

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

2022 年度

(2022 年 4 月 1 日～2023 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。

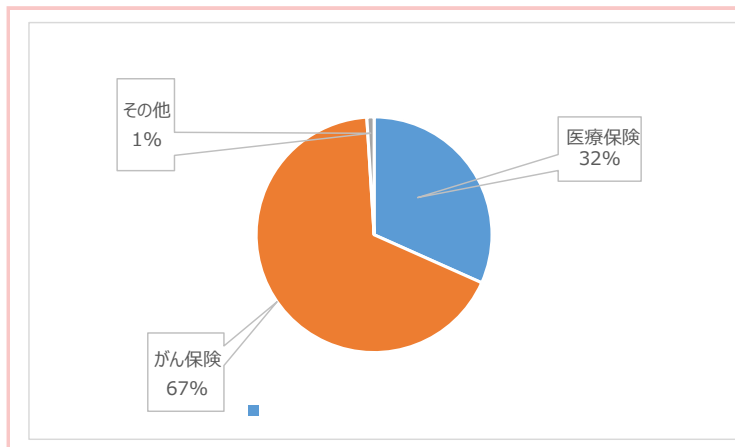
アンケート実施日：2022年4月1日～2023年3月31日

対象：アフラック新規契約者 387名 回答数：98名（回収率 25.3%） 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。

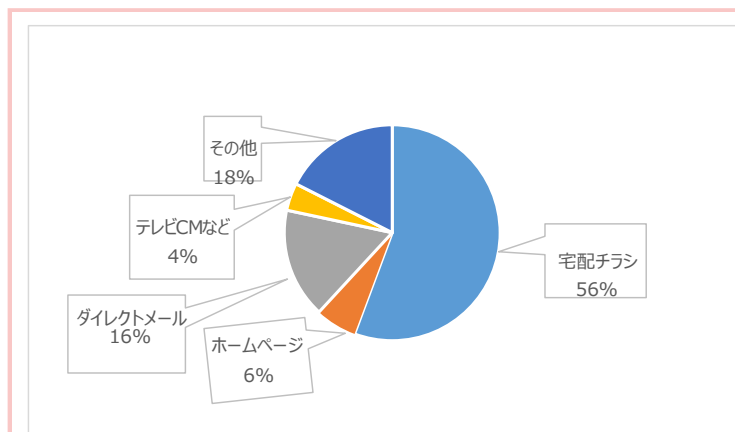
No.	内容	回答数
1	医療保険	32
2	がん保険	68
3	その他	1
	計	101

※複数回答あり。



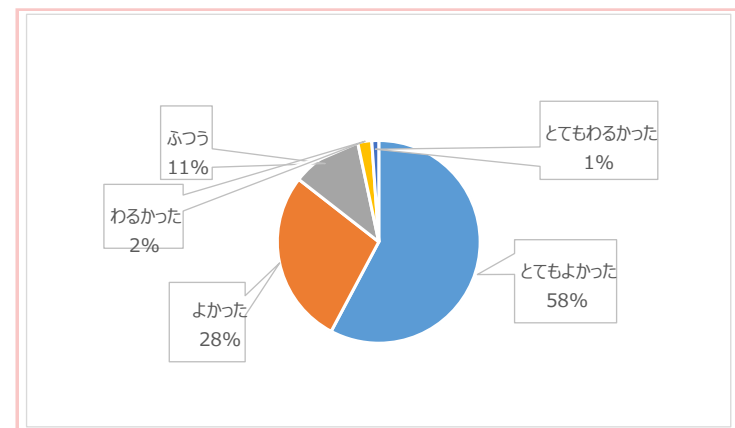
Q2. 今回お申込みいただいた保険商品をご検討いただいたきっかけをお聞かせください。

No.	内容	回答数
1	宅配チラシ	54
2	ホームページ	6
3	ダイレクトメール	16
4	テレビCMなど	4
5	その他	17
6	未回答	1
	計	98



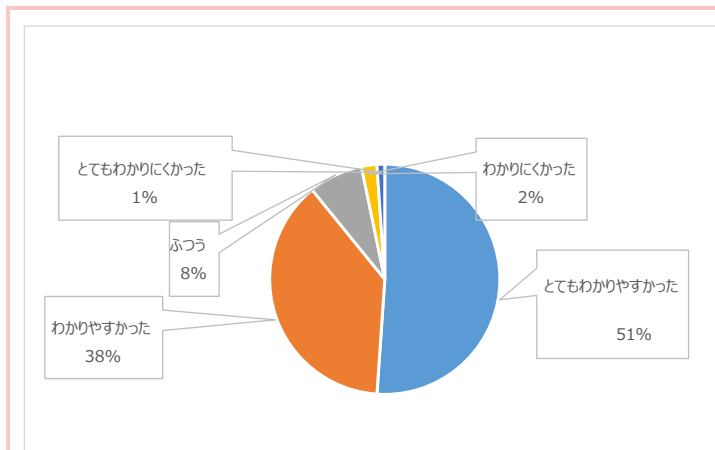
Q3. 今回の保険商品のご提案にあたって、担当者の電話での対応はいかがでしたか？

No.	内容	回答数
1	とてもよかった	52
2	よかった	25
3	ふつう	10
4	わるかった	2
5	とてもわるかった	1
6	未回答	8
	計	98



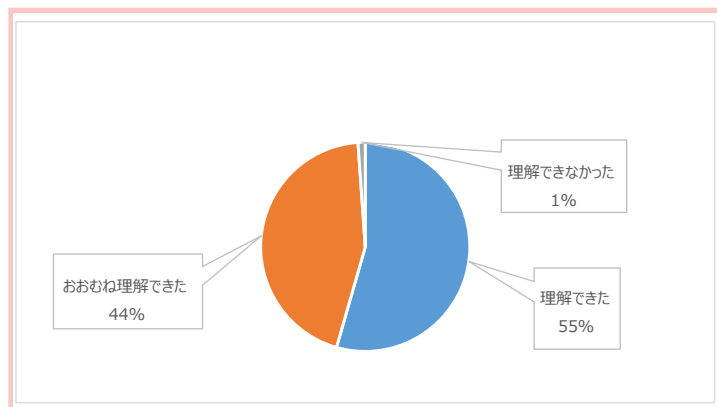
Q4. 今回の保険商品のご提案にあたって、  
担当者からの「商品説明」「申し込み手  
続き方法」「注意事項」などのご説明は、  
わかりやすかったですか？

No.	内容	回答数
1	とてもわかりやすかった	47
2	わかりやすかった	35
3	ふつう	7
4	わかりにくかった	2
5	とてもわかりにくかった	1
6	未回答	6
	計	98



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？

No.	内容	回答数
1	理解できた	49
2	おおむね理解できた	40
3	理解できなかった	1
4	未回答	8
	計	98



#### 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、提出期限直前に確認の連絡を入れてくれるなど、よかったです。

保険の事が全くわからずお電話で色々とお相談にのっていただきました。たくさんある保険会社の中から私の希望に合ったプランをご提案いただきとてもありがたく思っております。

保障内容や保険料等、自分の希望を伝えると、それに対応する案を幾つか提案して下さい、意に添うものとお会いすることができ満足している。以前他代理店から「保障見直し」と案内されたものの具体的に詰めていくことができず、もやもやしていたので、今回とてもありがたく感じた。丁寧な対応に感謝しています。

旧式の保険からの乗り換えで、自身でやる事が多いのかもと不安でしたが、簡単に解決して頂きました。今後ともよろしく願いいたします。

正直、様々な新サービスが提案され、何が自分に合っているかわからないので、信頼できる担当者の方がいらっしゃると前に踏み出せます。そのため、担当者が何人も出てきたり、次々に変わったりすると困惑してしまうので可能な限り「漏れ」の無い、正しい情報を提供していただける方（人材育成）をお願いします。

担当して頂いた〇〇さんが、本当にわかりやすく、細かく対応して頂いたので、理解して申込みできました。

## （２）コンプライアンス部門の担当者のモニタリング実施

◇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を確認するために、コンプライアンス部門の担当者が、通話録音のモニタリングを実施しています。説明不足等の不適切な案内が発覚した場合には、募集人へのフィードバックの上、改善に向けた研修・教育を実施しています。

内容	件数	確認内容
保険乗換募集	145	契約している保険から新たな保険へ切り替えの際に、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	49	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	21	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	215	

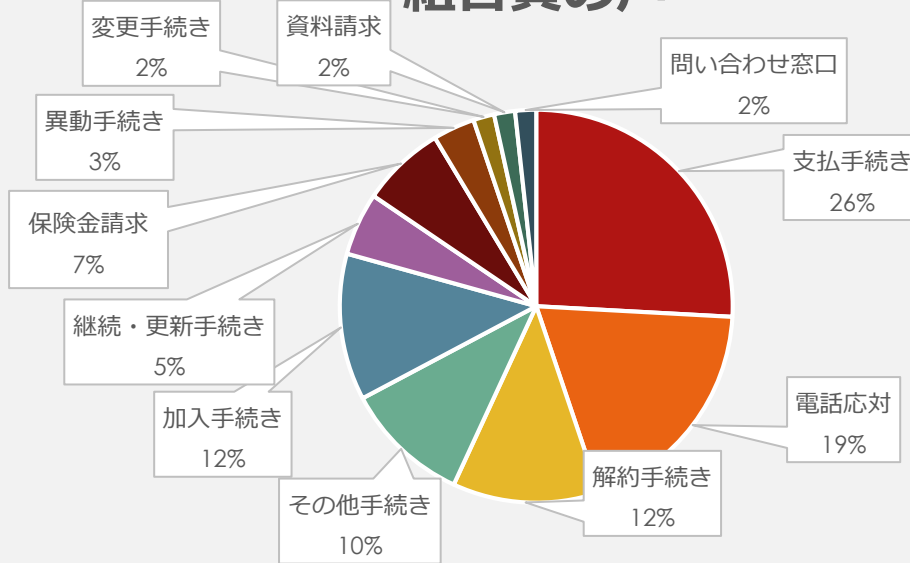
（実施期間：2022年4月1日～2023年3月31日）

## （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）を当会内で共有し、業務改善に努めております（集計期間：2022年4月1日～2023年3月31日）。

No.	項目	苦情	意見・要望	感謝の声	総計
1	支払手続き	9	6	0	15
2	電話対応	8	2	1	11
3	解約手続き	6	1	0	7
4	その他手続き	4	2	0	6
5	加入手続き	4	3	0	7
6	継続・更新手続き	2	1	0	3
7	保険金請求	2	2	0	4
8	異動手続き	1	0	0	1
9	変更手続き	1	0	0	1
10	資料請求	0	1	0	1
11	転居手続き	0	1	0	1
12	問い合わせ窓口	0	1	0	1
	計	37	20	1	58

## 組合員の声



### お申し出などからの改善事例

自転車 保険	発生事象	パルシステム共済連が作成した、保険料未入金（1回）の手紙が届き、記載内容に口座振替不能と記載があった。振込で支払っているため、実際のお支払い方法と齟齬がある。記載内容を考えて欲しい。
	原因	本文には口座振替と記載。注意書きで「振込・クレジット」のケースを記載したため、本文のみを見た方から、ご意見を頂きました。
	改善内容	本文には、支払い方法は記載せず、翌月請求のこのみ記載。注意書きに「口座振替」「振込」「クレジット」のケース分けをして併記し、勘違いされやすい要素を排除しました。
ペット 保険	発生事象	電話で資料請求をしたパンフレットが到着し内容を確認したところ、「しにあコース」には、通院補償がないことがわかった。電話連絡の際に「しにあコース」には、通院補償がないこと」を説明してほしい。
	原因	お問い合わせに際し、実際に資料請求頂いたパンフレットを確認しながらお答えをしているため、通院補償の対象の有無など、大切なところをお伝え漏れをすることがありました。
	改善内容	よく聞かれる項目の一覧表を作成し、コース毎の「補償内容」、「お支払い方法」など、一目でわかるようにしました。

#### （４）業務ミスを起因とした改善事例

◇業務ミスの原因を分析し、改善を進めています。2022年度に発生した業務ミスは、パルシステム共済連2件、保険会社2件の合計4件で、契約更新時の確認不足によるミスが発生しております。再発防止策として、現在使用している帳票の見直しをして、確認漏れが発生しないよう対策を施しました。

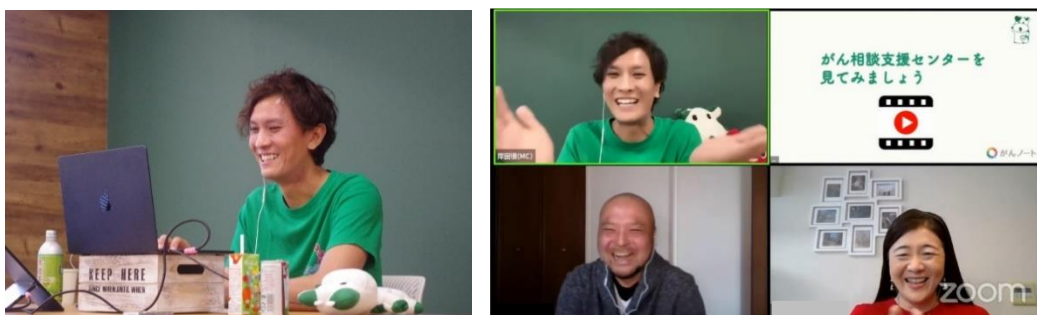
## (5) 啓発活動の報告

### ①11月12日(土) がん啓発アクション講演会 (Web開催)

昨年引き続き、「がんノート※」を主宰する岸田徹さんに進行役をお願いし、がん経験者2人と「がん相談支援センター」相談員の方をゲストに迎え、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。

がん経験者の体験談に加え、全国で約450か所に設置されている「がん相談支援センター」を紹介。「がん相談支援センター」が困ったときになんでも相談でき、心強い支えになってくれることを紹介することができました。

※「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
2022年5月	腸活！食物繊維と発酵食品で健康長寿を目指そう
2022年7月	避難所ってどんなところ？
2022年9月	時代に合わせて変化する共済商品
2022年11月	学校でのがん教育



## (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
損害保険募集人資格	57
生命保険募集人資格	40
損保・生保共募集人資格	40

生保・損保大学 資格	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	22

(2023年3月末時点)

以上