

2024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 2023年度活動報告

1. はじめに

コープ東北保険センター2023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を
数字等で表した報告です。

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：264回（前年274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（生保）・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148件（前年168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32件（前年24件）でした。

(3) 高齢者対応の件数

- ①損保：1,975件（前年2,133件）
- ②生保：200件（前年233件）
- 合計：2,175件（前年2,466件）

(4) 新規契約時の対面率100%の募集結果

- ①自動車保険：665件 / 663件（99.7%）
- ②火災保険：529件 / 496件（93.8%）
- ③生命保険：598件 / 597件（99.8%）

(5) 新規契約の継続率の結果（目標値；93%以上）

- ①自動車保険：94.8%（前年 95.3%） 目標達成
- ②火災保険：87.8%（前年 88.9%） 目標未達成
- ③生命保険：96.1%（前年 95.6%） 目標達成

(6) 長期事故対応・高額事故案件の結果

- ①2023 年度末で長期事故案件 167 件、高額事故案件累計 5 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。
長期案件と高額案件について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

2023 年 5 月 9 日よりコロナ感染症が 5 類に変わった事で募集活動は徐々にもとに戻ることができました。10 月以降は対面できる割合も増え、コロナ禍以前の生活に戻ってきました。

油断はせずに感染対策を継続しながら、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、組合員のお役に立つための保険相談を継続して取り組んでいきます。

2023 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	0
	大学課程; 税務	11	-1
	大学課程; 法律	10	-3
生保資格	大学課程	5	0
	応用課程	14	1
	専門課程	41	2
	外貨建保険販売資格者	20	0
	変額保険販売資格者	20	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	7	3
		139	4

① 2024年3月20日現在前年より4人増えました。

②今年度は生保に関わる資格を8名（応用・専門・変額・3級FP）増やすことが出来ました。

③損保大学課程（税務・法律）の減少は、有効期限が切れてしまった事によるものです。

※職員全員が、生保、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。募集人全員が理解したことを確認しながら学習を重ねました。

【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	56	3	34	6	99
要望	3	0	8	2	13
お褒め	12	4	16	4	36
合計	71	7	58	12	148

①苦情の割合は66.9%、要望の割合は8.8%、お褒めの割合は24.3%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)	183	307	1,356	129	1,975
生命保険	20	7	161	12	200
合計	203	314	1,517	141	2,175

①損保の高齢者対応の割合は、16.7%でした。(1,975件/11,818件)

②生保の高齢者対応の割合は、30.9%でした。(200件/647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
自動車保険	89.7%	94.1%	95.5%	96.9%	94.8%
火災保険	71.2%	80.7%	90.3%	90.9%	87.8%

①火災保険の継続率の低下は、高齢契約者の住宅退去での未継続や、保険料の値上げ等によるものです。

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	フククしんらい
	IQA;25カ月	IQA;25カ月	MOF;25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)	96.6%	100%	83.3%	-	98.4%	98.8%	93.7%	-
みやぎ支店 共同募集(コアラライフ)	100.0%	0%	84.2%	100.0%	97.9%	-	94.6%	-
あおもり支店八戸支社	99.0%	-	89.5%	-	96.1%	-	-	-
あおもり支店浪岡支社	100.0%	-	100.0%	-	91.1%	-	-	-
あおもり支店 共同募集(FPパートナー)	100.0%	-	-	89.2%	97.1%	-	98.1%	-
いわて支店	97.4%	-	66.7%	-	100.0%	-	-	-
いわて支店 共同募集(FPパートナー)	98.1%	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-
ふくしま支店	95.6%	100%	100.0%	-	100.0%	85.1%	92.1%	100%
ふくしま支店 共同募集(コアラライフ)	-	0%	100.0%	66.7%	95.6%	-	100.0%	-
合計	97.8%	100%	86.1%	94.5%	97.3%	98.1%	95.2%	100%

(-は該当する契約がありませんでした)

生保各社の継続率は上記の通りでした。**全体では96.1%**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の。

◇**MOF**とは契約した月から25カ月間有効な契約を分母とし、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の。(オリックス生命のみがこの基準で表記)

※継続率が低下している保険会社の特徴点は、他社新商品の発売に伴う乗り換えや、一時払い商品で目標に達した為の解約の為でした。

【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	21	16	104	26	167	18.5%
高額案件	0	0	5	0	5	0.6%
事故件数	139	112	580	74	905	

①長期案件の定義：物損事故は事故日から3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ました。修理に時間がかかる傾向が多くなり、昨年よりも長期案件が増加しました。（昨年21件）

②高額案件の定義：対人賠償額500万円超過・人身傷害補償額1,000万円超過・対物賠償額500万円超過した事故としました。昨年よりも高額な保険金支払いが増加（昨年0件）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	27	0	4	0	37	0	0	68
いわて支店	13	0	7	0	0	0	0	20
みやぎ支店	32	5	87	1	51	101	175	452
ふくしま支店	44	22	6	0	1	5	29	107
生保分業型※1	274	5	35	119	827	1	172	1,433
TOTAL	390	32	139	120	916	107	376	2,080

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・オールワンエージェント）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きました。

②生保分業型が新規契約の全体に占める割合が68.9%（昨年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