかったです。手続きに必要な書類提出の仕方等も細かく付箋を貼って説明書きも加えられていたので分かりやすかったです。

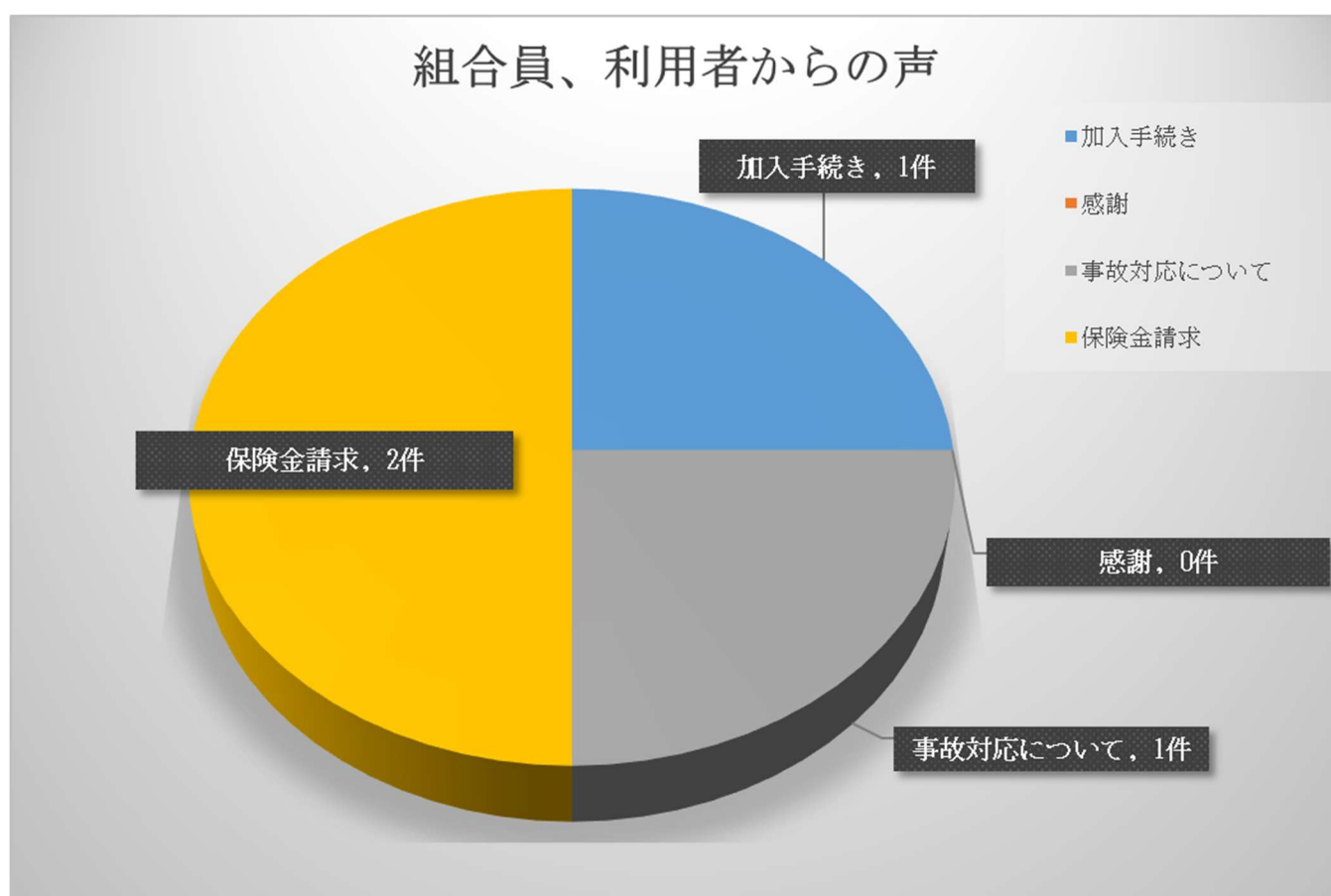
(2) 組合員、利用者からの声

◆組合員、利用者からいただいた声(感謝やご不満、ご要望)を社内で共有し、業務改善に努めております。

組合員、利用者からの声

(集約期間：2024年4月1日～2025年3月31日)

	1. 苦情	2. 意見・要望	3. 感謝の声	計
加入手続き	1件	0件	0件	1件
感謝	-	-	0件	0件
事故対応について	1件	0件	0件	1件
保険金請求	2件	0件	0件	2件
計	4件	0件	0件	4件



(3) 【法人向け】事業リスク、事故削減、予防に関する講習会等の情報提供

◆保険会社が行うセミナー等を業種ごとの対象法人先へ定期的に情報発信を行っております。

【講演会・セミナー】 管理表

	開催日	主催者	セミナー名	定員人数	開催方式 場所	案内企業数 (会員生協含む)
1	2024/4/9	三井住友海上	トラック運送会社向けWebセミナー アフター2024のトラック運送業界を読む ～改正「標準的な運賃」を活かして、運賃・料金アップをする重要ポイント～	200名	WEB	5
2	2024/7/17	東京海上日動	1部 ドライバー不足の今、運送事業者が取り組むべきDX改革セミナー。 2部 未経験者の積極採用で、物流2024年問題を乗り越える。	5,000名	WEB	7
3	2024/10/1	三井住友海上	実効性のあるBCPを策定しよう ～BCP策定レベルに応じた取組のポイント～	500名	WEB	13
4	2025/1/23	東京海上日動	震災は何を変えるのか～能登半島地震の復興から地域経済の変化を考える～	300	WEB	22
5	2025/1/28	三井住友海上	<WEBセミナー>人手不足対策「特定技能ドライバー制度を紐解く！」	200	WEB	13

トラック運送会社さま向けWebセミナー

【4月期 Webライブ配信】

“アフター2024”のトラック運送業界を読む

～改正「標準的な運賃」を活かして、運賃・料金アップをする重要ポイント～

DX

1部

～2024年到来！課題解決のカギ～今こそ運送業DX推進を！～

ドライバー不足の今、運送事業者が取り組むべきDX改革セミナー

東京海上日動火災保険株式会社 / 株式会社 TUMIX / 東京海上ディーアール株式会社

採用

2部

～求人・採用成功のコツ 求職者に効くノウハウ紹介！～

未経験者の積極採用で、物流2024年問題を乗り越える

(事例協力：エヌティ陸送株式会社、日の出交通株式会社) ディップ株式会社

東京海上研究所オンライン

震災は何を変えるのか

～能登半島地震の復興から地域経済の変化を考える～

実効性のあるBCPを策定しよう！
～BCP策定レベルに応じた取組のポイント～

2024年10月1日[火] 15:00～16:30

Business
Continuity
Plan

Webセミナー
ライブ配信
(視聴無料)

対象：自動車運送業（バス・タクシー・トラック事業）の経営層・人事労務ご担当者様

特定技能ドライバー制度を紐解く！

～2025年の本格的な特定技能外国人ドライバー解禁を前に
制度概要と国ごとの特徴、必要とされるサービスを徹底解説～

(4) 【組合員向け】「健康・予防」、「防災・減災」、「事故防止」や保障に関する情報提供

◆パルシステム共済連通信～びいあらいぶ～を発行し、「健康・予防」、「防災・減災」、「事故防止」や保障に関する情報を定期的に組合員に提供しています

【びいあらいぶ掲載記事】 一覧

N o	掲載回	配布日	特集テーマ
1	5月1回	4/15～4/19	親の終活
2	7月3回	7/1～7/5	ありがとうのバトン 拡大版
3	9月2回	8/26～8/30	豪雨に備える
4	11月1回	10/21～10/25	がん治療の今
5	2月2回	1/27～1/31	CO・OP共済40周年 《たすけあい》のおもな歩み



(5) 上位資格取得状況

◇当社では、上位募集人資格取得など保険募集時に周辺知識として役立つ資格の取得を奨励しています。

資格の取得状況

生保・損保募集人資格認定者	
生命保険募集人資格	12人
損害保険募集人資格	15人

生保・損保大学課程認定者	
生保大学課程（6単位）	2人
損保大学課程（コンサルティングコース）	1人
損保大学課程（専門コース）	5人

FP（ファイナンシャルプランナー）資格認定者	
AFP／2級FP技能士／3級FP技能士	6人