

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、「K P I」）についてご報告いたします。

対象期間 2023 年 1 月～2023 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、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。

※2023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 30 名 前年より 2 名増加 

※いづみ市民生協 保障事業部に所属する職員(定時職員含む) 68 名中

前年から 2 名増加し、FP 技能士 2 級以上の取得率は 44.1%に達しました。保障に限らず、組合員さまにお金に関するさまざまな有用な情報を提供し、満足度の高い対応をめざしています。引き続き、専門的なスキルを持った募集人を育成していきます。

② 実務・商品・マナー研修等の実施回数

研修回数 37 回開催 前年より 33 回減少 

実務研修	1 回
商品学習	21 回
マナー研修	2 回
その他研修	13 回



保障事業に携わる職員は、全体会議を通じて商品や実務学習、法令順守、生協の理念の学習、および「声」の交流を行っています。2023 年は研修回数が減少しましたが、組合員さまへのお役立ち情報提供をめざしてスキルアップ教育を強化しました。主な研修内容は以下の通りです。

- ・保障周辺知識：社会保障、税制度、最新医療などについての知識を向上させました。
- ・ライフプラン学習：日本ファイナンシャル・プランナーズ協会 (FP 協会) を招いてライフプランに関する学習を実施しました。
- ・コンサルティング研修：保険会社からの 3 回シリーズの研修を受け、コンサルティングのスキルを向上させました。

また、「保障スタッフ」(保険・共済営業担当者)は、CO・OP 共済・生命保険・損害保険のすべてを組合員さまにご案内できるようになり、現在 14 名がすべての種類を販売できるようになりました。

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 13 回 去年は開催なし

がんセミナーの開催と、「ライフプラン相談会」と題して、ご希望のあった方へ個別に相談会を行いました（合計 13 回）。

ライフプラン相談会のお声一例：

「収入など色々個人情報を伝えないといけないので、コープさんがやってくれるならとても安心感があるなと思います。コープでも相談できることを周りに紹介したいと思っています。」

コープの保険相談
何度でも相談無料



② 保障相談の実施件数

合計 5,226 件 （相談件数） 前年より 333 件減少



2023 年は、責任者による担当者への指導不足もあり訪問件数が減少しました。10 月からは、宅配の配送センターに「共済スタッフ」（共済営業担当者）を配属しました。配送センター職員が、組合員さまへ共済のお声かけを行い、共済スタッフへ合計 792 件の情報連携が実現しました。また、コロナ禍の影響で対面訪問が制限されている中、オンライン相談は 245 件行いました。

③ 新規契約の件数

合計 12,573 件 前年より 6,114 件減少



(単位:件)

	2022年	2023年	差
生命保険	529	640	111
損害保険	1,231	560	-671
団体保険	6,382	5,224	-1,158
保険合計	8,142	6,424	-1,718

	2022年	2023年	差
CO・OP共済	10,150	5,623	-4,527
火災共済	272	336	64
マイカー共済	123	190	67
共済合計	10,545	6,149	-4,396

保障合計	18,687	12,573	-6,114
------	--------	--------	--------

昨年 2022 年は、コロナによる保障ニーズが増え、インターネットによる加入が大幅に増加しました。2023 年は、コロナが収束したこと、責任者の指導不足、人員の体制整備の遅れなどから、加入件数は大幅に減少しました。次年度は、対象者のご意向の聞き取りと情報提供をしっかりと行い、ファイナンシャルプランニング提案販売を強化します。また、配送センター職員との情報連携をさらに進める予定です。



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 5 件 前年より 1 件増加



当生協では、組合員さまに対して、保障内容を理解し、適切な契約を締結いただくための取り組みを行っています。具体的には、以下のポイントに注力しています。

- ・ 情報提供と理解の深化:
組合員さまのご意向に沿った情報提供を行い、保障内容を理解していただくための努力をしています。
- ・ 早期解約に関する分析と指導:
早期解約などの理由について、営業スタッフの案内方法や提案に不十分な点がないか、個別に分析し、適切な指導を行っています。

② 損害保険契約の継続率

継続率 92.4% 前年より 2.2%増加



自動車 92.5% 火災 92.3%

損害保険継続率は、昨年より増加しました。

当生協では、保険契約の継続をサポートするため、以下の対策を実施しました。

- ・ 高齢者対応の細やかなアプローチ: 継続対象者に対して、特に高齢者を中心に丁寧な対応を行いました。
- ・ 更新対象者への早期働きかけ: 保険満期の 1 か月前から、更新対象者に対してアプローチし、更新忘れ防止に努めました。
- ・ 訪問活動による対策: 返答をいただけない対象者に対しては訪問活動を行い、満期終了による補償切れを防止しました。

4. 声を収集し改善に活かします

① 声の件数

合計 11,312 件 前年より 8,656 件減少



前年は、コロナの影響もあり、支払時のアンケートが多数ありましたが、今年は減少しました。昨年からは、保障担当者が面談時に品質向上アンケートにご協力いただく取り組みを開始し、担当者品質アンケートは1,988件となり、昨年より1,309件増加しました。

※支払い時・保全時アンケートは共済契約のみ実施

② 声に基づく改善件数

7 件 前年より 1 件減少



【改善の一例】

種目	声の内容	改善したこと
苦情	給付の窓口 部署間でたらい回しにされる 即答くれない	支払い可否の判断が難しいため、コールセンターを案内していたが、簡易な請求を受けるように受付業務を改善しました
苦情	配送担当に保障のことを相談してもわからない	保障について情報提供できるよう、共済スタッフを共同購入センターに配属しました
苦情	申込書の文字が小さくて見えにくい	記入をいただく意向確認欄の字を大きく、見やすい色に変更しました
意見 要望	証券が一覧になったもの、整理したものが欲しい	契約後に保障スタッフ（保険・共済営業担当者）が、証券ファイルを届け、保障商品の再確認・整理のお手伝いをする取り組みを始めました

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 86.8% 前年より 0.6%減少



※共済契約含む

お支払い時アンケート満足度 93.2% 前年より 1.1%増加



※共済給付金支払い時

保全対応時アンケート満足度 73.9% 前年より 5.3%増加



※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。

保全時アンケートでは、「電話を掛けたのに、こちらにかけなおして欲しい。」「かけなおすと言われたのかかってこない。」などのお声をいただきました。
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 36回 前年より 13回減少



昨年より減少しました。主な研修内容として

- ・顧客本位の業務運営の解説
- ・個人情報保護
- ・高齢者対応
- ・障がい者差別解消法などを行いました。

また、昨年に引き続き、事例研究として月に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 19 回 前年より 11 回減少



改善項目 10 件

当生協では、CO・OP 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ています。指摘された項目について改善を行い、組合員さまから信頼される保障事業をめざして努力しています。

具体的な改善事例としては、障がい者差別解消法などの法令の変更に合わせてコンプライアンスマニュアルの変更や、組合員さまとの対話履歴をスムーズに行えるように顧客管理システムを改良しました。次年度にはさらなる具体的な開発を行う予定です。

また、コンプライアンス担当は 1 年に各事業所 2 回のペースで無予告点検を実施しており、個人情報管理などについてルールに従った適切な管理が行われていることを確認しています。

各事業所の個人情報管理は、おおむねルール通りに管理できていました。