「組合員（お客様）本位の業務運営」
に関する取組のご報告

対象期間：2025年4月～2026年3月

くらしに笑顔お届けします
大阪いずみ市民生活協同組合

組合員（お客様）満足の業務運営定着を測る指標（ＫＰＩ）についてご報告します。

私たち大阪いずみ市民生協グループは、組合員（お客様）が安心して利用できるよう、最善の利益を追求しています。そのために、業務の改善やサービスをより良くするための指標を定めています。この指標は、組合員（お客様）がどれだけ満足しているかを表すものです。

目次

1. 組合員（お客様）の最善の利益を追求します。【原則2、5、7】 ········ ③

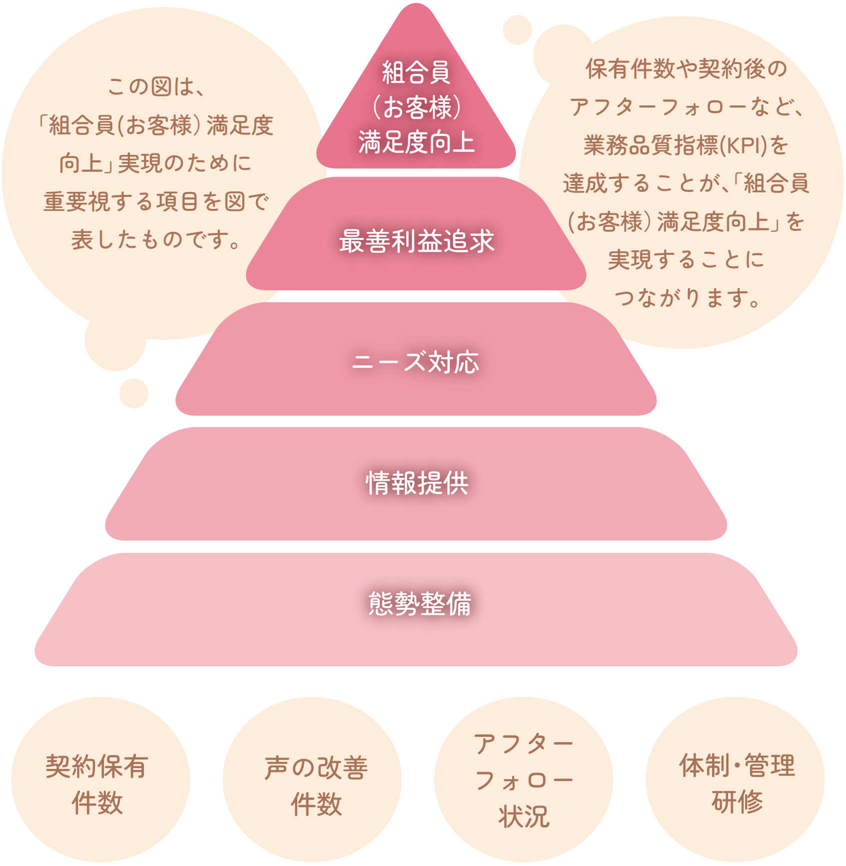
2. 生協や保険会社等の利益ではなく、組合員（お客様）の利益を第一に考えます。【原則2、3、5、6、7】 ········ ④

3. 組合員（お客様）に適切でわかりやすい情報提供をします。【原則2、3、4、5、6、7】 ········ ⑤

4. 組合員（お客様）のニーズにあった商品の取扱いをします。【原則2、5、6、7】 ········ ⑥

5. 組合員（お客様）本位の業務をすすめる態勢を整備します。【原則2、3、5、6、7】 ········ ⑦

組合員からいただいた声の紹介 ········ ⑧



1. 組合員（お客様）の最善の利益を追求します。

【原則2、5、7】

① 保有契約件数

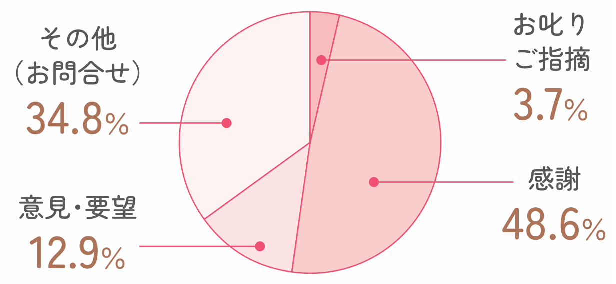
組合員の皆さまに最適な保障（補償）をお届けできたか結果を示す指標です。

2025年度		期首比（%）
コープ共済	233,583件	100.0%
団体保険	46,572件	102.9%
生命保険	8,001件	101.6%
損害保険	4,621件	102.4%
合計	292,777件	100.6%

② 声の件数

組合員からのご意見やご要望を大切にし、積極的に収集します。組合員が気軽に意見を伝えられる環境を重視します。

組合員の声は11,048件集まりました。
（前年比110.5%↑）



③ 声に基づく改善件数

組合員の声をもとにサービスや制度を改善し、さらなる組合員の利益につながることをめざします。

2025年度は22件改善に努めました。今後も組合員の声を運営に活かしてまいります。

主な改善事例

区分	事由	改善事項
お叱りご指摘	満期案内の周知不足	個別剰余通知と合わせて満期や保障内容をお知らせするとともに、面談時には、契約内容を事前に確認し、満期・保障内容の案内を丁寧に行います。
意見要望	申込用紙の文字サイズが小さい	保険の申込書の文字拡大について保険会社へ要望を提出するとともに、説明時はタブレットで拡大表示し、見やすくわかりやすい説明を心がけます。
お叱りご指摘	電話の説明だけではわからない	電話での説明に限界を感じる組合員のために、画面をリアルタイムで共有しながら説明できるオンライン相談を実用的に展開し、安心して相談できる環境を整えます。

④ 加入者満足度調査・加入者向けアンケート結果

加入者の満足度を定期的に確認し、その結果をサービス改善につなげます。高い満足度を実現します。

※加入者満足度調査は「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」を回答いただき、満足度は「満足」「やや満足」の割合です。

共済の声集約より

2025年度	満足度	前年差
加入者向けアンケート	86.2%	2.8%増加
お支払い時アンケート	91.9%	1.5%増加
保全対応時アンケート	78.7%	8.1%増加

2．生協や保険会社等の利益ではなく、組合員（お客様）の利益を第一に考えます。 【原則2、3、5、6、7】

① 新規契約件数

組合員一人ひとりの生活に安心をもたらすための多様な保障（補償）をご利用いただけるよう、より多くの方にお届けできるよう努めます。

2025年度		前年比（%）
コープ共済	8,177件	124.1%
団体保険	4,370件	93.3%
生命保険	735件	148.5%
損害保険	404件	94.8%
合計	13,686件	112.2%

② 生命保険契約の早期解約・失効率

保障の早期消滅や不本意な失効を防ぐために、契約以後のフォロー体制を充実させ、継続的に安心を提供します。
原因把握と是正、契約後のフォロー「プラス1」※に取組んだ結果、早期解約・失効率が0.3%減少しました。

2025年度	発生率	前年差
早期解約・失効率	1．2%	0．3%減少

※「プラス1」とは、生命保険の契約成立後一ヵ月以内を目処にフォロー（契約内容確認・証券整理・付帯サービス案内など）に取組むことです。

③ 団体保険 解約理由の内訳と対応について

保険の解約理由を分析して改善点を明確にし、再発防止や制度改善などに活かします。

2025年度	割合（%）
保障（補償）内容が合わない	38．6%
保険料が負担	25．3%
他の保険に加入した	25．1%
引越・逝去・その他	11．0%

④ 損害保険契約の継続率

組合員満足度や信頼関係の維持・強化のため、アフターフォローを充実させます。
2025年度秋の火災保険改定（値上げ）に伴い、火災共済へ移行する動きがありました（火災共済新規加入前年比156．9%）

2025年度		前年差
自動車保険	92．5%	1．5%減少
火災保険	88．1%	3．4%減少
合計	90．5%	2．0%減少

3．組合員（お客様）に適切でわかりやすい情報提供をします。

【原則2、3、4、5、6、7】

① 手数料関連で寄せられる「わかりにくい」等の意見や相談件数

手数料について不明点や不安を感じることがないように説明内容や資料のわかりやすさを追求します。

② 手数料関連の声に対する改善対応件数

組合員の声を反映して説明の方法や資料の内容を改善し、手数料の透明性を高めます。

③ 加入者向けアンケートで「手数料に納得・理解した」比率（９０％以上）

手数料について納得度・理解度を維持するための取組みを続けます。

上記①②③の項目は「特定保険契約（変額保険）」の手数料に関する指標です。
２０２６年２月度より販売を開始し、計測をはじめました。次号より掲載を予定します。

④ 保障相談の実施件数

組合員が安心して相談できるよう、保障に関する相談を積極的に受け付けます。

相談件数	前年差	前年比（％）
８，７９６件	８４０件増加	１１０．６％

保障のことならお気軽に コープの保険相談 まで！

2025年5月 コープの保険相談富田林店オープンの様子

4．組合員（お客様）のニーズにあった商品の取扱いをします。

【原則2、5、6、7】

① 新規保険契約後「プラス1」の取組み状況

契約成立後一か月以内を目途に「プラス1」フォロー（契約内容確認・証券整理・付帯サービス案内など）を実施し、継続的な信頼関係の構築を図ります。

件数	対応率（%）	前年比（%）
283	76.9%	110.0%

組合員からの声

一つのファイルにまとめてもらえて管理しやすくなりました。生協はここまでしてくれるのね。もし何かあっても証券ファイルを見れば息子たちも分かりやすいと思うし、生協もいてくれているから安心だわ。ありがとう。
堺市の組合員さん

他代理店で加入しているが、こんなアフターフォローはなかった。証券を整理してくださり、手続き後もちゃんと案内してくれるので、火災保険もお願いしようかと思います。
和泉市の組合員さん

② アフターフォローの取組　アンケート結果

契約後の対応や提案内容についてのアンケート結果を、満足向上と改善活動に活かします。

団体保険加入者アンケート回答数	生命保険加入者相談数	共済長期加入者アンケート回答数
487件	85件	178件

組合員からの声

団体保険加入者	夫ががんになった時治療を受け請求の相談をさせていただいた際、とても優しい対応が嬉しくホッとしたことを思い出しました。 柏原市の組合員さん
生命保険加入者	契約内容って複雑で難しいですから、同じような質問を、何度も問い合せしてしまったとき、前回までの問い合せ内容などが記録として残されていて、担当者不在でも他の方が丁寧に対応してくださる。いつもきちんと説明してくださりありがたかったです。 堺市の組合員さん
共済長期加入者	帝王切開で出産した際、手続きも簡単で支払いも早く、とても助かりました。同封された折り鶴は私も以前作って配達員さんにお渡しした覚えがあったので知っていたのですが、送られるとこんなに心安らぐものなんだなと思いました。 堺市の組合員さん

③ 相談会等の開催件数

ライフプラン等に関する各種相談会やイベント、セミナーを実施し、組合員の保障（補償）理解の促進と保障（補償）相談窓口の充実をめざします。

2025年度	前年差
47件	15件増加

5．組合員（お客様）本位の業務をすすめる態勢を整備します。　【原則2、3、5、6、7】

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

組合員（お客様）に的確な提案・助言が行えるよう、ファイナンシャルプランナーなどの専門資格を持つ職員を増やします。

２０２５年度	占める割合	前年差（%）
２７名	４８．２％	＋３．４％

②　実務・商品・マナー研修等の実施回数

専門知識・実務能力・接遇スキルの向上を目的に、継続的に教育研修を実施し、組合員対応品質の強化に努めます。

２０２５年度	前年差
４９回	前年差14回増加

③　手数料説明とロールプレイ研修実施回数

定期的に実践的な研修を実施し、説明の質の向上とわかりやすく誠実な対応を徹底します。

１７６回実施

④　コンプライアンス研修の実施回数

法令遵守の徹底と倫理観を高めるため、コンプライアンスに関する研修を定期的に実施します。全体会議で生協の理念や組合員の声を共有し、日々の業務で喜ばれたことや大切にしたいことを話し合いました。

２０２５年度	前年差
４４回	前年差１３回増加

⑤　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

監査の結果を改善に活かし、組合員対応品質と透明性の向上をめざします。

2025年度は10件改善に努めました。組合員の様々なニーズにお応えできるよう環境を整備し、多くの組合員に安心をお届けしてまいります。

２０２５年度 主な改善事例

指摘事項	改善に取り組んだこと
最善利益勧案 義務体制	法改正に伴い、「顧客の最善の利益」の定義として「『安心と信頼の保障サポート』3つの宣言」を方針に追加、KPIとの整合性を整備。　2026年1月に金融庁へFD宣言申請の結果、公表・掲載。
ＫＰＩの不一致課題	ＫＰＩ項目を修正し方針との対応関係を整理。
損害保険・生命保険 業務品質評価基準	点検とギャップ分析を行い、2026年度の運用開始に向け準備。　進捗状況：全員の自己点検実施。アフターフォローや顧客管理改善。
販売実績偏りの分析	意向把握の研修を実施し、募集記録内容の改善。全商品種目を定期的に点検共有、合理性を確認。 進捗状況：引き続き点検実施。
保有契約数・ 解約理由の分析	契約減少理由を集計・分析共有を行い適切な改善対策を実施。 進捗状況：聞き取り・対策を準備。
募集記録の不備対策	意向確認の使用ツールの相違、記録が表面的。意向把握スキルロープレ訓練を継続実施。
声の収集の取組	声収集を日常業務に浸透、顧客のニーズ把握・改善に活用。　進捗状況：収集強化。

組合員からいただいた声の紹介

『生協さん！』と呼ばれる親しみと安心を感じるエピソード

「親が加入してくれていた流れで、生命保険会社でずっと保険に加入していました。今まで、担当者はいましたが、毎月の払える保険料と大体の希望を伝えて、提案してくれたもので加入していました。このたびコープのショップに相談させていただいて、高額療養費制度や、必要となるお金、何が心配でどんな形で加入するか等の視点から保険（共済）を考えたことがなかったので、最初は『大変だな』とは思いましたが、よく考えたら、その方が自分にあった保障で組み立てて、納得して加入でき、保険料も払いつづけることができるなと思うようになりました。」

「やっぱり生協さん！私のために時間を割いていただけて、本当にありがとうございました。」

岸和田市の組合員さん

出産予定の組合員が、お姉さんにコープで妊娠中から申し込みができる赤ちゃんの保障があるよ、と勧められて案内を聞きにお一人でご来店。組合員は妊娠22週を過ぎていたため『《たすけあい》J1000円コースお誕生前申し込み』は残念ながら申し込みできない旨、説明しました。そのうえで、生まれてからのご案内としてジュニアコースをご案内しました。組合員さん自身が病気の治療中で、その影響で子どもが病気になったらという不安をお持ちでしたので、J1000円コースと加入条件がゆるやかなJ1900円コースもパンフレットを確認しながら、説明しました。

組合員さんから、「今は入れなかったけど、お誕生前申し込みや加入条件がゆるやかなコース等、とてもいい企画ですね。さすが生協さん！身内やお友達にも知らせてあげたいですね。」と言っていただきました。

保障スタッフ