

「組合員さんお一人お一人にお役に立つために
私たち『プラスサービス』からの宣言」に関するご報告

2024年6月5日

1. 保険金のお支払の状況と組合員さんから頂いた声

2023年度	4～3月累計					4～3月累計			
種 目	件数	前年比	金額(千円)	前年比	種 目	件数	前年比	金額(千円)	前年比
団体傷害保険	6,782	110%	213,852	104%	生保がん保険	153	99%	79,399	108%
団体がん保険	227	147%	132,155	153%	医療保険	831	65%	112,603	90%
三大疾病保険	16	160%	19,000	158%	生保その他の保険	6	120%	18,990	381%
コープの介護保険	12	80%	45,000	87%	生保合計	990	69%	210,992	104%
自動車保険	309	104%	52,383	105%	損保合計	7,352	110%	463,605	114%
火災保険	6	—	1,215	—	総 計	8,342	103%	674,597	111%

- * 棚の上の物を取ろうとイスに上ったら、イスもろともすってんころり！痛くて痛くて病院へ。ケガ保険に入ってた助かりました。(にじのわ・何でもメッセージ)
- * 受取場にカタログが3週間残ったままだったので、配達終了後会いに行きました。
組) ケガをよくしてね…この間も請求して保険金を頂いたよ。本当に入ってたよ。よかったわ。 地) (職場ではケガが多くて大変なことを聞いたので) 職場でケガ保険に興味の有る方がいれば、このパンフレットを渡して下さい。 組) 聴いとくわね。すごくいい保険やから薦めとくね。(地域責任者の「こんなこと聴けたよ報告書」)。
- * 先月、思わぬ事でケガをしてしまいましたが、生協のケガ保険に加入していました。MRI 等の費用がかかった検査も安心して受けることができました。何歳になっても加入できる「コープのケガ保険」は、強い味方です。(ハロー！コープ・何でもメッセージ)
- * 2年前のお正月、庭へ水を撒こうとして勝手口から落ちてしまいケガをして治るのに1カ月、費用もかかりました。ご近所の方に話すとケガ保険を紹介頂き、家族全員入りました。先日、息子が腰とひざのケガをして病院へ。保険は、対応も良く安心しました。先日、入金されてました。ありがとうございました。(わが家の声カード)
- * 「毎月掛け金900円の安い保険に入っていたら、捻挫したら保険が下りたのでビックリしたのよ！私も歳だからよく転ぶので助かったわ！」と嬉しいお声をいただきました。(店舗職員の「こんなこと聴けたよ報告書」)

2023年度支払合計(損保、生保計)は、8,342件 6億7459万円。

2022年度は、8,099件 6億0909万円でした。件数で243件の増加(前年比103%)、金額で6550万円の増加(前年比111%)でした。

団体傷害保険が6,782件、前年比110%と増えました。金額でも2億1385万円で前年比104%です。団体がん保険、三大疾病保険、自動車保険、生保その他の保険(生命等)が件数、金額とも昨年以上のお支払いとなりました。生保その他の保険では、1件で1,000万円のお支払いがあり、お支払い金額が前年を大きく超過しています。

一方で、医療保険は、昨年、新型コロナウイルス拡大に伴うお支払いが多くあり、今年度は、件数で前年比65%、金額で90%とお支払い件数、金額とも少なくなりました。

全体としては、契約総件数が増えており、お支払いも増加していると言えます。

組合員さんにとって“いざ”と言う時にお支払いでお役に立つのが保険の役割ですので、今後もお支払の状況を確認しながら喜ばれた声も大事にしていきます。

2. 新規契約件数とご契約いただいている契約総件数

①コープみやぎきの団体保険

	新規契約件数			ご契約総件数		
	2021年度	2022年度	2023年度	2021年度	2022年度	2023年度
団体傷害保険※	2,907	2,485	2,104	18,810	19,973	20,798
コープの団体がん保険	255	185	170	6,768	6,611	6,441
コープの三大疾病保険	533	499	420	954	1,436	1,718
コープの介護保険	726	723	411	3,407	4,041	4,261

※新規契約件数は、「新コープのケガ保険」。ご契約総件数には、新規募集を停止した交通傷害保険を含みます。

②自動車保険と火災保険

	新規契約件数			ご契約総件数		
	2021年度	2022年度	2023年度	2021年度	2022年度	2023年度
自動車保険	246	277	282	2,914	2,990	3,024
火災保険	10	8	10	85	84	79

③医療保険や生命保険

	新規契約件数			ご契約総件数		
	2021年度	2022年度	2023年度	2021年度	2022年度	2023年度
がん保険	339	406	369	5,005	5,202	5,283
医療保険	406	339	277	4,735	4,920	5,044
生命保険等	148	134	98	2,578	2,585	2,581

④全契約合計

	新規契約件数			ご契約総件数		
	2021年度	2022年度	2023年度	2021年度	2022年度	2023年度
すべての契約合計	5,037	4,557	3,721	44,302	46,406	47,511

団体保険は、団体傷害保険（新コープのケガ保険）、コープの団体がん保険、コープの三大疾病保険、コープの介護保険とも新規契約件数は減少しており、特にコープの団体がん保険は、契約総件数でも減少となっています。コープの団体がん保険は、インターネット加入（WEB 加入）のしくみが出来上がり、2024 年 4 月 1 日からスタートしました。他の団体保険もしくみ（システム）の確認が出来次第、実施していく予定です。新規加入の方法が広がることでより多くの組合員さんの加入がしやすくなると思います。

自動車保険は、280 件を超える新規契約があり、2 年連続で増加、契約総件数も 2 年連続で増加し 2023 年度は、3,000 件を超えることができました。火災保険は、料率の改定で継続時の保険料が上がっています。組合員さんの状況に応じてコープみやぎきで取扱う火災共済についても紹介を行っています。契約総件数は 5 件の減少でした。

がん保険、医療保険は、新規契約件数は減少しましたが、契約総件数は堅調な増加でした。医療保険が契約総件数で 5,000 件を超えました。

生保その他の保険では契約件数は減少しましたが、プラスサービスでは初めてオリックス生命の外貨建保険のご契約がありました。また、フコクしんらい生命では、一時払い終身保険の利率の改定があり、複数のご契約がありました。

新規契約件数は、年度ごとに増減があります。より多くの組合員さんにお役に立つことを念頭に「ご契約総件数」が増えていくことを目標にします。2024 年度もすべての分野で「ご契約総件数」が増えていくように努力します。

3. 保障相談件数

生保関連保障相談	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
店舗定例※1	1,311	1,398	1,384	1,337
個別の相談※2	504	519	482	459
合計	1,815	1,917	1,866	1,796

※1 店舗での定例保障相談件数。2020年12月以降16店舗

※2 ※1以外の個別の保障相談件数

自動車保険補償相談	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
店舗(3店舗※3)	—	—	59	64

※3 浜町店、小林店、花繰店の3店舗。2022年4月スタート

より多くの相談をしていただけることは、私たちプラスサービスへの信頼のバロメーターと言えます。相談されて良かった方からは、新たな紹介を頂ける事にも繋がります。

生保関連保障相談は、2023年度は一昨年、昨年と比べ店舗での定例相談、個別の相談とも減少となりました。店舗での定例相談は、台風での中止が2022年度は2店舗(各1回)、2023年度は1店舗(1回)ありました。全体としては、新型コロナウイルスが5類相当となり、行動制限が緩和された中で1800件近い相談となっており、引き続き組合員さんから一定の支持をいただきました。

自動車保険の補償相談は、浜町店25件、花繰店15件、小林店24件、合計64件でした。2023年度は年末年始は開催無しとしたことから開催回数は、昨年より3回(各店舗1回ずつ)減少しましたが、相談件数は5件の増加となりました。

生保関連保障相談と自動車保障相談を合わせた実績は、1,860件で目標の2,000件には届きませんでした。2024度は、人員減により自動車保険の補償相談を毎月1回から隔月1回に変更します。生保関連の保障相談は2023年度と同じです。

年間では、生保関連保障相談と自動車保険補償相談を合わせて1,900件以上の相談件数を目指します。

4. 組合員さんからのアンケート

①保障相談をされた組合員さんへのアンケート

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
発送数	886	965	943	904
返送数	159	170	171	136
返送率	17.9%	17.6%	18.1%	15.0%

②自動車保険を新規契約された組合員さんへのアンケート

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
発送数	201	212	229	231
返送数	26	36	43	47
返送率	12.9%	17.0%	18.8%	20.3%

アンケートの返送数は、私たちプラスサービスの仕事の質のバロメーターと言えます。組合員さんへ寄り添い、「相談して良かった」と言っていただけの相談を目指すことで返送数も増えていくと考えます。

「保障相談をされた組合員さんのアンケート」では、返送率は15.0%で前年から3.1%の減少となりました。保障相談員8人の内2人が入れ替わり新人となったこともあるかと思えます。引き続き「相談して良かった」と言っていたるように努力していきます。

「自動車保険を新規契約された組合員さんへのアンケート」では、返送率は20.3%で1.5%の増加でした。また、自動車保険補償相談をされた組合員さんへのアンケートは、発送数33件、返送数4件、返送率12.1%(前年5.1%)でした。

アンケートの返送が安定して20%を上回れることを目標に、2024年度もすべてのアンケートで20%以上の返送率となるように努力します。

* アンケートは、返送をお願いするようなアプローチは行っておりません。

5. 品質評価の指標

■満期を迎えた自動車保険の契約件数と継続された件数、継続率				
	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
満期を迎えた契約	1,492	1,129	1,139	1,281
継続された契約	1,366	1,049	1,065	1,191
継続率	91.6%	92.9%	93.5%	93.0%

一度ご契約頂いた保険商品を継続していただけることは、私たちプラスサービスの仕事の総合力を示すバロメーターと言えます。組合員さんからのお問合せや、事故時の対応など幅広くお役に立つことで引き続きご契約を頂けるものと考えます。

2023年度は、93.0%で常時目標とする90%は超えましたが、前年実績には届きませんでした。2024年度は、引き続き常に90%を超える継続率を目指しながら、2022年度実績93.5%を超えられるように努力します。

6. 資格の取得状況

■生命保険協会の主催する資格試験合格者数(各年度3月末日時点)				
	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
大学課程修了者数※1	11人	11人	13人	12人
応用課程修了者数※1	12人	14人	14人	12人
専門課程修了者数	14人	15人	14人	13人

外貨建保険販売資格試験合格者数※2	(9人)	9人	8人	8人
-------------------	------	----	----	----

生命保険募集人の総数は、2021年度末までは15人、2022年度末は16人、2023年度末は14人です。

※1 応用課程修了者は専門課程を修了、大学課程修了者は応用課程・専門課程を修了しています。

※2 2021年度から実施(2020年度は、保険会社の資格を取得)

■損害保険協会の主催する資格試験の合格者数(各年度3月末日時点)				
	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
コンサルティングコース合格者数※3	3人	3人	3人	5人
専門コース(税務・法律)合格者数	8人	10人	12人	11人

損害保険募集人の総数は、2021年度末までは15人、2022年度末は16人、2023年度末は14人です。

※3 コンサルティングコース合格者は、専門コース合格者数にも含まれます。

職員数(募集人数)は、2021年度末まで15人、2022年度末が16人、2023年度末が14人です(2022年度は年度末での退職予定者を含みます)。

すべての職員が一定の専門知識や社会保障制度等を理解し、組合員さんへ必要な情報提供や対応ができるように努力します。2023年度は、新たに2人が損保コンサルティングコース試験に合格し合格者は5人となりました。2024年度は、新たに2人がコンサルティングコース試験を受験予定です。

すべての職員が生命保険協会の大学課程試験、損害保険協会の専門コース試験に合格することを目標とします。

* 主に損害保険に関わる職員は、コンサルティングコースの合格を目指します。

* 外貨建保険販売資格試験は、主に生命保険に関わる職員は必須としています。