

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

2023 年度

(2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日)

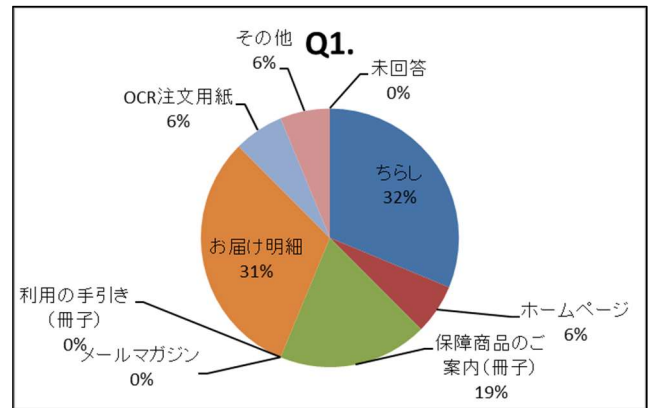
(1) 組合員、利用者アンケート結果

◆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
2023/6/12	火災保険 新規契約者	30	16	53.3%

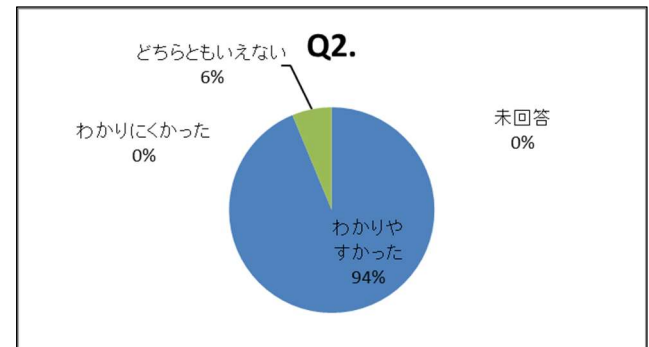
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

チラシ	5
ホームページ	1
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	0
お届け明細	5
OCR 注文用紙	1
その他	1
未回答	0



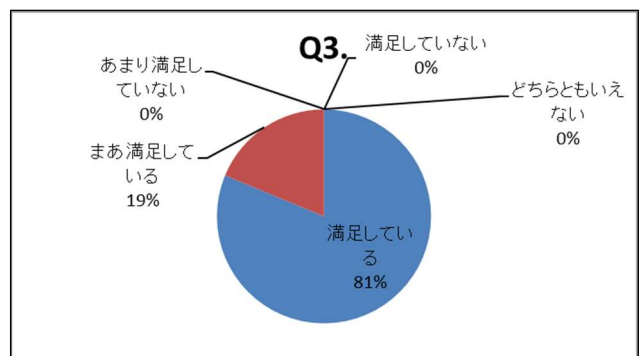
Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

わかりやすかった	15
わかりにくかった	0
どちらともいえない	1
未回答	0



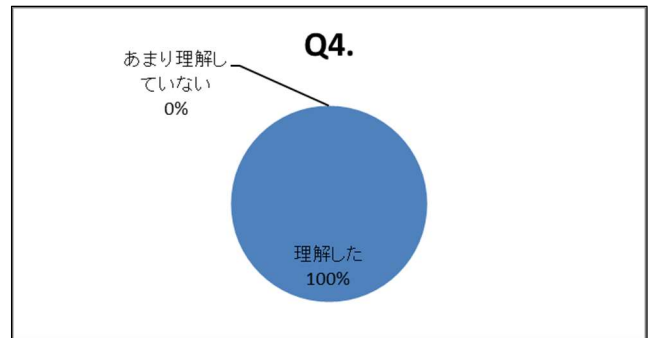
Q3. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	13
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



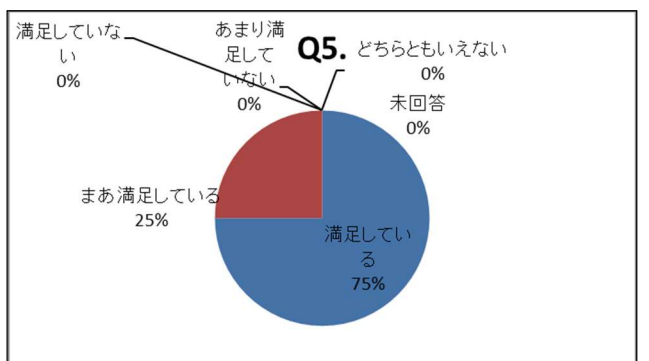
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	16
あまり理解していない	0



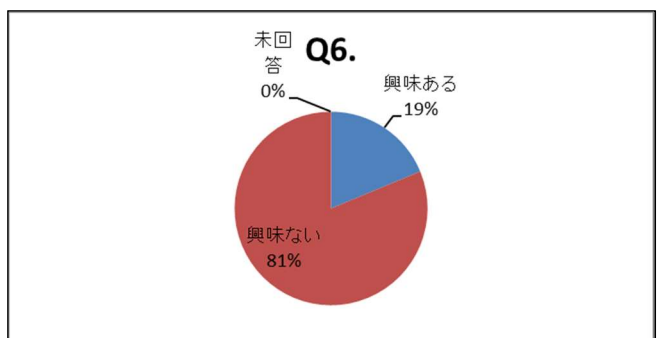
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

満足している	12
まあ満足している	4
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
未回答	0



Q6. 他にご興味がある商品はございますか。

興味ある	3
興味ない	13
未回答	0



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。

資料いただけると助かります。
担当の方が本当に丁寧にいただいた書類も分かりやすかったです。ありがとうございます。
数回にわたって保障内容を変更しましたが、その都度、見積りを送っていただき詳しく説明を受け契約しました。よかったと思います。
とても親切に対応していただき、また質問にも丁寧に回答いただきありがとうございました。契約に関して細かいことで分からない部分も出てくるかも知れませんがその時は問合せさせていただきます。宜しくお願いいたします。
「過剰な保険料がかからない様に」と提案もして下さり助かりました。

スタッフの対応は申し分ないが、営業時間をもう少し長くしてほしい。今回はFAXで対応していただいたので問題なかったが。
5年契約ですが途中で、はずしたいものがあつたらはずせるか？考えてみたい。

◆約定履行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。

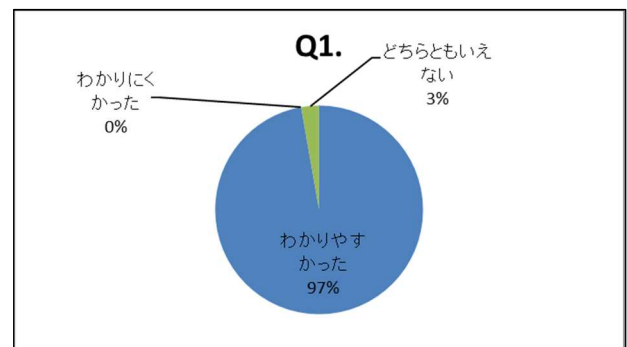
実施日	対象商品	送付数	回答数	回答率
2023/6/28	パルシステム協力会 ふれあい保障制度	68	36	52.9%

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	35
わかりにくかった	0
どちらともいえない	1

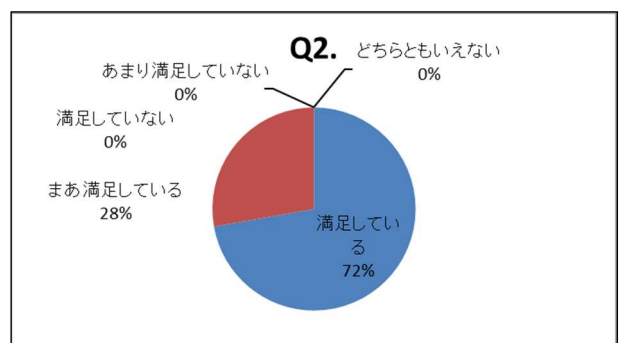
カラーで見やすい

色を使って見やすい資料を送っていただいている
と思います。



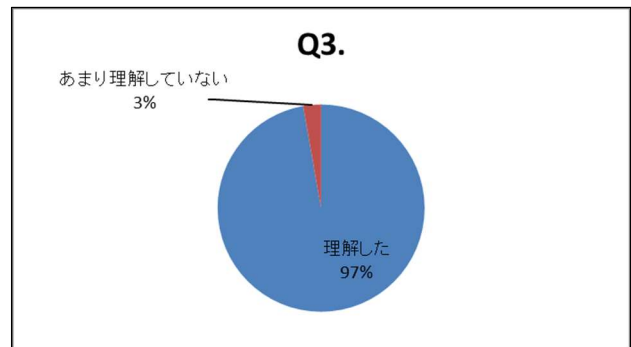
Q2. 担当者（スタッフ）の電話対応、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	26
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	0
どちらともいえない	0



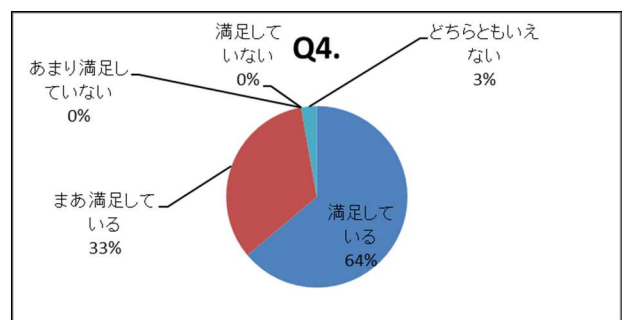
Q3. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	35
あまり理解していない	1



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	23
まあ満足している	12
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



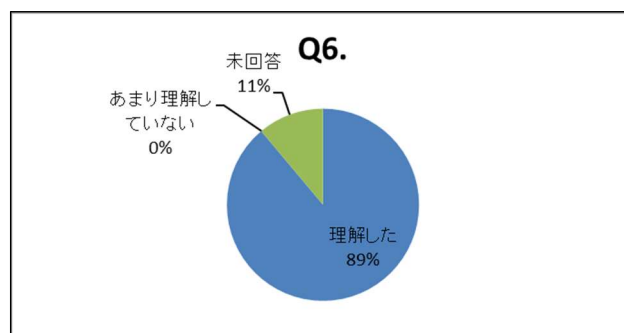
アンケートにご記入いただいた声

Q5. 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。

結婚は1人1回じゃなくても良い気がします。
請求書式や制度細則がネットからダウンロードできるのはとても良いです。従業員配布向け A4 2 枚位の制度概要もあると尚、良いです。
今のままでも大丈夫ですが、介護等の申請の時など添付資料が正しいのかどうか不安な時があります。一度メールで送信して OK であれば原本を郵送というパターンもお願いしたいと思います。
福利厚生で継続しているので社の業績が重要となります。
疑問点、確認事項等ご丁寧かつ迅速にご対応いただき大変助かっております。いつもありがとうございます。
家族葬祭見舞金の申請時の書類が会社で発行する訃報でもよくなって助かります。おめでたい事ならいいのですが、ご不幸や災害などは話づらいです。

Q6. 保障内容（結婚祝い金の増額）の改定についてご理解いただけましたか。また、改定内容についてご意見がありましたらお聞かせください。

理解した	32
あまり理解していない	0
未回答	4



1万円から1万5千円のアップはありがたいですが、金額が中途半端なので2万円が良いと思います。

Q7. 今後の制度運営の参考とするため、新たに追加したい保障内容をお聞かせください。

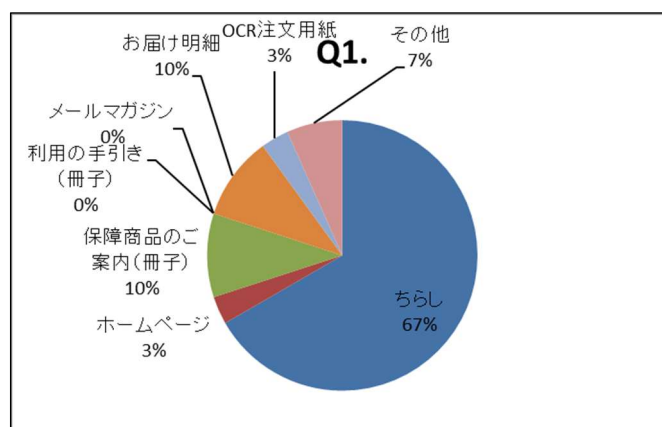
出産後のサポートなど
保障内容にケガがあるとよいなと思います。
給付金額と引下げがないよう希望いたします。
成人祝、年祝いなど

◆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
2023/12/7	火災保険 新規契約者	46	28	60.9%

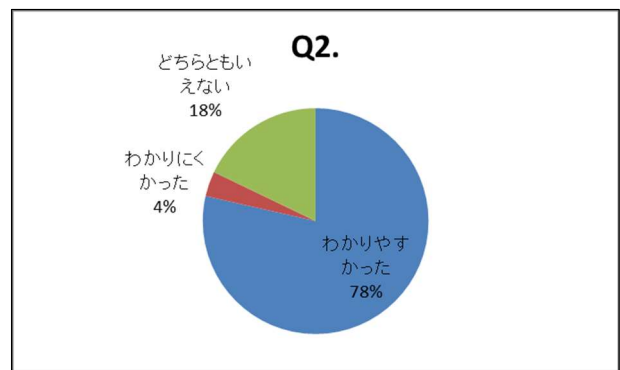
Q1. 今回ご契約いただいた保険商品をどこでお知りになりましたか。

チラシ	20
ホームページ	1
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	0
お届け明細	3
OCR 注文用紙	1
その他	0



Q2. お送りした資料はわかりやすかったですか。

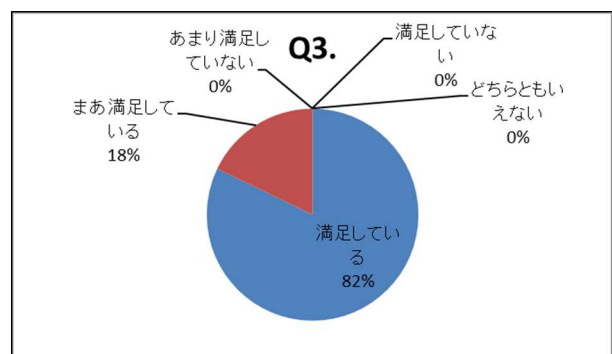
わかりやすかった	22
わかりにくかった	1
どちらともいえない	5



事柄ごとに補償の内容のパンフレット等を有り、納得し易かったです
具体的に2例示してくれました
数ヶ月以上前に見たので、あまり覚えていません
資料が手元にあった上で、お電話にて説明いただけたので理解しやすかった。

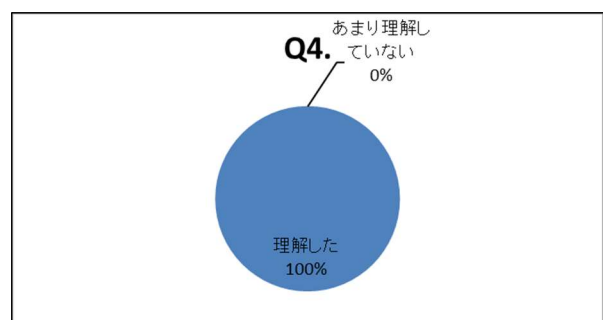
Q3. 担当者（スタッフ）の電話応対、言葉使いはいかがでしたか。

満足している	23
まあ満足している	5
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



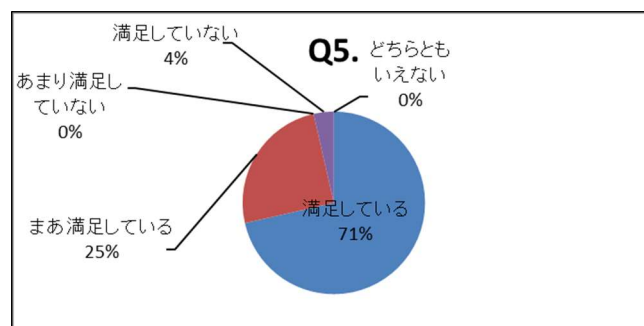
Q4. ご契約内容についてご理解はいただけましたか。

理解した	28
あまり理解していない	0



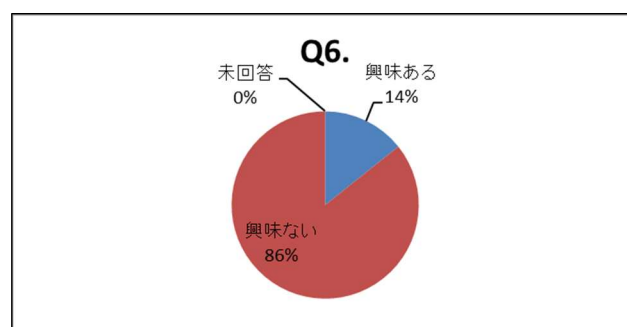
Q5. 今回のお手続きやご契約いただくまでのご案内についてご満足いただけましたか。

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	1
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	24
未回答	0



実家の火災保険、たすけあい、あいぷらす、コロナ保険、一時払の保険、年金等

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。

迅速にご対応いただきありがとうございます。
今までの火災保険は年々上がっていて不安だったが5年間そのままで安心です。
長年、別の保険会社を利用していましたが、見積り金額と担当者の丁寧でわかりやすい説明が印象良く決め手となりました。今後ともよろしくお願いします。
一番最初の問合せのお電話の時から懇切丁寧にご説明いただき、とても助かりました。小さな疑問・質問にもすぐにお答えいただいたので期限の迫る中すばやく決断出来ました。本当にお願ひして良かったです。お世話になりありがとうございました。
とても良かったです。
いつも親切、丁寧に対応していただき感謝しています。お世話になりありがとうございました。
見積りをすぐに送っていただけて、ありがたかったです。説明も分かりやすく、丁寧に質問に答えていただけました。
他の保険商品についての質問にも、丁寧に教えてもらっています。

加入に時間がなかったので速達対応ありがとうございました。
担当の方が大変分かりやすく説明して頂き、安心できて契約出来ました。ありがとうございました。
確定申告についての手続きが知りたかった（後日問合せします）
高齢者、がんを経験した人が入ることのできる保険について
耐震等級3の証明書がなくても構造計算書に等級3の記載があれば等級3の割引が出来る事を3人の方に確認して大丈夫と言われたので契約しました。契約書も書き送付したら等級3の割引は出来ないとわれ、結局急いでいたのでそのまま契約になりました。しっかりしてほしいです。銀行へ出した書類にもミスがあり、銀行の方へも迷惑をかけました。
お電話では丁寧に対応いただき感謝いたします。とても安心して商品を選ぶことができました。

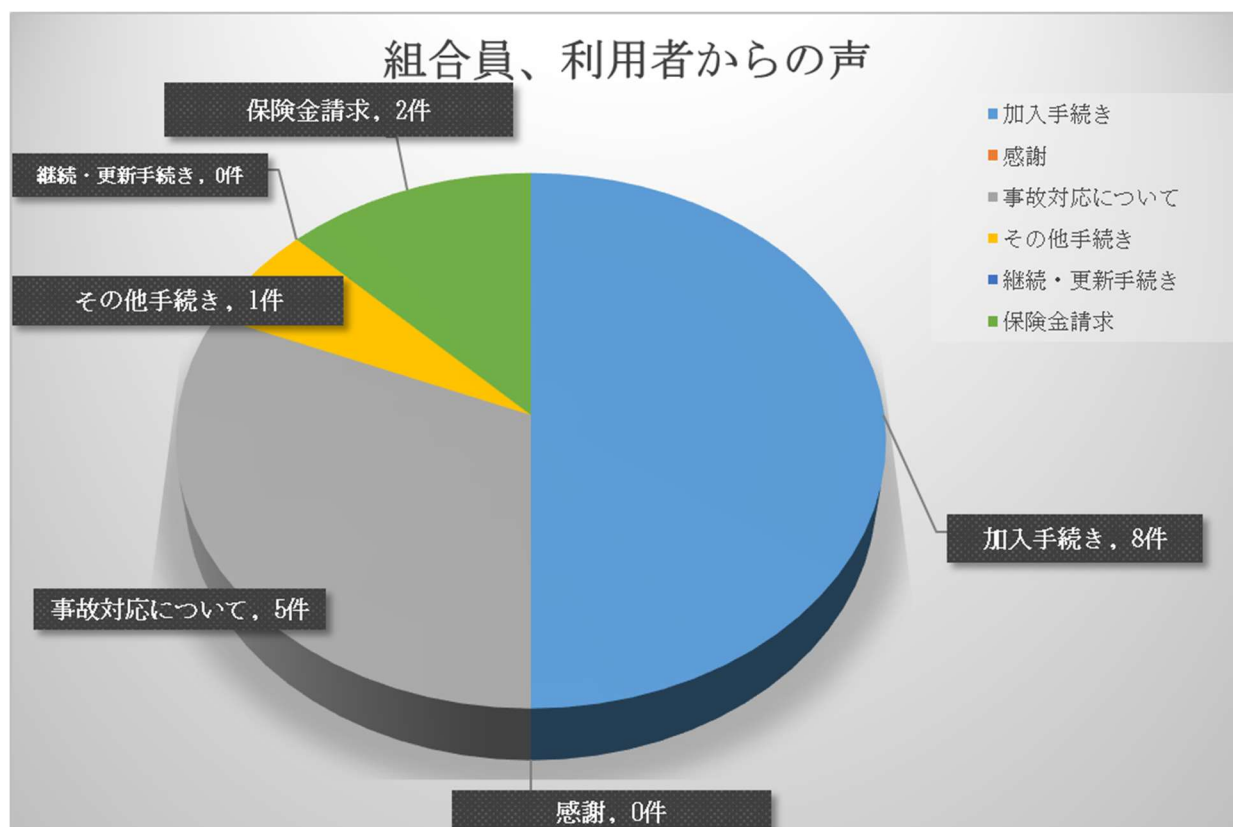
(2) 組合員、利用者からの声

◆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：2023年4月1日～2024年3月31日)

	1. 苦情	2. 意見・要望	3. 感謝の声	計
加入手続き	2件	6件	0件	8件
感謝	-	-	0件	0件
事故対応について	3件	2件	0件	5件
その他手続き	0件	1件	0件	1件
継続・更新手続き	0件	0件	0件	0件
保険金請求	0件	2件	0件	2件
計	5件	11件	0件	16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	2023/5/29	三井住友海上	トラック運送会社向けWebセミナー 「2024年」まであと1年！ いま取組むべき 勝ち残るトラック運送会社の「運賃交渉術」	200	WEB	5
2	2023/7/11	三井住友海上	ドライバー採用・定着に効果的！ 「2024年問題」対応にもつながる！ 働きやすい職場認証（一つ星・二つ星）取得支援セミナー	200	WEB	7
3	2023/7/12	三井住友海上	持続可能な物流の実現に向けて、発・着荷主、運輸業で共に取り組む物流2024年問題への対応 セミナー	200	WEB	7
4	2023/8/3	三井住友海上	白ナンバーアルコールチェック検知器義務化 Webセミナー	300	WEB	22
5	2023/9/15	三井住友海上	トラック運送会社向けWebセミナー：ドライバーと取り組む「2024年」の迎え方 ～置き去りに「しない・されない」運送会社になるために～	200	WEB	7
6	2023/10/23	三井住友海上	ドライブレコーダーを活用したコンサルティング	20	会場	1
7	2023/11/21	三井住友海上	メンタルヘルス対策の効果的な進め方 ～従業員のウェルビーイング実現に向けて～	400	WEB	9
8	2023/12/12	三井住友海上	サイバー攻撃対策Webセミナー	無制限	WEB	13
9	2024/2/22	三井住友海上	中小・中堅企業の人材リスクに 대응！ 人手不足対策セミナー	400	WEB	19

トラック運送会社さま向けWebセミナー

【5月期 Webライブ配信】

「2024年」まであと1年！ いま、取組むべき
勝ち残るトラック運送会社の「運賃交渉術」

定員 200名
参加費 無料
※通送料、専用サイトに
アクセスするのみ
費用は別途負担

「2024年」まであと1年！ いま、取組むべき
勝ち残るトラック運送会社の「運賃交渉術」

経営者・安全運転管理者の皆さま向け

白ナンバーのアルコールチェック 検知器使用がよいよ義務化
企業に求められる実務対応のポイント解説セミナー

2022年4月1日に施行された、いわゆる「白ナンバー」のアルコールチェック義務化は、1日からの施行が予定されていましたが、本セミナーでは、企業に求められる実務対応のポイントについて解説いたします。

（※）2023年6月9日から7月8日まで、白ナンバーのアルコールチェック義務化は、1日からの施行が予定されていましたが、本セミナーでは、企業に求められる実務対応のポイントについて解説いたします。

【7月期 Webライブ配信】

荷主企業（製造・卸売・小売等）、運輸業の経営者・管理者の皆さま向け

持続可能な物流の実現に向けて、発・着荷主、運輸業で共に取り組む
物流2024年問題への対応セミナー

2024年4月からドライバー1人当たりの労働時間が短くなることで、物流が停滞しかねないという、いわゆる「2024年問題」に直面しています。残り限られた時間の中で、荷主・運輸の両業界による、問題解決に向けた協調取組が各分野でより一層加速しています。両業界での問題解決に向けた取組を支援いたします。

定員 200名
参加費 無料
※通送料、専用サイトに
アクセスするのみ
費用は別途負担

【8月期 Webライブ配信】

経営者・人事労務・健康づくり担当者、産業保健スタッフの皆様

メンタルヘルス対策の効果的な進め方
～従業員のウェルビーイング実現に向けて～

従業員のメンタルヘルス対策は業種や企業の規模にかかわらず、重要な経営課題のひとつとされる一方、多くの企業で十分な対策がとられていません。本セミナーでは、その効果的な進め方についてお伝えします。

「ウイルス対策ソフトは入っていたのに！」
企業を守るサイバー攻撃対策の新常識

無料オンライン
セミナー

(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

N o	掲載回	配布日	特集テーマ
1	5月4回	5/8～5/12	地域でささえる居場所づくり
2	7月2回	6/26～6/30	非常時にこそ”わが家の味”を
3	9月4回	9/11～9/5	がんと食事
4	11月2回	10/23～10/27	組合員の声で変わり続けるC0・OP共済



(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	13人
損害保険募集人資格	13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）	5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