

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

2025 年度

(2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日)

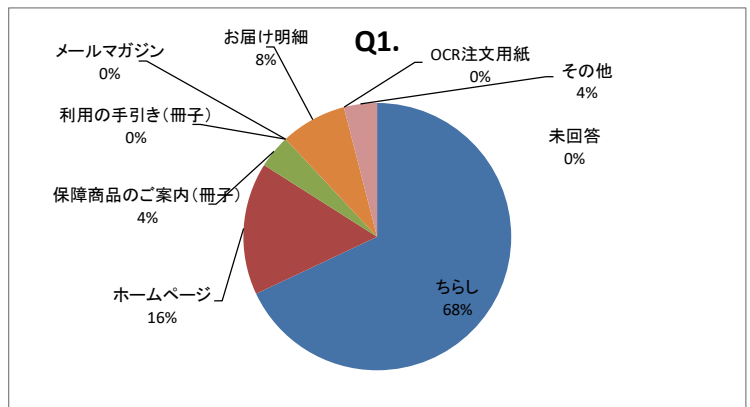
(1) 組合員、利用者アンケート結果

◆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
2025/6/1	火災新規	38	23	60.5%

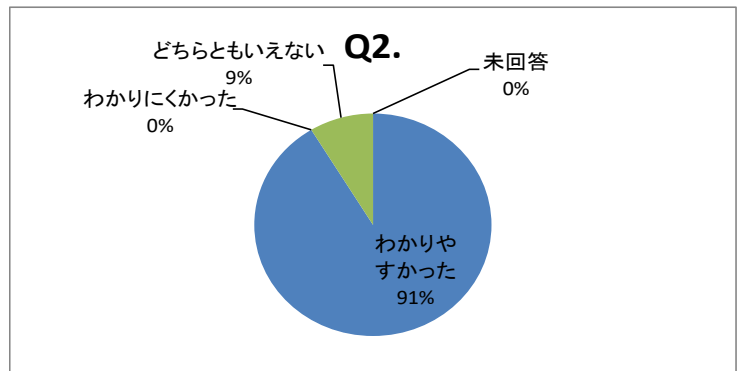
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。 ※複数回答あり

チラシ	17
ホームページ	4
保障商品のご案内（冊子）	1
利用の手引き（冊子）	0
メールマガジン	0
お届け明細	2
OCR 注文用紙	0
その他	1
未回答	0



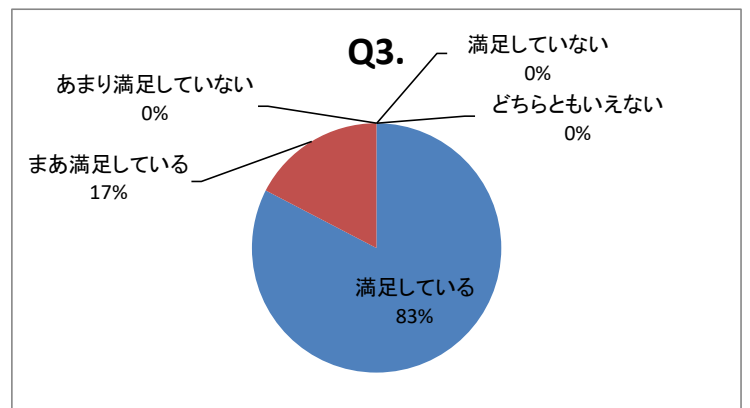
Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	21
わかりにくかった	0
どちらともいえない	2
未回答	0



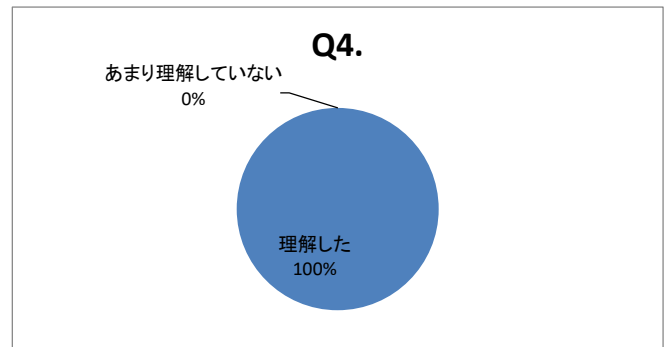
Q3. 担当者（スタッフ）の電話対応、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	19
まあ満足している	4
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



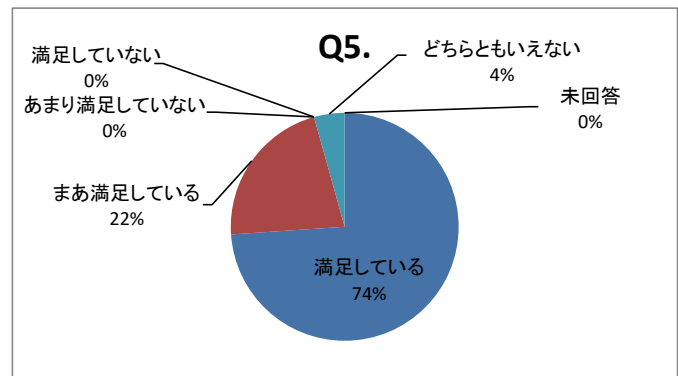
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	23
あまり理解していない	0



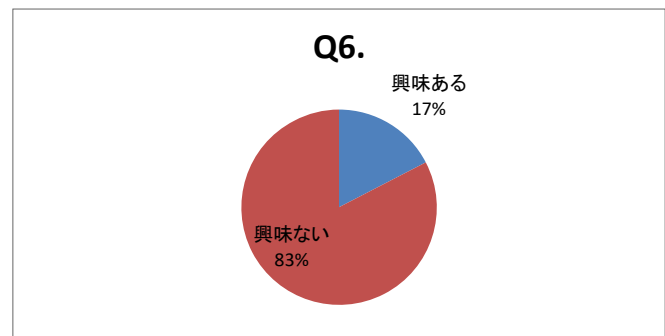
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	17
まあ満足している	5
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
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	4
興味ない	19
未回答	0



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。

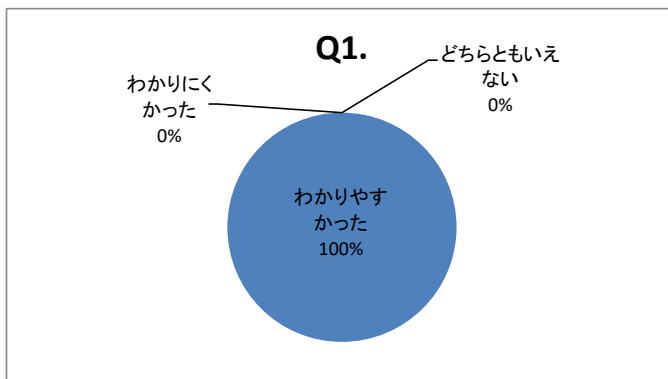
素早い対応で親切、丁寧、有難うございました。担当の●●さんにどうぞよろしくお伝え下さい。
2025年に大々的に改正(悪)されて、一戸建を持ち続けるのも大変だと思いました。早めに資料送って頂いたこと有り難うございました。
以前、他社に資料の請求をしたところ、おばさん2人組が来て大変でした。今回は電話のみで丁寧な対応、説明かつ迅速な対応でもよかったです。感謝です！
担当の●●様が適切なプランをご提示くださり、また、常に速達で対応いただきましたので、問い合わせより一週間で保険に加入でき本当に助かりました。ありがとうございました。
親身にご対応いただき感謝しております。今度はありがとうございます。今後ともよろしくお願い申し上げます。
丁寧で迅速な対応をしていただいてありがたかったです。宜しくお伝え下さい。

◆ PL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
2025/6/30	パルシステム生消協 PL保険	51	9	17.6%

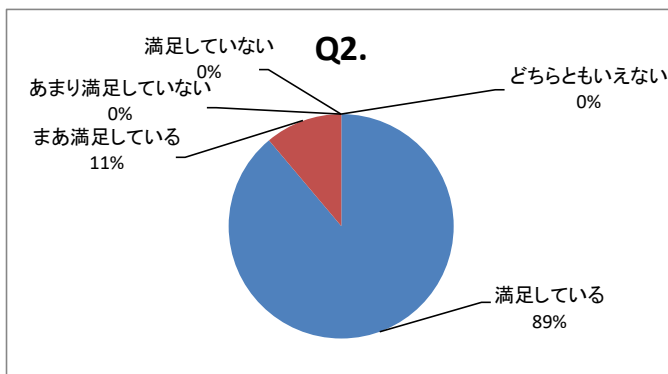
Q1. お送りした資料はわかりやすかったですか。

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



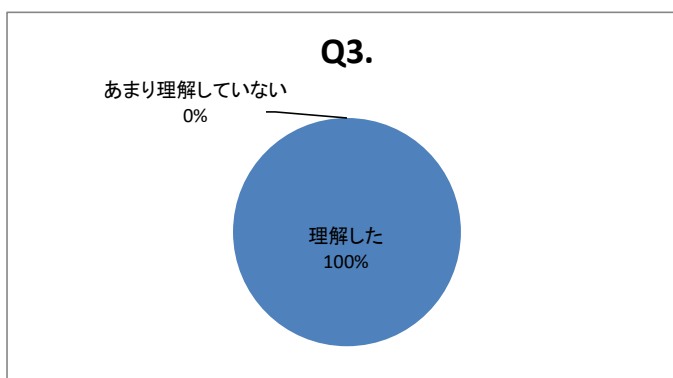
Q2. 担当者（スタッフ）の電話対応、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	8
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	0



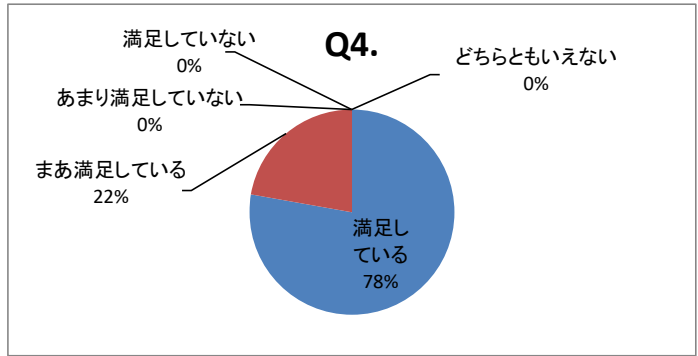
Q3. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	9
あまり理解していない	0



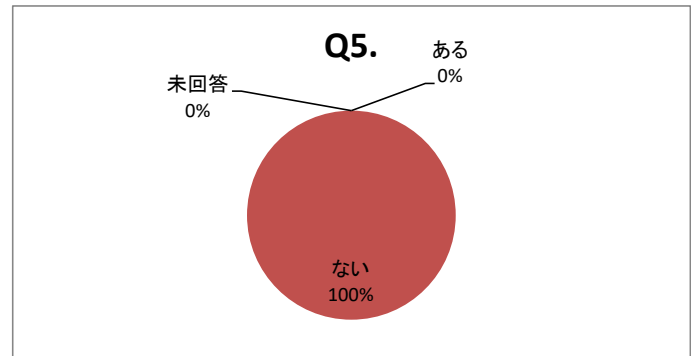
Q4. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

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	0
ない	9
未回答	0



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。

毎年、ご案内をいただきありがとうございます。引き続きよろしく願いいたします。

内容が状況に合わせて追加、改良されており、いつも安心して申し込んでいます。今後ともよろしく願いいたします。

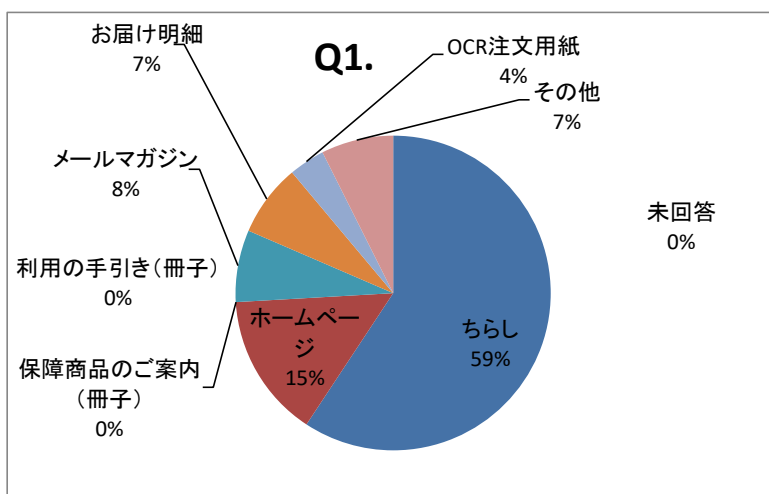
PL 保険の加入者証がもう少し早く届くと助かります。

◆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
2025/12/1～ 12/31	火災新規	52	27	51.9%

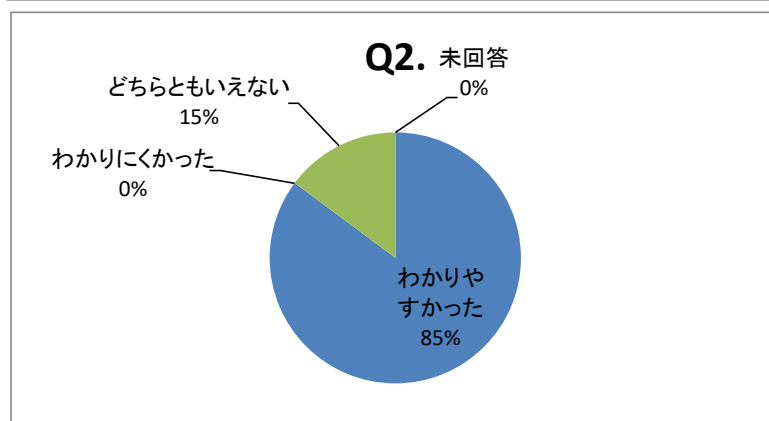
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

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



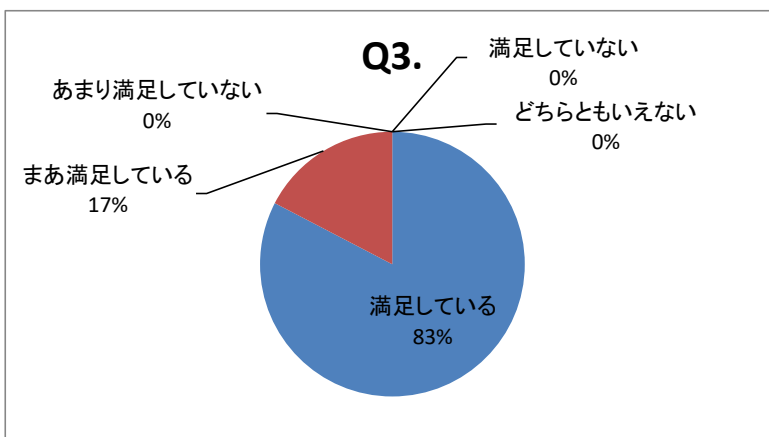
Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	23
わかりにくかった	0
どちらともいえない	4



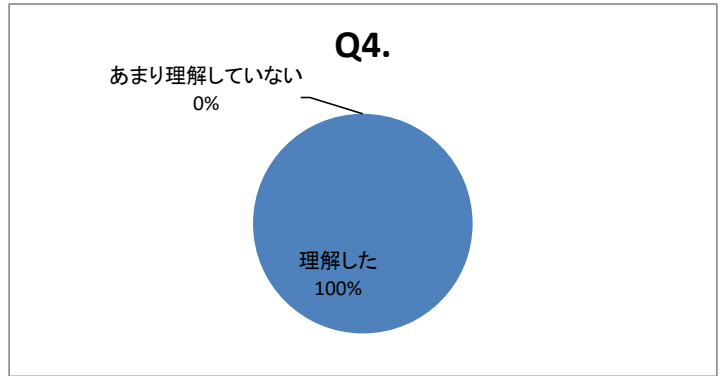
Q3. 担当者（スタッフ）の電話対応、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	24
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



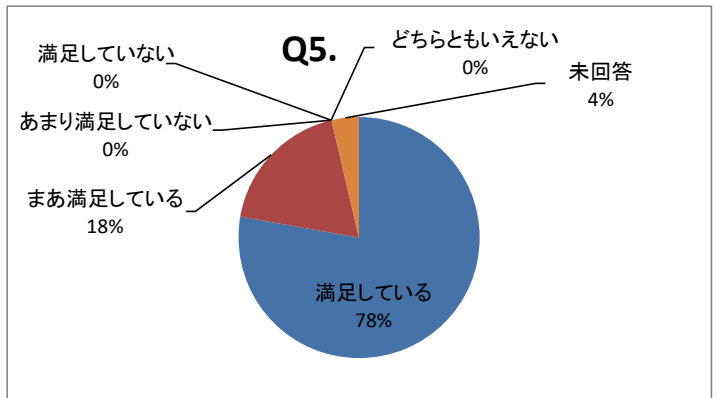
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	27
あまり理解していない	0



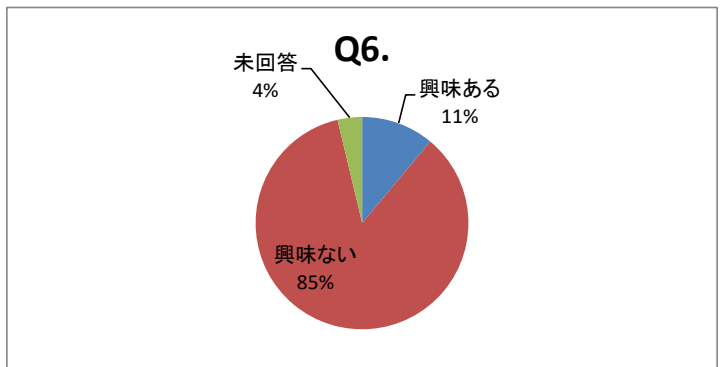
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	21
まあ満足している	5
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



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	23
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。

担当の●●様にはご丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。
自宅の火災保険料が大分上がった。災害が多いので仕方のないことだと思うが、結構アップした気がする。
丁寧で的確な対応ありがとうございました。
契約がとてもスムーズに行われて良かったです。
揃えなくてはいけない資料がわからなかったが、お電話で丁寧に教えていただき助かりました。
本格的な年金生活になりましたが火災保険の料金も年々上がってきて、かといって入らずにいる分けにもいきません。今回家財保険と合わせてかなり出費が浮きました。なぜこんなに違うのかと思いました。
お昼休みに電話しましたが、短い時間で対応いただきました。とても助かりました。ありがとうございました。
年々、保険内容等の読解力が落ちてゆきます。ご親切なサポートありがとうございました。
すみやかに対応していただき助かりました！
迅速に対応いただきとても助かりました。

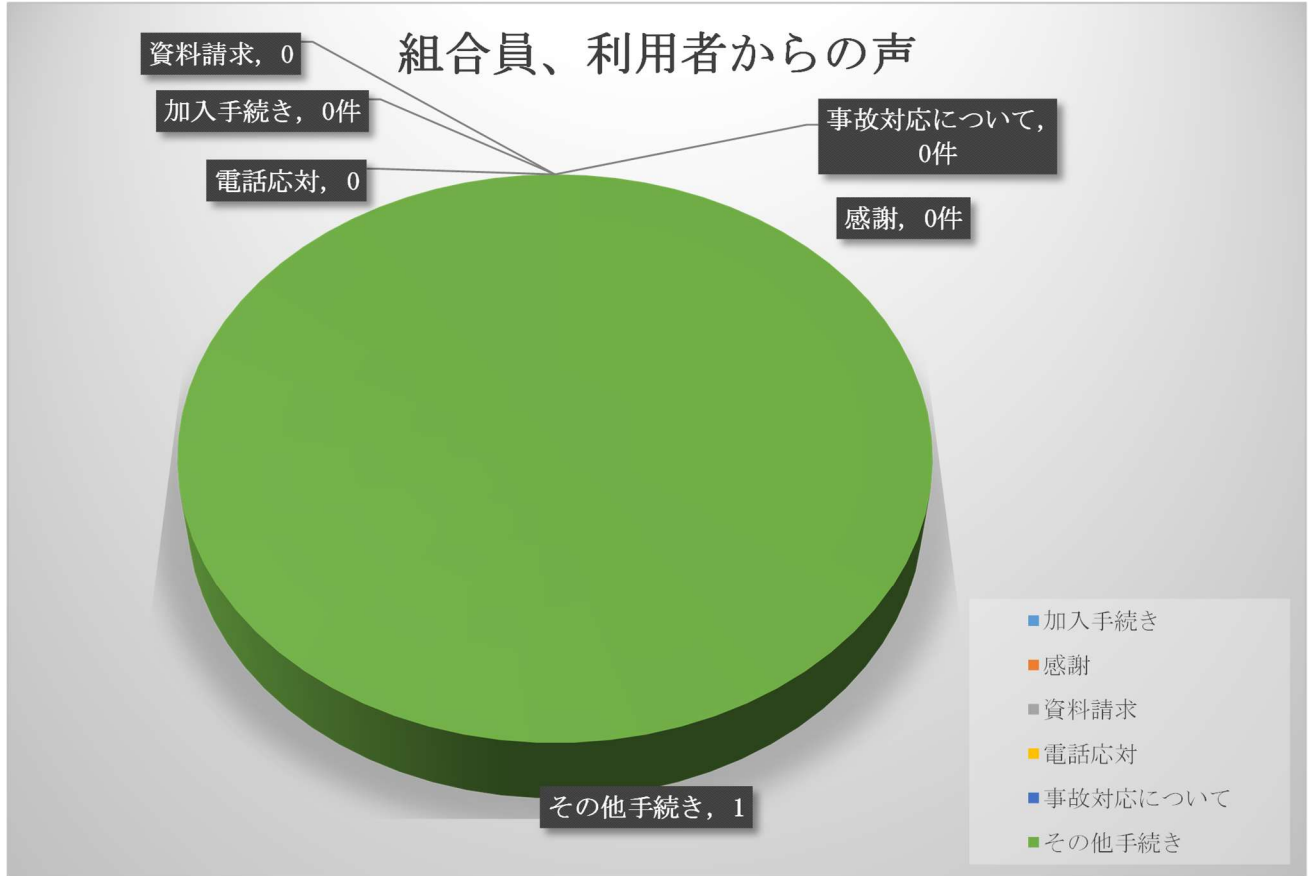
(2) 組合員、利用者からの声

◆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：2025年4月1日～2026年3月31日)

	1. 苦情	2. 意見・要望	3. 感謝の声	計
加入手続き	0件	0件	0件	0件
感謝		-	0件	0件
資料請求	0件	0件	0件	0件
電話対応	0件	0件	0件	0件
事故対応について	0件	0件	0件	0件
その他手続き	1件	0件	0件	1件
計	1件	0件	0件	1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	2025/4/1	三井住友海上	交通安全DVD動画配信サービス	-	WEB	3
2	2025/5/1	三井住友海上	交通安全DVD動画配信サービス	-	WEB	3
3	2025/6/1	三井住友海上	交通安全DVD動画配信サービス	-	WEB	3
4	2025/7/1	三井住友海上	交通安全DVD動画配信サービス	-	WEB	3
5	2025/7/8	東京海上日動	運送業者様向けのセミナー 「運送業界の最新情勢と成功する対応策の鍵<重点6ポイント>～ドライバーに選ばれる運送会社を目指して～」	5,000名	WEB	14
10	2025/7/25	三井住友海上	“人材育成・定着と業績向上につながる 人事評価制度セミナー 【構築編】	200名	WEB	12
11	2025/8/1	三井住友海上	“人材育成・定着と業績向上につながる 人事評価制度セミナー 【運用編】	200名	WEB	12
12	2025/9/1	三井住友海上	交通安全DVD動画配信サービス	-	WEB	3
13	2025/12/11	東京海上日動	ヘルスケアセミナー ～治療と就業の両立支援に向けて～	-	WEB	11
14	2026/3/26	東京海上日動	今見直すべきコンプライアンス意識 26年4月の義務化対応、バース予約システムによる法対応と業務改善	-	WEB	13

**運送業界の最新情勢と
成功する対応策の鍵**

～ドライバーに選ばれる運送会社を目指して～

ヘルスケアセミナー

～治療と就業の両立支援に向けて～

今見直すべきコンプライアンス意識

**26年4月の義務化対応、
バース予約システムによる
法対応と業務改善**

(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	13人
損害保険募集人資格	16人
生保・損保大学課程認定者	
生保大学課程（6単位）	3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）	4人
F P（ファイナンシャルプランナー）資格認定者	
A F P / 2級F P 技能士 / 3級F P 技能士	8人