

2023年1月31日

# 「顧客(組合員)本位の業務運営」 に関する取り組みのご報告

組合員満足の業務運営を実践する取り組みの定着を測る  
業務品質指標(以下、「KPI」)についてご報告いたします。

対象期間 2021年1月～2021年12月

大阪いずみ市民生活協同組合（以下、当生協）は私たちの目的である「組合員のくらしの願いを実現すること」そして「くらしに笑顔」をお届けすることを理念とし、組合員の生活の中のリスクに対し最適な保障商品を提案します。

また、契約時だけでなく既契約者に対しても「契約（加入）して良かった」と、言われるようにフォローも大切にします。それらを実践し、業務品質指標（KPI）の結果報告をいたします。

※当生協は、保険と CO・OP 共済を取り扱っております。KPI 報告は、まとめて掲載しております。

## 目次

<u>1. 業務品質の向上をめざします</u> .....	P2
① ファイナンシャルプランナー（FP）などの専門資格の保有者数	
② 実務・商品・マナー研修等の実施回数	
<u>2. 組合員さまとの接点を広げます</u> .....	P3
① イベント・セミナー・相談会の開催件数	
② 保障相談の実施件数	
③ 新規契約の件数	
<u>3. 保全活動を充実させます</u> .....	P5
<u>4. 声を収集し改善に活かします</u> .....	P6
<u>5. 職員の態勢を整備します</u> .....	P8
① コンプライアンス研修の実施回数	
② 自主点検・内部監査・外部監査の実施回数とそれに基づく改善件数	

## 1. 業務品質の向上をめざします

### ① ファイナンシャルプランナー(FP)などの専門資格の保有者数

**FP2級以上 21名 前年より4名増加**

※いずみ市民生協 保障事業部に所属する職員(定時職員含む) 77名中



前年からFP技能士2級以上は、4名増加し、取得率は27.3%（前年より6.3%増加）になりました。保障のことだけでなく、ライフプランにまつわる情報提供は、今や欠かせません。広い知識を持ち、組合員さまへ情報提供を行うことが重要です。引き続き、専門性を持った募集人を育成します。

### ② 実務・商品・マナー研修等の実施回数

**研修回数 57回開催 前年より4回増加**



実務研修	3回
商品学習	16回
マナー研修	1回
その他研修	37回



※共済研修含む

保障事業は、組合員さまへ有益になる情報提供するために、さまざまな研修や学習会を実施します。

例として、大阪府は、がん検診を受診される府民が、全国に比べて少ないこともあり、当生協の職員は、大阪府の研修を受け、がん検診推進員の認定を受けました。募集人が、保障の情報提供をする際には、がんに関する情報提供も行い、検診のおすすめてをしています。

## 2. 組合員さまとの接点を広げます

### ① イベント・セミナー・相談会の開催件数

#### 健康セミナーを開催 定期イベントは中止

定期的な相談会は中止しましたが、健康セミナーを行いました。  
健康セミナーでは、平均寿命と健康寿命の違いや、大阪府がん検診受診推進などの話をしました。会場には、多種の健康測定器を設置し、ご利用いただきました。

### ② 保障相談の実施件数

**合計 5,731 件（相談件数）前年より 553 件減少**



※対面で相談した件数です（共済単独相談含む）。



2020年からのコロナの影響で、引き続き対面での相談件数が減少しました。また、2020年からインターネットを介したオンライン相談をスタートしました。2021年は、相談場所を増設しました。

また、2022年はコープ岸和田店に「コープの保険相談岸和田店」をオープン予定です。

### ③ 新規契約の件数

**合計 15,895 件 前年より 1,335 件減少**



(単位:件)

	2020年	2021年	差
生命保険	466	423	-43
損害保険	855	972	117
団体保険	6,530	6,022	-508
保険合計	7,851	7,417	-434
	2020年	2021年	差
CO・OP共済	8,944	8,074	-870
火災共済	435	404	-31
共済合計	9,379	8,478	-901
保障合計	17,230	15,895	-1,335

新規契約は、損害保険以外は、前年より減少となりました。今後は、面談の機会を増加することとあわせて、対面でなくても契約いただけるしくみなども検討します。

例として、CO・OP共済では、「どこでも加入」というしくみができました。具体的には、募集人が組合員さまのご希望に合わせてメールでプランを提案し、そこから申し込みができる方法です。

また、新商品として9月より、「コープのお給料補償保険」(団体保険)の取り扱いを開始しました。組合員さまへのご提案やご検討いただく選択肢が増えることで、よりご意向に沿った提案ができるようになりました。

### 3. 保全活動を充実させます

#### ① 生命保険契約の早期消滅・失効件数

**生命保険 9件 前年より2件増加**



当生協では、組合員さまのご意向に沿った情報提供を行い、保障内容のご理解を深め  
たうえで契約いただく取り組みをしています。早期の解約等に関しては、営業担当者  
(募集人) の案内方法やご提案に不十分な点はないか個別に分析し指導しています。

##### 【早期解約等の主な理由】

- ・収入減などによるご家庭の事情
- ・個人賠償保険に加入したが、他ですでに加入していた など

#### ② 損害保険契約の継続率

**継続率 92.6% 前年より0.7%増加**



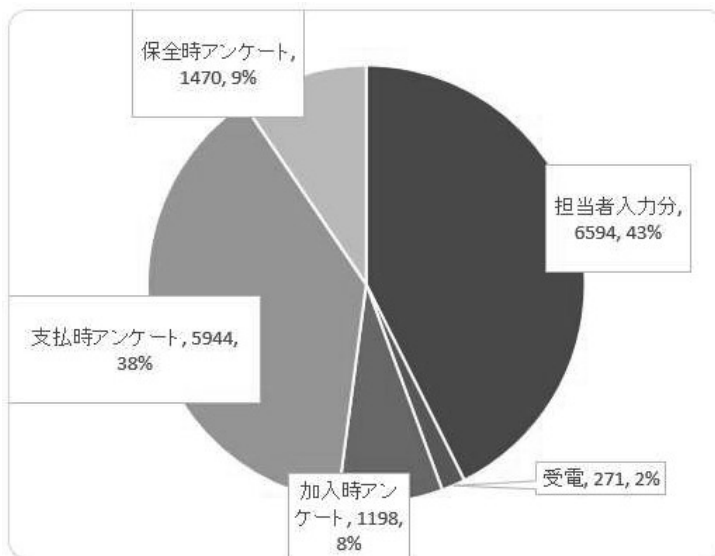
**自動車 90.9% 火災 95.5%**

損害保険は、1年で制度や内容が変化することがあります。継続時には、組合員さま  
へ、現在の契約状況と補償内容の変更点や、保険料の確認などを行います。丁寧な情報提  
供と対応を行うことで、ご継続いただくように引き続き取り組みます。

## 4. 声を収集し改善に活かします

### ① 声の件数

**合計 15,477 件 前年より 1,058 件増加**



当生協では、組合員さまから直接いただいた「声」だけでなく、営業担当者（募集人）が会話の中で気づいたことも記録に残す取り組みをしています。

ご指摘などがあれば、職員全体で事例研究を行い、改善しています。

※受電・支払い時・保全時は共済契約のみ

### ② 声に基づく改善件数

**9 件 前年より 2 件増加**



いただいた「声」から、2021年は9件の改善を行いました。

#### 【改善の一例】

全国版けが保険のパンフレットに記載されている、入院と通院の記載がわかりにくい。とのご意見に対して、わかりやすいように変更しました。

保障の説明をするにあたり、募集人全員が同じ情報提供ができるように、統一した説明資料を使用し、情報提供の漏れをなくすようにしました。

### ③ 加入者満足度調査・加入者向けアンケート結果

**加入者向けアンケート満足度 86.0%** 前年より2.2%増加 

※共済契約含む

**お支払い時アンケート満足度 92.1%** 前年より1.5%増加 

※共済給付金支払い時

**保全対応時アンケート満足度 73.6%** 前年より1.1%減少 

※共済保全対応時

#### アンケートの項目

加入時	お支払い時	契約保全対応時
言葉づかいや態度	加入時の案内や対応は適切だったか	音声ガイダンスのわかりやすさ
時間帯や場所等の配慮	オペレータによる電話対応	オペレータによる電話対応
商品説明のわかりやすさ	掛金と保障内容	担当者に繋がるまでの時間
チラシのわかりやすさ・加入申込書の記入しやすさ	請求手続きのしかた	書類の書きやすさ・わかりやすさ

※各項目において「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」を回答いただき、5段階評価に置き換え平均値を算出しております。満足度スコアは、「満足」「やや満足」の割合です。

保全時アンケートでは、混みあっていたため改めて連絡をする約束をしていたものの、連絡するのが遅れ、ご迷惑をおかけする事例などがありました。

アンケート内容からいただいた不満足の声を真摯に受け止め、満足度を高めることに活かします。



## 5. 職員の態勢を整備します

### ① コンプライアンス研修の実施回数

**実施回数 43 回 前年より 31 回増加**



前年に続き、月に2回、コンプライアンスに関するトレーニングに各営業所で取り組みました。具体的には、個人情報保護や、高齢者への対応ルール、契約時の重要事項説明などを行いました。

また、責任者は、外部のコンプライアンス研修に積極的に参加しました。

### ② 自主点検・内部監査・外部監査の実施回数とそれに基づく改善件数

**実施回数 29 回 前年より 11 回増加**



**改善項目 20 件**

当生協では、コンプライアンス担当が、9営業所と本部をコンプライアンスのルールとおりに運用しているか点検を行います。今年度は、予告なしに点検することで、より実態が把握できるようになりました。特に個人情報管理は詳細に点検を行い、指摘事項について修正しました。月に1度開催するコンプライアンス会議などで共有し、他の営業所などへも注意喚起を行いました。

保険会社や、コープ共済連による監査では、声の収集件数が、他代理店と比べ多いことや、成約に至った募集プロセスの記録や点検ができているとの評価をいただくことができました。