

2024年6月20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 2022年1月～2022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ています。組合員の生活の中のリスクに対し、「一生涯の保障の相談パートナー」として最適な保障をご提案します。

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。

※2022年1月～12月の期間で報告しております。

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・プランニング（FP）技能士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	
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・プランニング(FP)技能士資格などの専門資格の保有者数

FP 技能士 2 級以上 28 名 前年より 7 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) 78 名中

FP 技能士 2 級以上の資格は、ライフプランニングや資金計画に関する知識とスキルを持つことを目指す人々に適しています。

前年から 7 名増加し、取得率は 35.8%になりました。保障に限らず、ライフプラン全般についての情報提供が重要であり、広い知識を持つことが求められています。

FP 技能士は、組合員の方々に対して専門的なアドバイスを行う役割を果たします。そのため、引き続き専門性を持った募集人を育成することを大切にしています。

② 実務・商品・マナー研修等の実施回数

研修回数 70 回開催 前年より 13 回増加



実務研修	1 回
商品学習	43 回
マナー研修	2 回
その他研修	24 回



※共済研修含む

保障事業に携わる職員の全体会議では、以下の項目を実施しました。

- ・商品や実務学習: 保障担当者が最新の商品情報や実務スキルを学ぶ場です。
- ・法令順守にまつわる研修: 法的規定を遵守するための研修を行っています。
- ・生協の理念の学習: 生協の理念や価値観を共有し、組織文化を醸成しています。
- ・いただいた「声」の交流: 顧客からのフィードバックや要望を共有し改善に活かしています。

2022 年には、保障担当者の育成を強化し、11 名の担当者が生命保険販売を開始し、1 名の担当者が損害保険の販売を開始しました。また、保障事業部の紹介冊子を作成し、ファイナンシャルプランニング技能士による提案販売をスタートさせました。

次年度では、より多くの担当者が実施できるように取り組む予定です。

2. 組合員さまとの接点を広げます

イベント・セミナーなどの開催は行いませんでした

コロナ禍において、引き続き定期的にブースを設けての相談会は中止しました。

② 保障相談の実施件数

合計 5,559 件 (相談件数) 前年より 172 件減少



2022 年は、保障事業においていくつかの変化がありました。以下に要点をまとめます。

- ・ 訪問件数の減少と通信手段の変化：
コロナの影響で営業担当者による訪問件数が減少しました。
一方で、郵送やインターネットを活用した通販募集が増加しました。
対面での相談が難しい状況で、オンライン相談が広がりました。
- ・ 「コープの保険相談」の名称統一と新店舗のオープン：
保障の事業所は「コープの保険相談」という名称で統一しました。
多数の保障商品を取り扱い、気軽に相談できる来店型の店舗となりました。
2022 年 1 月、コープ岸和田店に「コープの保険相談 岸和田店」がオープンし、合計来店数は 3,328 件となりました。
- ・ 「学生総合共済」の取り扱い開始：
保障ニーズの多様化に対応し、「学生総合共済」の取り扱いを開始しました。

引き続き、顧客のニーズに適切に対応してまいります。

③ 新規契約の件数

合計 18,687 件 前年より 2,792 件増加



(単位:件)

	2021年	2022年	差
生命保険	423	529	106
損害保険	972	1,231	259
団体保険	6,022	6,382	360
保険合計	7,417	8,142	725

	2021年	2022年	差
CO・OP共済	8,074	10,150	2,076
火災共済	404	272	-132
マイカー共済		123	123
共済合計	8,478	10,545	2,067

保障合計	15,895	18,687	2,792
------	--------	--------	-------

- ・共済インターネット加入の増加:
コロナ禍の影響で、共済インターネット加入が増加しました。これにより、前年を大きく上回る成果が出ました。
- ・生保募集人の増加と保険契約数の増加:
生保募集人の数が増加したことで、保険契約数も前年を上回りました。
- ・マイカー共済の新規取り扱い開始:
2022年4月からは、マイカー共済の新規取り扱いがスタートしました。これにより、組合員さまへ保障の選択肢が増えました。



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 4件 前年より5件減少



組合員さまの保障に関する理解を深めるため、当生協では情報提供や契約の説明に力を入れています。早期解約については、営業担当者の指導や提案方法を検証することで、改善してまいります。そのことで、組合員さまのニーズに適切に対応していくことをめざしています。

また、コロナ禍による経済的な理由が早期解約の主な要因となっています。保障についての選択肢を情報提供し、組合員さまのニーズに合ったプランをご案内することが重要となっています。

② 損害保険契約の継続率

継続率 90.2% 前年より2.4%減少



自動車 88.9% 火災 94.7%

2022年度は、損害保険契約継続率が低迷しました。主な理由は以下となります。

- ・保険料の値上げ:火災保険の保険料が大幅（平均13.0%）に引き上げられました。

- ・長期契約の廃止:

以前は最長10年の長期契約が可能でしたが、現在は最長5年までに短縮されました。これは将来のリスク予測の難しさや自然災害の増加を考慮した措置です。

- ・高齢者による自動車離れから、満期終了等が継続率低迷に影響しました。

以上の要因から更新未提出の対応に力を入れました。

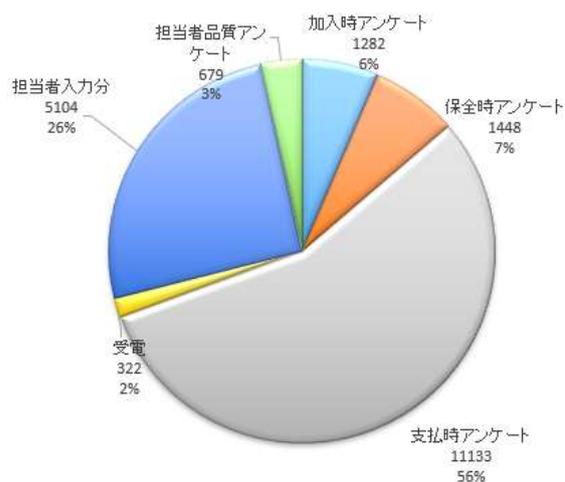
- ・満期1か月前から更新未提出の対象者にご案内し、更新忘れ防止に努めました。

- ・火災保険についての選択肢を検討し、長期5年契約等、最適なプランを見直し提案しました。

4. 声を収集し改善に活かします

① 声の件数

合計 19,968 件 前年より 4,491 件増加



※受電・支払い時・保全時アンケートは共済契約のみ実施

コロナでのお支払い案件が多数あり、支払時のアンケートが 11,133 件となりました。

「コロナで給付金が出るとは知らずに、電話をして丁寧に教えて頂き、ありがとうございました。大変助かりました。(振込が早かったのが驚きました。)」など多数のお声がありました。

今年からは、相談時に品質向上アンケートにご協力をお願いしており、組合員さまの声を大切に、より良いサポートを提供できるよう努めます。

② 声に基づく改善件数

8 件 前年より 1 件減少



いただいた「声」から、2022 年は 8 件の改善を行いました。

【改善の一例】

- ・「お給料補償保険」の取り扱い開始:
新たな保険商品を導入し、組合員さまの選択肢を広げました。
- ・Web 版の独自品質アンケートの開始:
より効果的なアフターフォローをめざし、品質向上に取り組みます。
- ・簡易な給付請求者の第一次対応の実施:
給付請求者のニーズに迅速に対応しました。
コロナ禍の中、加入中の契約内容や給付申請漏れなどを聞く活動を継続しました。組合員さまからは「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。」などの「声」がありました。
- ・アフターフォローの取り組みについて議論を重ね、共済の被共済者 57~59 歳の 5,740 件を対象者として訪問アプローチを実施しました。また、共済長期加入者への感謝企画を対象者約 5,300 件に向けて実施しました。

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 87.4% 前年より 1.4%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 0.7%減少



※共済給付金支払い時

保全対応時アンケート満足度 68.6% 前年より 5.0%減少



※共済保全対応時

※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。

保全時のアンケート結果から、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について低い満足度になりました。

組合員さまの声は大切に受け止め、改善に活かしていくことで、より良いサービスを提供できるよう努力してまいります。

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 49回 前年より 6回増加



新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を実施するため、保障事業に携わる職員の全体会議や研修は Web 会議を利用しました。また、月 2 回コンプライアンスに関するワンポイントレッスンを各事業所で実施することで、職員の知識やスキルを維持・向上させ、継続できるようすすめました。

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 30回 前年より1回増加



改善項目 14件

当生協では、コンプライアンスマニュアルに基づいて自己点検を実施しています。これにより、法令やルールに適合した行動や管理が行われているかを客観的に評価し、改善の余地を探っています。また、CO・OP 共済連や保険会社、弁護士による監査を通じて、指摘された項目に対して改善を行い、組合員さまから信頼される保障事業をめざしています。

具体的な改善事例として、営業担当者（募集人）が組合員さまへ情報提供する際に使用する資料を統一し、必要な情報を偏りなくご案内できるように改善しました。