

組合員本位の業務運営に基づく取り組みについて
評価指標（KPI）の結果

パルシステム共済生活協同組合連合会

2021 年度

（2021 年 4 月 1 日～2022 年 3 月 31 日）

(1) 生命保険新規契約者アンケート結果

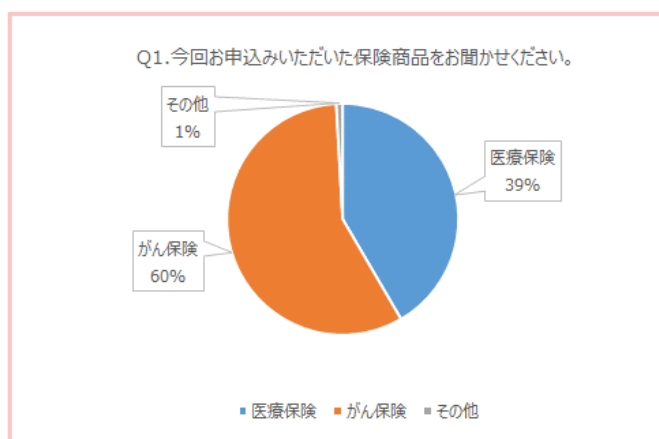
◇生命保険を新規でご契約いただいた組合員にアンケートを実施し、募集担当者の対応についての満足度やご意見などを集約し、業務改善を進めています。

アンケート実施日：2021年4月1日～2022年3月31日

対象：アフラック新規契約者 461名 回答数：106名（回収率 23.0%） 設問数：5

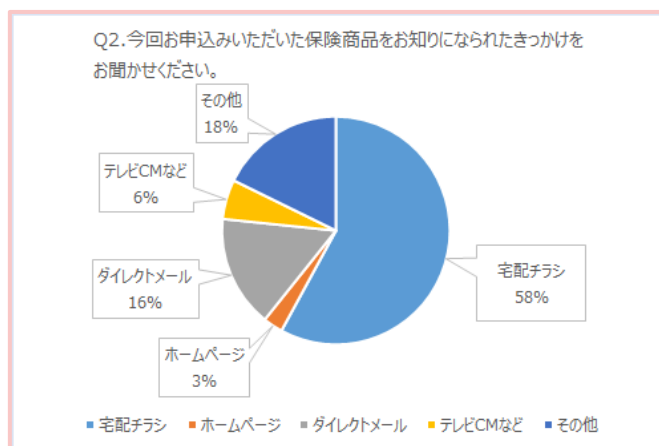
Q1. 今回お申込みいただいた保険商品をお聞かせください。

医療保険	45
がん保険	69
その他	1
計（重複回答9）	115



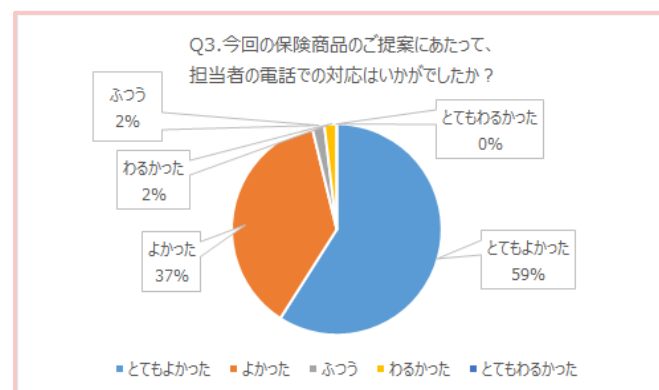
Q2. 今回お申込みいただいた保険商品をご検討いただいたきっかけをお聞かせください。

宅配チラシ	62
ホームページ	3
ダイレクトメール	17
テレビCMなど	6
その他	19
計（重複回答1）	107



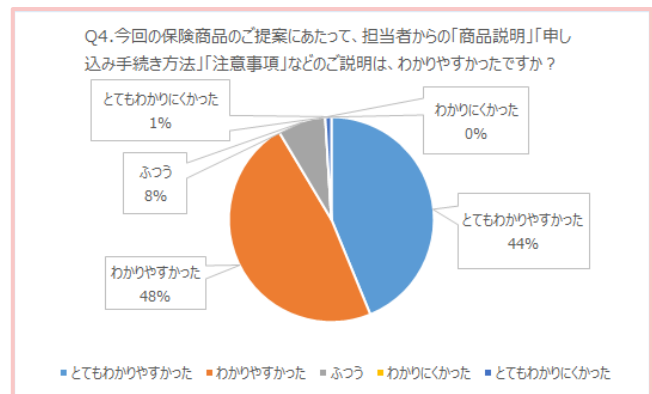
Q3. 今回の保険商品のご提案にあたって、担当者の電話での対応はいかがでしたか？

とてもよかった	62
よかった	39
ふつう	2
わるかった	2
とてもわるかった	0
計（未回答1）	105



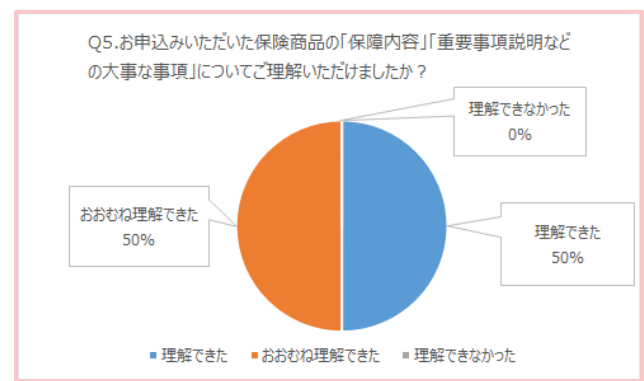
Q4. 今回の保険商品のご提案にあたって、担当者からの「商品説明」「申し込み手続き方法」「注意事項」などのご説明は、わかりやすかったですか？

とてもわかりやすかった	4 6
わかりやすかった	5 0
ふつう	8
わかりにくかった	0
とてもわかりにくかった	1
計（未回答 1）	1 0 5



Q5. お申込みいただいた保険商品の「保障内容」「重要事項説明などの大事な事項」についてご理解いただけましたか？

理解できた	5 3
おおむね理解できた	5 3
理解できなかった	0
計	1 0 6



アンケートに記入いただいた声の例

担当の方の保険の知識がとてもあるのに驚きました。質問にもすぐに調べてきちんとした回答を頂き信頼できました。
テキパキと案内してくれて、提出期限の直前に確認の連絡を入れてくれるなど、良かったです。
昔に夫の仕事関係でガン保険を契約していました。内容が時代にそぐわないので新しい商品に切り替えるか、プラスにするかなど考え、1年以上前にパンフレットを取り寄せたが多忙になり、最近になってやっと新しい商品に切り替えることが出来ました。担当の方はとても親切にしてくださったと思います。
いつも利用しているパルシステムさんで、がん保険の契約手続きをしました。3回くらい電話で問い合わせしましたが、丁寧に教えてくれたので安心して手続き出来ました。ありがとうございました。
対応がとても丁寧で、こちらの希望に添った内容でご提案いただきました。以前の契約を補うことができ、満足しています。ありがとうございました。
担当の方が大変親切で、持病があるから無理だと思っていたら、大丈夫とのことで良かったです。ありがとうございました。お世話になります。
こちらの質問に丁寧に親身な回答をもらい、的確な感じで好印象を受けました。
何度も丁寧に電話をいただいてありがたく思います。自分だけで書類をにらんでいても「もっとこんないいことがありますよ」とか「こっちの方はこんなデメリットありますよ」などの情報は得ることは出来ません。対面なら対応してもらえと思うのですがそうもいかないため、電話で細かく聞いていただけたらもっとよかったです。

(2) コンプライアンス部門の担当者のモニタリング実施

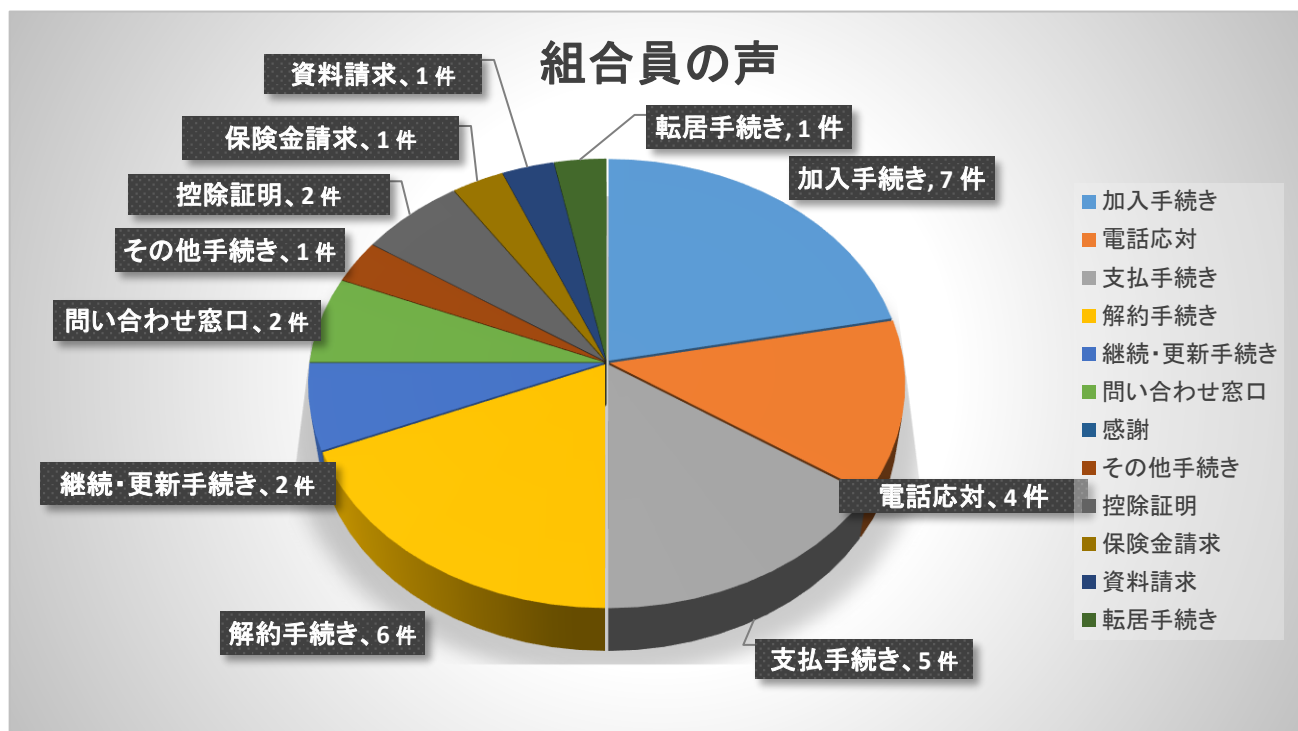
◇コンプライアンス部門の担当者によるモニタリングを行っています。商品をご提案するにあたり、募集人が適切にご案内を行っているかなど、通話録音をサンプリングしモニタリングを実施しています。

	件数	確認内容
保険乗換募集	105	契約している保険から新たな保険に切り替える際、メリットやデメリットをきちんと説明しているか。
高齢者対応	27	70歳以上の方へ新規申込みの際に、丁寧にわかりやすく説明を行っているか。ご説明時に十分にご理解ご納得いただいているか。
上記以外	64	ご本人確認は適切か。保険商品のご提案にあたりご要望を把握し、適切に商品のご提案を行っているか。
計	196	

(3) 組合員からの声

◇組合員からいただいた声（感謝の声・ご不満の声、ご意見・ご要望）を当会で共有し、業務改善に努めております。

項目	苦情	意見・要望	感謝の声	総計
加入手続き	7	6	0	13
電話対応	4	6	0	9
支払手続き	5	2	0	7
解約手続き	6	0	0	6
継続・更新手続き	2	2	0	4
問い合わせ窓口	2	1	0	3
感謝	0	0	2	2
その他手続き	1	1	0	2
控除証明	2	0	0	2
保険金請求	1	0	1	2
資料請求	1	0	0	1
転居手続き	1	0	0	1
計	32	18	3	52



お申し出などからの改善事例

発生事象	解約書類の送付状に「解約スケジュールの（例）」を記載しているが、実際のスケジュールとは異なるため、混乱するとのご意見を頂きました。
原因	解約書類の返送締切日・補償終了日・最終保険料請求日のスケジュールのご案内で、送付状には（例）として記載させていただいておりました。実際の解約スケジュールとは異なるため、混乱を招いていました。
改善内容	実際の解約スケジュールに合わせて、解りやすく変更しました。

（４）当会起因による作業ミスが原因による案件

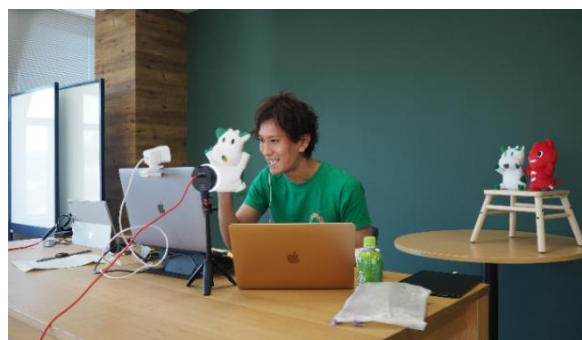
◇作業ミスの原因を分析し、業務改善を進めています。2021 年度に発生した作業ミスは、主に確認不足による入力漏れなどが 6 件でした。再発防止策として作業する書類などに管理番号を振った上での照合確認や、第三者チェックを実施するなどの対策を行いました。

(5) 啓発活動の報告

①11月13日(土) がん啓発アクション講演会 (WEB 開催)

「がんノート※」を主宰する岸田徹さんに進行役をお願いし、子育て中のがん経験者2人と国立がん研究センターの若尾文彦医師をゲストに迎え、4人でがんについてオンライン上で語り合っていただき、その様子をYouTubeでライブ配信しました。

※「がんノート」とは、NPO 法人がんノートが「あなた」か「わたし」のがんの話をしよう”をテーマに、がん経験者とのトークを“笑い”とともに発信しているYouTubeチャンネルです。



②広報誌 びいあらいぶ

パルシステム共済連通信～びいあらいぶ～を定期的に発行し、「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。

掲載月	特集テーマ
2021年5月	コロナ渦における家計管理
2021年7月	災害に備える
2021年9月	共済で支える社会貢献活動
2021年11月	がんとともに生きるために
2022年1月	Part.1 どうする介護問題
2022年3月	Part.2 介護状態にならないために



(6) 資格取得状況

◇当会では職員の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。

募集人資格人数	人数
損害保険募集人資格取得人数	5 2
生命保険募集人資格取得人数	3 9
損保・生保共募集人資格取得人数	3 9

生保・損保大学	人数
生保大学（6単位）	2
損保大学（コンサルティングコース）	2
損保大学（専門コース）	7

FP 資格	人数
ファイナンシャルプランナー	2 0

以上