

組合員の声に応え開設した高齢者専用フリーダイヤル ～組合員から寄せられた「ありがとうの声」～

コープ共済連（日本コープ共済生活協同組合連合会、代表理事理事長：和田 寿昭）は、2021年3月1日より高齢者専用フリーダイヤル「コープ共済センター シニアサポートダイヤル」を開設しています。開設から1年以上が経過し少しずつ利用者が増え、利用された組合員より、ありがとうの声をいただいています。

■シニアサポートダイヤル応答数実績

2021年度 第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2022年度 第1四半期
366	2,284	2,674	3,381	3,481

2021年度の応答数の合計は8,705件、2022年度第1四半期は3,481件の応答数となりました。

■組合員からのありがとうの声

開設の背景となりました音声ガイダンスではなく直接オペレーターに繋がることや、オペレーターのゆっくりとした丁寧なご案内へ、ありがとうの声が寄せられています。

ガイダンスだと番号を聞きもらしたり、押しまちがったりで前に進まない時もありましたが、今回、直接つながり話をする事が出来て良かった。又、オペレーターの方の説明も聞取りやすく、ゆっくりお話をしていただいて、大変わかりやすかったです。

ガイダンスは苦手でしたが、今回はシニアサポートダイヤルがあり、オペレーターの方とスムーズに話が出来ましたので、ほっとしました。ありがとうございます。

シニアサポートダイヤルは大変助かりました。親切にゆっくりとお話してくれて、安心しました。ありがとうございます。

シニアになると音声では聞きとりにくい事がありますが、シニアサポートダイヤルはたすかりました。詳しく納得いくまで聞くことができました。

■ コープ共済センター シニアサポートダイヤルについて

名称	コープ共済センター シニアサポートダイヤル
営業時間	月～土、祝日 9：00～18：00（年末年始を除く）
対象	70歳以上の方を対象としています

共済金請求・各種お手続きのためのフリーダイヤルでは、音声ガイダンスで番号選択を案内し、お問い合わせ内容に応じて専任オペレーターに繋がる仕組みを実施しています。しかしながら、ご高齢の契約者から「音声ガイダンスが聞き取りづらい」「番号選択が困難だ」といった意見をいただいていた。このような組合員の声を受けて、高齢者専用フリーダイヤル「コープ共済センター シニアサポートダイヤル」を開設しました。

- ・ 共済金請求・各種お手続きのためのフリーダイヤル



聞き取りづらい…。難しい…。

（自動音声）
お電話ありがとうございます。
コープ共済センターです。
おケガによるご請求は「1」を
病気によるご請求は「2」を…

- ・ コープ共済センター シニアサポートダイヤル



直接オペレーターにつながるから安心！

共済金の請求をしたいのですが…



直接オペレーターにつながるので、音声ガイダンスの聞き取りや番号選択が困難な高齢者の方でも安心して利用いただけます。

今後もおひとりの声を1000人の声として受けとめ、CO・OP共済の改善につなげていきます。そして、「組合員の声」への対応を通じて、組合員に一番に選ばれ、安心して長くおつきあいしていただけるCO・OP共済をめざします。

組合員の声から改善されたその他の事例についてはCO・OP共済オフィシャルホームページにてご確認ください (<https://coopkyosai.coop/kaizen/>)。

お問い合わせ先

日本コープ共済生活協同組合連合会 渉外・広報部（担当：星合・大杉）

TEL：03-6836-1320（平日10時～17時 土日除く）

FAX：03-6836-1321

e-mail：kyosaiinfo@coopkyosai.coop

