

2025 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 2024 年度「活動報告」

1. はじめに

(株) コープ東北保険センター2024 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。皆さんの声を事業に活かしながら活動しました。

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：245 回（前年 264 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 339 件（前年 148 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 29 件（前年 36 件）でした。

(3) 高齢者対応の件数

- ①損保：2,387 件（前年 1,975 件）
- ②生保： 152 件（前年 200 件）
- 合計：2,539 件（前年 2,175 件）

(4) 新規契約時の対面率 100%の募集結果

- ①自動車保険：634 件 / 640 件（99.1%）
- ②火災保険：428 件 / 469 件（91.3%）
- ③生命保険：482 件 / 484 件（99.6%）
- 合計：1,544 件（前年 1,593 件（96.9%）

(5) 新規契約の継続率の結果（目標値；93%以上）

- ①自動車保険：95.1%（前年 94.8%）目標達成
- ②火災保険：88.6%（前年 87.8%）目標未達成
- ③生命保険：95.8%（前年 96.1%）目標達成

(6) 長期事故対応・高額事故案件の結果

- ①2024 年度末で長期事故案件 145 件（前年 167 件）、高額事故案件累計 1 件（前年 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、解決まで保険会社と共有しました。
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年度方針説明時、社員全員に理念を説明し内容の確認を実施しました。（継続）
また全支店、事務所内に経営理念を掲示しています。
- ②経営理念をカードサイズで作成し、常に見られる様にしました。（継続）
（中途採用者 13 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、全職員が理念・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

2024 年度は、複数の大手損害保険会社で行政処分が下された異常な 1 年でした。

保険会社は保険業法を遵守し、コンプライアンス体制はしっかりしていましたが、昔からの悪しき風習は置き去りとなり見直されていませんでした。この環境下で長く事業を行ってきた当社としても対岸の火事とは思わずに、保険業法に則りお客様第一、お客様の最善利益義務に努めた運営を行ってきました。

常に組合員さんの話をよく聞き、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心がけ、長く安心を提供できる募集活動を行ってきました。

今後も全支店で、組合員さんの「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。

2024 年度資料

【1】資格取得一覧（資格保有者の人数）

区分	資格名	2023年度	2024年度	前年差
損保資格	損害保険トータルプランナー	2	2	0
	大学課程 ; 税務	11	10	-1
	大学課程 ; 法律	10	10	0
生保資格	大学課程	5	4	-1
	応用課程	14	15	1
	専門課程	41	39	-2
	外貨建保険販売資格者	20	23	3
	変額保険販売資格者	20	20	0
FP (ファイナンシャル プランナー)	AFP	3	2	-1
	2級FP技能士	6	5	-1
	3級FP技能士	7	7	0
		139	137	-2

①2025 年 3 月 20 日現在前年より 2 人減少しました。退職によるものです。

②応用課程 1 名、外貨建保険販売資格者 3 名増やすことが出来ました。

※職員全員が、生保、損保の「募集人資格」を取得しています。

【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	
	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度
保険会社主催	30	16	18	23	41	44	35	21	124	104
代理店独自	49	50	11	12	52	50	28	29	140	141
合計	79	66	29	35	93	94	63	50	264	245

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（確認テストも実施）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	
	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度
お褒め	56	50	3	10	34	226	6	12	99	298
要望	3	2	0	0	8	8	2	2	13	12
苦情	12	15	4	1	16	10	4	3	36	29
合計	71	67	7	11	58	244	12	17	148	339

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	
	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度
損害保険 ※	183	211	307	234	1356	1,805	129	137	1,975	2,387
生命保険	20	15	7	4	161	115	12	18	200	152
合計	203	226	314	238	1517	1,920	141	155	2,175	2,539

※損害保険は自動車保険と火災保険の合計です。

①損保の高齢者対応の割合は、21.4%でした。（2,387件/11,146件）

②生保の高齢者対応の割合は、29.4%でした。（152件/517件）

【5】新規契約時の対面率

	あおもり支店		いわて支店		みやぎ支店		ふくしま支店		合計	
	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度
自動車保険	97.3%	93.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.7%	99.1%
火災保険	66.0%	64.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	93.8%	91.3%
生命保険	98.5%	97.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.8%	99.6%

①ネット通販型自動車保険は除きます。

②あおもり支店は、県外の対応と、県内でも遠方の施設利用者の対応が多いために郵送対応を行った事によるものです。

【6】契約継続率

（1）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	
	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度
自動車保険	89.7%	90.8%	94.1%	93.0%	95.5%	95.8%	96.9%	95.9%	94.8%	95.1%
火災保険	71.2%	73.4%	80.7%	88.0%	90.3%	90.5%	90.9%	94.0%	87.8%	88.6%

①自動車保険・火災保険共に前年と比べて僅かですが継続率が上がりました。

②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。

(2) 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)	98.5%	100%	92.8%	—	98.2%	97.4%	93.9%	—
みやぎ支店 共同募集(コアラライフ)	100.0%	0%	80.0%	96.1%	98.7%	—	95.4%	—
あおもり支店八戸支社	92.5%	—	83.3%	—	96.4%	—	—	—
あおもり支店浪岡支社	100.0%	—	75.0%	—	83.7%	—	—	—
あおもり支店 共同募集(FPパートナー)	100.0%	—	100.0%	89.2%	96.6%	—	97.2%	—
いわて支店	100.0%	—	80.0%	—	93.4%	—	—	—
いわて支店 共同募集(FPパートナー)	96.1%	—	100.0%	84.6%	0.0%	—	96.5%	—
ふくしま支店	100.0%	100%	60.0%	—	100.0%	100.0%	86.9%	100%
ふくしま支店 共同募集(コアラライフ)	—	0%	50.0%	88.9%	96.6%	—	83.3%	—
合計	97.4%	100%	87.5%	92.0%	97.4%	97.6%	94.7%	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95.8%**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 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。(オリックス生命のみがこの基準で表記)

①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、一時払い商品で満期金が目標に達した為の解約などの為でした。

【7】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	
	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度
長期化	21	24	16	14	104	94	26	13	167	145
高額案件	0	1	0	0	5	0	0	0	5	1
事故件数	139	143	112	117	580	704	74	42	905	1,006

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、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167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、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。

【8】お客様第一主義の徹底

(1) 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	14	0	9	0	29	0	22	74
いわて支店	5	0	6	0	1	0	0	12
みやぎ支店	38	4	53	0	41	91	101	328
ふくしま支店	36	39	4	0	3	6	15	103
生保分業型※1	152	9	33	139	531	1	160	1,025
TOTAL	245	52	105	139	605	98	298	1,542

(2) ご契約いただいた生命保険会社別の占有割合

	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	5.7%	0.0%	8.6%	0.0%	4.8%	0.0%	7.4%	4.8%
いわて支店	2.0%	0.0%	5.7%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.8%
みやぎ支店	15.5%	7.7%	50.5%	0.0%	6.8%	92.9%	33.9%	21.3%
ふくしま支店	14.7%	75.0%	3.8%	0.0%	0.5%	6.1%	5.0%	6.7%
生保分業型※1	62.0%	17.3%	31.4%	100.0%	87.8%	1.0%	53.7%	66.5%
TOTAL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

①※1 生保分業型とは、ライフプランの提案をきっかけに、保険の見直しや貯蓄型の保険加入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）との共同募集で、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66.5%（昨年68.9%）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自身の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. 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