

2023 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 2022 年度活動報告

1. はじめに

コープ東北保険センター2022 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：274 回（前年 265 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

お客さまの声は 168 件（前年 214 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。苦情は 24 件（前年 42 件）でした。

(3) 高齢者対応の件数

- ①損保：2,133 件（前年 1,882 件）
- ②生保： 233 件（前年 210 件）
- 合計：2,366 件（前年 2,092 件）

(4) 新規契約時の対面率 100%の募集結果

- ①自動車保険：666 件 / 667 件（99.8%）
- ②火災保険：669 件 / 704 件（95.0%）
- ③生命保険：695 件 / 695 件（100%）

(5) 継続契約の継続率の結果

- ①自動車保険：95.3%（前年 95.2%）目標達成
- ②火災保険：88.9%（前年 89.9%）目標未達成
- ③生命保険：95.6%（前年 95.7%）目標未達成

※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

- ①2022 年度末で長期事故案件 21 件（前年比 17.8%）、高額事故案件累計 0 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 2022 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。
（中途採用者 6 名に対しても学習し配布済み）
- 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

2022 年度もコロナ禍が収束に至らず、全支店で感染対策を実施しながら日々緊張感を保ちながら活動を重ねてきました。

その中で組合員さんの声をよく聞き、組合員さんが何を望んでいるのかを理解し、組合員さんの希望に沿った保障の提案を行う事を常に心がけ、長く安心を提供していけるよう募集活動を行ってきました。

今後も全支店で継続して取り組んでいきます。

2022 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	損害保険トータルプランナー	2	1
	大学課程; 税務	12	1
	大学課程; 法律	13	1
生保資格	大学課程	5	1
	応用課程	13	-2
	専門課程	39	-1
	外貨建保険販売資格者	20	0
	変額保険販売資格者	18	2
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	4	-1
		135	2

① 2023年3月20日現在前年より2人増えました。

②特に今年度は損保資格の最高峰損害保険トータルプランナーを2名にすることが出来ました。

③生保の応用・専門課程・3級FP技能士の減少は退職によるものです。

※職員全員が、生損保の「募集人資格」を取得しております。

【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	43	34	40	30	147
代理店独自	35	12	54	26	127
合計	78	46	94	56	274

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は必須。ロールプレイングの実施も行いながら分かり易い学習を心がけました。

【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	6	1	16	1	24
要望	3	2	15	4	24
お褒め	55	10	51	4	120
合計	64	13	82	9	168

①苦情の割合は 143%、要望の割合は 14.3%、お褒めの割合は 71.4%でした。

②お客様の声を全支店で毎月共有し、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）	262	343	1,414	114	2,133
生命保険	41	4	178	10	233
合計	303	347	1,592	124	2,366

①損保の高齢者対応の割合は、18.8%でした。（2,133 件/11,293 件）

②生保の高齢者対応の割合は、33.7%でした。（233 件/691 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	92.0%	95.3%	95.9%	95.9%	95.3%
火災保険	73.2%	91.1%	92.1%	85.1%	88.9%

生命保険

出先	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	フクシムらい
	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）	94.9%	100%	87.8%	—	93.6%	95.1%	96.7%	—
みやぎ支店 共同募集（コアラライフ）	—	0%	89.0%	100%	93.3%	—	100.0%	—
あおもり支店八戸支社	96.1%	—	92.9%	—	92.0%	—	—	—
あおもり支店浪岡支社	82.7%	—	100.0%	—	85.2%	—	—	—
いわて支店	100.0%	—	—	100%	100.0%	—	100%	—
いわて支店 共同募集（FPパートナー）	91.1%	—	90.9%	—	100.0%	100%	—	—
ふくしま支店	100.0%	—	95.8%	100%	98.5%	—	95.9%	—
ふくしま支店 共同募集（コアラライフ）	85.4%	100%	80.0%	—	100.0%	85.6%	100.0%	—
合計	—	0%	100.0%	100%	92.4%	—	100.0%	—

（—は該当する契約がありませんでした）

◇**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 カ月間の間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。

◇**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 カ月間の間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。（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	8	0	10	3	21	1.5%
高額案件	0	0	0	0	0	0.0%
事故件数	158	124	1,000	136	1,418	

①長期案件の定義：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。昨年よりも長期案件が減少しました。（昨年16件）

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しました。昨年よりも高額な保険金支払いが減少しました。[テレマティクス自動車保険の推進も影響している](#)と推測しています。（昨年10件）

【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	64	0	8	0	100	0	0	172
いわて支店	4	0	7	0	0	0	0	11
みやぎ支店	79	0	97	0	80	49	136	441
ふくしま支店	12	1	11	0	7	6	30	67
生保分業型※1	114	2	27	55	693	4	67	962
TOTAL	273	3	150	55	880	59	233	1,653

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生保分業型が新規契約の全体に占める割合が58.2%となりました。今年度もライフプランの作成を行った組合員さんが保障を考えるきっかけとなりました。

※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. SOMP O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