

組合員本位の業務運営に基づく取り組みについて
評価指標（KPI）の結果

パルシステム共済生活協同組合連合会

2023 年度

(2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日)

(1) 生命保険新規契約者アンケート結果

◇生命保険を新規でご契約いただいた組合員にアンケートを実施し、募集担当者の対応についての満足度やご意見などを集約し、業務改善を進めています。

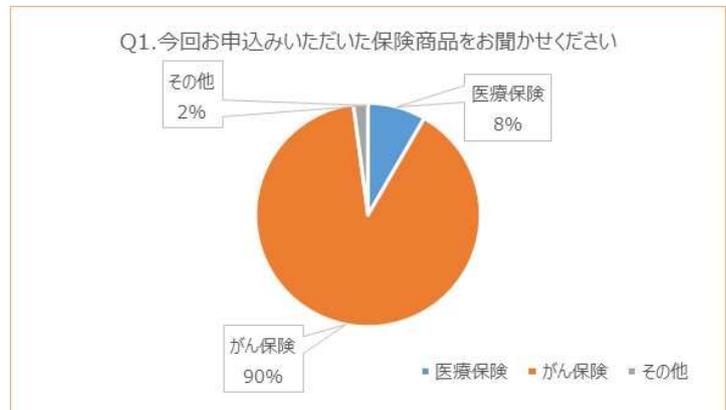
アンケート実施日：2023年4月1日～2024年3月31日

対象：アフラック新規契約者 272名 回答数：60名（回収率 22.1%） 設問数：5

※複数回答あり。

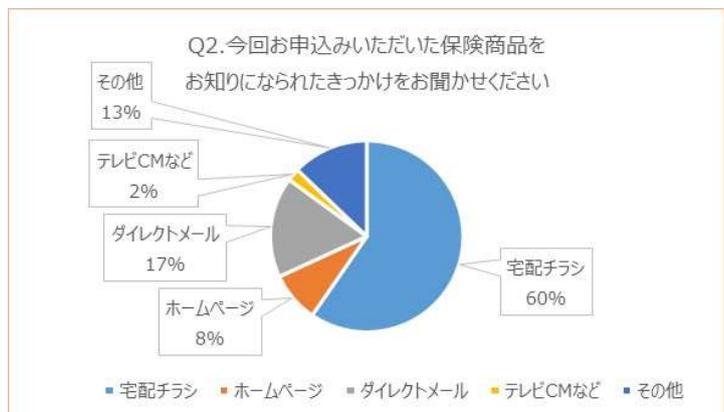
Q1. 今回お申込みいただいた保険商品をお聞かせください。

No.	内容	回答数
1	医療保険	4
2	がん保険	43
3	その他	1
4	未回答	12
	計	60



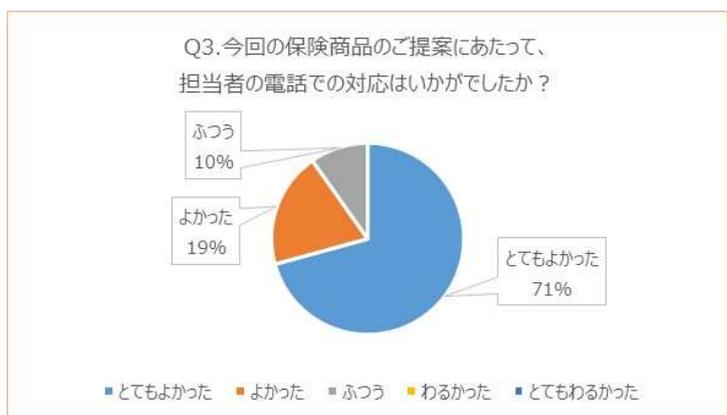
Q2. 今回お申込みいただいた保険商品をご検討いただいたきっかけをお聞かせください。

No.	内容	回答数
1	宅配チラシ	28
2	ホームページ	4
3	ダイレクトメール	8
4	テレビCMなど	1
5	その他	6
6	未回答	13
	計	60



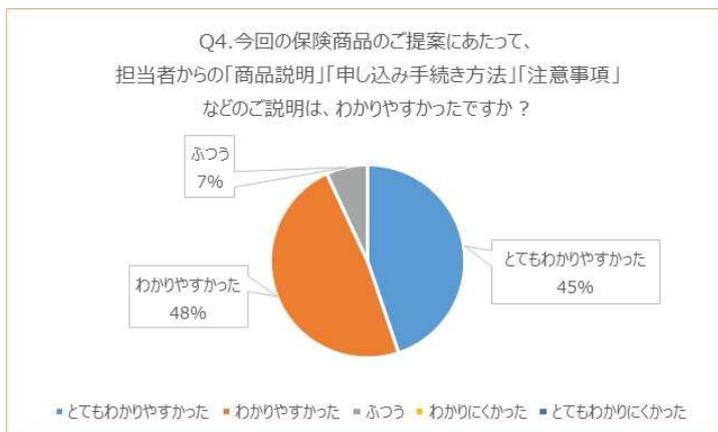
Q3. 今回の保険商品のご提案にあたって、担当者の電話での対応はいかがでしたか？

No.	内容	回答数
1	とてもよかった	29
2	よかった	8
3	ふつう	4
4	わるかった	0
5	とてもわるかった	0
6	未回答	19
	計	60



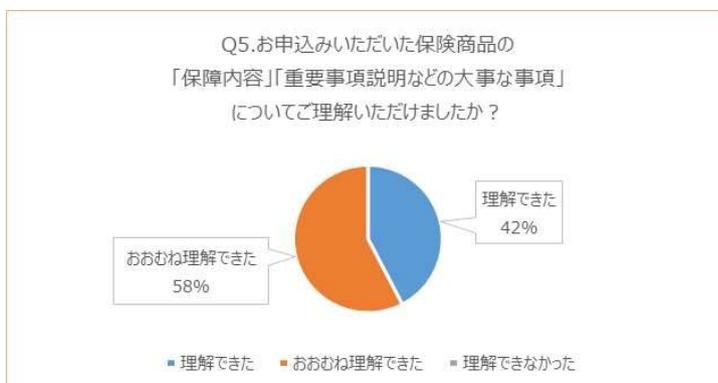
Q4. 今回の保険商品のご提案にあたって、
担当者からの「商品説明」「申し込み手
続き方法」「注意事項」などのご説明は、
わかりやすかったですか？

No.	内容	回答数
1	とてもわかりやすかった	26
2	わかりやすかった	28
3	ふつう	4
4	わかりにくかった	0
5	とてもわかりにくかった	0
6	未回答	2
	計	60



Q5. お申込みいただいた保険商品の「保障内容」
「重要事項説明などの大事な事項」について

No.	内容	回答数
1	理解できた	25
2	おおむね理解できた	34
3	理解できなかった	0
4	未回答	1
	計	60



アンケートに記入いただいた声の例

今回の保険を決めるにあたり、家族の入っているコープ共済もすぐに参照していただいたので、話がわかりやすく安心しました。今後ともよろしく願いいたします。

電話での問い合わせで保障内容等、私が理解出来るまでわかりやすく説明して下さいました。とても対応がよかったです。ありがとうございました。

保険の事が全くわからずお電話で色々相談にのっていただきました。たくさんある保険会社の中から私の希望に合ったプランをご提案いただきとてもありがたく思っております。

生協で取り扱っている保険を総合的に相談でき、加入する側としても安心であると感じています。

高齢でも加入できる保険があり、大変喜んでおります。今後もこのような商品がることを望んでおります。

ずっとがんと経験した人向けのがん保険を探していました。色んな不安もありましたが、丁寧に説明して下さいるとても助かりました。

お世話になっております。電話対応も気持ちよく安心して話すことが出来ております。これからもよろしく願い致します。

(2) コンプライアンス部門の担当者のモニタリング実施

◇商品をご提案するにあたり募集人が適切にご案内を行っているかを確認するために、コンプライアンス部門の担当者が、通話録音のモニタリングを実施しています。説明不足等の不適切な案内が発覚した場合には、募集人へのフィードバックの上、改善に向けた研修・教育を実施しています。

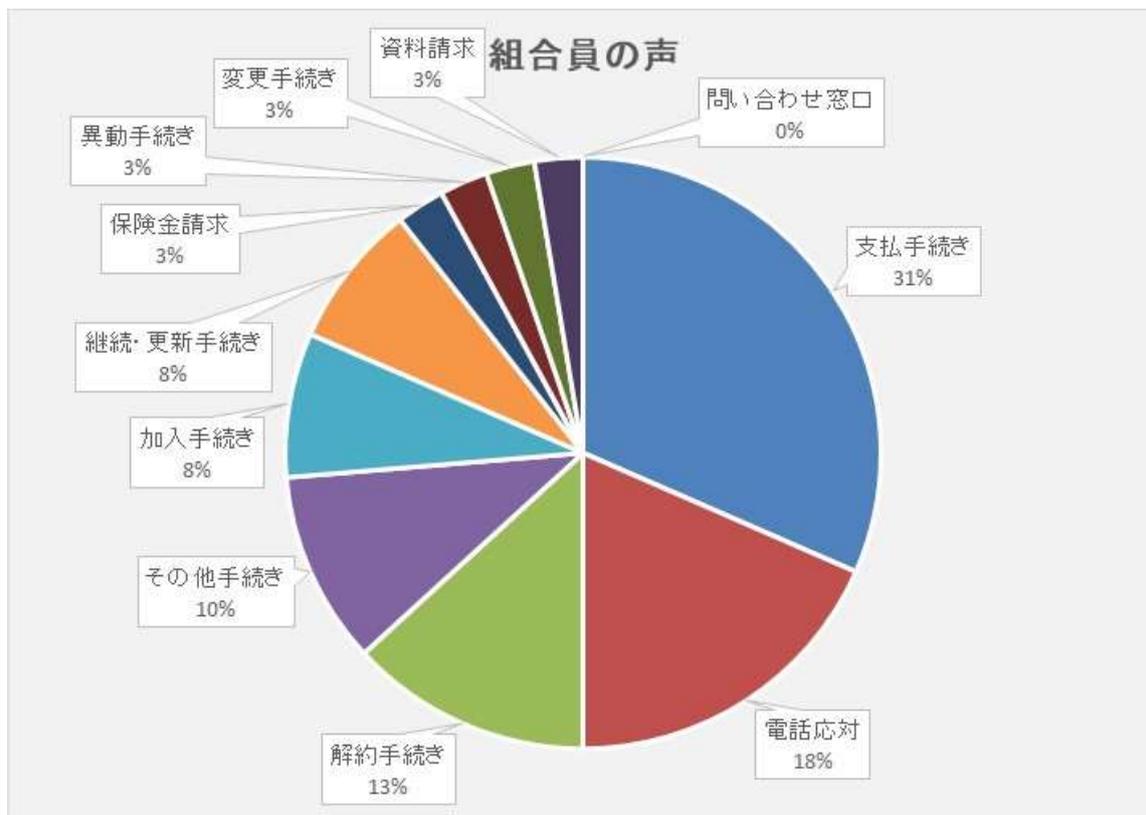
内容	件数	確認内容
保険乗換募集	73	契約している保険から新たな保険へ切り替えの際に、メリットやデメリットをきちんと説明しているか。
高齢者対応	80	70歳以上の方へ新規申込みの際に、丁寧にわかりやすく説明を行っているか。ご説明時に十分にご理解・ご納得いただいているか。
上記以外	15	ご本人確認は適切か。保険商品のご提案にあたりご要望を把握し、適切に商品のご提案を行っているか。
計	168	

(実施期間：2023年4月1日～2024年3月31日)

(3) 組合員からの声

◇組合員からいただいた声（感謝の声・ご不満の声、ご意見・ご要望）を当会内で共有し、業務改善に努めております（集計期間：2023年4月1日～2024年3月31日）。

No.	項目	苦情	意見・要望	感謝の声	総計
1	支払手続き	11	1	0	12
2	電話対応	7	0	0	7
3	解約手続き	4	1	0	5
4	その他手続き	1	2	1	4
5	加入手続き	2	1	0	3
6	継続・更新手続き	2	1	0	3
7	保険金請求	0	0	1	1
8	異動手続き	1	0	0	1
9	変更手続き	0	0	1	1
10	資料請求	1	0	0	1
11	転居手続き	0	0	0	0
12	問い合わせ窓口	0	0	0	0
	計	29	6	3	38



お申し出などからの改善事例		
団体 保険	発生事象	2契約中1契約のみ解約手続き（被保険者削除）を依頼したが、送付状が解約という表現になっていて、2契約とも解約になってしまうのではないかと不安に感じました。今後このようなことがないように気を付けてほしい。
	原因	解約の送付状は、全部解約するタイプの定型フォーマットのみで、複数契約がある方で一部契約を解約する方への案内文としては、不親切な文となっております。
	改善内容	団体保険全種類で、一部のみ契約解約する方向けの案内文を作成しました。
団体 保険	発生事象	組合員名を変更するため、新たに組合員番号を取得しました。新しい組合員番号への保険料請求の切り替えのタイミングの確認でご連絡いただきましたが、手続きがされていないことが発覚しました。
	原因	組合員番号変更のお手続きは、新しい組合員番号を取得してからお手続きが始まるため、新しい組合員番号を取得頂いたらお手続きのために組合員様よりご連絡を頂くようご案内をしており、組合員加入されたかどうかの後追いが出来ていなかったことが原因です。
	改善内容	組合員加入をご案内させていただいた方が組合員加入したかどうか確認できるように運用を変更しました。

(4) 業務ミスを起因とした改善事例

◇業務ミスの原因を分析し、改善を進めています。2023年度に発生した業務ミスは、パルシステム共済連4件、保険会社2件の合計6件で、DM発送時の記載内容のミスなどが発生しております。再発防止策として、記載内容に誤りがないかのチェック体制を強化しました。

(5) 啓発活動の報告

①10月21日(土)がん啓発アクション トークイベント (Web開催)

2023年のパルシステムグループ全体企画は3回目となったオンラインイベントとなりました。フリーアナウンサーで、血液のがん「悪性リンパ腫」に罹患した経験を持つ笠井信輔さんを司会に、ゲストに希少がん(GIST)に罹患された経験のある谷島雄一郎さんをお招きし、10月21日(土)トークイベントをLIVE配信しました。がん当事者の体験談やがん告知の課題、当事者の居場所づくり等をテーマにセッションが進められました。

結果的に、ライブ配信していた時間帯には206名の方にアクセスしていただき、配信後のアーカイブ配信の視聴も含めると、全体で1,629回(3月末時点)の視聴回数となりました。



②広報誌 びいあらいぶ

パルシステム共済連通信～びいあらいぶ～を定期的に発行し、「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。

掲載月	特集テーマ
2023年5月	地域でささえる居場所づくり
2023年7月	非常時にこそ”わが家の味”を
2023年9月	がんと食事
2023年11月	組合員の声で変わり続けるCO・OP共済
2024年2月	助成金で広がるささえあいの輪



(6) 資格取得状況

◇当会では職員の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。

募集人資格	人数
損害保険募集人資格	58
生命保険募集人資格	40
損保・生保共募集人資格	40

生保・損保大学 資格	人数
生保大学（6単位）	2
損保大学（コンサルティングコース）	2
損保大学（専門コース）	8

FP 資格	人数
ファイナンシャルプランナー	23

(2024年3月末時点)

以上