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

2024 年度

（2024 年４月１日～2025 年３月 31 日）

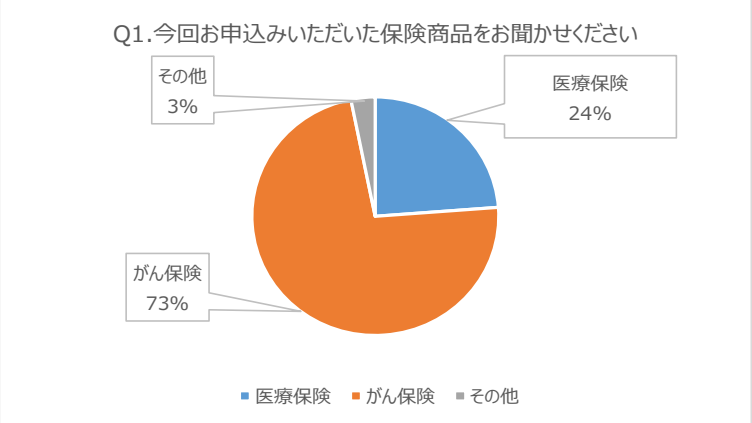
（１）生命保険新規契約者アンケート結果

◇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：2024 年４月１日～2025 年３月 31 日
対象：アフラック新規契約者 267 名　回答数：58 名（回収率 21.7%）　設問数：５
※複数回答あり。

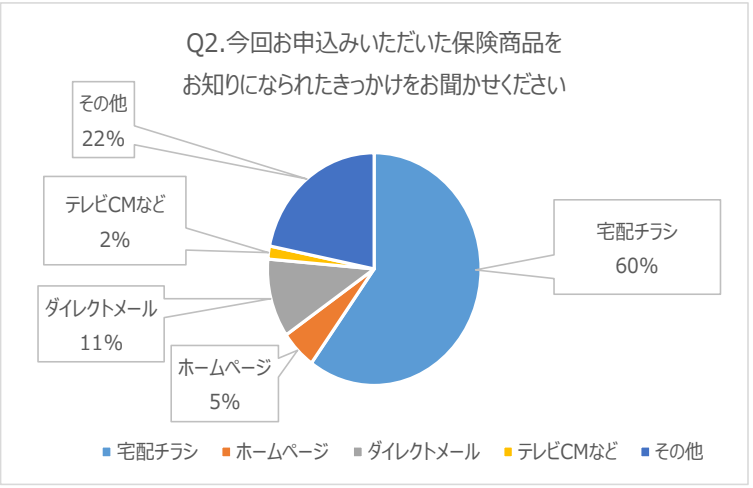
Q1. 今回お申込みいただいた保険商品をお聞かせください。※複数回答あり

No.	内容	回答数
1	医療保険	１５
2	がん保険	４６
3	その他	2
	計	６３



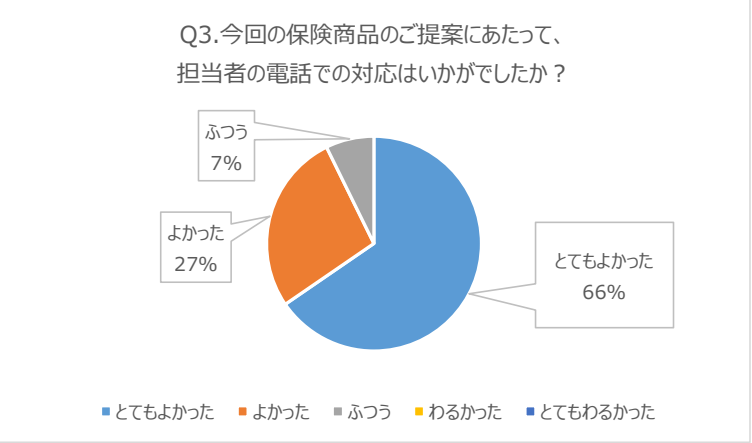
Q2. 今回お申込みいただいた保険商品をご検討いただいたきっかけをお聞かせください。

No.	内容	回答数
1	宅配チラシ	３３
2	ホームページ	3
3	ダイレクトメール	6
4	テレビＣＭなど	1
5	その他	１２
6	未回答	3
	計	５８



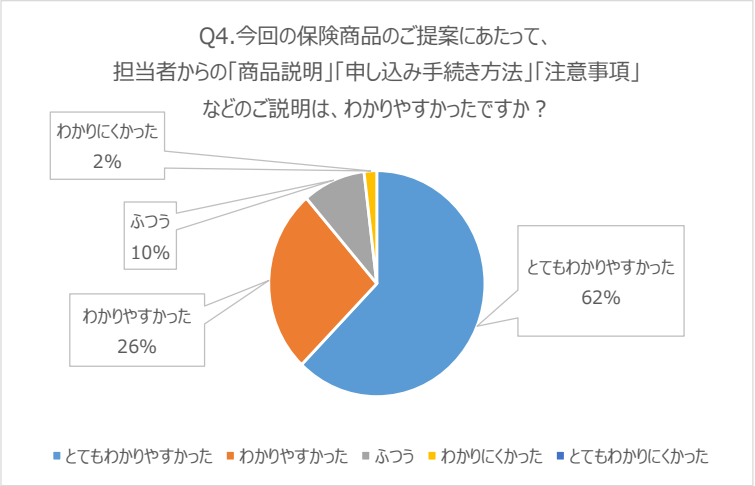
Q3. 今回の保険商品のご提案にあたって、担当者の電話での対応はいかがでしたか？

No.	内容	回答数
1	とてもよかった	３６
2	よかった	１５
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	3
	計	５８



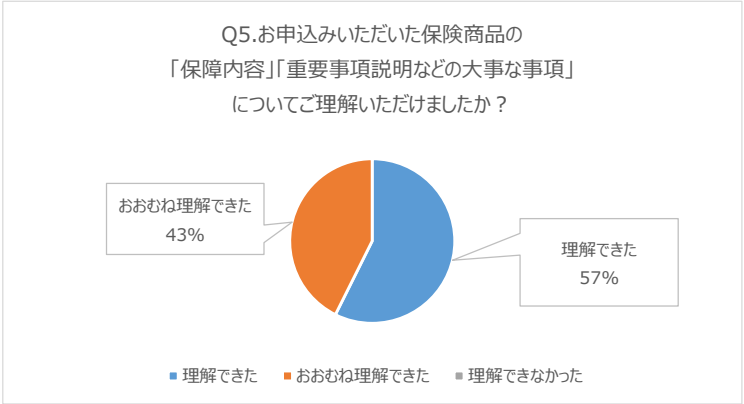
Q4. 今回の保険商品のご提案にあたって、
担当者からの「商品説明」「申し込み手続き方法」「注意事項」などのご説明は、わかりやすかったですか？

No.	内容	回答数
1	とてもわかりやすかった	３３
2	わかりやすかった	１４
3	ふつう	5
4	わかりにくかった	1
5	とてもわかりにくかった	0
6	未回答	5
	計	５８



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	３１
2	おおむね理解できた	２３
3	理解できなかった	0
4	未回答	4
	計	５８



アンケートに記入いただいた声
初めての保険なので何回も電話して聞いてしまいました。その度にやさしく教えてもらいとてもありがたく検討させていただきました。ありがとうございました。
自身が難病になり、収入が減り、生命保険の見直しをしました。担当の方の素早い対応や手続きのおかげで大変満足しております。ツミタスを使って今後の将来の事も前向きに考えていきたいです。ありがとうございました。
回答する対象ではありませんが、担当者の方がとても誠実かつ実力のある方なので決めました。他の方なら見送ったかも。
希望通りの商品をすすめて下さり、本当に感謝しております。手続きも迅速で、連絡もスピーディでした。ありがとうございました。
担当者の方が、本当に親切に対応して下さりました。送付された書類の中に、チーム全員で撮った写真入りの名刺が入っていて、担当者さんの顔が見えて安心感がありました。
今回、パルシステム共済連から提案頂いた以外の保険会社の物も沢山みましたが、担当の〇〇さんに自分の入りたい保険の相談をして提案頂き、とにかく私が今まで話させて頂いた保険担当の方の中で１番顧客の立場になって真剣に取組んで下さっているのが伝わりました。多分、担当が〇〇さんではなかったら契約してないかもしれません。ありがとうございました。〇〇さんに宜しくお伝え下さい。

（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。

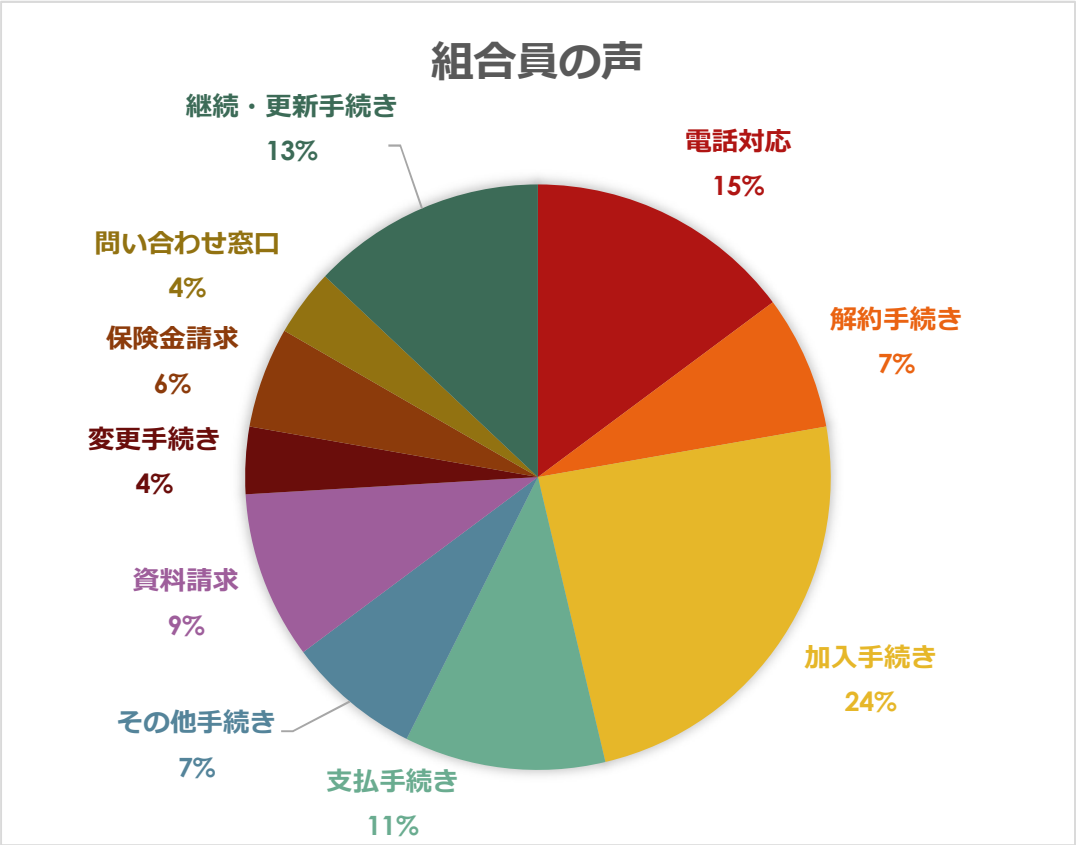
内容	件数	確認内容
保険乗換募集	８２	契約している保険から新たな保険へ切り替えの際に、メリットやデメリットをきちんと説明しているか。
高齢者対応	６０	70 歳以上の方へ新規申込みの際に、丁寧にわかりやすく説明を行っているか。ご説明時に十分にご理解・ご納得いただいているか。
上記以外	５３	ご本人確認は適切か。保険商品のご提案にあたりご要望を把握し、適切に商品のご提案を行っているか。
計	１９５	

（実施期間：2024 年４月１日～2025 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：2024 年４月１日～2025 年３月 31 日）。

No.	項目	苦情	意見・要望	感謝の声	その他	総計
1	電話対応	6	2			8
2	解約手続き	4				4
3	加入手続き	3	5	5		13
4	支払手続き	3	2		1	6
5	その他手続き	2			2	4
6	資料請求	2	2		1	5
7	変更手続き	2				2
8	保険金請求	2	1			3
9	問い合わせ窓口	1	1			2
10	継続・更新手続き		7			7
	総計	25	20	5	4	54



お申し出からの改善事例		
団体保険	発生事象	団体がんと新ケガの振込案内が届いていたが、振込期限が異なることがわかりづらく、団体がんの振込が遅れてしまった。複数商品入っている場合は、振込期限が異なっていることをもっとわかりやすく記載してほしい。
	原因	商品毎に締切期限が異なり、複数商品にご加入頂いている方には不親切なご案内となっておりました。
	改善内容	振込のご案内の送付時に、商品毎の「振込案内の送付日程」を同封するようにしました。
団体保険	発生事象	加入時はインターネットで加入しましたが、解約時は解約書類の提出が必要なのは不便です。
	原因	保険会社毎に決まりが異なり、整理がついておらず、解約書類を取付させて頂いておりました。
	改善内容	一部の商品を除いて、電話での解約受付・インターネットでの解約受付を始めました。

（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。2024 年度に発生した業務ミスは、パルシステム共済連３件、保険会社等 11 件の合計 14 件で、控除証明の誤記載等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保険会社へのチェック体制を強化しました。

（５）啓発活動の報告

①11 月 16 日（土）がんに関する啓発アクション　トークイベント（Ｗｅｂ開催）

2024 年のパルシステムグループ全体企画は 4 回目となったオンラインイベントとなりました。

NPO 法人がんノートの代表で、胚細胞腫瘍（胎児性がん）に罹患した経験を持つ岸田徹さんを司会に、ゲストに歌手・タレントで舌がんに罹患された経験のある堀ちえみさんをお招きし、11 月 16 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検診の大切さ、がん患者と家族の関係等をテーマにセッションが進められました。

当日の視聴数は 1,123 件（配信終了時）、アーカイブ再生数は 3,000 件を超え（2024 年 12 月現在）、注目の高いトークイベントとなりました。

②広報誌　びぃあらいぶ

パルシステム共済連通信～びぃあらいぶ～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
2024 年 5 月	どうやって切り出す？親の終活
2024 年 7 月	ささえあい基金助成団体
2024 年 9 月	豪雨に備える
2024 年 11 月	がんとの向き合い方
2025 年 2 月	組合員どうし困ったときに助け合いたい

（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	５２
生命保険募集人資格	４６
損保・生保共募集人資格	４６

生保・損保大学 資格	人数
生保大学（６単位）	3
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	２７

（2025 年３月末時点）

以上