

2020年6月24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 2019年7月～2019年12月

大阪いずみ市民生活協同組合（以下、当生協）は、わたしたちの目的である「組合員のくらしの願いを実現すること」そして使命である「くらしに笑顔」をお届けすることを基本姿勢とし、組合員の生活の中のリスクに対し保障商品を通じ、わかりやすい情報提供とニーズの聞き取り、そして最適な保障提案をめざしています。

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」の取り扱いを行っております。KPI には合わせて掲載しております。

※2019年7月より「顧客（組合員）本位の業務運営」及び KPI 指標を公表いたしましたので、今回は 2019年7月から12月までの半年の活動を公表いたします。

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）資格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
① 生命保険契約の早期消滅・失効件数	
② 損害保険契約の継続率	
<u>4. 声を収集し改善に活かします</u>	P6
① 声の件数	
② 声に基づく改善件数	
③ 加入者満足度調査・加入者向けアンケート結果	
<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)資格などの専門資格の保有者数

FP2 級以上 15 名 前年より 3 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) 82 名中



前年から 3 名増加しました。保障だけでなく暮らしにまつわる相談に、より広い知識を持ち合わせたうえで組合員さまへ情報提供を行うことが重要です。引き続き計画性をもって専門性を持った職員を育成します。

② 実務・商品・マナー研修等の実施回数

研修回数 52 回開催

契約 保全実務研修	6 回
商品学習	23 回
マナー・その他研修	23 回

※共済研修含む



当生協が取扱う共済と保険会社の商品改訂、新たに取扱う保険商品など、より幅広く組合員さまが商品の選択ができ、最適な保障提案ができるよう商品知識の研修に取り組みました。その上で不適切な募集にならないよう実務研修にも力を入れました。

また高齢化社会に対応して、「高齢者対応」研修を行いました。高齢者の色の見え方や、聞こえ方を体験するなどを行い、わかりやすい伝え方などを身につけました。

2. 組合員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 109 回開催

イベント参加 99 回

相談会 10 回



チラシ配布による商品紹介だけでなく、当生協主催のイベントなどに相談ブースとして参加し、組合員さまとの接点を広げる取り組みを行いました。保障について考えるきっかけができた方や既契約者の方の保障相談を行いました。

また、加入中の契約内容や給付申請漏れなどを聞くことで、「教えてもらって良かった!」との声を多数いただきました。

② 保障相談の実施件数

合計 3,669 件 (相談件数)



※共済単独相談含む。

当生協は通販での募集も行っていますが、可能な限り対面で資料などをご覧いただきながらわかりやすく説明し、ご納得いただくことを重点に取り組みました。

また、2019年10月より来店型の「コープの保険・共済ショップ」を開店し接点を広げる取り組みを強めました。

③ 新規契約の件数

合計 7,331 件



新規契約

2019年	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
生命保険	46	28	37	38	30	39	218
損害保険	58	51	61	75	48	55	348
団体保険	335	564	379	462	319	451	2510
保険合計	439	643	477	575	397	545	3076

2019年	7月	8月	9月	10月	11月	12月	7-12月
CO・OP共済	751	704	700	581	515	746	3997
火災共済	59	38	44	40	43	34	258
共済合計	810	742	744	621	558	780	4255
保障合計	1249	1385	1221	1196	955	1325	7331

組合員さまの生活スタイルは、一人ひとり違います。例えば、年齢・家族構成・世帯年収・家や車の保有状況だけでも、すべての方が異なります。そして何より一人ひとりの考え方が異なります。

当生協は、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方などをしっかり聞き取り、ご意向に合わせてCO・OP共済、および、生命保険や損害保険をご案内しています。

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

生命保険では、半年の新規契約 218 件のうち 7 件（3.2%）がご契約後 6 カ月以内の解約となりました。その他、CO・OP 共済では 89 件（2.2%）、団体保険では 5 件（0.2%）が、解約となりました。理由は、他の保障への見直しや、生活状況が変わったことによるものなどです。

当生協は、組合員さまのご意向に対する情報提供を行い、ご理解、ご納得を深めていただいたうえで契約していただく取り組みをしています。早期の解約に関しては、営業担当者（募集人）の案内方法に不十分な点がなかったかなど個別に分析を行っています。その結果を次に活かすことで、組合員さまへ、より最適な保障提案ができることになり、ご満足や信頼を得て長期にわたりご利用いただくことになると考えています。

② 損害保険契約の継続率

継続率 94.2%

自動車 92.7% 火災 96.4%

自動車保険や火災保険は、1 年、3 年、最長 10 年で満期更新を迎えます。当生協は、更新時に保険料が大幅に上がる方には、ご意向をしっかりと聞き取り、他社の保険会社の案内も行っています。

また、ご継続時だけでなく、事故にあわれた際などは不安を少しでも取り除くために、可能な場合はご本人と一緒に保険会社との話し合いを行っています。

4. 声を収集し改善に活かします

① 声の件数

合計 8,689 件

※支払い時・保全時は共済契約のみ

	合計件数	構成比	いただいたお声の内訳				
			担当者入 力分	受電	加入時ア ンケート	支払時ア ンケート	保全時ア ンケート
苦情	245	2.8%	195	80	12	42	12
感謝の声	4,263	49.1%	1,507	7	205	1,952	374
意見・要望	665	7.7%	445	0	28	266	126
お問い合わせ・その他	3,516	40.5%	0	15	165	1,074	686
総計	8,689		2,147	102	410	3,334	1,198

当生協では、ご連絡をいただいた「声」だけでなく、営業担当者（募集人）が組合員さまのお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

6 件

いただいた「声」より、今期は6件の改善を行いました。一例では、「資料請求をしたのに届くのが遅い」という「声」に対して、従来の半分の日数（遅くても5日間）でお届けできるよう短縮しました。

18件いただいたすべてのご要望の期待にそえるよう、引き続き改善を行ってまいります。

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 87.7%

※共済契約含む

加入時の職員・生協の対応は	回答数	点数 (5点満点)	満足度 スコア
言葉遣いや態度	448	4.5	84.5%
時間帯や場所の配慮	444	4.4	83.0%
商品説明のわかりやすさ	451	4.5	81.6%
個人情報の取り扱い	455	4.3	75.5%
総合評価	455	4.5	87.7%

お支払い時アンケート満足度 89.2%

※共済給付金支払い時

職員・生協の対応は	回答数	点数 (5点満点)	満足度 スコア
加入時の対応は	3,299	4.4	82.0%
電話の対応は	3,297	4.5	84.7%
請求手続きのしかたは	3,323	4.5	86.7%
掛金と保障内容は	3,319	4.4	84.3%
総合評価	3,317	4.5	89.2%

※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。

ご契約時やお支払い時にいただいたアンケート集計です。総じて90%近い数値となっておりますが、アンケート内容からわかったご不満の「声」を真摯に受け止め運営の改善に活かします。

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 14回

当生協では、月に一度、保障事業部職員全体会議を行い、その中で法令順守にまつわる研修はもちろんのこと、当生協の理念の学習、いただいた「声」の交流、個人情報保護の学習などを実施しました。

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 11回

改善項目 3件

当生協では、共済・保険を担当するコンプライアンス担当者を設置しています。これは、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。

以上