

代理店

代理店インタビュー

Interview

コープサービス株式会社(広島県廿日市市)

2021年度 ロイヤル特級代理店
コープサービス株式会社の保険
認定となった感想や、日ごろの
お聞きしました。

新規認定となった
事業グループ 統括課長 滝本様に
取組み、今後のビジョンなどについて

コープサービス株式会社 保険事業グループ

設立: 1991年5月31日
業務内容: 生命保険・損害保険の募集に関する業務、
保障相談・保障提案等
職員数: 18名
取引保険会社: 生保6社、損保8社



Q1 2021年度ロイヤル特級代理店に新規認定された率直な感想をお願いします

大変うれしく思います。お客さまから、「ありがとうございます」「生協ひろしまの組合員であってよかった」と言っていただけることを喜びとして取組んできた結果だと思います。共栄火災のご支援にも感謝しております。

Q2 ロイヤル特級を意識し始めたきっかけを教えてください

私たちコープサービス株式会社は、生協ひろしま100%出資の生協ひろしまグループ会社です。生協ひろしまでは、「CO・OP共済」の取り扱いをしておりますが、更にお客さまの暮らしに関わる保障を幅広く手厚くカバーするために、一般の保険商品の取り扱い、ご提供をしています。

保険商品の取扱いにおいて、一層のサービスレベ

ル向上を目指し、ロイヤル特級認定に取組むことにしました。

Q3 認定に向けて、苦勞されたことや意識して取組んだことなど教えてください

資格者数要件や販売挙績、事務所は充足しており、その点では特段の苦勞はありませんでした。一方、団体扱や集団扱が契約の過半を占めており、大半が非対面での募集であることから、継続の確保については気を使いました。

Q4 その苦勞をどのように乗り越えましたか

継続は電話募集での手続きが大半となります。早期に継続案内を進めるとともに、ミニフリート化等、お客さまに有利な契約内容を提案するなど、継続率を少しでも高めるよう取組みました。

Q5 認定後、変わったことはありますか(意識、取組み等)

一層、お客さまの暮らしに役立つ情報が提供できるよう、常に情報収集と勉強をし続ようと思っています。

Q6 お客さまをグリップするためにされている取組みは何ですか?

お客さまの暮らしに寄り添い、抱える真の問題を発見し、その解決のためのサポートに徹することを意識しています。あくまで保険商品はその解決策の手段と位置づけています。

Q7 新しく始めた取組みについて教えてください

高齢のお客さまが増えてきており、万一の際、保険に加入していることが分からず支払漏れが発生することを危惧しています。確実にお役に立てるよ

う、お客さまに、補償内容の確認と合わせて、ご親族の方を「第二連絡先」(ご親族)へ登録いただく取組みを始めました。登録者からの照会があった場合は、ご契約内容をお伝えすることで、事故受付や保険金請求を円滑にすすめるよう対応しています。対象は疾病対象の団体保険加入者70歳以上のお客さまとし、新規加入時や既加入者で70歳になられた方を抽出し、郵送で案内しています。返信の無い場合は、電話入れも行ってフォローをしています。職員も増え、今まで体制面の制約から出来なかったお客さまサービス向上につながる取組みを実行できるようになってきました。

Q8 今後の抱負を教えてください

私たちはお客さまの立場に立つとともに専門知識と豊富な経験をフル活用し、「どんな保険を選んでよいかわからない」といったお悩みに対して、お客さまの願いや想いを尊重し、更に家計を考慮しながら、一緒に保障を考えていきたいと思っています。

また、ご契約はゴールではありません。コープサービスとのつながりのスタートであることを自覚し、お客さまに喜んでいただける対応を継続していきたいと思っています。

共栄火災は協同組合陣営唯一の損害保険会社であり、私たちコープサービスも共栄生協パートナークラブ専門部会の委員として、保険商品の改善に向けて共に取組んでいます。一層の推進を進めたいと思っています。

Q9 全国の代理店の皆さまに一言お願いします

私たちは全国生協保険代理店会、共栄生協パートナークラブや広島第一支社代理店会、代理店女子会に参加しています。コロナ禍で集合開催は難しい状況ですが、オンライン開催で交流を行い、有意義な情報連携や、モチベーションアップにつながる刺激を受けています。今後も代理店同士「つながり」を大切にして、お客さまのために頑張ります！