

2023年度JCSI(日本版顧客満足度指数)第3回調査、生命保険部門にて CO・OP共済が「顧客満足」1位を3年連続で獲得 ～9指標すべてにおいてトップ～

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）の取り扱う、CO・OP共済は、公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会（代表理事 茂木友三郎 / キッコーマン株式会社 取締役名誉会長 取締役会議長）が2023年11月7日に発表した、2023年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第3回調査結果発表（※）、生命保険部門にて顧客満足度第1位の評価をいただきました。

※JCSI調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」等を数値化・可視化して、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的とした日本最大級の顧客満足度調査です。



CO・OP共済は、全国の生協職員一人ひとりが組合員の声に耳を傾けながら、その「ねがい」に応えたいという「おもい」を持って業務や活動に取り組み、お役立ちの幅を広げてきました。その結果、今年度は9指標すべて（顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、推奨意向、ロイヤルティ、感動指標、失望指標、CSR指標）において1位の評価をいただきました。

■各指標の順位・スコア

今回、生命保険部門では13の企業・共済団体・ブランドを対象に、最近3年間に保険・共済金、給付金、見舞金等の受取・支払請求の経験がある方を回答者の選定条件とし、サービスに対する評価や回答が集計されています。

【6指標】

	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
順位	1位	1位	1位	1位	1位	1位
スコア	74.7	78.0	78.5	80.5	72.4	69.7

【感動指標・失望指標・CSR指標】

	感動指標	失望指標(*)	CSR指標
順位	1位	1位	1位
スコア	49.0	10.8	68.4

(*)失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされます。



(※) JCSI調査結果プレスリリースHPはこちら▼

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/006627.html>

【コープ共済連のご紹介】

名称	日本コープ共済生活協同組合連合会（略称：コープ共済連）
代表者名	代表理事理事長 和田 寿昭（わだ としあき）
役職員数	1,647 名 ※出向受入・嘱託職員含む（2023 年 3 月現在）
会員生協数	コープ共済を実施する 355 の生協（および連合会）と、こくみん共済 coop <全労済>、全国大学生協連、日本生協連（2023 年 6 月 16 日現在）
設立・所在地	2008 年 11 月 5 日・東京都渋谷区千駄ヶ谷 4 丁目 1 番 13 号
主な取扱商品 （元受商品）	CO・OP 共済《たすけあい》、CO・OP 共済《あいぷらす》、 CO・OP 共済《ずっとあい》終身生命〈低解約返戻金型〉、 CO・OP 共済《ずっとあい》終身医療、CO・OP 学生総合共済

コープ共済連はCO・OP共済を取り扱う、主に宅配・店舗事業を行う各地域の生協と、日本生活協同組合連合会（略称：日本生協連）が共同して設立した共済事業を専業とする連合会です。CO・OP共済は「自分たちに必要な保障商品を自分たちで開発し、育てること」を軸に、組合員の皆様の声を元に商品開発を行い、保障内容をより良く改定してきました。特に、子ども、女性の保障分野の加入者が多く、子育て世帯よりご支持いただいています。

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 西本・大塚）

TEL：03-6836-1320／FAX：03-6836-1321（平日 10 時～17 時 土日除く）

e-mail：kyosaiinfo@coopkyosai.coop

