



明日の暮らし、ささえあう

CO・OP 共済

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

「組合員の大切な声」 報告集2019



組合員の声に応える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
代表理事専務 荻原 多加資

2018年度末、CO・OP共済の加入者は837万人を超えようとしています。このたくさんの組合員の皆さんから寄せられたCO・OP共済への声をまとめたものがこの冊子です。毎年5月に発行しています。

生活協同組合は、組合員の皆さんが出資し、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、組合員同士のたすけあいの事業として組合員に利用され、「組合員の声」を大切に事業に生かして運営されています。「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全国の役職員・組合員で共有すること」にこだわって、その取り組みを愚直に丁寧に進めることこそCO・OP

共済の根幹です。この冊子の発行がその取り組み・役割の具体化の大きな1つになればと考えています。

こうした考え方のもと、制度内容に「組合員の声」を反映させることにもCO・OP共済は努力してきました。2019年度の商品改定においても、「組合員の声」をいただいていた、災害通院保障における固定具の支払基準を、「わかり易いルール」に改定します。組合員の声に基づく事業運営は、簡単なことではなく、すべての声に応じて制度変更することはできませんが、「組合員の声（ありがとうの声、ご不満の声）」を生協役職員の中でしっかり共有し「たすけあいのココロ」の共感を広げ、業務改善に努めていきたいと思っています。

おかげさまでCO・OP共済は子ども向け保障で契約数No.1[★]になりました。



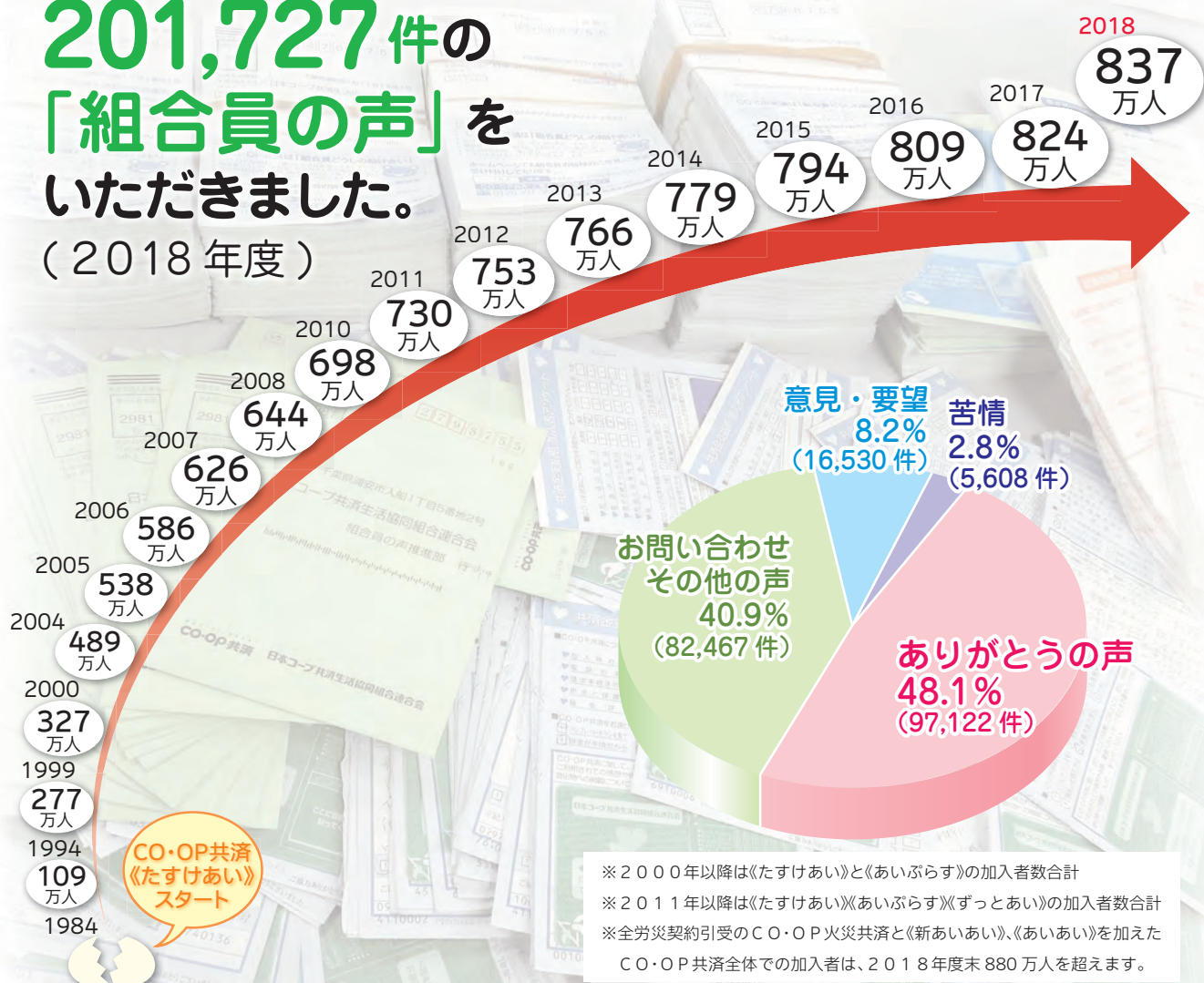
- ★保険商品契約数は『平成30年版 インシュアランス生命保険統計号(個人保険種類別子ども保険契約)』に基づき、共済団体契約数は『共済年鑑2019年版』に基づいています。
- ★各保険・共済によって、子ども向け保障商品の加入年齢・満期年齢・保障内容等は異なります。《たすけあい》ジュニア20コースは、加入年齢0歳～満19歳・満20歳満期の商品です。他の保険・共済ではジュニア20コースよりも加入年齢・満期年齢が低い商品があります。

もくじ

・「組合員の声に応えるCO・OP共済をめざして」代表理事専務 荻原 多加資	2
・「平成 30 年各地の災害支援」のとりくみ	4
・「ありがとうの声」にありがとう	6
・会員生協の取り組み	8
生活協同組合コープさっぽろ 身近に感じていただける様に	
いわて生活協同組合 安心をお届けできるコープ商品を目指して	
生活協同組合コープみらい 更なる組合員満足度の向上へ	
生活協同組合コープしが 感謝の気持ちを添えて	
・「組合員満足度 (CS)」の向上を目指しています。	12
・「組合員の声」と向き合い組織全体で考えます。	14
・「組合員の声」から改善を実現します。	16
・「組合員の声」を積極的に受けとめます。	18

201,727 件の 「組合員の声」を いただきました。

(2018 年度)



「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。

「平成30年各地の災害支援」のとりくみ

被災された組合員からの「ありがとう」の声

地震や豪雨など自然災害の被害を受けられたみなさまへ、謹んでお見舞い申し上げます。一日も早い復旧をお祈り申し上げます。

平成30年は多くの自然災害に見舞われた年でした。全国の生協で組合員に寄り添った支援活動に対して、多くの組合員からいただいた「ありがとうの声」を、みなさんにご紹介いたします。

大阪北部地震 (2018年6月18日)

地震お見舞いをいただけるとは思っていませんでした。生命保障の小さな《たすけあい》しか入っていなかったのですが、とても親切でいいねい、すぐの振込、何においてもお世話になり、ありがとうございました。

6月の地震は、自宅が震源に近く、周囲の家は住むこともままならない程の被害でした。幸い、我が家は壁が落ちた程度でしたので、請求の手続きを迷っていたのですが、配達担当の方の声かけで、請求しました。ありがとうございました。

西日本豪雨 (2018年6月28日～7月8日)

今回の西日本豪雨災害で被災しました。片付けなどで毎日忙しい中、共済金の請求は書類や写真の準備など手間がかかって面倒だなあとそのままにしていたのですが、ＣＯ・ＯＰ共済の方がわざわざ自宅を訪ねて下さって、しかもその場で手続きをして下さいました。本当に助かりました。ありがとうございました。

この豪雨災害で一夜にして家が全壊し、途方にくれて避難所生活が始まった矢先、職員の方が家を訪問し、手紙を入れてくださりました。それを見て問い合わせをし、共済金が支払われると知り、本当に感謝で一杯になりました。まだ今後の生活は分かりませんが、とにかく、大切に過ごしていきたいと思います。電話で問い合わせした時も優しく対応してくださり、本当に、ありがとうございました。



台風21号 (2018年9月4日～9月5日)

台風被害が2度続いて落ち込んでいましたが、簡単な手続きで、すぐに共済金が支払われて助かりました。とてもうれしかったです。この度の災害で共済に加入していた良かったと痛感しました。主人分も加入したいと思ってます。

《たすけあい》の女性コースに入っていますが、まさか台風被害で共済金がいただけるとは思ってもみませんでした。台風被害対応用電話番号を設けてくださったことを、新聞広告で記載してお知らせ下さったことで、今回請求することができ、本当にありがたかったです。対応も分かりやすく素早くご対応下さり、本当に嬉しかったです。

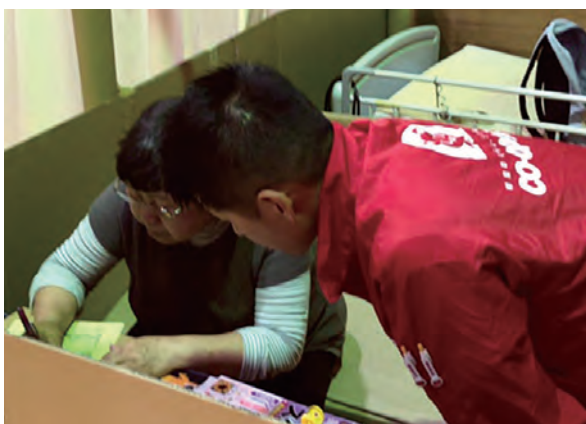
北海道胆振東部地震 (2018年9月6日)

被災し、避難所で過ごしている時に職員さんが来てくれて、お見舞金の手続きをその場ですぐにしてくださいました。今後のお金の不安がとてもあり、途方に暮れていた時だったので、国よりも町よりもどこよりも早く対応していただけた事が嬉しかったです。ありがとうございます。

今回の地震で我が家はありがたくも一部損壊でした。住むことには何ら問題は無いですが、それでも補修はしなくてはならない状態です。生協さんは、対応が早かったですね。私も気付いてなかったのにわざわざお知らせまでいただき本当にありがたい話でした。請求から振込までも驚く程に早かった。

今回の地震において、ＣＯ・ＯＰ共済より見舞金をいただきありがとうございました。担当者が各家庭を廻って、家の状態を聞いてくださる親切な対応が嬉しく、ＣＯ・ＯＰ共済に入っていて良かったと思います。

震災で被災しました。まさか見舞金が支払われるとは思ってなかったので、助かりました。地域の会館に見舞金についての貼紙が大きく貼ってあり、担当者がすぐに自宅に来て下さり、対応が非常に良かったです。



「ありがとうの声」にありがとう



アドバイスをいただき助かりました

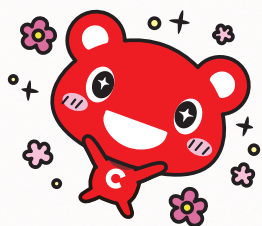
妻が亡くなり、諸手続きに関して大変親切にアドバイスをいただき助かりました。また、現状の内容も新しくする手続きにも対応してくださいました。コープにいがたの中山典子さんへ感謝いたします。

とても親切な方です

共済担当の中山典子さんはとても親切で、加入書類の書き方や共済金請求の手続きまで何でも教えて下さるので、本当に助かります。笑顔がすてきなため、ついつい色々相談してしまいます。CO・OP共済、中山さん、ぜひおすすめです！

家族だと思い気持ちを込めて対応するように心掛けています。ありがとうの声をいただき組合員さんがこのように思ってくださっているのだと実感でき、とても光栄に思います。なにより組合員さんのお役に立てたことがとても嬉しいです。この声を励みに「また来てほしい」と思っていただけようCO・OP共済を広めていきます。

コープにいがた 中山典子さん



熱心に説明くださいました

ご担当の三宅さん、とても熱心に説明くださいました。《火災共済》をメインに加入したいと考えており、それについてもとても理解しやすかったです。

お人柄に好感を持ちました

加入にあたって、保障内容はもちろんですが、三宅さんのお人柄や対応の良さや、組合員目線の説明に、とても好感を持ちました。

心に響く「ありがとうの声」をいただきましてとても光栄に思います。

未熟な私が「ありがとうの声」をいただけるようになったのは組合員の皆さまが温かく見守り育ててくださったお陰です。たくさんの皆さまに出会えた事に感謝いたします。

今後も組合員のお役に立てるよう取り組みます。ありがとうございます。

コープあいち 三宅聖一郎さん



2014年度より組合員アンケートを通して寄せられた「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。「ありがとうの声」を受け取ったみなさんより、喜びのコメントを紹介します。



相談にのってもらい、安心できました

ずっと見直したいと思いながらもズルズルと流れてしまっていた時に、山田さんにいろいろとお話を聞いて相談にのってもらい、ようやく安心できるものとなりました。ありがとうございました。

説明に来てくれて、ありがたかったです

早い資料配送と、山田さんが自宅まで説明に来てくれたのは、ありがたかったです。現状をみて、現在使用できるサービスの手続きもしてくれ、知らなかったのでありがたかったです。

CO・OP共済のイメージが私を通して損なわれないよう、笑顔での訪問を心掛けています。組合員さんお一人おひとり丁寧に話を聴かせていただき、無理なおすすめはせず、「永く安心していただける保障を」との思いと、組合員さんにとってのより良いご提案を続けたいです。

おおさかパルコープ 山田裕香さん



お話しすると元気をいただけます

共済への加入は消極的でしたが、担当の宮前さんが自然な雰囲気でご共済について教えて下さり、とても好い印象で話を聞くことができました。実際、加入してからも親身になって対応して下さい、今では加入したことを本当に良かったと思っています。宮前さんとお話しすると元気をいただけます。

ご訪問ありがとうございました

今回、宮前さんが訪問してくださったおかげで、共済金を請求することができました。学校管理内でのケガで、念のため受診し、学校で加入している保険で手続きも済んでいたため、共済金請求という考えさえ頭に浮かびませんでした。ありがとうございました。

素敵な「ありがとうの声」をいただきまして、とても嬉しく思います。組合員の皆さまは、いつも真剣に話を聞いてくださいます。その結果、CO・OP共済の良さが伝わり、ご加入に繋がりました。これまでの推進に自信を持つことができました。「CO・OP共済の話を聞いて良かった」と思ってもらえるよう、精一杯取り組んで参ります。

コープ自然派しこく 宮前博さん





コープさっぽろでは毎月、組合員からいただいた「ありがとうの声」をエリア別に仕分けして、各センターや店舗に連携を進めています。共済推進現場でいただいた「ありがとうの声」の共有を進めることと合わせて、「ありがとうの声」をいただいた組合員にも、改めてコープさっぽろから感謝の気持ちを伝える取り組みを行っています。

各センター・店舗それぞれの「ありがとう」

宅配では、組合員からいただいた「ありがとうの声」をセンターに情報連携し、声をくださった組合員へお手紙の配布やコーすけグッズのプレゼントなど、感謝の企画を各センター独自で実施しています。

また、コープさっぽろの職員がコープ共済という商品のことをもっと好きになるように、年に一度の店舗・宅配それぞれの交流会で「ありがとうの声」をいただいた職員を表彰する企画も行っています。これからも、組合員にも職員にもCO・OP共済を身近に感じ、より好きになってもらえるように、「ありがとうの声」を活用した取り組みを進めていきます。



コープさっぽろの組合員からの「ありがとうの声」



THANK YOU

湯川店の職員の皆様の対応が大変良く、共済に入りました。がんの保障に入ろうと思った時にがんになって残念でしたが、《あいぶらす》と《たすけあい》L3000円コースに入っていたので助かりました。ありがとうございました。



THANK YOU

2月の寒い日、チラシを見て、にしの店に。店長さんが「寒かったです。こちらをどうぞ。」と、使い切りカイロを下さいました。その心遣いに心が温くなり、また女性の方の説明も分かり易く、加入いたしました。



THANK YOU

病院帰りに生協（余市店）へ寄った時、レジの店員さんが心配そうに声をかけて下さいました。ケガはもちろんです、共済金請求の事も気にかけて下さり、すぐに請求の問い合わせをした次第です。ありがとうございました。

THANK YOU

請求してから支払いまでの早さがすごい！！
苫小牧の栄町店の方にすすめられて、説明してもらった通りの充実したCO・OP共済に感動しています。まわりの知人にもすすめました！折り鶴もうれしかったです！！

安心をお届けできる コープ商品を目指して



「組合員の声」の活用の取り組みとして、共済金を受けた方からの「ありがとうの声」ニュースを毎月発行して、その「声」の内容について店内放送での活用や各担当者が作成するニュースにも活用しています。組合員の想いを共有して、更なる組合員満足度を向上させる取り組みを進めています。

「ありがとうの声」の活用

●「ありがとうの声」ニュース

商品の良さをピックアップした「ありがとうの声」ニュースを、月1回本部系も含めた全事業所へ発行しています。センター長・グループマネジャー・共済アドバイザー・店長・サービスマネジャー・推進委員向けには会議資料にも入れ込み、読み上げ共有しています。

「ありがとうの声」をお届けします。

共済金を受けた方からの「ありがとうの声」を内部職員向けにまとめたニュースです。職員で回覧してください。

【店内放送○】【担当者ニュース○】

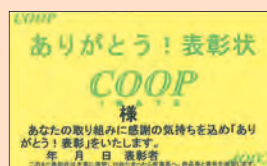
滝沢市の班利用組合員さんより
娘が凍結路面で足を滑らせて転びケガをしました。
思いがけず通院回数が多くなりましたが、共済があることで安心して通うことができました。
被共済者:10歳女性 J1000円コースに加入



*お支払い内容や共済金請求書類につきましては、ご契約内容・ご請求内容によって異なります。

●ありがとう表彰

いわて生協には、(共済に限らず)実績だけでなく行動も評価する制度があります。所属長より職員へ感謝の意を込めてカードを渡し表彰します。カードが10枚集まるとコープ商品券と交換でき、職員からも喜ばれています。



ありがとう表彰

実績と行動

どちらも評価し、
感謝・表彰する制度

実績

〇〇さんのおすすめから
ご加入につながった!

行動

〇〇さんは店内放送を頑張っている
チラシ配布を頑張っている など

いわて生協の組合員からの「ありがとうの声」



THANK YOU

ベルフ北上の共済カウンターにて、対応していただきましたが、こちらの正直な要望にも、丁寧に耳を傾けてくれて、調べて下さいました。何年も前のことですが、入院共済金の手続きをしていた時に、書類の中にきれいに折られた折り鶴が入っていて、心あたがなくなった思い出があります。今回もさわやかで親切な対応をしていただけて、やっぱりCO・OP共済は信頼できるなあと思いました。

THANK YOU

マリコープDORAのサービスカウンターで加入したのですが、親切丁寧に対応下さり、とてもありがたかったです。

THANK YOU

ベルフ青山を利用しております。いつもありがとうございます。妊娠時から、水産の方々、レジの方々共済をすすめて下さるので、出産を機に加入しました。子供が小さいと外出も思うようにできませんが、買い物ついでに保障の相談も気軽に乘って下さるので、安心します。育児に日々追われると、保障を考える余裕がないので、お声がけ下さった、皆さんに感謝しております。

THANK YOU

けせんセンターの皆様方へ。気軽に入れる点、掛金に対して保障内容が良かった…など、共済に入るのをあきらめていた私に、丁度良かったです。親切に詳しく教えていただけて感謝です。



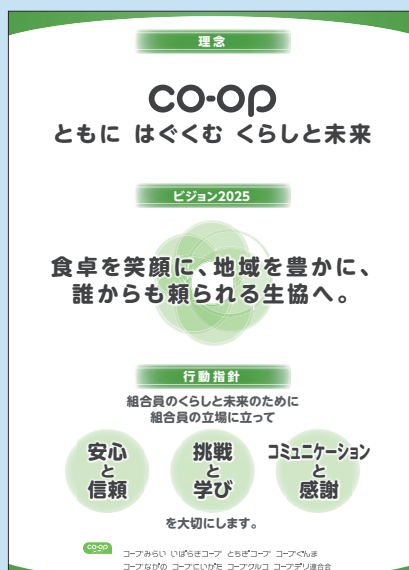
コープみらいでは、推進担当全員の前で、組合員から届いた「ありがとうの声」を読み上げて、想いを共有しております。この様に「ありがとうの声」をお伝えする大切な機会を設け、更なる組合員満足度を向上させる取り組みを進めています。

担当者の頑張りにも感謝を

コープみらい共済推進グループの共済担当が参加する全体会議の場で、所属長より、担当者へ届いたありがとうの声を読み上げ、直接手渡すことで組合員の声を共有するとともに、素晴らしい対応をした共済担当の方へ感謝を伝えています。

コープデリ連合会の行動指針である“組合員の立場に立って”ご提案を続けた結果、多くのありがとうの声をいただくことができました。これからも組合員から多くのありがとうを集められるおすめをしていきます。

●コープデリ連合会、理念・ビジョン・行動指針



●“ありがとうの声が届いています” (抜粋)



コープみらいの組合員からの「ありがとうの声」



THANK YOU

ケガをしたらすぐに対応してくれて、共済金が支払われるのはありがたいです。あと、佐倉センターの方ですが、気配りができて荷物も重いと持ってくれたり、何より、一口コメントが良い！いつも楽しみにしています。

THANK YOU

八王子センターの方の愛想がとてもよく、急な日付の変更にも嫌な態度を少しもとられず、とても良かったです。

THANK YOU

浦和センターの方に、自宅にて丁寧に説明していただきました。事前に何パターンかの保障のプランがあり、分かりやすかった。宅配担当の方が連絡を取ってくださいました。ありがとうございました。



THANK YOU

コープデリ千葉北センターのご担当の方、とても親切でお話もよく分かりました。



THANK YOU

市原センターの方の説明が分かりやすく、とても良かったです。



毎月「感謝の声」一覧を基に、CS「総合評価」を加えた「声」をコープしがのオフィシャルHPに掲載し、組合員以外の方々も含めて、広く広報活動を行っています。

また、誕生月毎に担当者から組合員にアンケートを同封した手紙をお渡ししています。アンケートにご協力いただいた組合員にはもちろん“花の種”をお届けしています。アンケートは全員で内容を閲覧し、事業に役立つ取り組みを進めています。

おかわりございませんか?の一言を添えて

組合員が誕生日を迎える月に、いつもの担当者から『おかわりございませんか?』の一言と共にDMをお届けしています。『お誕生日おめでとう』の気持ちと日頃の感謝を伝え、もしもの時のCO・OP共済ですから、お役にたてる共済事由がなかったか聞き取りをしています。またくらしの変化に合わせて、今の保障で安心していただけるか確認の為に、契約の内容をお知らせしています。

●入って良かった!組合員さんの声 (ホームページ)

●みなさんの「声」をお聞かせください! (組合員アンケート)

コープしがの組合員からの「ありがとうの声」



THANK YOU

2回目の請求でしたが、1回目は入院。今回はケガで分からない事も多かったのですが、コープもりやま店におられる担当職員の方にていねいに対応いただき、手続きできました。ありがとうございました。



THANK YOU

育児が忙しく、日中はお会いしてお話しできる時間がなかなか取れなかった為、お手紙でのやりとりになってしまったのですが、私が書いた質問にも大変ご丁寧な回答を書いて下さっていました。お忙しい中、本当にありがとうございました!



「組合員満足度（CS）」の向上を目指しています。

最も「組合員の声」をいただいている「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まいります。

コープ共済連では「組合員満足度（CS）」の向上のため、全国の会員生協の組合員対応を表彰する「全国CSランキング」を開催しています。



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」を反映させ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。2018年度には20,703件のご回答をいただきました。アンケートの結果、加入時における「総合評価」の満足度スコアは87.0%となっています。

CS評価点数	5点満点	満足度スコア	(%)
CS1 言葉づかいや態度	4.57	86.3%	
CS2 時間帯や場所等の配慮	4.45	81.4%	
CS3 商品説明のわかりやすさ	4.44	83.0%	
CS4 チラシのわかりやすさ 加入申込書の記入しやすさ	4.22	75.2%	
CS5 総合評価	4.49	87.0%	

※満足度スコア…満足とやや満足の回答数を申出者数で割ったもの



感謝の声

妊娠が分かってから保障を探し始めました。手頃な掛金で、その時の出産に対しても保障されるものが他にはなかったので、とても魅力的でした！女性にやさしい共済ですね。



ご意見・ご要望の声

女性特定のものに入りたかったので加入しました。初めは女性の方が来る予定でしたが来られず、男性が来て、全然くわしくないようでした。妊娠、出産のどのような時に使えるのか分からないまま、聞いてもうーん…といった感じでした。



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対応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おります。2018年度には44,051件のご回答をいただきました。アンケートの結果、保全手続き時における「総合評価」の満足度スコアは72.8%となっています。

CS評価点数	5点満点	満足度スコア	(%)
CS1 音声ガイダンスのわかりやすさ	3.97	60.0%	
CS2 担当者に繋がるまでの時間	3.63	50.4%	
CS3 オペレーターによる電話対応	4.28	76.4%	
CS4 帳票の書きやすさ／わかりやすさ	4.11	69.3%	
CS5 総合評価	4.13	72.8%	

※満足度スコア…満足とやや満足の回答数を申出者数で割ったもの



感謝の声

家族全員分の契約内容の相談や手続き・変更など、一つ一つ丁寧にやってくださり、「気になることがあれば、いつでも電話してください」と言ってくださったので、とても心強かったです。ありがとうございました！



ご意見・ご要望の声

書類の記入欄に、付箋紙またはマーカーなどで書いていただけたら、もっと分かりやすかったと思います。



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。2018年度には129,471件のご回答をいただきました。アンケートの結果、支払時における「総合評価」の満足度スコアは90.5%となっています。

CS評価点数	5点満点	満足度スコア	(%)
CS1 加入時の対応	4.49	81.9%	
CS2 電話の対応	4.59	87.9%	
CS3 請求手続きのしかた	4.58	87.9%	
CS4 掛金と保障内容	4.47	84.9%	
CS5 総合評価	4.58	90.5%	

※満足度スコア…満足とやや満足の回答数を申出者数で割ったもの



感謝の声

書類を送っていただいた中に折り鶴が入っていた事が、とてもほっこりしました。不安があった手術に向けて、勇気が出ました。何気ない事が力になるって、こういう事なんだと思いました。ありがとうございました。



ご意見・ご要望の声

診断書代が高くつくため、請求書、領収書、診療明細書で代わりとなるとありがたいです。

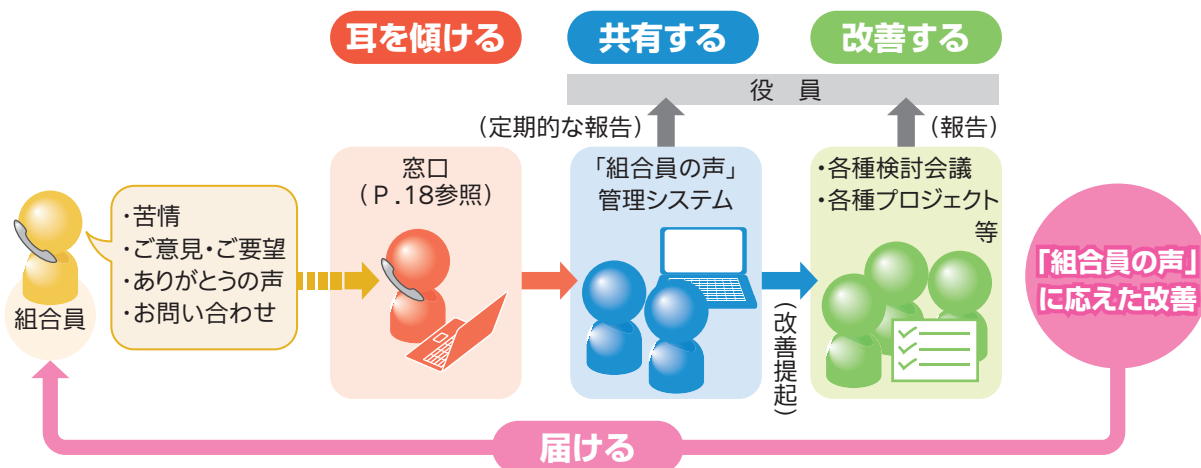


「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます。

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、共有されることで商品開発や業務改善、サービス向上などにつなげていきます。

組合員の声管理システムによる記録・共有

「組合員の声管理システム」は「組合員の声」をコープ共済連全体で一元的に管理するための「記録・共有」のツールです。「組合員の声」を「記録・共有」することで、組織全体でいただいた声に向き合い、よりよい商品内容・サービスの提供を目指します。



「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

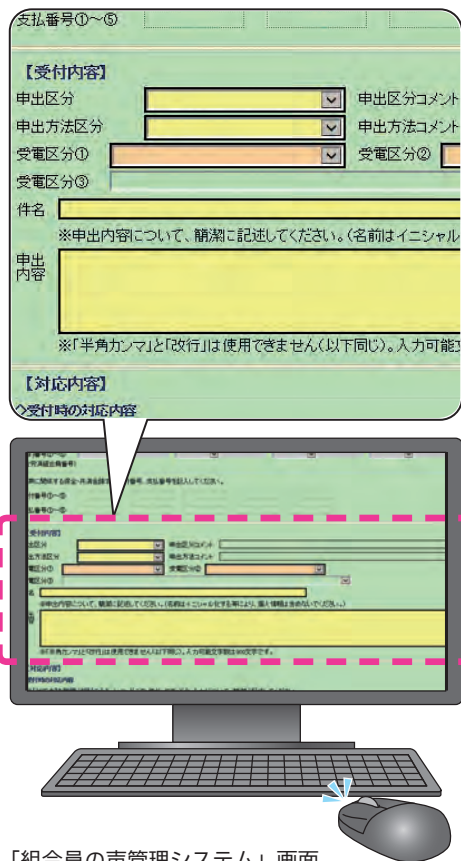
共有のための取り組み

「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」「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

長年お世話になっています。クレームの対応、こちらの要望にも直ぐ返答いただき、気持ち良くおつき合いができています。



「組合員の声管理システム」画面

「組合員の声」の31分類表

それぞれの「組合員の声」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項目に大分類し、さらに詳細な中分類（31項目）に整理して管理しています。

[2018年度データより]

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		63	63	0	0	0
	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		467	323	144	0	0
	加入時案内物	加入時の案内物、パンフレットなどについて		345	37	204	90	14
	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）		1,648	26	476	1,084	62
	商品内容	C O ・ O P 共済の商品内容について		6,636	59	1,876	4,519	182
	その他	その他 新規加入および商品に関すること		1,943	48	227	609	1,051
	小 計		5.5%	11,102	556	2,927	6,302	1,317
B 新規加入事務	契約の発効タイミング／証書の発行	契約発効や証書発行のタイミングなど		242	46	148	5	43
	加入手続き	加入手続方法などについて		763	534	35	139	55
	掛金収納／口座手続き	掛金収納方法、現金、クレジットカード、コンビニ決済など		626	332	124	17	153
	その他	その他 新規加入事務に関すること		19	13	3	0	3
	小 計		0.8%	1,650	925	310	161	254
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		683	253	430	0	0
	加入後案内物	共済証書、更改加入案内、満期案内、加入者ニュースなど		998	42	764	150	42
	満期継続／契約内容変更	満期継続、個人賠償責任保険の契約内容変更の仕組みなど		1,980	219	1,401	161	199
	解約手続き	解約手続方法や解約の反映タイミングなど		261	164	20	10	67
	転出入手続き	転出入手続方法や転出入の仕組みなど		105	45	34	11	15
	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		521	124	174	95	128
	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		105	37	32	11	25
	割戻	割戻の仕組みに関して		1,115	45	842	185	43
	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窓口などの営業時間や不通など		3,879	112	3,019	732	16
	その他	その他 保全、アフターサービスに関すること		1,251	26	703	315	207
	小 計		5.4%	10,898	1,067	7,419	1,670	742
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		3,386	1,233	626	1,104	423
	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		55,774	537	1,446	53,146	645
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		2,752	223	533	1,931	65
	その他	その他 共済金、保険金支払に関すること		2,703	20	2	2,116	565
	小 計		32.0%	64,615	2,013	2,607	58,297	1,698
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		33,557	596	2,706	30,166	89
	個人情報の取扱い	個人情報の取り扱いなどについて		72	53	17	2	0
	案内物の発送（誤配／破損／方法）	通知物や案内物などの誤配、未配、破損、発送方法など		707	200	144	346	17
	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		188	40	145	3	0
	健康ダイヤル	C O ・ O P 健康ダイヤルの対応		9	3	2	4	0
	C O ・ O P 共済以外	C O ・ O P 共済以外（店舗・宅配関連、コープ商品）について		481	145	161	141	34
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		78,448	10	92	30	78,316
	小 計		56.3%	113,462	1,047	3,267	30,692	78,456
総合計				201,727	5,608	16,530	97,122	82,467



「組合員の声」から 改善を実現します。

改善
1

プラチナ85に 先進医療特約を付帯できるようになりました！

組合員からの「感謝の声」



2017年にプラチナ85に移行し、今迄先進医療特約が《たすけあい》ではあったのに、プラチナ85にはなかったので残念に思っていました。今回、新しくプラチナ85にも先進医療特約が付帯できるようになったので良かったです。



65歳以上でも先進医療特約がつけられるようになり、大変良かったです。保障を検討する際の一つとなりました。CO・OP共済の方は皆、親しみやすく親切なので安心しています。



取り組み概要

組合員からの「65歳以降も手頃な掛金で加入できるコースがほしい」「手術や個人賠償責任保険など、保障を充実してほしい」といった声により、2017年にプラチナ85が誕生しました。さらに2018年では、《たすけあい》に引き続き、プラチナ85でも先進医療についての保障を備えておきたいという組合員からのご要望にお応えし、プラチナ85にも先進医療特約の付帯を可能とし、より治療の幅を広げられるようにしました。

改善前

先進医療は健康保険の適用外の治療のため、治療費が非常に高額となる場合があります。このような高額な自己負担に対する保障を《たすけあい》の満期以後は提供できていませんでした。



改善後

先進医療特約をプラチナ85にも付帯できるようにすることで、高額な自己負担にも備えられるようになりました。

また、月掛金も100円と、《たすけあい》と同様に手ごろな掛金で備えることができます。

先進医療特約についての動画配信サービス

先進医療特約について、動画にてわかりやすく解説しています。



「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
2

契約内容をご確認いただき易くなりました！

組合員からの「苦情、意見要望」



手続き書類の字が小さすぎて読みにくい。他社のものと比べても小さいし、分かりづらい。

取り組み概要

長期契約の《あいぶらす》《ずっとあい》に加入してのご高齢の契約者（70歳以上）に対して送付する「ご契約内容のお知らせ」において、2018年度より「Uni-Voice（ユニボイス）」^(※)を導入しました。

視力の低下により通知物の小さな文字が判別できない、あるいは判別が困難な場合でも、ご契約内容を的確に把握・確認できるようになり、契約者サービスの向上を図ります。

※Uni-Voice（ユニボイス）について

Uni-Voiceは、日本視覚障がい情報普及支援協会が開発した音声コードです。無料アプリで二次元コードを読み取ると、テキスト表示と音声の読み上げができ、保存するいつでも再生が可能です。

「ご契約内容のお知らせ」を音声で読み上げます

Uni-Voice

スマートフォン等で、「ご契約内容のお知らせ」の音声読み上げが可能です。お使いの端末のアプリストアより「Uni-Voice」を検索し、アプリをダウンロードしてください。

アプリ「Uni-Voice」でこちらをスキャンしてください。

Download on the App Store | ANDROID APP ON Google play | Uni-Voice

※スマホアプリは、一般向け「Uni-Voice」と、視覚障がい者向け「Uni-Voice Blind (App Storeのみ)」の2種類があります。
※iPad/iPad miniの場合は、「iPhoneのみ」にして検索してください。

ダウンロード後、アプリを起動するとカメラモードになります。

右上の音声コードを読み取ると、読み上げが開始されます。

右上の ↓ を押して保存すればいつでも再生可能です。

※端末機種、利用環境により未対応またはコードが認識しづらい場合があります。
※マナーモードを解除のうえご使用ください。



「組合員の声」を積極的に受けとめます。

「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

宅配の担当者や店舗共済カウンターなど、全国の生協が窓口です。



コープ共済センター (コールセンター)

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うけたまわる窓口として、フリーダイヤルを設けています。



アンケート

「組合員アンケート※」を通じて、「組合員満足度(CS)評価項目」への回答や、数多くの「組合員の声」をお寄せいただいております。

※加入時アンケート、保全手続き時アンケート、共済金支払時アンケートの総称。



ホームページ



ご意見・ご要望や苦情をうけたまわる窓口を、ホームページ上に設けています。

<http://coopkyosai.coop>



コープ共済ご意見・ご要望の窓口

ご意見・ご要望や苦情をうけたまわる窓口として、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お手続き、またお問い合わせにつきましては、コープ共済センター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

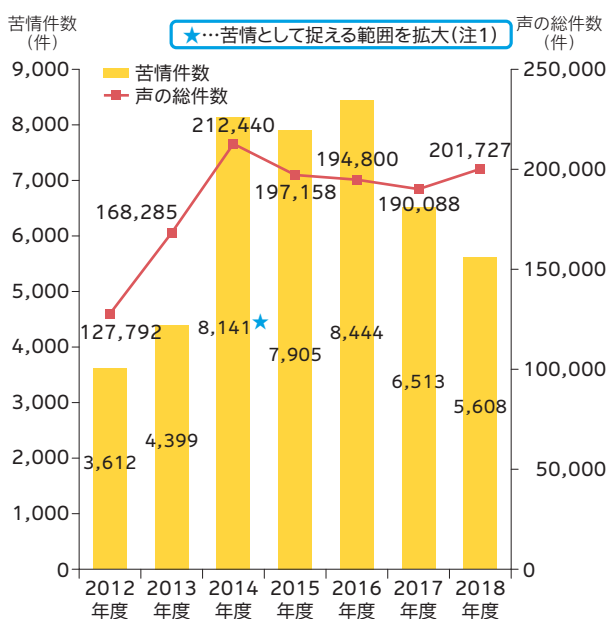
苦情の受付状況

2018年度は4年ぶりにお寄せいただいた「声」の総件数が増加しております。

「保全アンケート」の様式変更や、共済金お支払いの増加による「支払時アンケート」の返送が増えていることによりです。

一方、「苦情」につきましては、「声」の総数の増加に係わらず、前年度比86%と大幅に減少しており、この間の業務改善活動の成果が表れてきています。しかし、「意見・要望」も前年度比105%と増加していることから、より丁寧に組合員の声に耳を傾ける姿勢が必要だと思えます。

(注1) 2014年度から、苦情の範囲を「申出者からC O P 共済に関する不満が表明され、商品・サービス等に対する改善を求められており、詳しい説明や回答を求められているもの」に拡大しました。これにより、2013年度以前より大きく苦情の件数が増加しています。なお、2013年度以前には「不満が表明された声のうち、一次対応部署で組合員にご納得いただいたもの」は「意見・要望」と捉えていました。



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年度から発行している「組合員の大切な声」報告集は、今回で12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報告します。

レポート対象期間

2018年度(2018年3月21日～ 2019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」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2019』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。

本冊子はホームページにも掲載いたします。



「組合員の大切な声」報告集2019

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

明日の暮らし、ささえあう

CO・OP 共済

発行日：2019年5月

発行：日本コープ共済生活協同組合連合会

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷4丁目1番地13号

編集責任者：総合マネジメント本部 本部長

電話：03-6836-1350 (組合員の声推進部)

ホームページ：http://coopkyosai.coop

コープ共済



CO・OP共済

SNS公式アカウント



facebook フェイスブック



Instagram インスタグラム



LINE ライン



※ 本誌掲載の写真、イラスト、記事の無断転載を禁じます。



この報告集は植物性インキを使用しています。



この制作物は、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が、第三者の公正な審査を経て、ユーザーにとって見やすく配慮されたデザインであると認証したものです。

1E1904001(1)

2019.0.00000