

2021年3月21日
(株)コープ東北保険センター

顧客本位の業務運営 宣言

(1) お客さま第一主義の徹底

- ①教育、研修を行い、知識の向上やコンプライアンスを徹底させます。
- ②説明しやすい商品を勧めるのではなく、意向に沿った商品提案をおこないます。
- ③契約成立をゴールとせず、信頼関係を維持しアフターフォローを丁寧に行います。

(2) 「お客さまの声」を真摯に受け止め業務品質を向上

お客さまからの申し出、要望、問合せ等を事業に活かし、お客さまに信頼され喜ばれる代理店となります。

(3) お客さまにとってわかりやすい情報の提供

- ①保険商品に関する重要な情報をわかりやすく説明し、正しくご理解いただけるよう努力します。
- ②保険商品は、目に見えないリスク、将来に起こりうるリスクに対応するが手に取れないので理解しにくい為、説明資料等を用意し対応します。
- ③高齢者や配慮が必要なお客さまについては、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることのないよう、お客さまの特性に応じてわかりやすい説明を行います。

(4) 利益相反の適切な管理

お客さまが不利益を被らないように、しっかりとお客さまのご意向を把握し、その意向に沿った保険商品・サービスをご提供することで、お客さまとの利益相反の排除に努めます。

(5) 新規契約時の対面率 100%の募集と、継続率 93%以上を目指します。

- ①形が見えない商品の為、一度話を聞いても理解しにくい為、契約は対面で説明する事をお約束します。お客様がオンラインを希望の場合は、対応いたします。
- ②安心して契約した証として、生保・損保の継続率 93%以上を目指しお客様の満足度の指標とします。

※新規契約に通販商品は除きます。

(6) 新規・更改・継続時に保険金給付の連絡先を渡し、給付漏れを防止する事と、長期自動車事故対応案件を把握します。

- ①保険会社のパンフレットに記載されている連絡先を周知する事で給付モレを防ぎます。
- ②保険会社との連携で、定期的に自動車事故発生、解決状況の把握と、自動車事故の高額支払いと、人身事故の長期対応の状況を把握し、事故解決に努めます。

以上

2021年7月1日
(株) コープ東北保険センター

顧客本位の業務運営 2020年度活動報告

1. はじめに

コープ東北保険センター2020年度顧客本位の業務運営の活動報告です。
ご契約者、生協の組合員さんが安心して相談できる代理店を目指して活動した結果の報告です。

2. 活動のご報告

(1) お客さま第一主義

- ①職員の教育、研修結果：194回実施
- ②アフターフォローについては契約の引受報告・証券の到着確認・給付手続き時の支援を行いました。

(2) 「お客さまの声」の集約

お客様の声は222件(前年146件)で、苦情・要望・お褒めの言葉をいただきました。これらの声については会議で共有し、改善項目については再発防止に努めました。

(3) 高齢者対応の件数

- ①損保：1,711件(前年1,252件)
- ②生保：167件(前年84件)
- 合計：1,878件(前年1,336件)

(4) 新規契約時の対面率100%の募集結果

- ①自動車保険：882件 / 879件(通販のソニー損保へ加入することになった契約が3件ありました。)
- ②火災保険：686件 / 686件
- ③生命保険：590件 / 588件(DM企画で直接加入が2件ありました。)

(5) 継続契約の継続率の結果

- ①自動車保険：96.0%（前年 95.4%）目標達成
- ②火災保険：89.8%（前年 90.3%）目標達成
- ③生命保険：96.5%（2020 年度より集計を開始しました）目標達成

※生命保険の継続率は各社の指標が異なる為、全体の保険会社の数値を平均する事としました。

(6) 長期事故対応・高額事故案件の結果

- ①年 2020 度末で長期事故案件 365 件、高額事故案件累計 50 件
- ②上記案件については 1 年間を通じて保険会社と綿密に状況把握をしました。
長期案件については 2020 年度末現在、高額案件は年間を通じての数値です。

(7) 全社員への経営理念等の浸透を図る意識づけの報告

- ①全支店、事務所内に経営理念を掲示しました。
- ②経営理念をカードサイズで作成し、常に見られる様に配布しました。
- ③会議資料の表紙に、経営理念・経営ビジョンを入れ込み、全担当者が理念・ビジョンを理解し仕事を行う集団になる様に運営しました。

3. 最後に

2020 年 3 月 21 日より、青森県を担当していた、(株)あおもり協同サービスが、コープ東北保険センターに統合してあおもり支店となりました。

コープ東北保険センターの全社員は、青森県・岩手県・宮城県・福島県の組合員さんの生活に欠かせない生命保険・損害保険を担当しています。

保険は形が無いので、約束事を分かり易く説明する事で、安心を提供していけるように日々学習を重ねながら仕事をしています。

常に最新の情報を持ち、組合員さんの万一の時にお役に立てるような代理店を目指します。

組合員さんの代理店ですので、お気軽にお問合せください。

そして常に組合員さんの傍にいる代理店となれるよう今後も努力してまいります。

2020 年度資料

【1】資格取得一覧（資格保有者の人数）

区分	資格名	人数	前年差
損保資格	損害保険プランナー コンサル	1	0
	大学課程; 税務	13	1
	大学課程; 法律	14	1
生保資格	大学課程	4	0
	応用課程	15	1
	専門課程	35	6
	変額保険販売資格者	15	6
FP (ファイナンシャル プランナー)	AFP	3	0
	2級FP技能士	6	0
	3級FP技能士	5	0
		111	15

① 2021年3月20日現在前年より15人増えました。

② 特に生保の専門課程・変額保険販売資格者の資格取得を進める事が出来ました。

※職員全員が、生損保の保険販売資格は取得しております。

【2】教育・研修（実施した回数）

	あおもり支店	いわて支店	みやぎ支店	ふくしま支店	合計
保険会社主催	23	24	36	11	94
代理店独自	9	11	63	17	100
合計	32	35	99	28	194

① 月次会議を中心に保険会社の学習会を実施し最新の商品の知識の習得、補償内容の再確認を行いました。

② 独自の学習会では、コンプライアンスの学習やロープレの実施で分かり易い説明を心がけました。

【3】お客様の声の集約（頂いた件数）

	あおもり支店	いわて支店	みやぎ支店	ふくしま支店	合計
苦情	10	6	66	7	89
要望	2	0	7	4	13
お褒め	7	15	91	7	120
合計	19	21	164	18	222

① 苦情の割合は40.1%、要望の割合は5.8%、お褒めの割合は54.1%でした。

② お客様の声を全支店で共有し、更なる業務品質向上に努めました。

【4】高齢者対応件数（70歳以上の人数）

	あおもり支店	いわて支店	みやぎ支店	ふくしま支店	合計
損保(自動車・火災)	95	140	1,367	109	1,711
生命保険	33	5	121	8	167
合計	128	145	1,488	117	1,878

①損保の高齢者対応の割合は、14.1%でした。(1,711件/11,591件)

②生保の高齢者対応の割合は、26.9%でした。(167件/621件)

【5】契約継続率

損害保険

	あおもり支店	いわて支店	みやぎ支店	ふくしま支店	合計
損害保険	94.3%	94.9%	96.4%	96.1%	96.0%
火災保険	81.1%	83.6%	92.8%	97.3%	89.8%

生命保険

出先事務所	アフラック	ソニー	オリックス	マニライフ	あんしん	MSA	ひまわり	フククしんらい
	IQA;25カ月	IQA;25カ月	MOF;13カ月	IQA;25カ月	IQA;24カ月	IQA;24カ月	IQA;25カ月	IQA;25カ月
みやぎ支店(本店)	97.4%	100%	92.5%	100%	100%	94.1%	93%	-
みやぎ支店 共同募集(コアラライフ)	100%	-	97.9%	-	95.4%	100%	93%	-
あおもり支店八戸支社	94.8%	-	-	-	92.7%	-	-	-
あおもり支店浪岡支社	100%	-	-	-	94.1%	-	-	-
いわて支店	94.6%	-	-	100%	61.6%	-	-	-
いわて支店 共同募集(FPパートナー)	99.6%	-	-	-	97.0%	100%	100%	-
ふくしま支店	98.2%	100%	100%	100%	100%	96.7%	-	-
ふくしま支店 共同募集(コアラライフ)	-	-	100%	-	98.0%	100%	100%	-
合計	97.1%	100%	94.8%	100%	95.8%	94.1%	94%	-

(-は該当する契約が有りませんでした)

◇**IQA**とは、契約した月から25カ月間(24カ月)有効な契約と、25カ月の間で新規に申し込んだ契約を分母とし、25カ月間の中で契約が無くなった(解約・失効)分を分子として計算したものの。

◇**MOF**とは契約した月から13カ月間有効な契約を分母とし、13カ月間の中で契約が無くなった(解約・失効)分を分子として計算したものの。(オリックス生命のみがこの基準で表記)

【6】事故対応(件数)

	あおもり支店	いわて支店	みやぎ支店	ふくしま支店	合計	割合
長期化	48	36	278	3	365	25.5%
高額案件	1	1	48	0	50	3.5%
事故件数	222	193	891	124	1,430	

①長期化案件の定義：物損事故は事故日から2か月超過したもの・人身事故は事故日から1年を超過したものとししました。

②高額案件の定義：対人賠償額800万円超過・人身傷害補償額1,100万円超過・対物賠償額500万円超過

した事故としました。

【7】お客様第一主義の徹底（ご契約いただいた生命保険会社別の契約件数）

	アフラック	ソニー生命	オリックス生命	マニユライフ生命	あんしん生命※2	MSA生命※3	ひまわり生命※4	合計
あおもり支店	75	0	21	3	42	0	0	141
いわて支店	8	0	10	0	0	0	0	18
みやぎ支店	137	0	130	0	34	75	28	404
ふくしま支店	23	0	13	0	19	3	0	58
生保分業型※1	104	0	126	57	835	4	14	1,140
TOTAL	347	0	300	60	930	82	42	1,761

①※1 生保分業型とは、ライフプランの提案をきっかけに、保険の見直しを行い契約に繋がった実績です。

生保分業型は他の代理店（コアライフプランニング・FPパートナー）の協力を得ながら、組合員さんのライフプラン作成や、教育資金、老後資金の準備、保障の見直し等のお手伝いを行っています。

②生保分業型の新規契約の割合が64.7%となり、事業の柱となってきました。

※2（東京海上日動あんしん生命保険（株））

※3（三井住友海上あいおい生命保険（株））

※4（SOMPOひまわり生命保険（株））

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社コープ東北保険センター
フリーダイヤル 0120-266-992

以上