

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
2025 年度
(2025 年 4 月 1 日～2026 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。

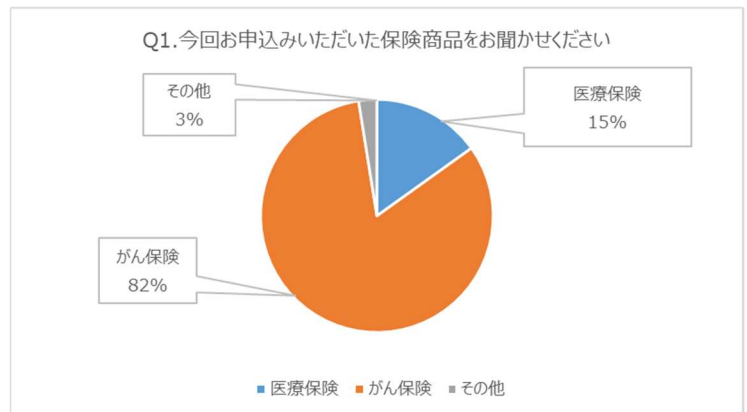
アンケート実施日：2025年4月1日～2026年3月31日

対象：アフラック新規契約者 497名 回答数：112名（回収率 23.0%） 設問数：5

※複数回答あり。

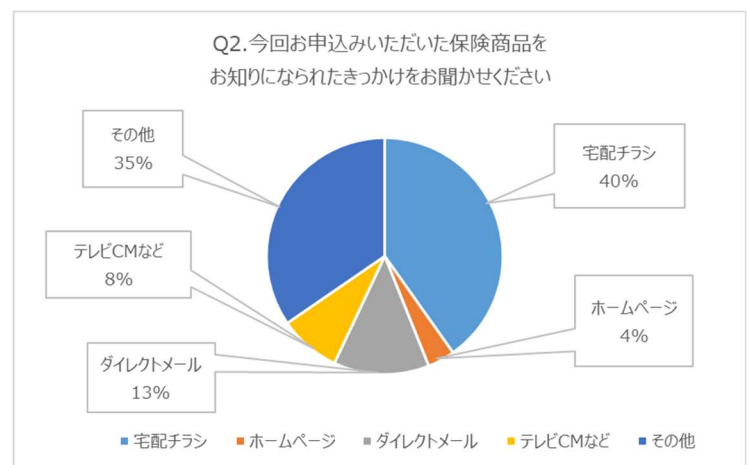
Q1. 今回お申込みいただいた保険商品をお聞かせください。※複数回答あり

No.	内容	回答数
1	医療保険	18
2	がん保険	98
3	その他	3
	計	119



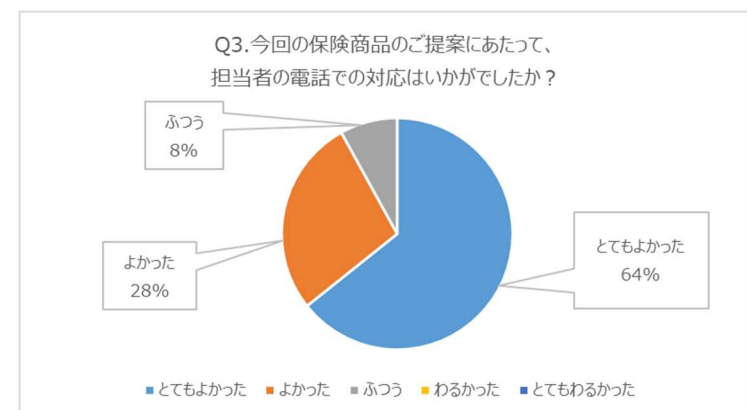
Q2. 今回お申込みいただいた保険商品をご検討いただいたきっかけをお聞かせください。

No.	内容	回答数
1	宅配チラシ	43
2	ホームページ	4
3	ダイレクトメール	14
4	テレビCMなど	9
5	その他	37
6	未回答	3
	計	112



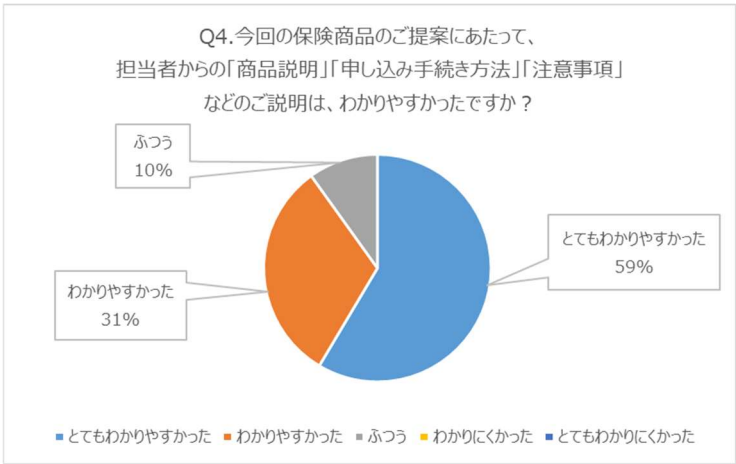
Q3. 今回の保険商品のご提案にあたって、担当者の電話での対応はいかがでしたか？

No.	内容	回答数
1	とてもよかった	72
2	よかった	31
3	ふつう	9
4	わるかった	0
5	とてもわるかった	0
6	未回答	0
	計	112



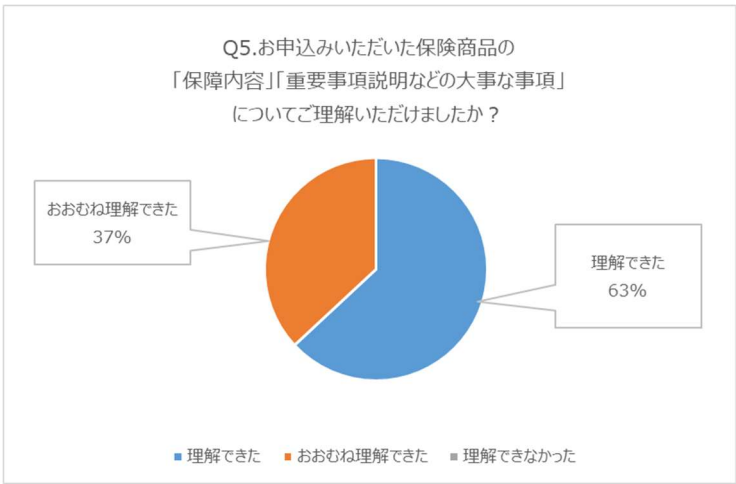
Q4. 今回の保険商品のご提案にあたって、
担当者からの「商品説明」「申し込み手
続き方法」「注意事項」などのご説明は、
わかりやすかったですか？

No.	内容	回答数
1	とてもわかりやすかった	6 5
2	わかりやすかった	3 5
3	ふつう	1 1
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	1
	計	1 1 2



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	7 0
2	おおむね理解できた	4 1
3	理解できなかった	0
4	未回答	1
	計	1 1 2



アンケートに記入いただいた声
今回、他の保険の見直しを含め、親身になって相談にのって頂きました。専門用語等、わかりやすく説明して下さり良く理解できました。高齢になり、経済力も限られた中で、無理なく、無駄なく続けやすく安心感のある内容を提案して下さいました。勇気を出して電話をしてよかったです。ありがとうございました。
自分がどの様な内容の保険に入っているのか今回の事で確認出来たので良かったです。引き続きよろしくお願いします。
保険に入りたいけど、手続きがめんどろ。パンフレットを送ってもらったけど多すぎて読むのが大変など～など。それを電話で何度も話を聞いてくれて、希望の物をピックアップして、再度送っていただくなど、何ヶ月もかかりました。やっときめて書類を書く時には、むずかしく感じて、何度も電話で聞きながら仕上げ、本当にお世話かけました。ありがとうございました。
説明からアフターフォローまで すべてにおいて とても感じが良かったです。電話においても必ず担当者に伝言をしてくれて折り返しの電話対応が早くて良かったです。担当者の〇〇さん ありがとうございました。
入っている保険のことはすっかり忘れて生活していましたが、お電話いただき、保険のことを意識し、見直すきっかけとなりました。ありがとうございました。

(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。

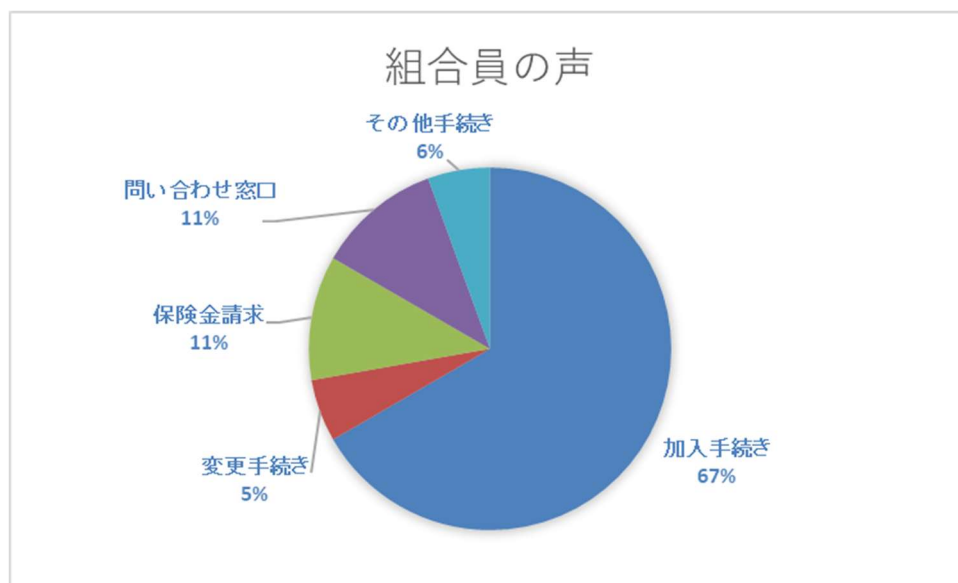
内容	件数	確認内容
保険乗換募集	45	契約している保険から新たな保険へ切り替えの際に、メリットやデメリットをきちんと説明しているか。
高齢者対応	114	70歳以上の方へ新規申込みの際に、丁寧にわかりやすく説明を行っているか。ご説明時に十分にご理解・ご納得いただいているか。
上記以外	7	ご本人確認は適切か。保険商品のご提案にあたりご要望を把握し、適切に商品のご提案を行っているか。
計	166	

(実施期間：2025年4月1日～2026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：2025年4月1日～2026年3月31日）。

No.	項目	苦情	意見・要望	感謝の声	その他	総計
1	加入手続き	0	0	12	0	12
2	変更手続き	1	0	0	0	1
3	保険金請求	2	0	0	0	2
4	問い合わせ窓口	1	1	0	0	2
5	その他手続き	1	0	0	0	1
	総計	5	1	12	0	18



お申し出からの改善事例		
団体保険	発生事象	2年前に改姓のため手続きしたにもかかわらず、未だに加入者カードに旧姓（カタカナ）の記載がある。なぜ、このようなことになるのか。至急、変更した加入者カードの再送を希望される。
	原因	改姓・加入者変更の手続きは完了していたが、保険会社の加入者カードには、加入者名以外にも組合員名（カナ）が表記されることを把握していなかった。
	改善内容	改姓・加入者名変更の受付時には、組合員名（カナ）の変更を会員生協へ連携し、組合員名も変更された状態で加入者カードの再発行を行うこととした。

（４）業務ミスを起因とした改善事例

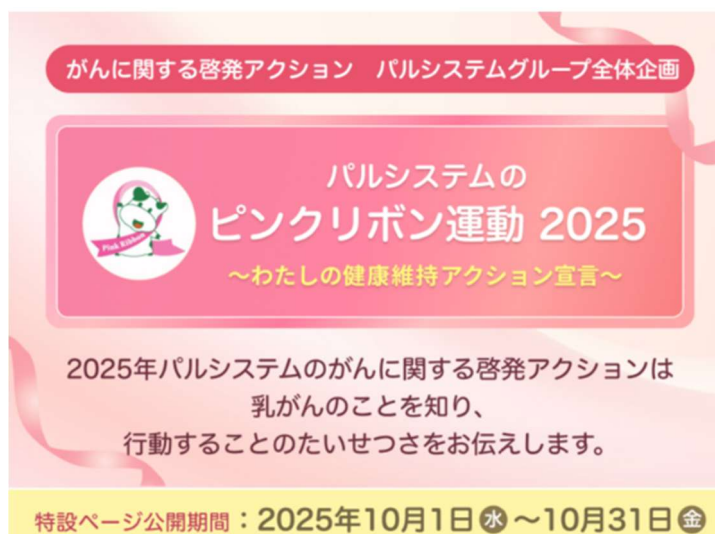
◇業務ミスの原因を分析し、改善を進めています。2025 年度に発生した業務ミスは、パルシステム共済連 1 件、保険会社等 6 件の合計 7 件で、団体保険の誤記載等のミスなどが発生しております。

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

① 10 月 1 日（水）がんにに関する啓発アクション 特設ページ開設

2025 年度の「がんにに関する啓発アクション」は、パルシステムグループ全体企画として、10 月のピンクリボン運動に合わせてホームページ上に特設サイトを開設しました。サイトでは乳がんに関係して 3 つのアクション「知る」「やってみる」「行ってみる」＋ワンアクション「踏み出す」を促進しました。期間中は 3,100 件もの健康維持アクション宣言が寄せられ、うち 30%が乳がんに関する具体的な行動宣言となりました。この結果を受け、宣言 1 件につき 100 円として算出した合計金額（上限 20 万円）を、公益財団法人日本対がん協会の「ほほえみ基金」へ寄付しました。



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
2025年5月	ひとり親家庭が陥りやすい負の連鎖。
2025年7月	災害に役立つキャンプ体験
2025年9月	誰ひとり取り残さない がん対策の実現へ
2025年11月	「もしも・・・」に備えて知っておきたい 病気とお金
2026年2月	楽しく取り組むフレイル予防



(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	42
生命保険募集人資格	52
損保・生保共募集人資格	42

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）	6

FP 資格	人数
ファイナンシャルプランナー	26

(2026年3月末時点)

以上