

## 2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第5回調査、生命保険部門にて

## CO・OP共済が「顧客満足」1位を3年ぶりに獲得

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、以下「コープ共済連」）の取り扱うCO・OP共済は、サービス産業生産性協議会（代表幹事 茂木 友三郎 / キッコマン株式会社 取締役名誉会長 取締役会議長）が12月24日に発表した、2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第5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」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。

コープ共済連は、今年度も、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」を持って取り組み、お役立ちの幅を広げてきました。その結果、6指標中4指標（顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足）において1位の評価をいただきました。

CO・OP共済は、同調査において2016年度まで4年連続で獲得していた顧客満足度第1位の評価を、このたび3年ぶりに獲得しました。

今後も組合員の皆様の暮らしに寄り添った共済としてご満足いただけるよう、努めてまいります。

## ■各指標の順位・スコア

今回、生命保険部門では12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。

	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	2位	2位
スコア	74.7	79.8	79.8	82.5	74.1	72.2



（※）JCSI調査結果プレスリリースHPはこちら▼

[https://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=category&cat\\_id=94](https://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=category&cat_id=94)

## お問い合わせ先

コープ共済連 渉外・広報部 大杉（おおすぎ）・南波（なんば）

TEL：03-6836-1320 / FAX：03-6836-1321 e-mail：kyosaiinfo@coopkyosai.coop