

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

2022 年度

(2022 年 4 月 1 日～2023 年 3 月 31 日)

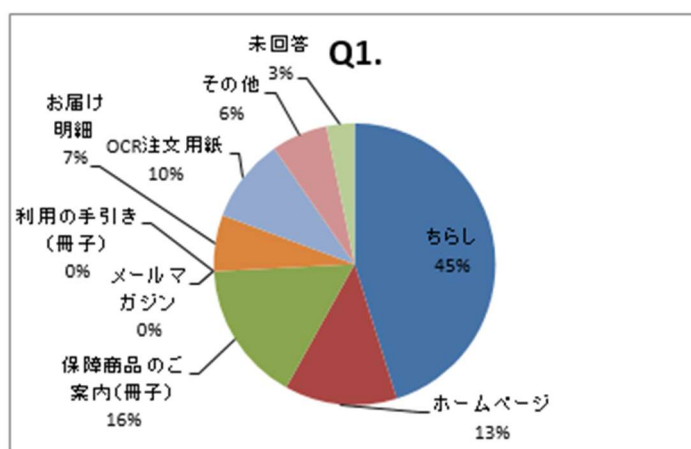
(1) 組合員、利用者アンケート結果

◆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
2022/6/7	火災新規	48	29	60.42%

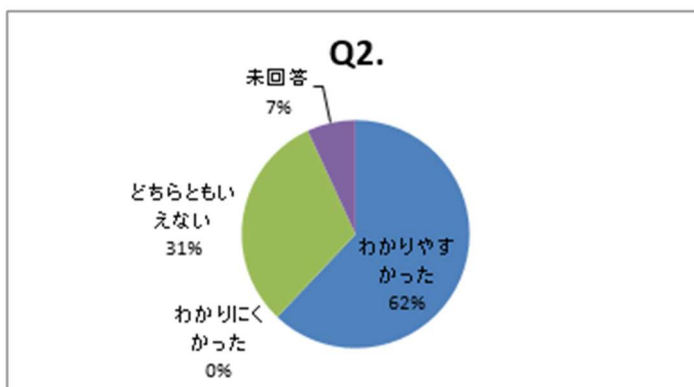
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

チラシ	14
ホームページ	4
保障商品のご案内（冊子）	5
利用の手引き（冊子）	0
メールマガジン	0
お届け明細	2
OCR 注文用紙	3
その他	2
未回答	1



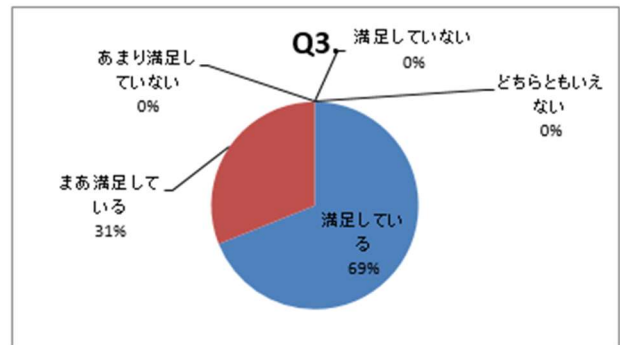
Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	18
わかりにくかった	0
どちらともいえない	9
未回答	2



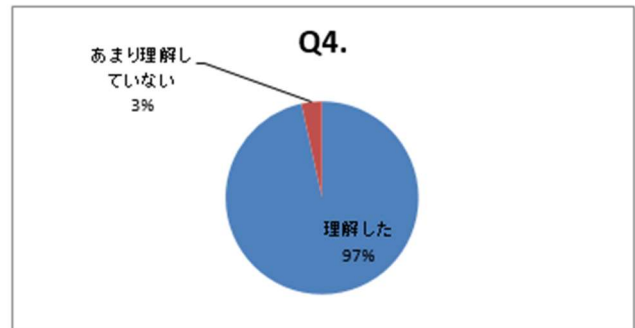
Q3. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	20
まあ満足している	9
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



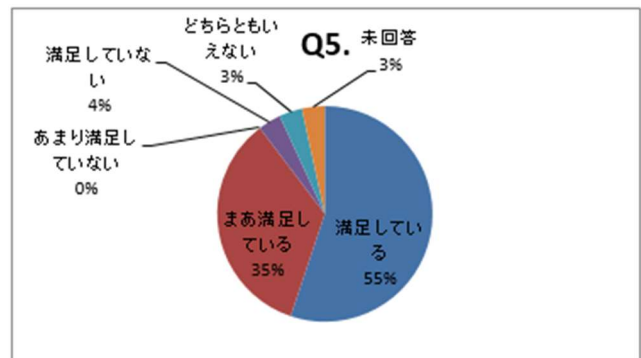
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	28
あまり理解していない	1



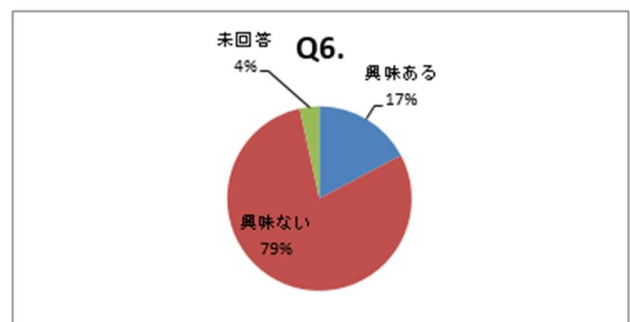
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	16
まあ満足している	10
あまり満足していない	0
満足していない	1
どちらともいえない	1
未回答	1



Q6. 他にご興味がある商品はございますか。

興味ある	5
興味ない	23
未回答	1



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。

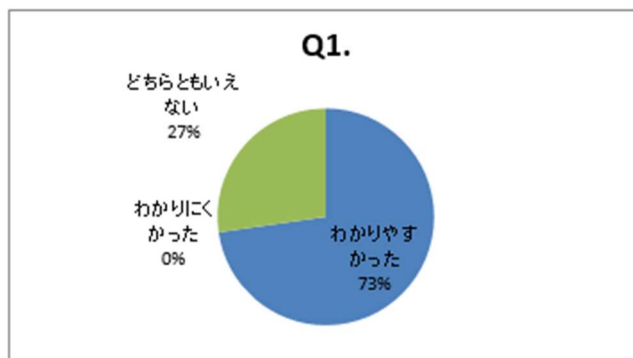
全般的に親切な対応だったと思います。
引受保険会社との関係についてお聞かせください。
電話での対応がとても丁寧で質問に答えて下さいました。安心して契約できました。保険のことは分からないことが多いので助かりました。保険のことを考えていた時に、がん保険や自転車保険は生協でやっていることは思い出せたのですが、火災保険をやっているということはすぐ思いつきませんでした。ホームページで知ることができてよかったです。
こんせんくんのハンカチありがとうございます！大好きなのでとてもうれしいです。
金額を決める時のスタッフのアドバイスが親切でした。
COOPの団体割引が適用されるのが決め手となりました。
何度も電話で問い合わせいたしました。丁寧にご対応いただきありがとうございます。
賃貸物件の契約で、契約後売却がすぐ決まりました。契約後すぐ解約となりましたが、電話対応、手続きとスピードがありとても助かりました。何かあったらまた検討したいと思いました。
担当者の方のアドバイスや対応の分かりやすさが決め手になりました。
保険期間（10年、15年、20年）とかもう少し選べるものがあつたらよいと思う。
オンライン見積ができると自分で保険料の目安がわかるので

◆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
2022/7/15	協力会PL保険	57	11	19.30%

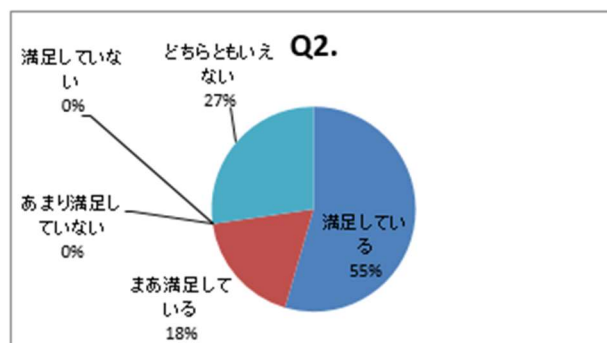
Q1. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	8
わかりにくかった	0
どちらともいえない	3



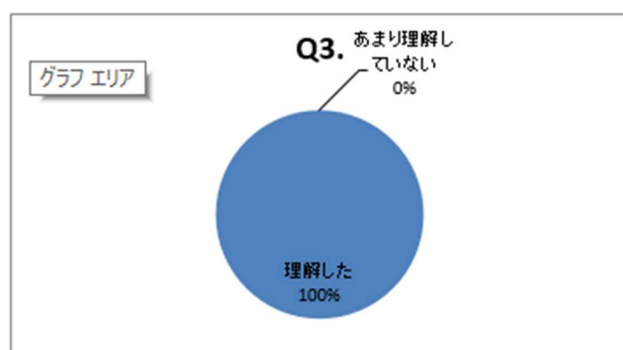
Q2. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	6
まあ満足している	2
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	3



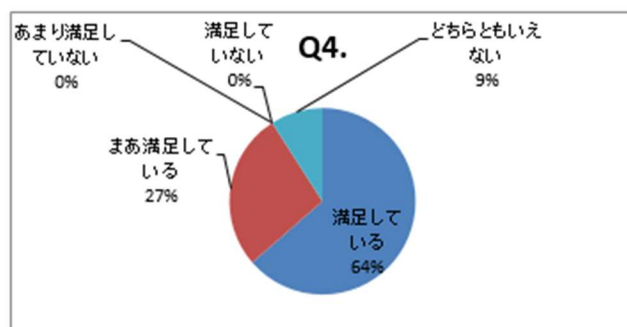
Q3. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	11
あまり理解していない	0



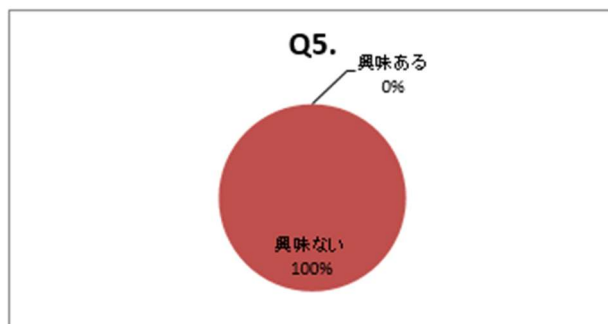
Q4. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	7
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	1



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	11



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。

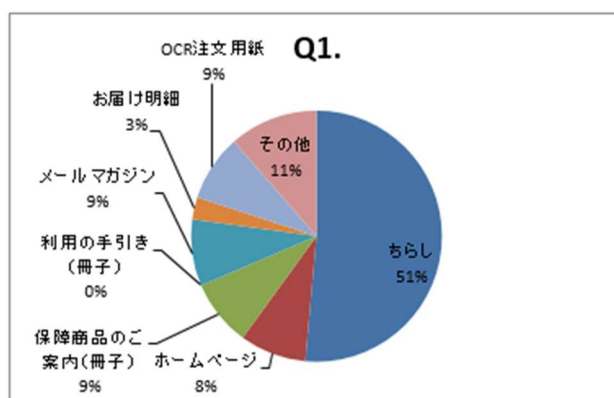
PL 保険に加入しておりますが、毎年保険期間が切れてから更新後の保険証が届きますが、保険期間内にいただく事は難しいでしょうか。

◆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
2022/12/21~23	火災新規	62	29	46.77%

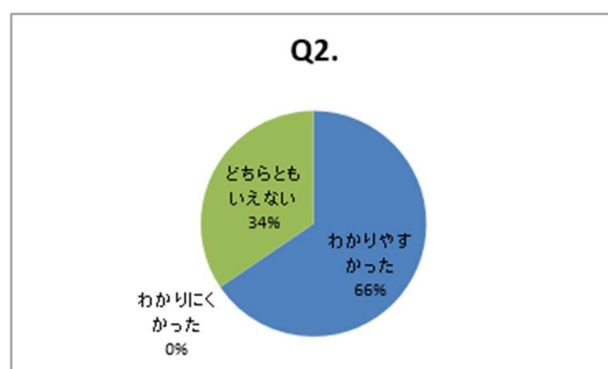
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

ちらし	18
ホームページ	3
保障商品のご案内（冊子）	3
利用の手引き（冊子）	0
メールマガジン	3
お届け明細	1
OCR 注文用紙	3
その他	4



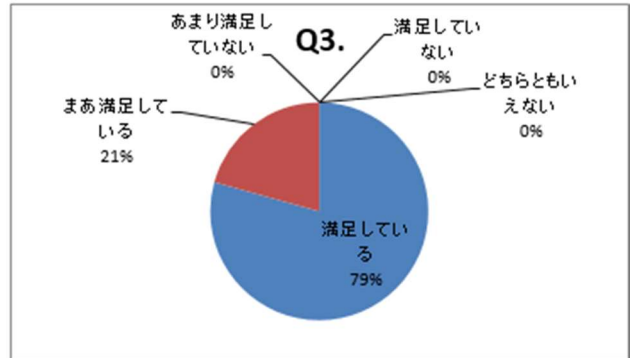
Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	19
わかりにくかった	0
どちらともいえない	10



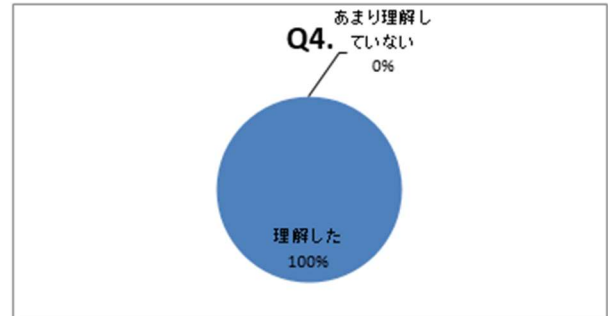
Q3. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	23
まあ満足している	6
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



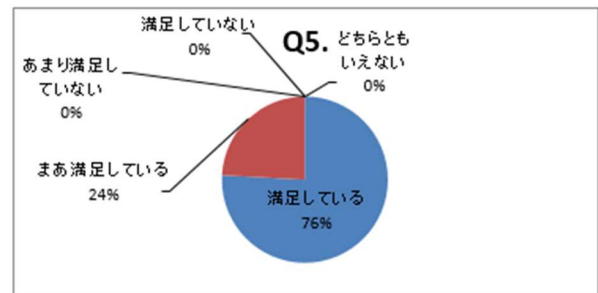
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	29
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	22
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	4
興味ない	22
未回答	3



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。

とても親切にご対応頂きました。
担当の方が大変親切で、こちらの質問に対して分からないことがあっても何度もお電話下さったので理解出来て納得のいくまで説明して下さいました。大変感謝しております。 保険に以前から入らなければと思いながら過ごしておりましたので入会出来て一応は一安心です。ありがとうございました。（大変手際が良く後味のよい契約でした）
ありがとうございました。
保障額をもっと落としても良かったカナとも考えた。
特になし
丁寧に対応して頂き、ありがとうございました。
よくやって頂きありがとうございました！
分からないことがあったので（火災保険の冊子をみてから）電話で問い合わせたら、こちらに理解できるまで丁寧に説明してもらえたので安心してプランを選ぶことができました。（また、気がついていなかったことを教えてもらえました→これはとても嬉しかったです）ありがとうございました。
地震保険の保障期間が長いと有難いです。
期限が迫る中、内容変更の度に見積書を送っていただき大変感謝しています。
保障開始希望まで日数が少ない中、丁寧に対応してもらえてよかったです。平日はメールで連絡いただき助かりました。ありがとうございました。
値上がりする直前に問い合わせさせていただいたのですが、資料等すぐに送ってくださって本当に助かりました。ありがとうございました。
細かい所まで説明して頂きありがとうございました。保険商品は沢山あるなかで関わりを持っている所は、安心部分が大きいかと・・・
電話で質問させて頂きましたが、分かりやすく丁寧な対応でとても良かったです。
今回お米をお送り頂きありがとうございました。開封しましたところお米のビニール袋が切れており半分位破棄となってしまいました。

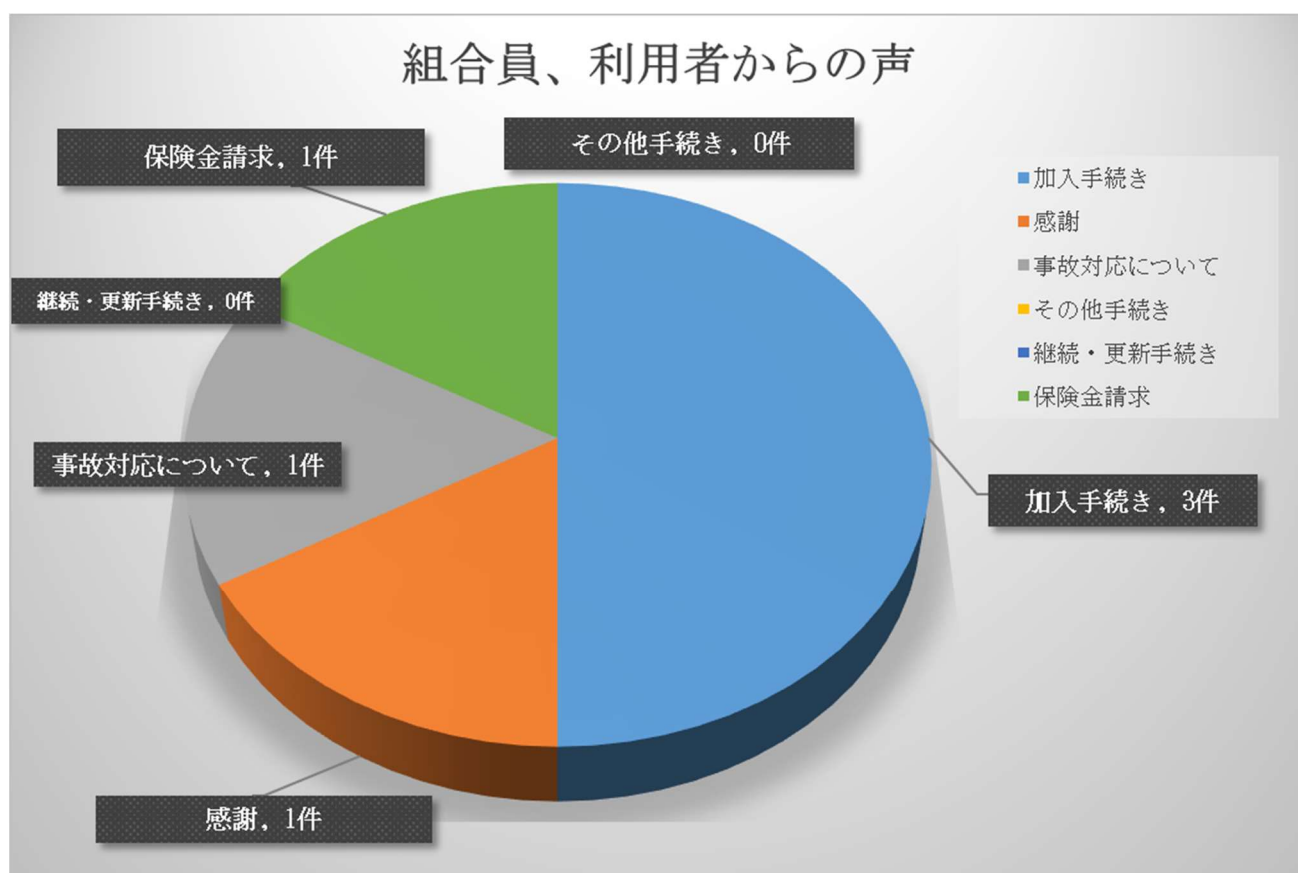
(2) 組合員、利用者からの声

◆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：2022年4月1日～2023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	1件	0件	0件	1件
その他手続き	0件	0件	0件	0件
継続・更新手続き	0件	0件	0件	0件
保険金請求	1件	0件	0件	1件
計	5件	0件	1件	6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	オープン	三井住友海上あいおい生命	健康経営支援セミナー	300	WEB	4
2	2022/5/24～6/30	三井住友海上	法改正対応！白ナンバー アルコールチェック義務化 飲酒運転防止対策セミナー	制限なし	WEB	20
3	2022/6/13	損保ジャパン	「今必要なメンタルヘルス対策」セミナー	制限なし	WEB	24
4	2022/10/28	三井住友海上	脱炭素経営における炭素会計の最新動向 ～削減を可視化するための Scope 3 とは～	300	WEB	20
5	2022/11/8	三井住友海上	改善基準告示改正内容を踏まえ、トラック運送業が「2024年問題」に向け講ずるべき対策～「働きやすい職場認証（二つ星）」取得のポイント～	200	WEB	16
6	オープン	三井住友海上	運転者向け安全運転セミナー	制限なし	WEB	18
7	2023/1/25	三井住友海上	消費税「インボイス制度」最終チェック～導入前の準備、開始後の対応、新設された経過措置など、実務対応のポイントを確認～	300	WEB	23
8	2023/1/25	三井住友海上	『成果につなげる健康経営』～これからの時代に求められる健康経営の実践～	制限なし	WEB	4
9	2023/2/13	損保ジャパン	高まる経済安全保障リスクから考えるサイバーセキュリティ対策	制限なし	WEB	20
10	2023/3/23	損保ジャパン	中小企業にも迫るサイバー脅威と求められる対策～コストを抑えながら、更なる対策強化～	制限なし	WEB	20

中堅・中小企業経営者さま向けセミナー
【5・6月期 Web録画配信】
【ご希望多数につき録画配信決定】
法改正対応！白ナンバー アルコールチェック義務化 飲酒運転防止対策セミナー
～白ナンバー車両の飲酒運転は企業責任を問われる時代へ～
※3月28日に開催したWebセミナーを録画した内容です
2022年4月1日(一部10月1日)から施行された、いわゆる「白ナンバー」車両を使用する事業者に対する道路交通法の改正への準備はお済みでしょうか？
本セミナーでは、法改正により、誰が何をいつまでにどのように準備・対応すべきかなど、企業リスク対策の観点から、実績豊富な専門家分かりやすいポイントを解説します。
参加費無料
通信料、専用サイトのアクセス費用は視聴者負担

登録申請期限が近づいています！ 【1月期 Webライブ配信】
消費税「インボイス制度」最終チェック
～導入前の準備、開始後の対応、新設された経過措置など、実務対応のポイントを確認～
定員 300名
参加費 無料
通信料、専用サイトへのアクセス費用は視聴者負担
消費税の仕入税額控除の方式として、2023年10月1日から「インボイス制度」が導入されます。インボイス（適格請求書）を交付できるのは「適格請求書発行者」に限定され、この「適格請求書発行者」になるためには、原則2023年3月31日までに税務署へ登録申請書を提出し、事業者として登録を受ける必要があります。本セミナーでは、「インボイス制度」の最終確認として、導入までの準備や開始後の対応、免税事業者との取引における留置票、税制改正による新設された経過措置など、経験豊富な講師陣が分かりやすく解説いたします。

【10月期 Webライブ配信】
環境と経済の両立を通じ、自社の企業価値を高めるために 脱炭素経営における炭素会計の最新動向
～削減を可視化するための Scope 3 とは～
地球温暖化の影響に歯止めがかからず、災害の増加や生態系の変化による資源の減少など、足元の経済活動にも大きな影響が及んでいます。大企業を中心とする気候変動に関する情報開示基準の強化に伴い、サプライチェーン全体におけるCO2排出の削減要請も強まっています。CO2排出量の把握、排出量削減目標の設定、CO2削減を可視化するための「炭素会計」が大きな注目を集める時代となりました。本セミナーでは、環境負荷・CO2把握のプロフェッショナルである鈴木修一郎氏を講師に迎え、知っておくべき「脱炭素の最新動向」を解説いただきます。定員になり次第締め切らせていただきます。お早めにお申し込みください。
定員 300名
参加費 無料
※通信料、専用サイトにアクセスするための費用は視聴者負担

【11月期 Webライブ配信】
トラック運送会社さま向けWebセミナー
改善基準告示改正内容を踏まえ、トラック運送業が「2024年問題」に向け講ずるべき対策
～「働きやすい職場認証（二つ星）」取得のポイント～
定員 200名
参加費 無料
通信料、専用サイトにアクセスするための費用は視聴者負担
9月に開催された労働政策審議会がトラック運送業における改善基準告示の見直し内容が示され、所謂、「2024年問題」の対応が大詰めとなってまいりました。「2024年問題」の解決のためには、自社の労務管理や人事諸制度の改訂が必要不可欠であり、取引先企業との理解と協力などを早期に求めていくことも必要となります。本セミナーでは、「2024年問題」の対応について経験豊富な専門家を招いて解説します。また、12月から申請受付が始まる「働きやすい職場認証（二つ星）」のポイントについてもお話します。他では聞けない内容ですので、是非ともお申し込みください。

申込締切 5/19!!
～第一弾～ MSKAD 三井住友海上あいおい生命
『健康経営セミナーフェスティバル』
一部、二部選択制、ご興味のあるテーマのみ参加ください
第一部では社会を支える中小企業の皆さまに持続的な企業経営を目的とした国の認定制度をご存知でしょうか。健康増進、コミュニケーションの活性化、生産性の向上、業績向上などのメリットが期待できる経済産業省所管の「健康経営優良法人認定制度」をわかりやすく解説します。
また、第二部では健康経営を従業員へ定着させるため最も重要な施策「ヘルスリテラシー向上」の具体的な運営方法をお伝えいたします。

(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2回	4/25～4/29	“腸活”で健康
2	7月2回	6/27～7/1	知っておきたい防災～避難所での生活
3	9月2回	8/29～9/2	時代に合わせて変化する共済商品
4	11月2回	10/24～10/28	学校でのがん教育
5	1月2回	12/19～12/23	あなたならどう使う？助成金



(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