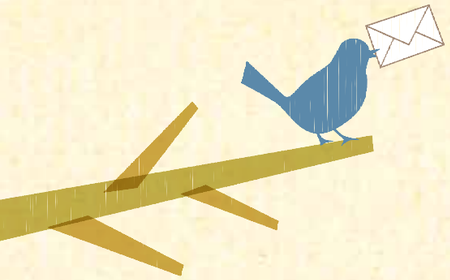


明日のくらし、ささえあう

CO·OP共済

# 「組合員の大切な声」報告集2014

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共済をめざして

発行日：2014 年 5 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
編集責任者：総合マネジメント本部 本部長
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。

2014.5.16500

FSC ミックス 責任ある木質資源を使用した紙 FSC® C002641

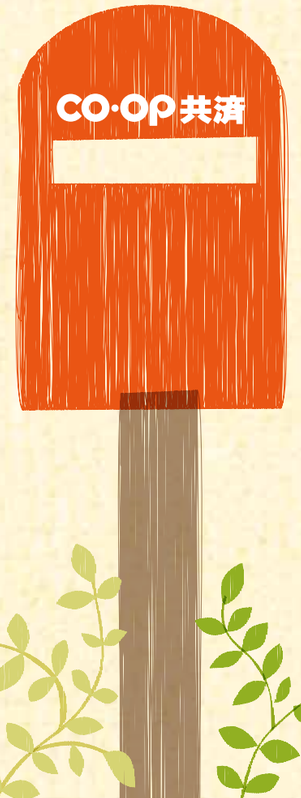
VEGETABLE OIL INK
この報告集は植物性インキを使用しています。

明日のくらし、ささえあう

CO·OP共済

CO·OP共済 30th Anniversary

# 「組合員の大切な声」報告集2014




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共済をめざして

日本コープ共済生活協同組合連合会

# 「2014年度 組合員満足向上を目指して」

日本コープ共済生活協同組合連合会
専務理事　**荻原 多加資**

2013年度末ＣＯ・ＯＰ共済の加入者総数は810万人を超えました。このたくさんの組合員のみなさんから寄せられた声をまとめたのがこの冊子で、毎年5月にお届けしています。2013年度も、168,285件の声を受け付けしました。

生活協同組合は、組合員のみなさんが出資、利用し、運営する組織です。ＣＯ・ＯＰ共済も生活協同組合として、各会員生協からの出資を土台に、組合員の声を大切に事業に生かし、組合員同士がたすけあう保障の事業です。徹底して「組合員の声に学ぶこと」「たすけあいの精神があふれた組合員の声をＣＯ・ＯＰ共済に携わる役職員と全国の生協組合員で共有すること」を丁寧に進めることこそ、ＣＯ・ＯＰ共済の根幹であり、コープ共済連の大事な任務です。

2013年度は、日本生産性本部が実施している第４回顧客満足度調査で、初めて調査対象になり、生命保険共済分野でＣＯ・ＯＰ共済が第一位になりました。この成果は、全国の生協役職員が毎日の仕事の中で「組合員の声を大切に、一瞬一瞬の組合員とのコミュニケーションに丁寧に取り組んだ結果」です。ＣＯ・ＯＰ共済の事業と活動に確信と誇りを持つと同時に、これからもますます、組合員の声を大切にＣＯ・ＯＰ共済事業に生かす取り組み、たすけあいの気持ちを広げる取り組みを強化したいと思います。

2014年度は、《たすけあい》がスタートして30周年です。全国の生協組合員の「たすけあいの輪、誰かの役に立ちたい気持ちのつながり」に感謝して、30周年を祝いたいと思います。

## CO・OP共済が顧客満足度第1位に選ばれました!

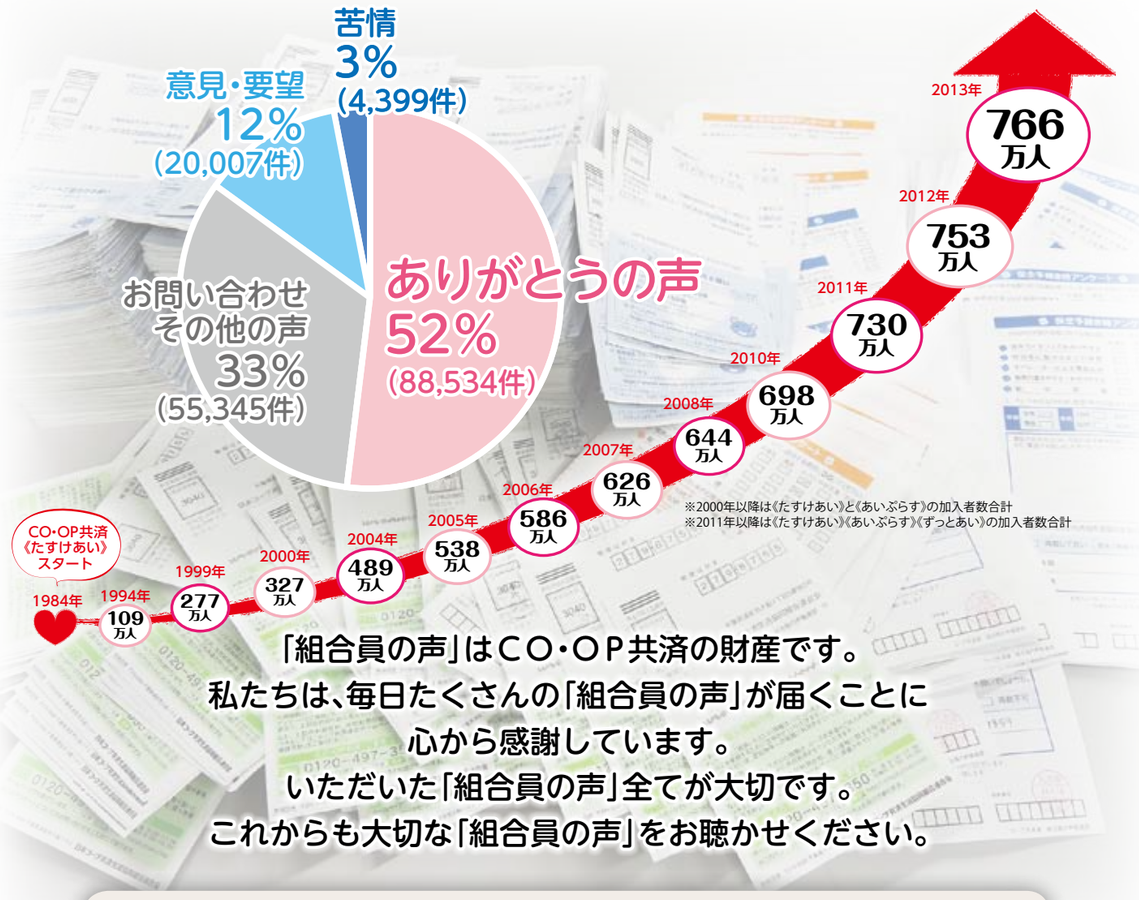
コープ共済連で取り扱っているＣＯ・ＯＰ共済は、(公財)日本生産性本部内・サービス産業生産性協議会が発表した「2013年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査」において、生命保険(共済)業界の顧客満足度で１位という光栄な評価をいただきました。
今後も、コープ共済連では組合員の皆様にご満足いただけるよう努めていきます。

2013年度JCSI
(日本版顧客満足度指数)
第4回調査結果 生命保険部門



# 168,285件の「組合員の声」をいただきました。(2013年度)

30年分のありがとうを、
未来のかけ橋に。
CO・OP共済 30th Anniversary



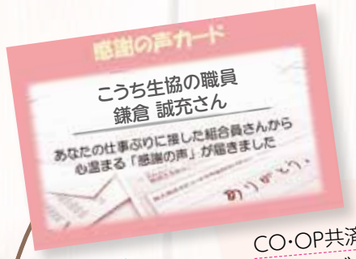

「組合員の声」はＣＯ・ＯＰ共済の財産です。
私たちは、毎日たくさんの「組合員の声」が届くことに
心から感謝しています。
いただいた「組合員の声」全てが大切です。
これからも大切な「組合員の声」をお聴かせください。

## もくじ

「2014年度 組合員満足向上を目指して」専務理事 荻原 多加資 ……2
「ありがとうの声」にありがとう ……4
「ありがとうの声」のご紹介 ……6
「組合員の声」から始まる改善プロセス ……7
CO・OP共済の取り組みのご紹介 ……18
CO・OP共済の「組合員の声」への対応方針 ……19

# 「ありがとうの声」にありがとう

2013年度より加入時アンケートを通して組合員さんから寄せられた「ありがとうの声」を用いて「感謝の声カード」を作成し、生協職員へフィードバックする取り組みを開始しています。
「感謝の声カード」を受け取った生協職員から喜びのコメントを紹介します。




感謝の声

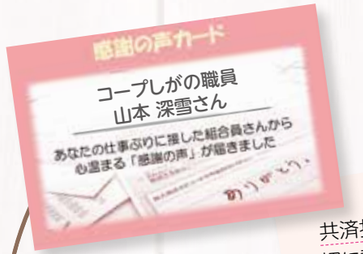
CO･OP共済では以前から病気やケガで大変お世話になっています。今回子どもたちも加入しましたが、その時の対応は大変親切丁寧で内容がよくわかり満足です。

とても丁寧な説明で、わかりやすく、親切な対応で、大変ありがたく思いました。ありがとうございました。

加入について、大変親切、丁寧に説明していただき、詳しい内容を知る事ができ、良い保障に入る事ができました。

こうち生協
鎌倉 誠充さん

CO･OP共済の活動で気を付けている事は、共済の保障表は目に見えても、形のないCO･OP共済商品なので、事例を出したり、言葉多めに説明をすることです。組合員さんのご意思、ご意向を確認しながら、予算や話しを聞いて進めています。
「CO･OP共済を選んで良かった」と言っていただけるよう、来年、再来年、10年後、またCO･OP共済を選択していただけるように、人に優しく、丁寧に…常に丁寧に…「とにかく丁寧に」を活動の基礎に置いて、これからもCO･OP共済を広めていきます。




感謝の声

共済担当の方がとても親切に説明してくださり、おっくうだった共済の入り直しが思い切ってでき、今ではとても良かったと思っています。

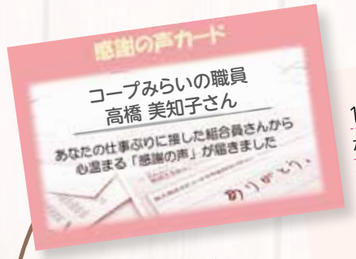
自分にあったプランを一緒に考えてくれて、とても良かったです。

分かりやすい説明で、くわしく教えてもらえました。

コープしが
山本 深雪さん

「また会いたい」「また相談したい」と思っていただけるように組合員さんに寄り添った対応を心掛けてきました。今回、組合員さんに私の案内で少しでも「笑顔」になってもらったのだという事が実感でき、本当に「ありがとうの声にありがとう」という気持ちになりました。もっと多くの組合員さんを「笑顔」にできるよう、記憶に残る案内をしていきたいと思います。






感謝の声

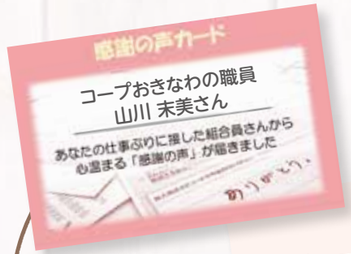
1/14雨から雪。雪の中、大変な思いをしながらチェーンを装着して来てくれました。人柄の良さがにじみ出ている方で、本当にご苦労さまでした。健康診断書の件ではいやな顔ひとつせず、何度も足を運んでいただき、申し訳なかったです。ありがとうございました。

わかりやすく説明していただいたので、安心して加入することができました。

良いタイミングで入れて良かったです。保障ってよくわからない事が多い中で説明を聞き安心しました。ありがとうございました!!

コープみらい
高橋 美知子さん

共済のおすすめは、コープで働いているからこそできる仕事だと思っています。組合員さんにCO･OP共済を説明し、「これで安心」「聞けてよかった」と言っていただいた時に、お役立ちできたことを強く実感します。たくさんの組合員さんにお会いできる自分の仕事が好きですし、CO･OP共済の良さを伝えられ、お役立ちにつながることにやりがいを感じます。共済にご加入頂いた方の中には、お申し出はされなくても心配や不安な気持ちを持っている方も多いと思います。そういう方々に「その後お変わりありませんか?」と、お声掛けできる時間を作り、これからも組合員さんに安心していただけるように取り組んでいきたいです。




感謝の声

お会いできる時間を何度も変更したにもかかわらず、対応がとてもよかったです。

とても安心して話しを聞く事ができました。これからもよろしくお願い致します。

子どもがいるんですが、説明を受けてるときも子どもに話しかけたり、風船をくれたりと、とっても親切でした。

コープおきなわ
山川 末美さん

私の対応は他の職員の皆さんと同じだと思うので、このような「ありがとうの声」をいただいてびっくりしたと同時に、とても嬉しく思います。訪問する際は、笑顔を絶やさないようにする事と、組合員さんのくらしをしっかり聞き取ってその方に合う最適な保障をおすすめする事を心掛けています。必要に応じて、≪たすけあい≫や≪あいぷらす≫に限らず、コープの保障について広く提案しています。これからも、組合員さんに寄り添った対応を心がけていきます。

# 「ありがとうの声」のご紹介

CO・OP共済に届いた「ありがとうの声」をご紹介します。
組合員さん同士が助け合うことを目的に生まれたCO・OP共済。
生協を通してつながる全国の組合員さんの温かみが伝わってきます。

### ひとりじゃない。みんなそばに居るよ。

請求手続きの際、封筒に折り鶴が同封されていました。ガンを宣告されたのは夫なのに、そばに居る私が毎日ひとりで泣いていました。そんな時「ひとりじゃない。みんなそばに居るよ。」とこの折り鶴が声をかけてくれているようでした。小さい鶴ですが、私たちを勇気づけてくれています。

宮城県の組合員さん

### 丁寧に教えてくださり、大変感動しました。

もし入院や手術をしたらどうしよう…。薬を服用しているため、加入したくてもなかなか入れるものがなく、不安な毎日を送っていました。そんな時、たまたまCO・OPのお店で声を掛けていただき、事情を話すと丁寧に教えてくださり、大変感動しました。無事に加入することもでき、安心をいただきました。感謝の気持ちでいっぱいです。

兵庫県の組合員さん

### あたたかい対応にホッとしました。

退院してすぐに電話しました。「入院が終わった!」という区切りを付ける意味もあったと思います。そのとき、私は少し緊張しており、面倒なことを聞かれるのでは…と身構えておりましたが、あたたかい対応にホッとし、「ああ、退院できてよかった」と心から思えました。共済に入っていてよかっ たです。

静岡県の組合員さん

### これからもずっとよろしくね。

とにかくケガの多い我が子たちにとってありがたい存在です。毎週会う共同購入の担当者さんも窓口になるので、請求時のわずらわしさがなくて、とても助かります。私ですら「またか!」と思うケガ…。いつも笑顔で対応してくださって、ありがとうございます。これからもずっとよろしくね。

岡山県の組合員さん

### 助け合いの心に感謝

子どもの小さなケガでも請求できると聞き、幼い頃より加入しています。女の子でも思いがけないケガをするので、本当に入っていて良かったと思います。今回もみなさんの掛金を娘に使わせていただきます。「組合員同士の助け合い」の心に感謝です。

大阪府の組合員さん



# 「組合員の声」から始まる改善プロセス

私たちは「組合員の声」を原点に、商品の改善やサービスの見直しを進めています。
「組合員の声」が改善につながるまでのプロセス(経過・過程)をご紹介します。

紙面上の組合員の声のご説明

組合員さんの感謝の声
感謝の声 □□□□□□□□□□□□□□□

組合員さんのご意見・ご要望の声
ご意見・ご要望の声 □□□□□□□□□□□□□□□

改善プロセス①
耳を傾ける

# 「組合員の声」を積極的に受け止めます。

CO･OP共済は、組合員さんとのコミュニケーションを大切にしています。私たちは、より多くの「組合員の声」をお寄せいただくため、窓口の充実を目指しています。

## 「組合員の声」の受付窓口

「組合員の声」をお寄せいただく、さまざまな窓口を設けています。

### ご加入生協

店舗共済カウンターや宅配の担当者など全国の生協が窓口です。

### コールセンター（コープ共済センター）

共済金請求や住所変更等の各種お手続き、またお問い合わせを承る窓口として、フリーダイヤルを設けています。

※生協ごとに電話番号が異なるため、詳しくはご加入の生協までご連絡ください。

### アンケート

「組合員満足度（CS）評価項目」への回答や「組合員の声」をお寄せいただく「組合員アンケート※」など、各種アンケートで声をお聴きしています。

※加入時アンケート、保全手続き時アンケート、支払時アンケートの総称。

### ホームページ

ご意見・ご要望や苦情を承る窓口をホームページ上に設けています。

**http://coopkyosai.coop**

### CO･OP共済「ご意見・ご要望」の窓口

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。

※共済金請求や住所変更等の各種手続き、またお問い合わせについては、ご加入生協までご連絡ください。

**0120-497-350**

**受付時間：月～金　9:00～17:00 / 土曜日　9:00～16:00**

感謝の声

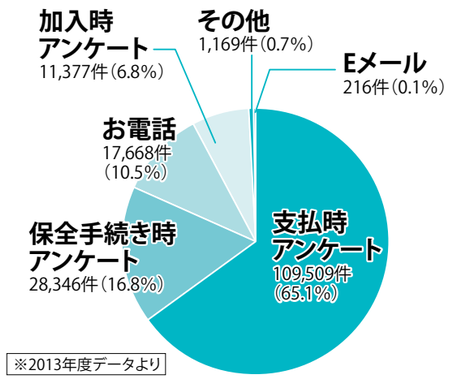
いつも配達に来ていただいている担当の方が窓口になってくださるので、気軽に質問や請求ができていいですね。何より顔が見えるので安心します。

福井県の組合員さん

電話や店舗の方の対応がとても素敵で、加入して良かったと思います。配達の方も親切に教えてくださいます。いつもありがとうございます。頑張ってください！

長野県の組合員さん

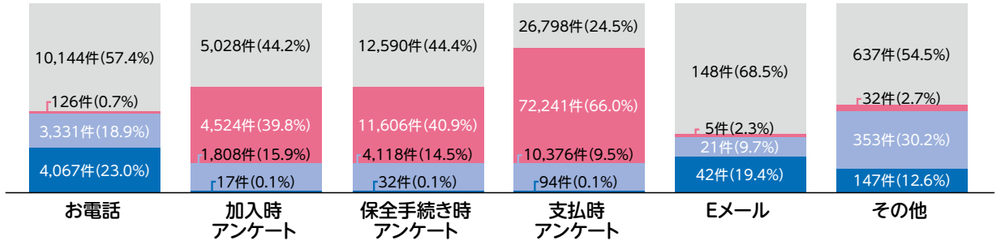
## 「組合員の声」受付窓口別の内訳（2013年度総件数:168,285件）




※2013年度データより

「組合員の声」は、お電話やアンケートなど各種窓口通して寄せられています。「組合員の声」を受け付けした窓口別に申出区分の内訳を見るとお電話では苦情が約23%、意見・要望が約19%、お問い合わせが約57%となっています。組合員アンケートでは、苦情、意見・要望やありがとうの声の割合がそれぞれ異なっていますが、支払時アンケートではありがとうの声が特に多くなっています。

「組合員の声」受付窓口別（申出区分別）の内訳




**苦情**（申出者からCO･OP共済に関する不満が表明され、詳しい説明や回答を求められているもの）

**意見･要望**（商品・サービス等に対する改善を求めているが、回答を求められていないもの）

**ありがとうの声**

**お問い合わせ・その他**

## 共済金請求忘れゼロ運動実施中!!

ＣＯ･ＯＰ共済では窓口の充実を図るほか、各種宣伝物でのご案内を行っています。「共済金請求忘れゼロ運動」では、共済金の請求をもれなくしていただくため、さまざまな宣伝物でお知らせしています。

感謝の声

共済金の請求をずっと忘れていたのですが、配達のチラシの中に「請求忘れございませんか?」といったものがあり、ハッと思い出して請求させていただくことができました。気付かせてくれたチラシは、大変ありがたかったです。

北海道の組合員さん

改善プロセス①
耳を傾ける

# 「組合員満足度(CS)」の向上を目指しています。

各種窓口の中で、最も「組合員の声」をお寄せいただいている「組合員アンケート」により「組合員満足度（CS）」を知ることができます。私たちはすべての「組合員の声」を参考に、これまで以上にご満足いただける商品やサービスの改善に努めていきます。

## 組合員アンケートと組合員満足度（CS）

ＣＯ・ＯＰ共済では、「組合員の声」を原点とした改善プロセスを通して、組合員満足度（CS）の向上を目指しています。その一つとして「組合員の声」や組合員さんの満足度をお聞かせいただくため、組合員アンケートにご協力をお願いしています。組合員アンケートには、組合員満足度（CS）評価項目があり、それぞれの設問項目について点数で評価をしていただいています。

### 加入時アンケート（ご加入ありがとうアンケート）

共済加入時の対応に関する「組合員の声」をお伺いするために実施しています。2013年度には約11,000件のご回答をいただきました。アンケート結果によれば、加入時における「総合評価」の満足度は78.5%となっています。

| CS評価点数 | 5点満点 | 満点度スコア |
|---|---|---|
| CS1 言葉遣いや態度 | 4.13 | 80.0% |
| CS2 時間帯や場所等の配慮 | 3.99 | 71.9% |
| CS3 商品説明のわかりやすさ | 3.98 | 71.8% |
| CS4 個人情報の取り扱い | 3.99 | 70.5% |
| CS5 総合評価 | 4.08 | 78.5% |

※満足度スコア･･･大満足と満足の回答数を申出者数で割ったもの

感謝の声

**加入時アンケートで寄せられた「組合員の声」**

笑顔で声をかけ、ご自身のエピソードや実例をあげて説明してくださり、とてもわかりやすかったです。また、私自身の子どもの様子も話し、いろいろアドバイスしていただけ、即決で加入しました。担当者さん本当にありがとう!　埼玉県の組合員さん

子どもは先天性の病気があって、どこにも加入できなかったのですが、配送をされていた方のお話しで、うちの子でも加入することができると伺い、CO･OP共済に加入しました。声をかけていただき、ありがたかったです。　佐賀県の組合員さん

感謝の声

アンケートWebから回答できるようになったんですね。便利です。時代が変わって、生協も変わってきたんだなと思います。これからも組合員のニーズにどんどん応えていってください。
千葉県の組合員さん

**アンケートの回答方法が拡充されました!**

組合員さんとのコミュニケーションを促進する活動の一環として、加入時・支払時アンケートにおいてWebサイトからの回答が可能になりました。

※パソコンからの回答時は、生協コード、組合員番号、契約番号が必要ですのでご注意ください。

加入時アンケート

支払時アンケート

### 保全手続き時アンケート

保全手続き（住所・氏名変更等）について、コールセンターへ連絡いただいた際の応対やサービスレベルに関する「組合員の声」をお伺いするために実施しています。2013年度には約28,000件のご回答をいただきました。アンケート結果によれば、保全手続き時における「総合評価」の満足度は65.1%となっています。

| CS評価点数 | 5点満点 | 満点度スコア |
|---|---|---|
| CS1 音声ガイダンスのわかりやすさ | 3.62 | 55.0% |
| CS2 担当者に繋がるまでの時間 | 3.20 | 36.6% |
| CS3 オペレーターによる電話応対 | 3.96 | 75.9% |
| CS4 帳票の書きやすさ/わかりやすさ | 3.68 | 57.9% |
| CS5 総合評価 | 3.75 | 65.1% |

※満足度スコア･･･大満足と満足の回答数を申出者数で割ったもの

感謝の声

**保全手続き時アンケートで寄せられた「組合員の声」**

顔が見えない分、口調や雰囲気に敏感になりますが、CO･OPのオペレーターはいつでも優しく丁寧でほっとします。緊張していた気持ちが和らぎ、気持ち良く受話器を置くことができます。　宮城県の組合員さん

用件が終わっても「他に気になることはないですか？」とこちらが話しやすいよう時間を作ってくださいました。気になる点も解決され、大満足です。ありがとうございます。
愛媛県の組合員さん

### 支払時アンケート（共済金支払時 加入者アンケート）

共済金支払時における「組合員の声」をお伺いするために実施しています。2013年度には約109,000件のご回答をいただきました。アンケート結果によれば、支払時における「総合評価」の満足度は89.0%となっています。

| CS評価点数 | 5点満点 | 満点度スコア |
|---|---|---|
| CS1 加入時の応対 | 4.04 | 76.6% |
| CS2 電話の応対 | 4.22 | 85.9% |
| CS3 請求手続きのしかた | 4.23 | 85.6% |
| CS4 掛金と保障内容 | 4.13 | 80.9% |
| CS5 総合評価 | 4.25 | 89.0% |

※満足度スコア･･･大満足と満足の回答数を申出者数で割ったもの

感謝の声

**支払時アンケートで寄せられた「組合員の声」**

共済金ありがとうございます。3人の息子たちは元気すぎてケガが絶えず、何度CO･OP共済のお世話になったかわかりません。これからも頼りにしています。　滋賀県の組合員さん

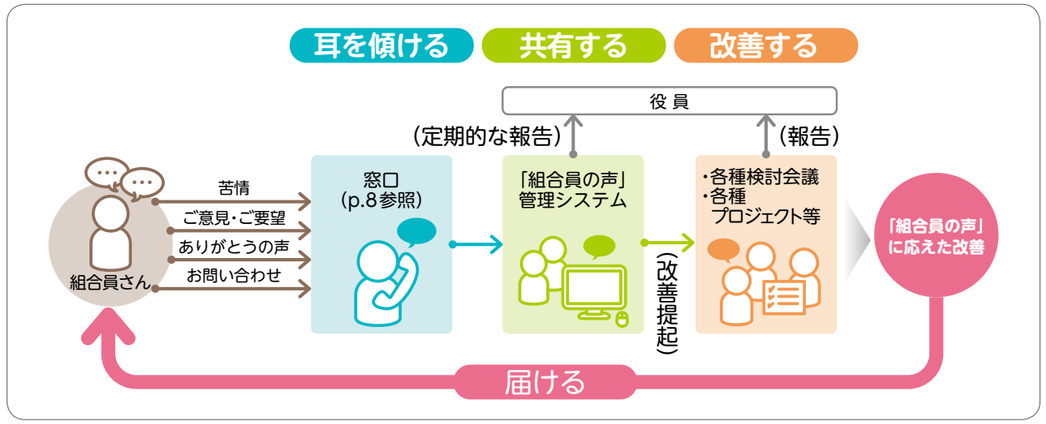
改善プロセス②
共有する

# 「組合員の声」と向き合い組織全体で考えます。

お寄せいただいた「組合員の声」は、ご加入の生協を含め、コープ共済連全体で共有しています。「組合員の声」は、共有される事で商品開発や業務改善、サービスの向上などにつながっています。

## 改善フロー図

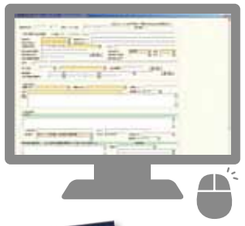
「組合員の声管理システム」を中心に「組合員の声」を共有し、改善を検討しています。




### 「組合員の声管理システム」による記録・共有

共有のための取り組み

「組合員の声管理システム」は「組合員の声」を一元的に管理するためのシステムツールです。「組合員の声」を一元管理することで、問題点が明確化され、具体的な改善がされます。また、情報が共有される事により、スムーズな引き継ぎが可能となり、サービスの向上にもつながっています。



### 定期的な報告

共有のための取り組み

「組合員の声管理システム」に登録管理された「組合員の声」は定期的なサイクル(「緊急」「日次」「週次」「月次」「四半期」「半期」「年次」「随時」)で情報が報告・共有され、コープ共済連全体(ご加入の生協含む)で改善を検討しています。

**感謝の声**

何度も電話で相談させていただきましたが、いつも、とても親切丁寧に教えてくださり、情報も共有されていると感じていました。ありがとうございました。　東京都の組合員さん

## 「組合員の声」の31分類表

「組合員の声」は、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項目に大分類し、さらに詳細な31項目の中分類に整理して管理しています。

| 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 | | 495 | 342 | 150 | 0 | 3 |
| | 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 | | 642 | 199 | 414 | 0 | 29 |
| | 加入時案内物 | パンフレットなどのわかりづらさなど | | 410 | 9 | 115 | 19 | 267 |
| | 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) | | 1,413 | 13 | 517 | 388 | 495 |
| | 商品内容 | ＣＯ・ＯＰ共済の商品内容について | | 16,404 | 71 | 4,348 | 9,660 | 2,325 |
| | その他 | その他　新規加入および商品に関すること | | 2,163 | 5 | 92 | 404 | 1,662 |
| | 小　計 | | 12.8% | 21,527 | 639 | 5,636 | 10,471 | 4,781 |
| 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・証書の発行に時間がかかりすぎる | | 273 | 9 | 120 | 4 | 140 |
| | 加入手続き | 加入手続時の不満 | | 1,484 | 694 | 438 | 124 | 228 |
| | 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 | | 164 | 24 | 100 | 2 | 38 |
| | その他 | その他　新規加入事務に関すること | | 30 | 4 | 0 | 2 | 24 |
| | 小　計 | | 1.2% | 1,951 | 731 | 658 | 132 | 430 |
| C 保全(アフターサービス)関連 | 加入後誤説明／説明不十分 | 加入後の手続きで不満を与えたもの | | 797 | 260 | 510 | 0 | 27 |
| | 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・更改案内・年齢満期案内・その他案内物に関して | | 1,628 | 75 | 1,032 | 195 | 326 |
| | 満期継続／契約内容変更 | 年齢満期継続・個人賠償責任保険契約内容変更の仕組み・商品改定に関して | | 1,728 | 57 | 253 | 130 | 1,288 |
| | 解約手続き | 解約の反映タイミングが遅いなど | | 969 | 75 | 78 | 11 | 805 |
| | 転出入手続き | 転出入手続きがわかりづらいなど | | 229 | 12 | 130 | 44 | 43 |
| | 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 | | 1,077 | 100 | 365 | 114 | 498 |
| | 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 | | 619 | 20 | 86 | 4 | 509 |
| | 割戻 | 割戻の仕組みに関して | | 381 | 27 | 154 | 60 | 140 |
| | 受付窓口の利便性(つながりやすさ) | コールセンターや会員生協などの受付窓口の不通や営業時間について | | 3,098 | 102 | 2,933 | 33 | 30 |
| | その他 | その他　保全・アフターサービスに関すること | | 2,210 | 54 | 570 | 202 | 1,384 |
| | 小　計 | | 7.6% | 12,736 | 782 | 6,111 | 793 | 5,050 |
| 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 | | 12,171 | 622 | 336 | 10,377 | 836 |
| | 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 | | 40,031 | 930 | 1,905 | 36,134 | 1,062 |
| | 共済金書類／案内物 | 共済金請求書類、案内物などに関して | | 2,257 | 35 | 653 | 1,422 | 147 |
| | その他 | その他　共済金・保険金支払に関すること | | 1,715 | 13 | 33 | 73 | 1,596 |
| | 小　計 | | 33.4% | 56,174 | 1,600 | 2,927 | 48,006 | 3,641 |
| 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 | | 33,244 | 361 | 3,774 | 28,734 | 375 |
| | 個人情報の取扱い | 個人情報の取り扱い・紛失(危惧)などについて | | 142 | 84 | 37 | 16 | 5 |
| | 案内物の発送(誤配／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 | | 138 | 49 | 71 | 0 | 18 |
| | 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 | | 249 | 47 | 185 | 2 | 15 |
| | 健康ダイヤル | ＣＯ・ＯＰ健康ダイヤルの対応 | | 37 | 3 | 7 | 8 | 19 |
| | 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〕 | | 1,375 | 98 | 566 | 322 | 389 |
| | その他 | その他　いずれにも含まれないこと | | 40,712 | 5 | 35 | 50 | 40,622 |
| | 小　計 | | 45.1% | 75,897 | 647 | 4,675 | 29,132 | 41,443 |
| 総合計 | | | | 168,285 | 4,399 | 20,007 | 88,534 | 55,345 |

改善プロセス③
改善する

# 「組合員の声」を原点とした改善を進めます。

「組合員の声」には、私たちが気付かなかった改善の「ヒント」がたくさん詰まっています。「組合員の声」に導かれ、サービスの向上や商品内容の充実など、改善につながった事例をご紹介します。

## 改善① 共済証書をお届けする封筒が丈夫になりました!

ご意見・ご要望の声

封筒の上も下も横も破れ共済証書が半分出かかっている状態で届きました。こんな郵便物をもらったのは初めてです。できたら新しい共済証書を送ってほしいのですが。

**破損原因の調査を行った結果、コープ共済連の封筒は乾いている状態の強度は高いですが、濡れた状態になると、極端に強度が下がることが判明しました。調査結果を受け、耐水性に優れた「レインガード」という紙質に封筒を変更しました。**

組合員さんに封筒を送り返してもらうと側面いっぱい破れていました。

NEW!

## 改善② 満期継続のご案内がわかりやすくなりました!

ご意見・ご要望の声

パンフレットについて、大切な項目の記載がすべて小さくて、非常にわかりにくい。見てもよくわからないので、電話で問い合わせました。

**パンフレット一体型のご案内から、パンフレットとお手続き書類を分けたご案内に変更しました。パンフレットと書類が分かれることで、必要な情報が見つけやすくなり組合員さんにとってよりわかりやすいご案内になっています。**

NEW!

## 改善③ 2013年9月より≪あいぷらす≫の保障が一部改善されています!

**もっと家族の安心を守れる保障になるために、特にご要望の強かった≪あいぷらす≫の改定を2013年9月から実施しています。**

**《あいぷらす》の特長**
ＣＯ・ＯＰ共済《あいぷらす》は必要な時期に必要な保障をプラスできる10年満期の定期生命保障。ライフステージに合わせて自分に合った保障内容に見直すことができる、子育て世代の大黒柱にもおすすめの保障です。

ご意見・ご要望の声

手頃な掛金で保障内容が充実しているので、大変気に入っています。母にすすすめられて加入したのですが、今では家族全員加入しています。
でも1つ欲を言えば、主人の生命保障が2,000万円ではなく、3,000万円あればいいのですが…

### NEW1 生命保障の加入限度額がアップ!

特に、子育て世代の家族の大黒柱の**生命保障準備**にもっと、もっとお役に立つために!

最高2,000万円 ➡ **最高3,000万円**

ご意見・ご要望の声

前に入っていた保障が手厚くて何回でも保障される保障でしたが、CO・OP共済は《あいぷらす》がん特約はがん診断共済金が1回しかもらえないので、いざというとき困ると思います。がんに対する保障が少なすぎると思うので、今後改善していってほしいです。

### NEW2 新がん特約 誕生!

がん治療にもっとお役に立てるように、**一時金のお支払いを、より充実**させました!

**がん特約(2013年9月1日以前発効まで)**
**がん診断共済金付がん特約**

がん診断共済金
- 上皮内新生物の場合は悪性新生物の1/10の金額でのお支払い
- 悪性新生物・上皮内新生物 一生涯につきそれぞれ1回まで
  - ▲がんと診断確定
- がん診断共済金100万円(満18歳～満60歳)
- がん診断共済金 50万円(満60歳～満70歳)

**新がん特約(2013年9月2日以降発効)**
**がん治療共済金付がん特約**

がん治療共済金
- 上皮内新生物も悪性新生物も同額のお支払い
- 回数制限なし (ただし2年に1回が限度。2回目以降はがんによる入院があった場合にお支払い)
  - ▲がんと診断確定 2年以上 ▲がん入院 2年以上 ▲がん入院
- がん治療共済金200万円(満18歳～満60歳)
- がん治療共済金100万円(満18歳～満60歳)
- がん治療共済金 50万円(満60歳～満70歳)

**⚠ご注意ください**
改訂前にご加入いただいたご契約の保障内容は**自動的に変わりません。**

改訂後の保障内容に**変更する場合は手続きが必要です。がん特約と新がん特約は重複しての加入はできません。**

- 告知事項に該当する場合は変更できません。
- 掛金は変更時点の年齢の金額に変わります。
- 年齢によって変更できない場合があります。

## 「ピンクリボン運動」を展開しています!

ピンクリボン運動は、乳がんの啓発運動です。CO・OP共済もピンクリボン運動に賛同し、2010年から取り組んでいます。ピンクリボン運動を通して、組合員さんとその家族の"もしも"のときにCO・OP共済がお役に立てるように、保障を充実していきます。

感謝の声

毎月元気で健康に過ごしておりましたが、定期健診で突然乳がんがあると言われショックでした。今からでは告知に該当してしまうので、コープ共済に入っていて良かったと感謝しております。
岩手県の組合員さん

改善プロセス③
改善する

# 「組合員の声」から改善を実現します。

お寄せいただく「組合員の声」の中には、改善まで時間がかかる内容もあります。CO・OP共済では、「組合員の声」を改善へつなげるための取り組みを継続的に行っています。

## 改善4 入院共済金請求時の負担を軽減しました。

ご意見・ご要望の声

診断書が必要と言われましたが、診断書をもらうのに手間と時間がかかる病院もあり、今回の請求をやめようかとも思いました。何十万円もの請求なら診断書も必要かもしれませんが…。今後、考えていただきたいです。

診断書取得にかかる負担の軽減を目的に、2014年度より入院共済金の書類提出基準を変更し、つぎの（1）（2）のいずれかに該当した際は、申告書での請求が可能になりました。

（1）事故（ケガ）・病気入院での請求金額が10万円以下
（2）事故（ケガ）・病気入院での入院日数が20日以下（申込日から２年を超えて入院を開始した場合に限ります）

【変更前】

| 請求内容 | 申込日からの経過年数 | 診断書が必要な場合 |
|---|---|---|
| | | 請求金額 |
| 病気入院 | ２年以内 | ６万円超 |
| | ２年超 | 10 万円超 |
| 事故（ケガ）入院 | ２年以内 | 10 万円超 |
| | ２年超 | |

【基準変更後】

| 請求内容 | 申込日からの経過年数 | 診断書が必要な場合 | |
|---|---|---|---|
| | | 請求金額 | 請求入院日数 |
| 病気入院 | ２年以内 | 10 万円超※ | ― |
| | ２年超 | | 20 日超※ |
| 事故（ケガ）入院 | ２年以内 | | ― |
| | ２年超 | | 20 日超※ |

※いずれかの基準以下の場合は申告書での請求が可能です。
〈2014年4月現在の基準です〉

## 改善5 共済金請求時の第三者証明が廃止となりました。

ご意見・ご要望の声

第三者に証明を書いてもらわないといけない項目があった。近隣と仲も良いので問題はなかったが、このご時世、個人情報の問題があるのに第三者証明の書類を求めるのはどうかと思う。意見があったことを伝えてほしい。

同居の親や扶養する子が亡くなった際などにお支払いしている家族死亡共済金等のご請求時、必要に応じて求めていた「第三者証明」が、原則廃止となりました。

## TVコマーシャルの放映

多くの皆さんに、CO・OP共済を知っていただくため「CO・OP共済劇場」「コーすけは今日も行く!」の２種類のテレビコマーシャルを放映しました。「コーすけ」も大活躍です。

感謝の声

病院への通院終了後、たまたまテレビでCO・OP共済のCMを見るまで、加入していることをすっかり忘れていました。今回、共済金を請求することができて、とても良かったです。
思い出させてくれたCMに大感謝です。
愛知県の組合員さん



## 改善6 CO・OP火災共済＋自然災害共済 に、新しい保障が2つ登場しました。

CO・OP火災共済：風水害等給付金付火災共済
自然災害共済：自然災害共済

CO・OP火災共済について、契約引き受け団体である全国労働者共済生活協同組合連合会（全労済）に事務が統一されたことを機に、以前から「組合員の声」が寄せられていた『自然災害共済の大型保障』『借家人賠償責任特約』の取り扱いが行えることとなりました。

ご意見・ご要望の声

コープの地震の保障は、保障自体はそれほど大きくないのに高すぎるのではないのか。新聞に地震保険についていろいろ記載されている。コープももっと勉強するべきだ。

### NEW1 自然災害共済 大型タイプ

**●自然災害共済 大型タイプ とは**

自然災害にもっと頼れる保障をと、多くの組合員さんの要望により生まれた大型タイプ。
従来の保障（標準タイプ）よりも自然災害の保障がアップしました。

**POINT 1**

**風水害などのとき最高4,200万円を保障!!** 最高保障額が従来の保障内容（標準タイプ）より1,200万円大きくなりました。

**地震などのとき最高1,800万円を保障!!** 最高保障額が従来の保障内容（標準タイプ）より600万円大きくなりました。

※上記はいずれも住宅400口、家財200口に加入した場合

**POINT 2**

**大型タイプの場合、標準タイプにはない付属建物等特別共済金も付いています。**
1事故、1世帯あたり3万円をお支払い。住宅契約の加入口数が20口以上で風水害・地震などにより被害を被った場合にお支払いします。

※自然災害共済は、単独ではご加入いただけません。火災共済に追加してご加入ください。
※自然災害共済の標準タイプと大型タイプはどちらか一方にしかご加入いただけません。 ※自然災害共済の既契約者は自動的に「標準タイプ」の契約者となります。

ご意見・ご要望の声

《火災共済》に加入しているが、借家人賠償責任特約は付けられないのか？
今後、付帯できるような制度にしてほしい。

### NEW2 火災共済 借家人賠償責任特約

**●借家人賠償責任特約とは**

賃貸住宅にお住まいの組合員の皆さまのために、貸主に対して法律上の損害賠償義務を負ったときの保障が登場しました。

**POINT 1**

**損害賠償共済金として最高4,000万円を保障!!**
居住する賃貸住宅が火災、破裂または爆発、漏水等により破損した場合に、貸主に対して法律上の損害賠償責任を負ったとき、損害賠償共済金をお支払いします。

**POINT 2**

**家計にやさしい掛金が魅力です!!**
例えば、30～50㎡未満の鉄筋住宅にお住まいの場合で、月々200円で最高1,000万円の保障です。

※CO・OP火災共済の家財契約に30口以上加入している契約に付帯いただけます。 ※共済契約関係者（契約者およびその人と生計を一にする親族）の所有する建物の場合は付帯できません。

## CO・OP火災共済のお問い合わせ先が変更になりました。

CO・OP火災共済について、受付窓口と営業時間が変更になりました。
共済事故（住宅損害）に関する受付窓口の営業時間が24時間、365日になっています。

| お問い合わせ内容 | 電　話　番　号 | ご用件番号 | 営業時間 |
|---|---|---|---|
| ご加入や現在のご契約に関するお問い合わせ | 0120-6031-43 | 「1」をご選択ください。 | 月～土（祝日営業） 9時～18時<br>日曜日、年末年始は休み |
| 共済事故（住宅損害）の受付に関するご連絡 | | 「0」をご選択ください。 | 24時間　365日 |
| CO・OP火災共済専用「ご意見・ご要望」の窓口 | 0120-6031-93 | ご用件番号の選択はなく、オペレータに直接繋がります。 | 月～金 9時～17時<br>土 9時～16時（祝日営業）<br>日曜日、年末年始は休み |

# CO・OP共済をお知らせする取り組みにも力を入れています

私たちは1人でも多くの方にCO・OP共済をお知らせし、
もっと好きになっていただくための取り組みを進めています。

感謝の声

とても安心できる電話や丁寧な対応。自慢の共済のひとつです。まだ知らなかったママ友にもおすすめしました。もっともっと世間の皆様に生協の共済を知ってほしいです。京都生協の組合員さん

## 取り組み❶ コーすけ ゆるキャラ®グランプリ2013 企業キャラ部門第1位!

**今回、広くコーすけを知ってもらうため、ゆるキャラ®グランプリ2013に初めてエントリーしました。応援してくださった皆様のおかげで「企業キャラ部門第一位」に輝くことができました。**

※「ゆるキャラ」は、みうらじゅんの著作物であると共に扶桑社、及びみうらじゅんの登録商標です。

感謝の声

ゆるキャラ®グランプリ2013企業キャラ部門第1位おめでとうございます! 投票したことが少しでも役に立ったのなら本当に良かったです。これからも頑張ってください！コーすけをずーっと応援しています。

京都生協の組合員さん

## 取り組み❷ LINE CO・OP共済 公式アカウント開設中!

**ＣＯ・ＯＰ共済キャラクター「コーすけ」の、ゆるキャラ®グランプリ 企業キャラ部門 第１位を記念して、LINE株式会社が運営する無料通話・無料メールアプリ「ＬＩＮＥ（ライン）」で3月4日（火）より公式アカウントを開設しています。**

※5月27日で終了致します。

感謝の声

LINEが始まったんですね！物珍しさにつられてついついアクセスする毎日です(笑)しかもコーすけがものすごくかわいいです…！これからもどんどん新しい取り組みに挑戦していってくださいね。

千葉県の組合員さん



# CO・OP共済の「組合員の声」への対応方針

『ＣＯ・ＯＰ共済の「組合員の声」への対応方針』は「基本理念」と『「組合員の声」への対応方針』からなりたっています。「組合員の声」に基づく取り組みを組織全体に浸透させることにより、契約者保護や加入者の満足および商品・サービスの品質の向上を目指しています。

## 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していただけるＣＯ・ＯＰ共済をめざします。

## 「組合員の声」への対応方針

1. ＣＯ・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）の趣旨に照らして、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

### 編集方針

2008年度より発行している「組合員の大切な声」報告集は、今回で7回目の年次レポートとなります。「組合員の声」を大切にしているCO・OP共済として「組合員の声」を通して見えてくる私たちの事業についてご報告します。

### 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（会員生協、コープ共済連）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（CS）」に注視する意識改革とCO・OP共済事業の業務品質の向上を目指すことを、生協組織内（会員生協、コープ共済連）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。

### レポート対象期間

2013年度（2013年3月21日~2014年3月20日）

### 団体名の表記

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。

### 諸注意

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。
請求内容や共済金請求書類等については、契約内容、請求内容によって異なる場合があります（規約の定めによります）。
『「組合員の大切な声」報告集2014』の掲載内容（「組合員の声」を含む）を宣伝物の素材とする場合は、事前にコープ共済連にご連絡ください。
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。