

組合員、利用者本位の業務運営方針に基づく取り組みについて

評価指標（KPI）の結果

株式会社パルふれあいサービス

2021 年度

(2021 年 4 月 1 日～2022 年 3 月 31 日)

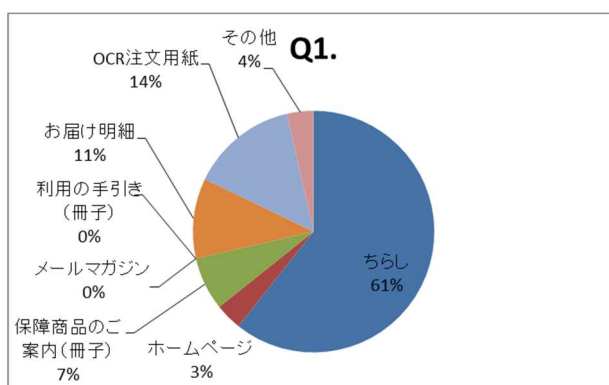
(1) 組合員、利用者アンケート結果

◇火災保険を新規でご契約いただいたお客様にアンケートを実施し、当社募集人の対応についての満足度やご意見を社内で共有し業務改善を進めております。

実施日	対象商品	送付数	回答数	回答率
2021/6/15	火災新規	44	27	61.36%

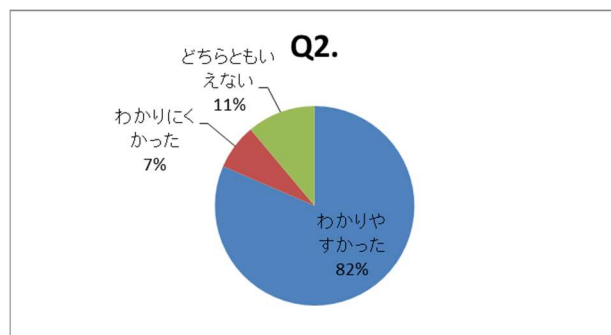
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

チラシ	17
ホームページ	1
保障商品のご案内（冊子）	2
利用の手引き（冊子）	0
メールマガジン	0
お届け明細	3
OCR 注文用紙	4
その他	1



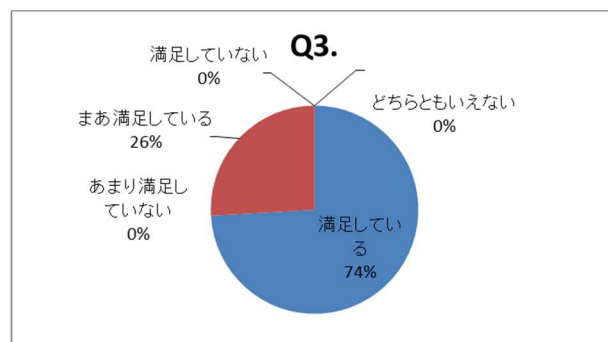
Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	22
わかりにくかった	2
どちらともいえない	3



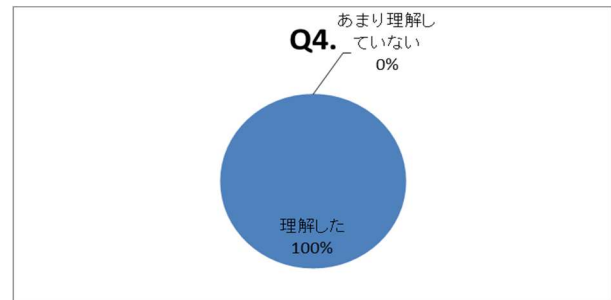
Q3. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	20
まあ満足している	7
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	0



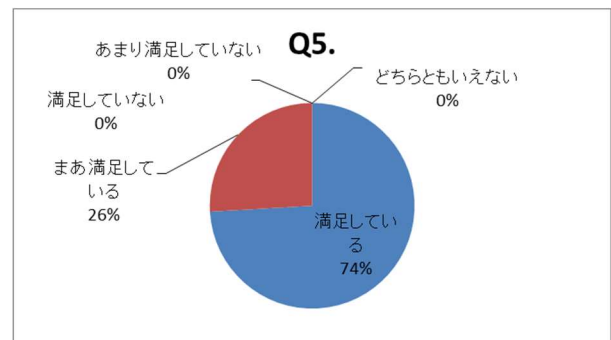
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	27
あまり理解していない	0



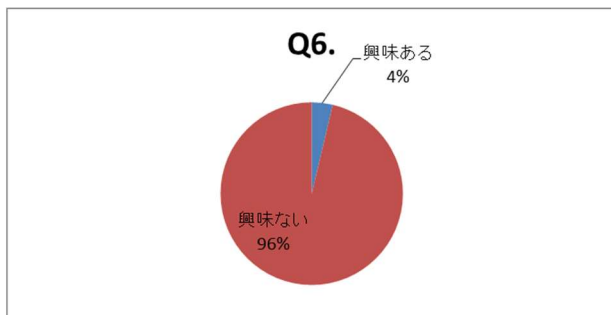
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	20
まあ満足している	7
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	0



Q6. 他にご興味がある商品はございますか。

興味ある	1
興味ない	26



アンケートにご記入いただいた声

Q7. ご意見、ご要望、ご質問等がありましたら、お聞かせください。

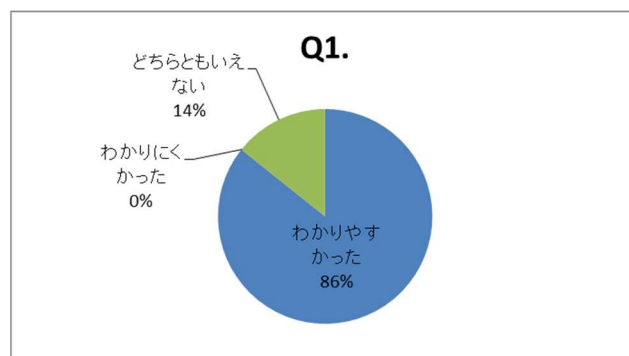
わからない時、聞きやすかった。
手続きも簡単で時間もかからずよかった。
商品？！の詳細を電話で問合わせた際、とてもいねいに対応していただいて、内容もよく理解でき、契約もスムーズでした。ありがとうございました。
掛けすてなので、もう少し保険料が安いといいなと思いました。
資料を手元にいただいた時に、電話にての説明がありとても親切にいねいに話していただけただので契約までに至りました。
親身になって対応してくださり大変助かりました。ありがとうございました。
とてもわかりやすく親切に対応して下さいて本当に有難かったです。
契約年数と支払金額を、寄り添って考えて頂きましたこと感謝致します。どうもありがとうございました。

◇PL 保険にご契約いただいた法人先へアンケートを実施し、満足度やご意見を社内で共有し 業務改善を進めております。

実施日	対象商品	送付数	回答数	回答率
2021/7/15	PL保険	51	14	27.45%

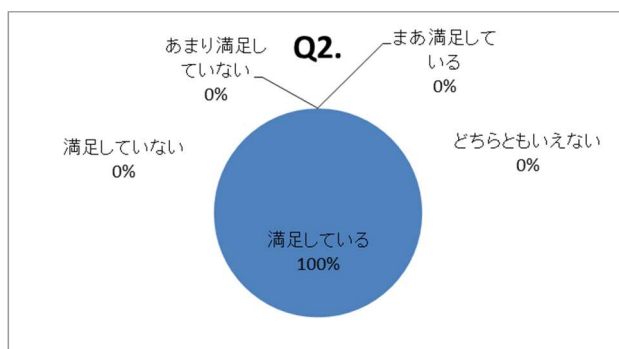
Q1. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	12
わかりにくかった	0
どちらともいえない	2



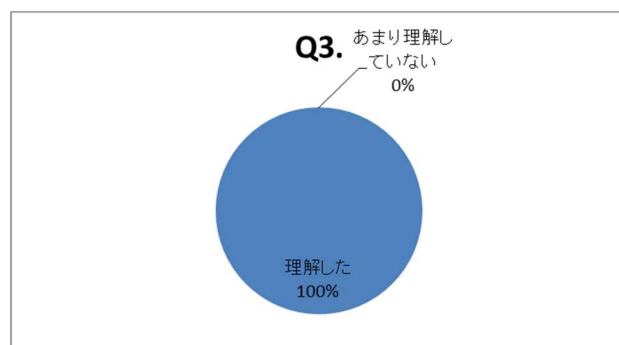
Q2. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	14
まあ満足している	0
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	0



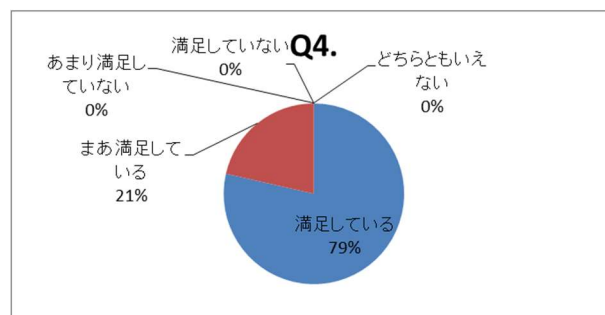
Q3. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	14
あまり理解していない	0



Q4. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

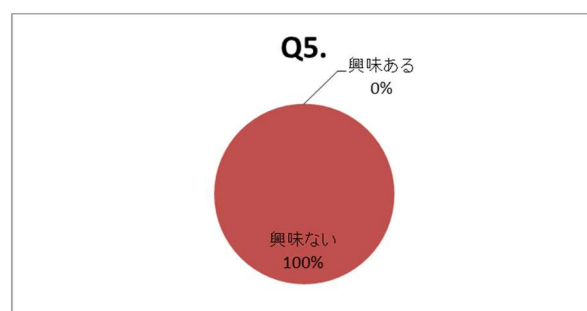
満足している	11
まあ満足している	3
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	0



Q5. 他にご興味がある商品がございますか。

興味ある	0
興味ない	13

未回答 1



アンケートにご記入いただいた声

Q6. ご意見、ご要望、ご質問等がありましたら、お聞かせください。

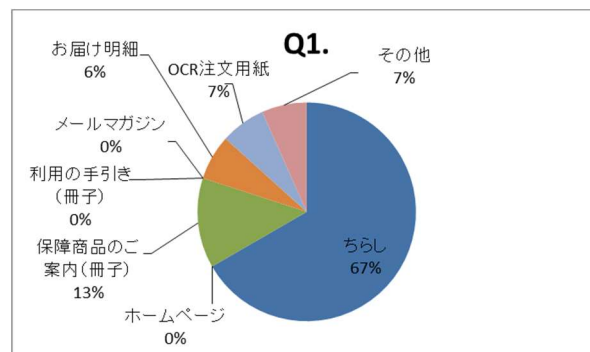
問合せの際ご丁寧にご説明いただきとてもわかりやすかったです。

◇火災保険を新規でご契約いただいたお客様にアンケートを実施し、当社募集人の対応についての満足度やご意見を社内で共有し業務改善を進めております

実施日	対象商品	送付数	回答数	回答率
2021/12/7	火災新規	29	15	51.72%

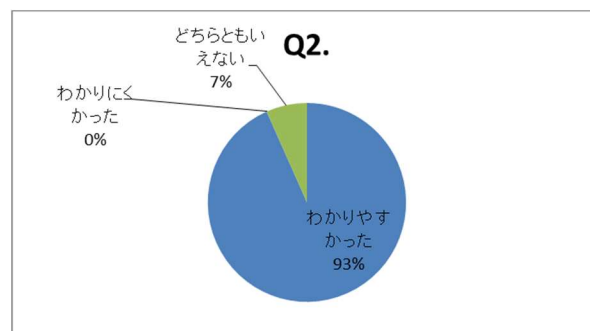
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

チラシ	10
ホームページ	0
保障商品のご案内（冊子）	2
利用の手引き（冊子）	0
メールマガジン	0
お届け明細	1
OCR 注文用紙	1
その他	1



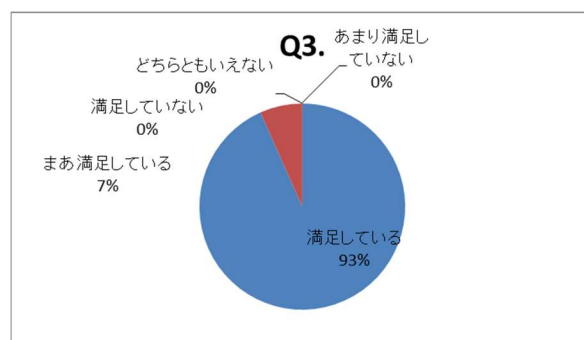
Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	14
わかりにくかった	0
どちらともいえない	1



Q3. 担当者（スタッフ）の電話対応、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	14
まあ満足している	1
あまり満足していない	0
満足していない	0
どちらともいえない	0



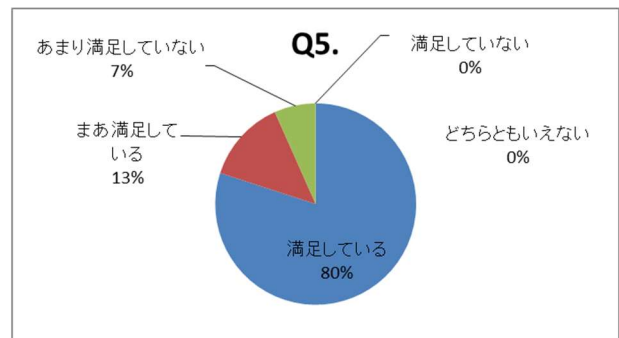
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	14
あまり理解していない	1



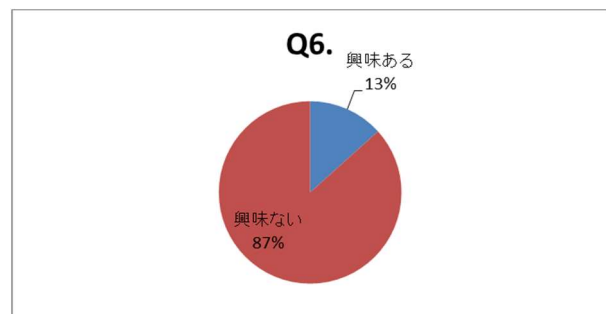
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	12
まあ満足している	2
あまり満足していない	1
満足していない	0
どちらともいえない	0



Q6. 他にご興味がある商品がございますか。

興味ある	2
興味ない	13



アンケートにご記入いただいた声

Q7. ご意見、ご要望、ご質問等がありましたら、お聞かせください。

自然災害が色々とりざたされている昨今、これで少しは安心いたしております。保険が役に立つことのない日々をと念じますが。
パルシステムを通しての契約なので安心していきます。いざという時相談しやすいので契約いたしました。以前は親戚関係に頼んでいました。
とても丁寧に対応していただき本当にありがとうございました。
Q2 各々のプランがだいたいの内容が一目で分かるように書いてあったので。
Q3 とても丁寧に対応して下さりしかもこちらが急いでいると伝えるとかなり迅速に対応してくださり、契約後のフォローの電話もあり、大変満足しました！
2例の内容を送ってもらったので金額等を比較できました。他社の内容と比べることができてよかった。Q7 こちらの質問に対しては親切に答えて下さってよかったですが担当者がいないときに電話で内容を伝えてもらったときにうまく伝わってないことがあった。
保障の内容が良くわかりました。
地震保険等の内容をもっと詳しく説明がほしい！火災保険とは別々に地震保険があるといいかも・・・。

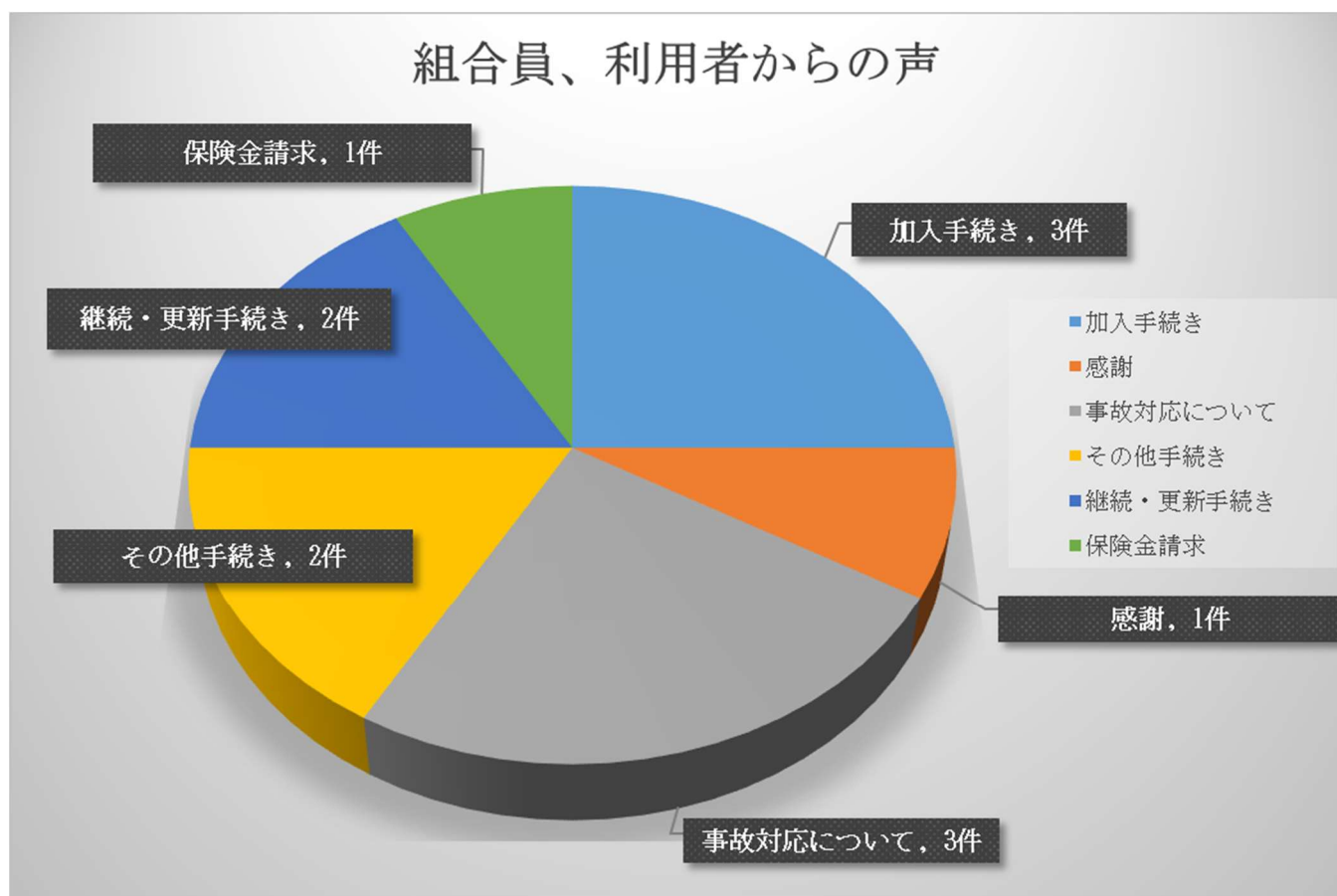
(2) 組合員、利用者からの声

◇組合員、利用者からいただいた声（感謝やご不満、ご要望）を社内で共有し、業務改善に努めております。

組合員、利用者からの声

（集約期間：2021年4月1日～2022年3月31日）

	1. 苦情	2. 意見・要望	3. 感謝の声	計
加入手続き	3件	0件	0件	3件
感謝	-	-	1件	1件
事故対応について	3件	0件	0件	3件
その他手続き	2件	0件	0件	2件
継続・更新手続き	2件	0件	0件	2件
保険金請求	1件	0件	0件	1件
計	11件	0件	1件	12件



(3) 【法人向け】事業リスク、事故削減、予防に関する講習会等の情報提供

◇保険会社が行うセミナー等を業種ごとの対象法人先へ定期的に情報発信を行っております。

【講演会・セミナー】 管理表

	開催日	主催者	セミナー名	定員人数	開催方式・場所	案内企業数 (会員生協含む)
1	2021/6/28, 29	東京海上日動	Webお客様向けセミナー「自然災害に対するリスクファイナンスと対策」の開催	300	WEB	24
2	2021/7/2	三井住友海上	「自然災害の備え(水害)」の開催について	150	WEB	11
3	2021/8/30	三井住友海上	WEBセミナーのご案内『「大規模災害発生時の対応」～病院職員の基本的知識～』	150	WEB	4
4	2021/9/15	三井住友海上	Webセミナー【中小企業経営者、教育担当者向けセミナー】業績向上につながる人材育成	200	WEB	10
5	2021/10/29	三井住友海上	医療生協向けWebセミナー「患者誤認防止」	150	WEB	5
6	2021/12/14	東京海上日動	運行管理支援AIロボットで未来の働き方へ	制限なし	WEB	4
7	2022/1/19	東京海上日動	カーボンニュートラルの時流を掴む	500	WEB	7
8	2022/2/24	損保ジャパン	サイバーセキュリティ・リスクマネジメント	制限なし	WEB	5
9	2022/3/10	東京海上日動	医療1期間向け サイバーセキュリティ対策セミナー	200	WEB	7

地域生協・医療生協さま向けWebセミナー

「自然災害の備え(水害)」

～台風シーズンを迎えるにあたり、水害への備えについて～

To Be a Good Company

東京海上日動 2021 お客様向けセミナー

「自然災害に対するリスクファイナンスと対策」

近年水害リスクは高まっており、2018年や2019年に発生した台風が全国各地に甚大な被害をもたらしました。報道でも「観測史上初」「激甚化」という表現が繰り返し使われておりました。

今後このような状況が「ニューノーマル」になる可能性がある中で、平時の備えとしてリスクファイナンスの重要性と台風災害に対する事故防止策等についてご紹介いたします。

SOMPO CYBER SECURITY

リスクを知る、経営を守る、コストを抑える

サイバーリスク・マネジメントセミナー

Online Seminar

中堅・中小企業経営者さま・教育担当者さま向けセミナー

業績向上につながる人材の育成

～「人材」という素材から「人財」へ～

定員200名
参加費無料

遠隔地、専用サイトへのアクセス費用は参加者負担

教育・育成・研修は、組織による人材の投資です。組織に求められる役割と自身の課題を理解することで、自組織でのキャリアをよりリアルに考える事になり、離職防止にもつながります。本セミナーでは、各業界で豊富な研修経験と実績を持ち、キャリアコンサルタントとしても活躍する専門家を招き、確かな成果・変化につながる人材育成のポイントについて解説いたします。他では聞けない内容もございますので、是非ともお申し込みください。

【9月期 Webライブ】

(4) 【組合員向け】「健康・予防」、「防災・減災」、「事故防止」や保障に関する情報提供

◇パルシステム共済連通信～びいあらいぶ～を発行し、「健康・予防」、「防災・減災」、「事故防止」や保障に関する情報を定期的に組合員に提供しています

【びいあらいぶ掲載記事】 一覧

	掲載回	配布日	特集テーマ
1	5月3回	5/3～5/7	コロナ禍における家計管理
2	7月2回	6/28～7/2	災害に備える
3	9月3回	8/30～9/3	共済で支える社会貢献活動
4	11月2回	10/25～10/29	がんとともに生きるために
5	1月2回	12/20～12/24	Part.1 どうする介護問題
6	3月2回	2/21～2/25	Part.2 介護状態にならないために



(5) 上位資格取得状況

◇当社では、上位募集人資格取得など保険募集時に周辺知識として役立つ資格の取得を奨励しています。

資格の取得状況

生保・損保募集人資格認定者	
生命保険募集人資格	14人
損害保険募集人資格	14人
生保・損保大学課程認定者	
生保大学課程（6単位）	1人
損保大学課程（コンサルティングコース）	1人
損保大学課程（専門コース）	4人
F P（ファイナンシャルプランナー）資格認定者	
A F P／2級F P技能士／3級F P技能士	6人