

明日の暮らし、ささえあう

CO・OP 共済

「組合員の大切な声」報告集 2011

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共済をめざして



日本コープ共済生活協同組合連合会

組合員に一番に選ばれる CO・OP共済を目指して

日本コープ共済生活協同組合連合会
専務理事 今村 均



2011年2月から「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口の名称を変更し、CO・OP共済「ご意見・ご要望」の窓口とさせていただくことになりました。

組合員の皆さんから寄せられる「声」を「苦情」としてではなく、CO・OP共済をよりよくするための「ご意見」として受けとめようとするものです。

組合員さんの中には「苦情ではなく、CO・OP共済によくなってほしいので申し出ている」という方もいらっしゃるからです。

しかし、忘れてはいけないことのひとつに、寄せられる「声」の中には不足する私たちの力量に対する厳しいご指摘もあるということです。

すべての「声」に誠実さと謙虚さをもって臨まなければなりません。

2011年、待ちに待った終身共済がいよいよスタートします。

長寿化のすすむなか、終身の保障がないことに対して組合員の皆さんから多くのお叱りや、開発へのご要望の「声」をいただけてきましたが、この実現には多くの時間を要しました。

終身共済は、700万人という加入者の輪と、《あいぶらす》10年の経験に支えられ、はじめて実現することが可能となったのです。

またこのような、開発に関するニーズは組合員の「声」の分析によって知ることができます。

一人ひとりの「小さな声」も、データを一元管理していると、「大きな声」であることがわかるのです。「声」の分析方法も進歩し、多様な解析が可能になっています。

その情報を組織内で活用し、一番に選ばれる共済を目指して、今年も邁進して参ります。

2011年4月



「組合員の声」に耳を傾ける専務理事

組合員の声推進部にて 2011年1月某日

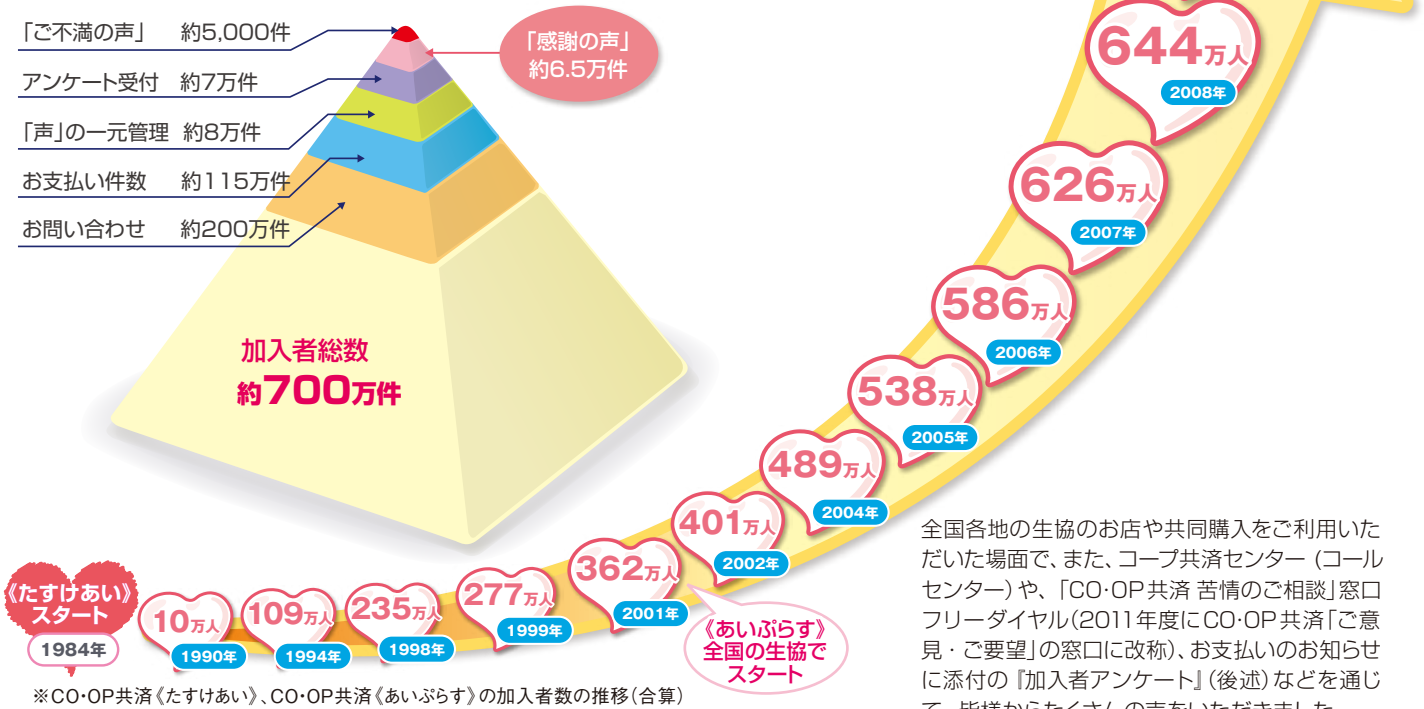
組合員の声推進部では、連日複数回にわたってご要望くださっている組合員さんへの対応方針を検討していた折、赤いブルゾン※姿の今村専務が、この「組合員の大切な声」報告集2011巻頭文の打ち合わせのため、ちょうどあらわれました。日課として、メール配信の【組合員の声】日次報告に目を通して専務は、録音された申出内容に耳を傾け、こうして寄せられる「声」を、直に体感しています。

赤いブルゾン※ 共済おすすめキャンペーンの職員ソール、TVCMでも使用。右肩には折り鶴のマーク。

65,960 件の 「感謝の声」をいただきました

(2011年3月20日現在)

アンケートでいただいた「感謝の声」は、2010年度途中で
共済情報ネットワーク内の「組合員の声管理システム」に全件入力しています。



全国各地の生協のお店や共同購入をご利用いただいた場面で、また、コープ共済センター（コールセンター）や、「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口フリーダイヤル(2011年度にCO・OP共済「ご意見・ご要望」の窓口に改称)、お支払いのお知らせに添付の『加入者アンケート』(後述)などを通じて、皆様からたくさんのお声をいただきました。



目次

組合員に一番に選ばれるCO・OP共済を目指して	専務理事 今村 均	2
Ⅰ. 「組合員の声」の概要について		4
Ⅱ. 「組合員の声」ってどんなものがあるのでしょうか？		6
① 組合員さんがほしい商品ってどんなだろう？		
② 組合員さんのお役に立ってどういうことだろう？		
③ 組合員さんにとって“もっと便利”なことって何だろう？		
④ 組合員さんにとっての“満足”ってどんなことだろう？		
全国の組合員さんから届いた「声」のご紹介		16
Ⅲ. コープ共済連と組合員の声推進部について		18

I. 「組合員の声」の概要について

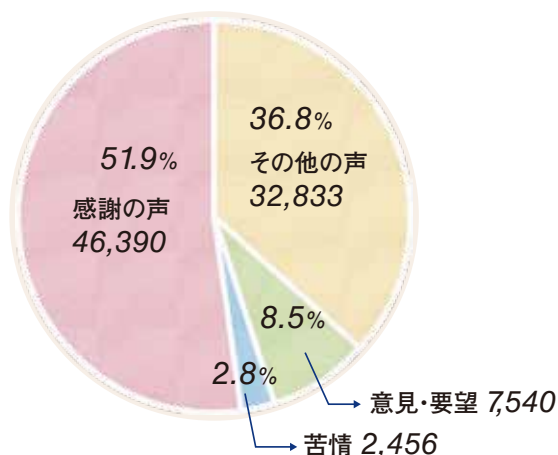
いただいた「声」の総件数は **89,219** 件でした。

組合員の声管理システム登録総数
(2011年3月20日現在)

声の分類定義と『組合員の声管理システム』への入力区分

「声」は、右図の分類にそって区分し集積していますが、ひとつひとつの声については、その分類にとらわれずに、貴重なご意見として受付しています。また、いただく「声」は主に、アンケートと電話によって受付され『組合員の声管理システム※』に登録されます。

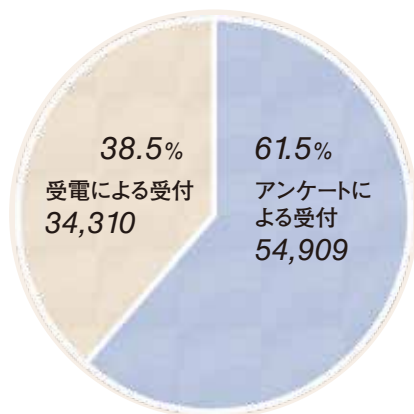
「声」の分類毎の受付状況



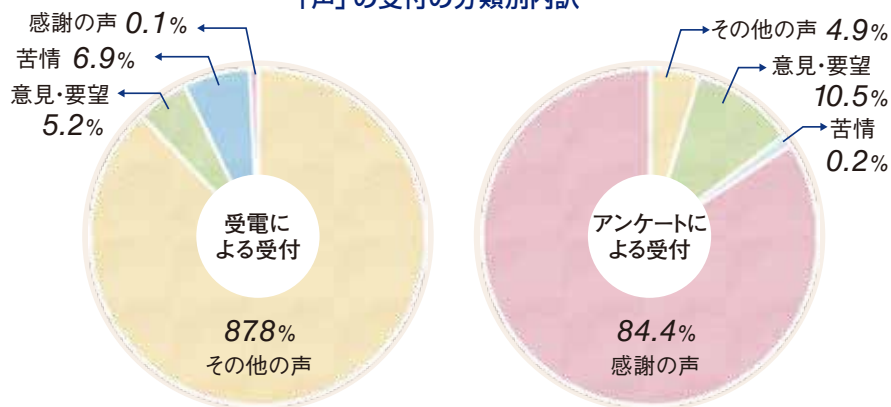
「声」の分類定義



「声」の受付状況



「声」の受付の分類別内訳



※組合員の声管理システムとは、いただいた「組合員の声」を管理するシステムツールです。コープ共済連全体（会員生協含めて）のコミュニケーション機能をさらに強化し、組合員・加入者満足度を向上させることを目的に開発導入しました。



「声」の31分類表

2010年度（2010年3月21日～2011年3月20日）は、89,219件の声を受付しました。それぞれの「声」は、その申出内容によって「新規加入／商品」「新規加入事務」「保全（アフターサービス）関連」「共済金・保険金支払関連」「その他」の5項目に類型し、それぞれを詳細に管理（31分類）しています。



大分類	中分類	主な内容	比 率	総件数	苦 情	意見・要望	感謝の声	その他の声 合 計
A 新規加入／商品	不適切な募集行為	強引な募集・時間配慮がないなど		77	40	31	2	4
	加入時誤説明／説明不十分	加入時の商品内容・重要事項説明について		316	123	178	0	15
	加入時案内物	パンフレットなどのわかりづらさなど		768	9	47	3	709
	告知／加入引受基準	告知・加入引受（契約者の範囲、同意書加入など）		1,156	5	148	125	878
	商品内容	CO・OP共済の商品内容について		7,677	69	1,929	3,537	2,142
	その他	その他 新規加入および商品に関すること		670	13	31	49	577
	小 計		12.0%	10,664	259	2,364	3,716	4,325
B 新規加入事務	契約の発効タイミング／証書の発行	契約発効が遅い・発行に時間がかかりすぎる		270	18	41	5	206
	加入手続き	加入手続き時の不満		1,057	65	50	29	913
	掛金収納／口座手続き	掛金収納方法に関して／現金・クレジットカード・コンビニ決済の要望など		214	33	26	1	154
	その他	その他 新規加入事務に関すること		80	1	2	2	75
	小 計		1.8%	1,621	117	119	37	1,348
C 保全（アフターサービス）関連	加入後誤説明／説明不十分	加入後の手続などで不満を与えたもの		542	210	315	5	12
	加入後案内物	加入後に発送する共済証書・加入者ニュース・定期更改案内・年齢満期案内・その他案内物に関して		1,434	51	396	130	857
	満期継続／契約内容変更	年齢満期継続・個賠契約内容変更の仕組み／商品改定に関して		3,030	26	63	33	2,908
	解約手続き	解約の反映タイミングが遅いなど		2,820	101	40	6	2,673
	転出入手続き	転出入手続きがわかりづらいなど		415	9	28	1	377
	その他保全／漢字登録手続き	承継、変更手続きや漢字登録など		1,865	90	39	5	1,731
	控除証明／税金	控除証明書の文言や対象範囲、共済金課税などに関して		813	15	25	1	772
	割戻	割戻の仕組みに関して		446	14	47	72	313
	受付窓口の不通	CC、会員生協などの受付窓口の不通や営業時間について		992	106	699	5	182
	その他	その他 保全・アフターサービスに関すること		3,384	19	275	90	3,000
	小 計		17.7%	15,741	641	1,927	348	12,825
D 共済金・保険金支払関連	支払判断	共済金・保険金の支払判断（結果）に関して		2,446	419	138	198	1,691
	支払事務	支払漏れなどの事務対応、仕組み（診断書負担など）に関して		28,002	472	940	25,297	1,293
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		4,608	78	1,090	2,597	843
	その他	その他 共済金・保険金支払に関すること		14,258	17	73	6,662	7,506
	小 計		55.2%	49,314	986	2,241	34,754	11,333
Z その他	職員の態度／マナー	職員の態度・言葉遣い・マナー・身だしなみなどについて		8,288	190	571	7,495	32
	個人情報の取扱い	個人情報の取扱い・紛失（危惧）などについて		67	34	24	3	6
	案内物の誤配／未配／破損／方法	CO・OP共済に関する案内物などの誤配・未配・破損・発送方法に関して		87	45	27	0	15
	本人確認／契約者以外からの手続き	本人確認・離婚・別居の親族、契約者以外からの申出		316	99	143	2	72
	健康ダイヤル	CO・OP健康ダイヤルの対応		45	1	6	9	29
	CO・OP共済以外	CO・OP共済以外の事案に関して 〔例：店舗関連…商品が腐っていたなど〕		562	78	104	13	367
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		2,514	6	14	13	2,481
	小 計		13.3%	11,879	453	889	7,535	3,002
				89,219	2,456	7,540	46,390	32,833

Ⅱ.「組合員の声」ってどんなものがあるのでしょうか？



1 組合員さんがほしい商品ってどんなだろう？

一生涯つづけられる保障です

① 終身共済が誕生しました 8

薬を飲んでいても申し込みできる商品です

② 《たすけあい》ジュニア18コース 9

2 組合員さんのお役に立ってどういうことだろう？

きちんと請求していただくことです

① 「請求忘れ」をなくしたい！ 呼びかけをおこなっています 10

手続きの提出書類が簡単であることです

② 請求時提出書類基準を見直しました 11

お支払内容をしっかり明記することです

③ 支払通知をより見やすく改訂しました 11

もっとお知らせしたい (1) 「ピンクリボン運動」を展開しています



3 組合員さんにとって“もっと便利”なことって何だろう？

ホームページが充実していることです

- ① たくさんの具体的なQ & Aを掲載しています 12
- ② まもなくWeb手続きが可能になります 12
- ③ ライフプランニング活動の学習会資料が充実しました 13

もっとお知らせしたい (2) CMで「もっと! やさしいCO・OP共済」をお届けします

4 組合員さんにとっての“満足”ってどんなことだろう？

まず「声」を聴くことです

- ① 「加入者アンケート」の質問を変更しました 14
- ② 沖縄にもコープ共済センター(コールセンター)を開設しました 15

1 組合員さんがほしい商品ってどんなだろう？

CO・OP共済ができた当時から加入しています。
高齢になると病気になることが多くなるとい、
何度も更新して今日に至っています。現在80歳。
更新もできると聞いていますが、一生
加入していただけるようお願いいたします。



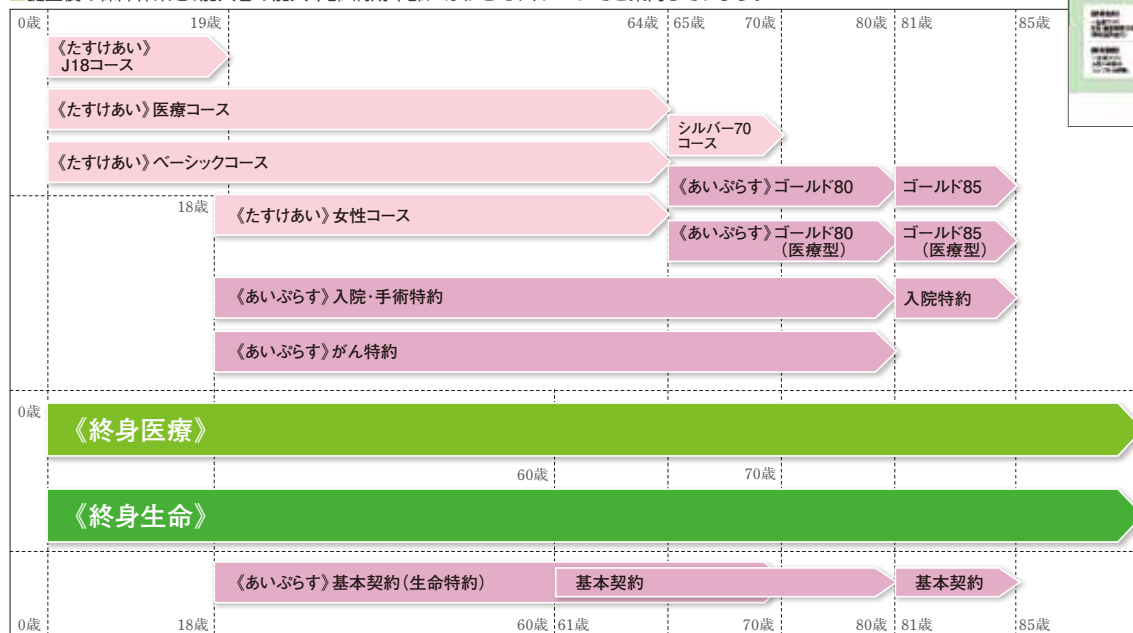
一生涯つづけられる保障です

① 終身共済が誕生しました

CO・OP共済が誕生した当初から、一生涯の共済を望む声がありました。しかし実現には多くの加入者が必要でした。

そして2011年、《たすけあい》《あいぶらす》の加入者が増え、助け合いの輪が広がった結果、お子様からシニア世代まで、一生涯安心の保障がそろいます。

■誕生後の保障体系を、加入者の加入年齢・満期年齢にあわせて、イメージでご案内しています。



《終身生命》

死亡・重度障害
(病気・事故)

- 300万円・500万円・1,000万円の選べる保障
- 余命6ヶ月以内との診断で共済金をお支払するリビングニーズ共済金

《終身医療》

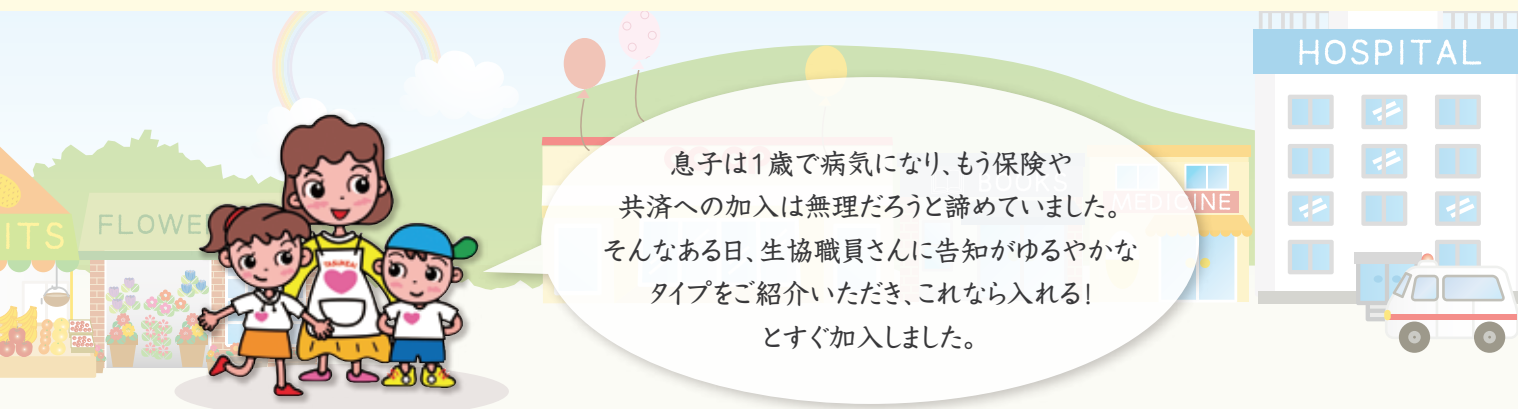
病気入院・事故
(ケガ) 入院

- 入院日額 (5,000円・10,000円) +手術の保障
- 入院1日目から180日までをしっかりサポート
- 重度障害になった場合、それ以降の掛金払込みは免除

■CO・OP共済ホームページでも誕生秘話を紹介しています。



<http://oshiete-coop-kyosai.jp/shusin/>



薬を飲んでいても申し込みできる商品です

②《たすけあい》ジュニア18コース

- 告知事項に該当しても、その理由が条件付加入制度にある7種類の病気である場合には、J1000円コース条件付加入制度※で申し込みできます。
- 投薬を受けていても、通院中でも、2つの質問に該当しなければ加入できる、加入条件がゆるやかなJ1900円コースが誕生しました。

※J1000円コース条件付加入制度：健康告知の質問に該当する場合でも(一定の傷病において)条件付で加入できる制度。条件付で加入いただくためには「条件付加入同意書」で、確認事項や追加告知、保障が制限を受ける場合について同意していただく必要があります。



入院日額6000円のジュニア18コース。今回は子どもの検査入院でした。乳児医療証があったため、支払金額が少額でしたが、4泊分支払していただき、助かりました。



我が家の子どもは呼吸器具を使用しながら在宅療養しています。状態さえ安定していれば入院の必要はないのですが、配達のスタッフの方に紹介していただき、《たすけあい》のJ1900円コースに加入できました。おかげで、もしもの入院時に心配だった個室代の不安が解消されました。



息子は先天性の病気で、薬の服用がないと生きていけません(生後20日に病名がわかり、薬の服用が開始されました)。「薬を飲んでいる」と言うだけで、どの保険にもなかなか入れず、断られる日々でした。そんなとき同じ病気を持つお母さんから「コープなら大丈夫!」と聞き、問い合わせしてみると、ねぎらいの言葉と共に、とても親切にいただけました。

通院1日目から、ケガ通院の保障がある《たすけあい》ジュニア18コース。全国にある150以上の生協の組合員と職員の力の結集によって、共済商品の内容が改善しています。その一例として昨年「J1900円コース」が誕生しました。これまでの、告知がゆるやかな医療1000円コース(V1000円コース)より保障内容が充実し、選択の幅が広がりました。この《たすけあい》ジュニア18コースの良さをもっと知っていただきたくて、キッズデザイン賞に応募しました。

おかげさまでキッズデザイン賞 2年連続で受賞

CO・OP共済《たすけあい》ジュニア18コースが、第4回キッズデザイン賞を受賞いたしました。子どもを安心して育てられる環境作りの一翼を担う商品と認められ、「ソーシャルキッズサポート部門」における保険・共済分野での受賞は、今回が初めてとなります。

→キッズクリエイティブTOKYO2010(幕張)に出展しました
※子どもたちのための体験型展示会2010年8月に開催



KIDS
DESIGN
AWARD
2010

キッズデザイン賞とは「特定非営利活動法人(内閣府認証NPO)キッズデザイン協議会」なる産官学連携組織が「こどもの安全・安心に貢献するデザイン、創造性と未来を拓くデザイン、こどもを産み育てやすいデザイン」を顕彰する制度で、受賞すると「キッズデザインマーク」の使用が認められます。

2 組合員さんのお役に立つってどういうことだろう？

今回「家族死亡共済金」で、1年以上経過してから
請求しましたが、早く対応していただきました。が、
「もしかしたら、気づかずに請求していない人もいるのでは？」
と思いました。子どものケガは意識していますが、
大人の保障は見落としていると思うので、
アピールしていくべきではないでしょうか？



きちんと請求していただくことです

①「請求忘れ」をなくしたい！ 呼びかけをおこなっています

お店でのポスター掲示と、「いつもの生協窓口」の共同購入配送担当者による「請求忘れしていませんか？」という声かけを積極的におこないました。配布したカードの表と裏には、請求方法をご案内しました。



ハチに刺されたのが事故とは思っていなかったので、「共済金の請求忘れゼロ宣言」のハガキがあって良かったです。1年に1回は、このような呼びかけをしてほしいと思います。



「請求忘れはありませんか」のハガキに載っていた例を見て、子供が以前ケガをしたことを思い出し、電話で問い合わせをしたら、私が加入している保険は保障の対象だということで、請求しました。



共済金の請求忘れはありませんか？

＼こんな場合もCO・OP共済がお役に立てました！／

炊飯ジャーの排気口に手を出してやけどした。	J1000円コース 1日通院2,000円お支払い
自宅庭で水まきをしている時に、スズメバチに刺された。	L2000円コース 2日通院2,000円お支払い
タンスの角に足の小指をぶつけて、爪を割った。	V1000円コース 2日通院2,000円お支払い

※実際のお支払いケースはケースバイケースとなります。※ケガ通院保障のない商品もございます。

もっと！
お知らせ
したい！

CO・OP共済《あいぷらす》誕生
10周年・加入者100万人を記念して

「ピンクリボン運動」を展開しています

CO・OP共済《あいぷらす》誕生10周年・加入者100万人を機に、組合員さんと生協職員が、女性の共済金支払件数が多い「乳がん」について考える機会と、早期発見の大切さを一人でも多くの組合員さんに知ってもらうことを目的に、ピンクリボン運動を展開しています。また、ピンクリボン運動を通して、組合員とその家族の「もしも」のときにCO・OP共済がお役に立てるよう、保障のご案内をしています。



2年くらい前に、配達に来る担当の方に勧められて加入しました。昨年乳がんが見つかり、入院共済金・手術共済金を支払っていただき、本当に助かっています。女性の方に女性コースを強く勧めます。それと、がんは早期発見が重要です。検診を受けられることを！

ピンクリボン (Pink ribbon) とは、乳がんの撲滅、検診の早期受診を啓蒙・推進するためにおこなわれる世界規模のキャンペーン、もしくはそのシンボル。



請求金額が6万円を超える場合、
診断書が必要とのことで用意しましたが、
診断書料がかかってしまいました。
領収書で済めば良いのにと感じてしまいました。



手続きの提出書類が簡単であることです

② 請求時提出書類基準を見直しました



診断書の費用が高いのに、ビックリでした。なるべくなら診断書などを提出しなくても良いようにできれば良いなあと思います。

2010年9月1日請求受付分から、現在ご加入コースの申込日より2年を超えて入院を開始した場合の、領収書で請求いただける範囲を広げました。



請求の書類が前回より簡単になっていて、面倒くさくなくなった。書類の書き方もわかりやすくてスラスラ記入できた。

領収書(コピー可)または診察券のコピーとレシートで請求OKの範囲

	いままで	変更後
手術共済金の請求がない		
事故(ケガ)通院	実通院日数が50日以内	50日以内
事故(ケガ)入院	共済金額が10万円以下	10万円以下
病 気 入 院	共済金額が6万円以下	10万円以下



金額の内訳をしていただくと、よくわかんと思います。通院2,000円×7日間=14,000円、
固定具14日間×1,000円=14,000円、合計
28,000円など…



お支払内容をしっかり明記することです

③ 支払通知をより見やすく改訂しました

「内容」や「備考」の欄にご加入のコースやお支払いの内容を詳しく載せることにしました。

【お支払い明細書】

共 済 名 (契約番号)	内 容	期 間	金 額	備 考
たすけあい	L2000円コース 事故通院共済金(日額1000円)	2010. 4.10~ 2010. 4.10	4,000	お支払いの対象は通院1日です お支払対象固定具はありません
たすけあい	L3000円コース 事故通院共済金(日額1500円)	2010. 3.10~ 2010. 3.30	4,500	お支払いの対象は通院5日です (※) 固定具は5日です
たすけあい	L2000円コース 病気入院共済金(日額3000円)	2010. 5. 1~	60,000	お支払いの対象は20日です
たすけあい	L2000円コース 女性特定病気入院共済金(日額5000円)		100,000	お支払いの対象は20日です
たすけあい	L2000円コース 病気手術共済金		80,000	



今回、子どものケガで2度目の利用ですが、支払通知で内訳も確認できるので、不信感もないです。



振込が迅速でびっくりしました。ギプスの使用期間もあり、
また計算(明細も)わかりやすく、大満足です。

3 組合員さんにとって“もっと便利”なことって何だろ



ホームページが充実していることです

① たくさんの具体的なQ&Aを掲載しています



よくある質問が確認できるようにになっています。提出書類基準の見直しなどについても、随時更新しています。

共済金の請求ってどうすればいいの？
共済金請求のガイドブック
詳しくはこちら

<http://coopkyosai.coop/index.html>

おもな内容

- Q 請求をするときは必ず診断書が必要ですか？
- Q 手術共済金の請求をしたいのですが。
- Q 診断書の取得にかかる費用は自己負担ですか？
- Q 事故(ケガ) 通院共済金の請求で固定具装着について何か特別な書類があるのかしら？
- Q 事故(ケガ) 通院共済金を請求したいのだけど…。
- Q 事故(ケガ) の通院で領収書が発行されなかったのですが…。
- Q 日帰り入院だったのか通院だったのかわからないんだけど…。
- Q 医療機関の領収書だけで請求できますか？
- Q 提出した請求書類はどんな管理をしているのですか？

■「請求手続き」の流れなどを、「次のステップへ」をクリックするたびに展開するアニメーションで紹介しています。



② まもなく「Web手続き」が可能になります



請求書を電話だけでなく、ホームページ(パソコン)で取り寄せできると便利です。



支払などスムーズでわかりやすいですが、切手代や紙類のムダを多少感じます。ペーパーレスなこの時代です。インターネットの活用はできないのでしょうか。

住所変更やケガ通院共済金請求など、コープ共済センター(コールセンター)で受付している各種手続きの一部が、インターネットで手続き可能になります。手続きに必要な帳票はご自宅のプリンターで出力するか、郵送で取り寄せることができ、帳票には必要事項を記入したうえで必要な書類をそろえて返送していただき、到着した時点で受付となります。



■手続き画面のイメージです。

③ ライフプランニング活動の学習会資料が充実しました

「ライフプランニング活動」とは、組合員がくらしの保障やお金について学ぶ活動のことです。自分のくらしを自分でよくする「自助」活動のひとつとして、「保障の見直し」を推進しています。



CO・OP共済はもしもと思って加入していたのですが、地域担当と共済担当が一緒に来て「たまには見直してみるのもいいですよ」と言われたので、パンフレットと照らし合わせてみたところ、掛金の割には生きているうちの保障が薄かったのが、今加入中の《たすけあい》に《あいぶらす》をあわせて加入しました。もし言ってくれてなかったら…地域担当の人、共済担当の人、ありがとう。



ライフプラン講座を受ける度に、我が家の保障見直しをしてきました。自分ががんという病気になるなんて、頭の中がグルグルしているうちに入院・手術となり、これからの治療や生活はどうなるのだろうと不安になる中、CO・OP共済のパンフレットを見返し、経済的な不安が消えていきました。とにかく病気と前向きにつき合う覚悟ができた気がします。共済加入をすすめてくれた職員の方、ありがとうございます。



■ ホームページでライフプランニングシミュレーションができます。



<http://coopkyosai.coop/lifeplanning/>

ホームページに「ライフプランと保障の見直しコンテンツ」を掲載しています。

現在の必要保障額が算出できる「必要保障額の計算」、家計の見直しに役立つ「住宅ローン計算」「教育費計算」や、30年後のわが家の家計状況をシミュレーションできる「ライフプランシミュレーション」など、ライフプランに役立つツールを掲載しています。



■ 人生設計のお金の計算も



■ 住宅ローンの計算も



■ 教育費の計算も

ライフプラン・アドバイザー*だけでなく、組合員さん自身でも使っていただけます。もちろん全国各地で「くらしの見直し学習会」や「くらしの見直し講演会」もおこなっています。お小遣いゲームなどの、組合員のお子さま向け学習会も開催しています。

*ライフプラン・アドバイザー: コープ共済連の所定のライフプラン・アドバイザー養成セミナーを修了した人で、生協LPAまたはLPAと呼称します。

もっと!
お知らせ
したい!

CMで「もっと! やさしいCO・OP共済」をお届けします



「もっと! やさしいCO・OP共済」をテーマに、身近で安心な生協とCO・OP共済の4つの特長(家計にやさしい・加入がやさしい・手続きもやさしい・未来にやさしい)を表現したものと、生協職員が歌い踊るミュージカル風の「届け隊(配送担当版・店舗職員版)」がありました。

店舗職員版にはコープ共済連の女性職員が出演し、「CO・OP共済届けたい〜♪」の歌も着信メロディとして、ホームページからダウンロードすることができました。



ケガ通院をして手続きをしないと…と思いながらも、ついつい後回しになって忘れてしまっていたのですが、TVコマーシャルで♪CO・OP共済、届けたい〜♪と聞こえてくると思い出せます。手続きも書き方も簡単で、助かってます! ありがとう。

4 組合員さんにとっての“満足”ってどんなことだろう

まず声を聴くことです



①「加入者アンケート」の質問を変更しました

全国どこにいても、同じ保障やサービスを受けられることがCO・OP共済の強みですが、本当に組合員さんに“満足”していただけているのでしょうか。お支払通知に添付しているアンケートを改訂し、新しくしたわかりやすい質問で組合員さんに問いかけます。

「CO・OP共済に“満足”していただいているのか？ どの点に満足を感じられているのか？ どの点に不満を感じていらっしゃるのか？」



- 旧アンケートでは「共済金の手続き」が簡単か、わかりにくいかについてしか、お尋ねしていません。

改訂後は、すべてを点数評価していただく形式にし、加入時の対応から、電話対応・商品内容にまでお尋ねの幅を広げました。

さらに「ご加入のきっかけ」については選択肢の中から選びいただくことで、皆様の生活の中で、CO・OP共済がどんな出会いをしたのかをシンプルに教えていただこうとしています。



CO・OP共済では、加入者の皆さんの体験や意見を活かし、よりよい共済になるよう努めております。

アンケートでいただいた内容は、商品の改善や普及、サービスの向上などに利用させていただいております。また、ご了解をいただいた場合に限りチラシ等の宣伝物への掲載に利用させていただきます。(掲載時、主旨に沿った形で、字句修正をさせていただく場合がございます。)

◇共済金の手続きについて

①簡単 ②わかりにくい ③どちらでもない

◇今回の体験を通じて感じたこと、伝えたいこと、また、共済金をご請求されてのご感想・ご意見などお聞かせください。



◆CO・OP共済についてお伺いします。

	大満足	満足	ふつう	やや不満	不満
◆加入時の対応は	5	4	3	2	1
◆電話の対応は	5	4	3	2	1
◆請求手続きのしかたは	5	4	3	2	1
◆掛金と保障内容は	5	4	3	2	1
◆総合評価は	5	4	3	2	1

◇ご加入のきっかけは？（複数回答可）

- | | | | | | |
|---|------------------|---|----------------|---|----------------|
| 1 | <u>パンフレットを見て</u> | 2 | <u>知人から聞いて</u> | 3 | <u>生協職員の勧め</u> |
| 4 | <u>掛金が手頃だから</u> | 5 | <u>保障内容が良い</u> | 6 | その他() |

◆今回の体験で感じたことや伝えたいこと、ご意見や加入のきっかけなどをお聞かせください。

全国の組合員さんから、1週間におよそ1600～2000通にもおよびご回答の内容は、組合員の声管理システム（p.4参照）にすべて登録後、データ化して管理し、分析をおこなっています。各質問の点数評価は、グラフなどを活用し視覚的に傾向を捉える資料を作成して、週次・月次など定期的に組織内にて公開しています（右図資料イメージ）。



全国から届くアンケートのメッセージから 組合員さんの「満足度向上」につとめます

CO・OP共済についてお尋ねしている5項目については、「大満足」5点、次いで「満足」4点、最低点が「不満」の1点と設定し、点数評価をいただいています。

この改訂版アンケートにてご回答をいただき始めた2010年12月からの総通数16,263通から算出した点数は、全国の会員生協別の一覧にし、生協ごと・項目ごとについて、分析しています。5点満点中、4点（満足）に満たない項目については今後の課題とし、全国の会員生協とコープ共済連は共に協力し、改善に取り組んで参ります。

また、すべての項目について、4点（満足）以上の評価をいただけるよう、わたしたちはこれからも組合員さんの声を大切に参ります。



こうしたアンケートは向上心があってすごく良いと思います。組合員の心情を知りたいとか、改善点を見つける上でもとても感心いたしました。



自分がケガで、お世話になるとは思っていませんでした。子どものケガでは何度もお世話になり、更にアンケートに記入した質問にも丁寧に対応していただき、ありがとうございました。



息子は何度も入院をしました。前回請求したとき、治療内容を記入する書類の記名を息子の名前にするのか、保護者の名前にするのかわからずアンケートに書いたのですが、今回その書面に、「未成年の場合は保護者の名前を書くこと」とちゃんと記してあって、とてもわかりやすく、改善されていたことに感激しました。

② 沖縄にもコープ共済センター（コールセンター）を開設しました



■ 沖縄コールセンター長

電話によるお手続きの受付がよりスムーズにできるようコープ共済センター（コールセンター）を増やしました。これは、万が一の自然災害に対応するリスクマネジメントでもあります。CO・OP共済では、大規模な自然災害が発生した場合、加入者に共済金やお見舞金を迅速にお支払いするため、災害の規模などに応じて特別対応をおこないます。その際には、コープ共済連では特別対策をおこなうことを速やかに意思決定し、災害対策本部を設置します。2011年3月11日の東日本大震災の際、コープ共済センター（コールセンター）として札幌・沖縄ともにその機能を発揮することができました。



まさかの息子の病気入院でした。退院後1週間ほどして、保険のことを思い出し電話しました。そのときの対応の方が非常に温かく、看護疲れも吹き飛びました。ありがとうございました。



請求手続きのしかたを丁寧に電話で教えていただき、スムーズにできました。「困ったときはお互いさま」「助け合いの気持ち」が生かされているCO・OP共済だとつくづく思いました。ありがとうございました。

札幌コールセンターのご紹介



■ 札幌コールセンター長

全国一律の手続きサービスを目指した札幌コールセンターは、2003年4月に開所し、8年目を迎えました。「加入者アンケート」ではオペレーターの対応に、指名しての「ありがとうの声」が届くこともあります。



二度目の電話だったので、初めから説明する覚悟でしたが、一回目の電話の内容が、きちんとその人にも伝わっていて、続きからスムーズにお話しできて良かったです。助かりました。



子どもの骨折、入院と重なり、請求手続きをしたときに「以前申し出られたままの請求がありますが、まだ大丈夫ですよ」と私自身が忘れていたものを教えてくださったオペレーターさんが本当に親切丁寧で、感謝感激です。

全国の組合員さんから届いた「声」のご紹介

「組合員の声」は「事業のヒント」 そしてCO・OP共済の財産です。

組合員さん同士が助け合う目的で1984年に生まれたCO・OP共済。

私たちは「組合員の声」に導かれ、

これまでも商品の改善やサービスを毎年見直してきました。

各々の仕事の内容はちがっても、CO・OP共済に携わる

すべての人にとって「組合員の声」がそのヒントになります。

組合員になって20年以上たちましたが、

CO・OP共済への加入は3年目です。検査入院で1週間ほどと、4日間の入院で、簡単な手続きで2回ともしっかり共済金をちょうだいしました。CO・OP共済は皆さんにお勧めしたいと思います。

岐阜県の組合員さん

検査入院したときの4日間の共済金を請求させていただきました。送られてきた封書の中に、鶴と一緒に「お大事に」のメッセージ。胸が熱くなりました。その後、悪性のがんとわかり、夫は今入院中ですが、目には見えないが大勢の仲間にも祈られて、頑張っていると心から思えます。月々ささやかな掛金ですが、お金ではない大きな力と勇気をいただいたような気がします。ありがとうございました。

広島県の組合員さん

●生協ひろしま 東広島店



夏の雷で家電品が次々と壊れ、買い替えたり修理したりだいたいの経費がかかってしまい、すぐに請求しましたが、そのとき《たすけあい》からも見舞金が出るからと書類を送ってくれました。そして1ヶ月もたたないうちに、お見舞金の振り込みの連絡をいただきました。書類に同封の折り鶴もうれしく、感謝しています。

鹿児島県の組合員さん

●沖縄コールセンター



●災害時の職員訪問



●京都生協 コープ醍醐石田店



私がCO・OP共済に入るきっかけになったのは、阪神淡路大震災のとき、「被災者を探しあててまで共済金を支払った」ということを聞き、ものすごく感動したからです。もしもの安心のために入った女性コースでしたが、今回思いもよらぬ主人の重度障害に、思いもよらぬ家族保障をいただく結果となり、今あらためて万が一の備えの大切さを思い知らされております。

京都府の組合員さん



●コープえひめ 松山東支所

●奄美の水害





●札幌コールセンター



●私の配達担当者

この担当の方はいつも明るくとても好きです。あるとき障がいをもっていても入れる共済を教えてくださいました。この方の言葉掛けがなかったら、共済に入ってなかったと思います。持病があるけど、加入してから数ヶ月後、持病とは関係ないことで5歳の娘が入院しました。半分あきらめ的に共済金請求したけど入金されました。すごく感謝しています。

青森県の組合員さん

たびたびの入院ですが、経済面で大変助かり、安心して静療でき感謝の気持ちでいっぱいです。私の経験を申し上げれば、病気をしない若い時から考えて、加入することが一番だと思います。すすめてくださった職員方、ありがとうございました。

宮城県の組合員さん

●みやぎ生協LPA学習会



息子が交通事故に遭い、大変お世話になりました。不明なことへの電話でも速やかな対応、親切にしてくださいました。おかげさまで、息子は約1ヶ月の入院の後、リハビリも順調に進み、今では元気に登校しています。本人も二度と事故に遭わないよう気をつけると思います。今回は夫婦で保障のこと、よ〜く勉強させていただきました。ありがとうございました。

長野県の組合員さん

●キッズクリエイト
TOKYO2010に出展



●コープかながわ 実地研修

今回の奄美の水害では、多くの人が被災する異例の事態でした。私の家はまだ幸い住める状態ですが、それでも後片付けなどに追われ、精神的に疲れもたまっていました。生協の方がお見舞に来てくださり、共済金の手続きなどを手早く手伝ってくださいました。とてもありがたいことでした。

鹿児島県の組合員さん

《たすけあい》がスタートしたとき、400円の掛金ならと思い加入了。途中で、勧められて1000円のコースに変更しました。今年は今回で3度目の請求となりましたが、どれも家の中で、こんなことだと思うようなところで思わぬ「ケガ」につながっています。今までほかの方のお役に立つならと思っていましたが、皆様の支えで私も大変助かりました。大きな事故にならなかったこと、加入していたことに、感謝いたしております。

千葉県の組合員さん

Ⅲ. コープ共済連と組合員の声推進部について

CO・OP共済の「組合員の声」への対応方針

2009年3月制定の「CO・OP共済の苦情対応方針」をもとに2011年4月に改定した「CO・OP共済の組合員の声対応方針」は「基本理念」と「対応方針」からなっています。

「共済事業向けの総合的な監督指針 Ⅱ-3-5 苦情等への対処」（2011年1月改正）を踏まえて作成しています。
また、「組合員の声」の情報共有を定期的なサイクルでおこなうとともに、他団体（消費者対応部門）との連携、外部講師を招いた学習会などを開催して商品や業務の改善に活かしています。

基本理念

CO・OP共済へは、毎日、たくさんの組合員から「声」（ありがとうの声、ご不満の声）を寄せていただいています。この「組合員の声」は、生協の事業にとって、大切な声、貴重な助言となっています。

私たちは、おひとりの「組合員の声」は1000人の声と受けとめ、寄せられた「組合員の声」に対して、誠実かつ迅速な対応を心がけ、CO・OP共済の改善につなげます。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いただけるCO・OP共済をめざします。

「組合員の声」への対応方針

- ①CO・OP共済を扱うすべての生協組織（コープ共済連と会員生協）の役職員にとって、「組合員の声」への対応は重要課題であると認識し、誠実かつ迅速に、最後まで責任を持って対応をおこないます。また、協力いただいている委託先および取引先との連携も迅速におこないます。
- ②組織内の論理や「今まではこうだった」という考えに縛られることなく、法令（消費者基本法、消費者契約法等）の趣旨に照らし、消費者の権利、事業者の社会的責任、社会の常識を考えて対応します。
- ③申し出者や申し出の内容によって、分け隔てすることのないよう、公平に対応します。ただし、不当な要求には毅然と対応します。
- ④「組合員の声」の情報は一元管理して分析・評価し、定期的に経営層へ報告して、CO・OP共済の商品や対応方法の改善につなげます。また、重大な事故につながらないか判断し、注意喚起情報の発信源となって、新たな事故の発生や拡大を防ぎます。
- ⑤申し出者の個人情報は厳重に管理します。

2011年4月

日本コープ共済生活協同組合連合会
専務理事 今村 均

コープ共済連の学習会



「冷凍餃子事故の教訓と取り組み」に学ぶ

新任者研修・管理者研修など年に1度の職員研修をおこなうとともに、全職員向けにも他企業の取り組みを学ぶ機会を設けています。

開催日時：2010年12月10日（金）10：50～12：00

開催場所：コープ共済連会議室

日本生協連品質保証本部

カスタマーサービス推進部 丹敬二部長／山崎 将司担当

参加者：理事長はじめ組合員の声・推進会議参加メンバー含む役職員76名



CO・OP共済の情報共有

「組合員の声管理システム」に登録管理されている「組合員の声」は、数値実績・内容一覧などの資料となり、「緊急」「日次」「週次」「月次」「四半期(3ヶ月ごと)」「半期」「年次」「随時」のサイクルで、コープ共済連と会員生協に情報共有されます。「緊急」対応を要する案件とは、コープ共済連の定めるリスクに該当する内容で、関連本部に情報発信されます。この「組合員の大切な声」報告集は「年次」として2008年度より作成し、共済事業に携わる役職員・全国の生協、関連団体に配布しています。

「組合員の声推進部」紹介

2006年3月に創設されたこの部署の「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口は、コープ共済連として、組合員さんからのご意見・ご要望を直接受け付けしています。

お取引先企業・共済団体・消費者団体の、顧客対応や相談窓口などの取り組みに学びながら、2011年度はCO・OP共済「ご意見・ご要望」の窓口へ名称を変更し、よりたくさんの「声」を受けとめるようつとめて参ります。



日本コープ共済生活協同組合連合会

CO・OP共済 苦情のご相談窓口

☎ 0120-497-350 月～金 9:00～17:00
土曜日 9:00～16:00

※案内物の表記は順次切り替えていきます。

CO・OP共済「ご意見・ご要望」の窓口

☎ 0120-497-350 月～金 9:00～17:00
土曜日 9:00～16:00

皆様からのご意見、ご要望や苦情を承る窓口として、フリーダイヤルを設けています。共済金の請求ほか住所変更等各種手続き、またお問い合わせについては、ご加入の生協にご連絡ください。



東日本大震災において被害を受けられた皆様へ心よりお見舞い申し上げます

2011年3月11日(金)午後2時46分頃発生した震災で、亡くなられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された方々へ心よりお見舞い申し上げます。

本冊子の作成中、原稿を前に、“いま、何をお伝えすれば良いのだろう”と迷ううち、全国の組合員の皆様から、被災された方々への激励の声も届き始め、私たちは改めて、引き続き組合員の皆様の「声」を受けとめ、伝えることが一番大切なことと思ひ至りました。

2010年度作成のコープブランドコンセプトより、ブランドメッセージ「明日の暮らし、ささえあうCO・OP共済」を表紙のロゴとし、本冊子は完成しました。

「思いやる」「支え合う」という共済の理念を、具体的なかたちや行動に移せるよう、今後も精一杯取り組んで参ります。

「組合員の大切な声」報告集 2011

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共済をめざして

編集方針

2008年度より発行の「組合員の大切な声」報告集は、今回で4回目の年次レポートとなります。組合員の声を事業の柱としている生協として「組合員の声」から私たちの事業についてご報告します。詳細な内容、データにつきましてはホームページにも掲載いたします。掲載している「組合員の声」は主旨に沿った形で字句修正しています。また、お支払内容や共済金請求書類について記載がある場合、契約内容、請求内容によって異なる場合があります。宣伝物の素材とする場合は、事前にコープ共済連にお声掛けください。

発行のねらい

- ①「組合員の声」をCO・OP共済事業体の業務の根幹と捉えて改善を進めていくため生協組織内(コープ共済連、会員生協)で「組合員の声」の共有を促進します。
- ②学習会や研修会と連動させることで、「組合員の声」から「組合員満足度」に注視する意識改革と、その業務品質の向上を目指すことを、生協組織内(コープ共済連、会員生協)で醸成していきます。
- ③CO・OP共済事業体として「組合員の声」を受け止め、どう改革につなげているのかを広く社会に発信します。

対 象

全国の組合員の皆様、コープ共済に携わるすべての職員

レポート対象期間

2010年度(2010年3月21日～2011年3月20日)

団体名の表記について

コープ共済連は正式名称が「日本コープ共済生活協同組合連合会」、略称が「コープ共済連」「CO・OP共済連」です。日本生協連は正式名称が「日本生活協同組合連合会」、略称が「日本生協連」「日生協」です。

※本冊子の報告内容部分において、一部対象期間が異なるデータには対象期間を明記しています。

発行日：2011年4月

発 行：日本コープ共済生活協同組合連合会

〒279-8588 千葉県浦安市入船1-5-2

電 話：047-351-3249 (組合員の声推進部)

ホームページ：<http://coopkyosai.coop>

※本誌掲載の写真、イラスト、記事の無断転載を禁じます。

