

2021年3月30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 2020年1月～2020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ています。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 にはまとめて掲載しております。

※前回は 6 か月の数値報告をいたしました。1 年間の評価は、今回が初めてになります。過去の数値が不明確な項目に関しては、昨年比を掲載しておりません。

## 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 17 名 前年より 2 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) 81 名中



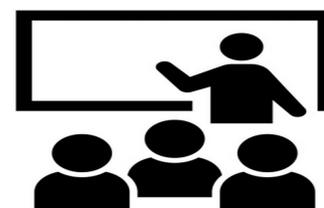
前年から2名増加し、取得率は21%になりました。保障だけでなく、くらしにまつわる相談に募集人が広い知識を持って組合員さまへ情報提供を行うことが重要です。次年度は30%(25名)をめざし、専門性を持った募集人を育成します。

### ② 実務・商品・マナー研修等の実施回数

**研修回数 53 回開催 前年より 31 回減少**  
(代わりに eラーニングでの研修を導入)



実務研修	8 回
商品学習	23 回
マナー・その他研修	22 回



※共済研修含む

保障事業に携わる職員の全体会議を行い、商品や実務学習、法令順守にまつわる研修、生協の理念の学習、いただいた「声」の交流などを実施しています。2020年は、コロナ禍の影響で3回の開催にとどまりました。集まらない代わりとして、eラーニングなどのオンライン学習を積極的に行いました。

新たな取り組みとして、電話対応技能検定(もしもし検定)4級の資格取得を進めています。合格レベルをめざして、電話対応技術以外にもビジネスマナーなど多岐に渡り学習しました。

## 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

**合計 253 回開催 前年より 129 回増加**



宅配や店舗でのチラシ配布による商品紹介だけでなく、組合員さまとの接点を広げる取り組みとして、当生協店舗でのイベントなどに相談ブースを設けて保障相談を行っています。

加入中の契約内容や給付申請漏れなどを聞くことで、「保障の見直しのきっかけができた。」「契約内容を確認できてよかった。」「給付申請を忘れていた。すぐに請求してみます。」など、その場で 397 件の「声」をいただきました。

### ② 保障相談の実施件数

**合計 6,284 件 (相談件数)**

※対面で相談した件数です(共済単独相談含む)。



2019年より来店型の「コープの保険・共済ショップ」を開店し、気軽に保障相談ができる窓口を増やしました。現在、3店舗あります。

2020年はコロナの影響もあり、営業担当者（募集人）による訪問件数は減少しました。その一方で、郵送やインターネットによる通販募集が増加しました。

訪問による対面が制限される中、インターネットを介したテレビ電話による相談も始めました。

### ③ 新規契約の件数

**合計 17,230 件 前年より3,317 件増加**



(単位:件)

	2019年	2020年	差
生命保険	508	466	-42
損害保険	565	855	290
団体保険	4,463	6,530	2,067
保険合計	5,536	7,851	2,315
	2019年	2020年	差
CO・OP共済	7,879	8,944	1,065
火災共済	498	435	-63
共済合計	8,377	9,379	1,002
保障合計	13,913	17,230	3,317



新商品として「コープの三大疾病保険」（団体保険）の募集を開始しました。組合員さまへのご提供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。

生命保険については、訪問を自粛した影響もあり前年より減少しました。

合計では、組合員さまから新たに 17,230 件のご契約（加入）をいただきました。前年より 3,317 件の増加となりました。

引き続き、組合員さまの生活スタイル、生活の中のリスクに対する考えなどをしっかり聞き取り、そのご意向に合わせて保障商品をご案内していきます。

### 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 7件 前年より3件減少**



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】

- ・ 契約後に他の保険会社の商品に魅力を感じた。
- ・ 契約後にご家族に反対された。

#### ② 損害保険契約の継続率

**継続率 91.9% 前年より1.3%減少**



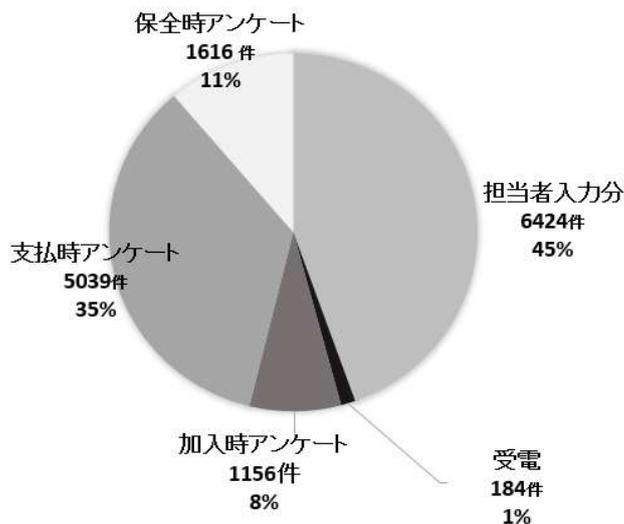
自動車 90.9%      火災 95.5%

自動車保険のインターネットを介した申し込みニーズにもお応えできるように、ご案内  
できる保険会社を1社増やしました。

## 4. 声を収集し改善に活かします

### ① 声の件数

合計 14,419 件 前年より 3,362 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。

小さな「声」の積み重ねから見えてくる改善点を、業務運営に活かすように努力しています。

### ② 声に基づく改善件数

7 件 前年より 1 件増加



いただいた「声」から、2020年は7件の改善を行いました。

#### 【改善の一例】

「契約内容が分からない。」「保障（補償）内容が一部変更になっている。」など更新のハガキや封書でお知らせをしていますが、それだけでは不十分という「声」を多数いただきました。

改善の取り組みとして、既契約者に契約確認の連絡を行いました。

CO・OP共済は、インターネット上の「マイページ」で契約内容確認や各種手続きができるようになりました。現在約8,500名にご登録いただいております。

### 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 83.8%**※共済契約含む

**お支払い時アンケート満足度 90.6%**※共済給付金支払い時

**保全対応時アンケート満足度 74.7%**※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、電話で担当者に繋がるまでの時間や音声ガイダンスの分かりやすさが低い満足度になりました。

アンケート内容からわかっ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 12回 前年より5回減少**  
**(代わりに web 会議を利用)**



月に一度、保障事業に携わる職員の全体会議を行っていましたが、2020年は新型コロナウイルス感染症感染防止のため全体で集まる機会が減少しました。

代わりに Web 会議を利用し、研修の機会を確保しました。また、月に2回コンプライアンスにまつわるワンポイントレッスンを各営業所で取り組みました。

### 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 18回 前年より1回増加**



**改善項目 21件**

当生協では、コンプライアンスガイドラインに沿った、自己点検を実施しています。法令やルールに沿った行動や管理が行われているか、より良くする方法はないかななどを客観的に検討するためです。

また、コープ共済連や保険会社による監査、保険業界に精通した専門家による監査を実施し、指摘項目について改善を行い、より組合員さまに信頼された保障事業をめざし努力いたします。

#### 【改善の一例】

営業担当者（募集人）が、組合員さまへ情報提供をする際に使用する資料を統一し、必要情報を偏りなくご案内できるように改善しました。