

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」

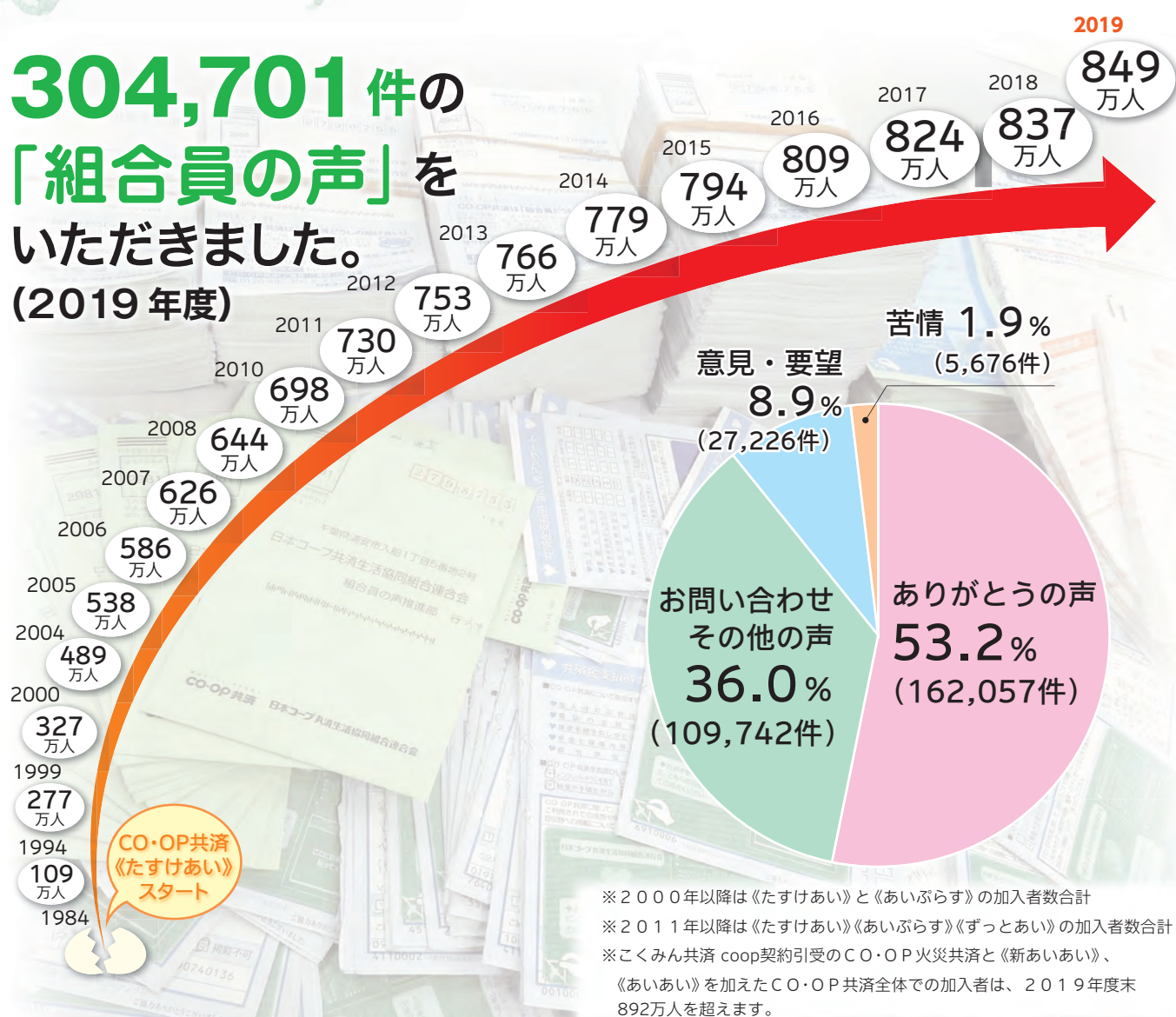
報告集2020



もくじ

・「組合員の声」から改善を実現します。……………	3
・被災された組合員からの「ありがとう」の声……………	6
・「ありがとうの声」にありがとう……………	8
・会員生協の取り組み……………	10
コープながの「ありがとうの声」を新入職員への共済フォロー研修時に活用しています	
富山県生活協同組合 役員と現場職員が一体になった取り組み	
福井県民生協 生協全体で共有する「ありがとうの声」	
コープ自然派おおさか「ありがとうの声」を組合員と職員に伝えています	
・「組合員満足度（CS）」の向上を目指しています。……………	14
・「組合員の声」と向き合い組織全体で考えます。……………	16
・「組合員の声」を積極的に受けとめます。……………	18
・「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……………	19

304,701 件の 「組合員の声」を いただきました。 (2019 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。



「組合員の声」から改善を実現します。

苦情・意見要望の 大分類別件数・割合

Z : その他 6,266 件

主な内容

- 職員の態度・マナー
- 案内物の発送
- その他



A : 新規加入／商品関連

B : 新規加入／事務関連 7,283 件

主な内容

- 加入時案内物 改善事例 1 →
- 加入引受基準 改善事例 3 →
- 告知 改善事例 4 →
- 商品内容
- 契約発効
- 証書発行
- 加入手続き

C : 保全(アフターサービス) 関連 12,698 件

主な内容

- 加入後案内物
- 満期継続
- 契約内容変更 改善事例 2 →
- 割戻
- 受付窓口の利便性

D : 共済金・
保険金支払関連 6,655 件

主な内容

- 支払判断
- 支払事務
- 共済金書類 改善事例 2 →
- 案内物



「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。

改善事例 1 加入申込書を全面改定しました！



組合員の声

●書類の記入の仕方が難しく、記入に不備があり、2回程行ったり来たりをくり返したので、もう少し分かりやすいとありがたいです。

【2018.9版イメージ】

【2019.9版イメージ】

- ◆記入時の流れの導線が一定となるよう、項目の配置・レイアウトを変更しました。
- ◆契約者印欄を削除しました。
- ◆契約意向確認を7項目から5項目に削減しました。
- ◆告知事項を理解しやすく、誤解のない表現に見直しました。

改善事例 2 共済マイページをリニューアルしました！ 満期WEBシステムも開発！



組合員の声

- コールセンターに電話をする時間がない。スキマ時間に手続きしたい。
- 満期手続はインターネットで出来ないんですね。インターネットで出来る様にして欲しい。

共済マイページ

- ◆ID・パスワードの即日発行が可能になりました。
- ◆24時間いつでもどこからでもお手続き・ご契約内容の確認が可能になりました。

共済マイページでできること（2019年12月時点）



・契約内容の確認



・ケガ通院共済金の請求書類発行



- ・《あいぶらす》割戻金請求
- ・住所変更
- ・掛金振替口座変更
- ・契約者変更（承認）届の書類発行
- ・控除証明書（共済掛金払込証明書）の再発行

※共済商品により可能なお手続きが異なります。
契約状況・時期によりお取り扱いできない場合がございます。

満期WEBシステム

- ◆2019年9月より、《たすけあい》20歳満期手続きが、書類を提出することなく、スマートフォン・タブレットで出来るようになりました。



改善事例

3

2019年9月2日発効の契約より、脂質異常症・高脂血症の方も、一定の条件を満たす場合、ご加入いただけるようになりました。



組合員の声

● 本当はがん保障に加入したかったのですが、コレステロールの薬を飲んでいるため出来ませんでした。とっても残念です。

◆ これまで脂質異常症・高脂血症により告知事項に該当する方は、《たすけあい》・《あいぷらす》・《ずっとあい》にご加入いただけませんでしたが、2019年9月2日以後の発効契約より告知事項に該当する場合でも、右記の条件を満たす場合は、新規加入・増額更改（更新）・移行が可能（一部コースを除く）になりました。

- ・ 申込日において満30歳以上であること
- ・ 過去5年以内に「脂質異常症・高血圧症」で入院歴がないこと 等

改善事例

4

2019年9月2日発効の契約より、《あいぷらす》・《ずっとあい》加入申込時の健康診断書の提出基準が変更になりました。



組合員の声

● 生命保障が40才代から2,000万円以上だと診断書が必要との事。もっとかんたんに加入できないか。

◆ 《あいぷらす》・《ずっとあい》終身生命の加入申込時における健康診断書の提出基準が、2019年9月2日以後の発効契約より以下のとおりとなりました（健康状態に関する告知事項への回答は従来どおり必要です）。

《あいぷらす》

発効時年齢	死亡・重度障害 共済金額	健康診断書 の提出
～満40歳	<u>金額に関わらず</u>	不要
満41歳 ～満50歳	<u>2,000万円</u> 以下	不要
	<u>2,000万円</u> 超	要
満51歳 ～満 <u>65</u> 歳	<u>1,000万円</u> 以下	不要
	<u>1,000万円</u> 超	要
満 <u>66</u> 歳～	金額に関わらず	要

《ずっとあい》終身生命

発効時年齢	死亡・重度障害 共済金額	健康診断書 の提出
～満50歳	金額に関わらず	不要
満51歳 ～満 <u>65</u> 歳	500万円以下	不要
	500万円超	要
満 <u>66</u> 歳～	金額に関わらず	要

※下線部分が変更となった箇所です。

被災された組合員からの「ありがとう」の声

令和元年は豪雨、台風が相次いで襲来し、広域で甚大な被害が生じました。被災された皆さまにはご不自由な生活が続いていらっしゃることを、心よりお見舞い申し上げます。平穏で安心できる生活が一日も早く戻りますようお願い申し上げます。

全国の生協では組合員に寄り添った災害支援活動を進めて参りました。この活動に対して、多くの組合員からいただいた心温まる「ありがとうの声」をご紹介します

台風15号 (2019年9月5日～9月10日)

《たすけあい》に住宅災害共済金がついているとは知りませんでした。災害後コープの方が訪問してくださり、書類を置いていってくださいました。知らぬは契約のしおりを読んでない方が悪いというのではなく、一件一件回り説明してくださりびっくりしました。とてつもない労力であったのではないのでしょうか。思ってもいなかった共済金もただけ助かります。ほんとうにありがとうございました。信頼感がとてつもなく上がりました。

ケガや病気の為のお守りとして、少ない掛金で家族全員なにげなく入っていましたが、住宅災害まで保障されるとは思っていませんでした。毎週配達されるチラシの中に案内がなければ気付かずに問い合わせもしなかったと思います。こういったかたちで気遣っていただけると、本当にＣＯＯＰ共済に入っていて良かったと思います。この度は共済金をありがとうございました。

《たすけあい》女性コースに加入しています。今回台風15号で被害を受け意気消沈している所にとて親身なお伺いのハガキが届きました。それに従い請求してみると、共済金請求書類と共に折り鶴が同封されていました。医療コースなのに住宅災害共済金も保障されていて、本当の意味での「たすけあい」をしみじみと感じる事が出来ました。ありがとうございました。

台風15号の被災でお世話になりました。ガレキの片付けをしているさなか、自動車で2人組のコープスタッフの方が、各組合員の自宅をまわってきてくださり、はげましの言葉、応援そして住宅災害共済金の手つづきを迅速に行ってください、とても助かりました。元の生活にもどる為の資金として、活用させていただきます。ありがとうございました。



台風19号 (2019年10月6日～10月13日)

台風19号の水害により被災しましたが、いち早く駆けつけてくださり、支援物資や共済の手続きなどで自宅を訪問してくださいました。とてもありがたかったです。感謝します。まずはお礼の気持ちを。

C O ・ O P 共済を掛けていたことを忘れていました。災害現場に災害状況を担当者が確認にみえていたと、後で夫から聞き、共済金が支払われることを知りました。その後スムーズに手続き出来たことに感謝します。地元に戻れる日がいつか来たら、また生協をはじめられるかな…と思います。

今までもケガなどで請求手続の時など、とても親切に対応して頂き、ありがたく思っていました。今回台風19号で被害にあい、心体共に疲れていましたが、とても早く住宅災害の手続をしていただきありがとうございました。電話の際も心温まる言葉をかけていただき、とてもうれしく思いました。

今回10月に住宅災害になってしまいました。今回本当にコープ共済さんに感謝します。自然の事って本当に怖い思いをし、まさかの台風に悩まされました。今は、毎日片づけ片づけの日々です!! ありがとうございます。

台風19号の災害により、1階部分が全て浸水しました。そんな時にコープさんからの1本のTELに本当に感謝の気持ちでいっぱいでした。早い対応と優しいお言葉に涙です。ありがとうございました。

何かあった時のためと、気軽に入った共済でした。台風19号で家が半壊。何気に見直した《たすけあい》に住宅災害共済金が含まれており、思いがけない共済金でした。とても助かりました。



「ありがとうの声」にありがとう

おめでとう



本当にすぐに支払われました

契約直後のケガだったので、内心無理だろうと思いつつも連絡してみたら、本当にすぐ支払われました。鈴木さんありがとう。



鈴木さんは信頼できる職員さんです

担当してくださった、鈴木さんの説明が本当にわかりやすく、信頼できる職員さんです。ありがとうございました。

「ありがとうの声」をいただいて驚きとともにうれしく思います。共済の説明時には、不明な点がないか、不安な点がないか確認しながら丁寧な説明をするよう心掛けています。これからもお会いする組合員さんに「共済の話を聞いて良かった」と思ってもらえるよう取り組んでいきます。

いばらきコープ 鈴木さん



ありがとう



亀山さんのおかげで助かりました

共済の亀山さん、配達の柏原さん、色々とありがとうございます。本当にケガをした時はびっくりと同時に加入しておいて良かった！と思いました。請求もとてもカンタンで赤ちゃんがいても無理なく出来ました。



亀山さんがきっかけでコープに親近感が湧きました

担当の亀山さんの説明が本当にわかりやすく、たまに挟む雑談も楽しくて、コープの会社そのものに親近感が持てました。いざという時、頼れるだろうと安心しています。

いただいたすべてのありがとうの声にありがとう返しをしたい気持ちでいっぱいです。組合員さんとお会いするときは相手が笑顔になるような対応を心掛けています。組合員さんからいただいた「ずっと私の担当でいてね」という声を大切に、10年後もご加入いただいた方に胸を張ってお会いできるような保障を提案し続けます。

コープみらい 亀山さん



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。



伊東さんの対応は「神」です

いつもCO・OP共済に加入していて本当に良かったなあと感じております。一宮生協の共済担当の伊東さんの対応は『神』です。心から感謝しております。伊東さんいつもありがとうございます。

ケガを気遣うメッセージ嬉しく思いました

子どもが進学し、新学期が始まった矢先に、ケガをしてしまいました。通院等もあり、慌ただしい毎日でしたが、スムーズに対応していただき、大変助かりました。また、請求書類の送付と共に、担当の伊東様からケガを気遣うメッセージもいただき、機械的な対応ではなく、加入者の気持ちに、寄り添ったサービスを提供されているのだと嬉しく思いました。今後とも宜しくお願い致します。

過分なお言葉をいただき、大変有り難く思います。共済金のお問い合わせをいただいた際、「ご家族様も大変だったでしょう。ご回復おめでとうございます」というメッセージや思いを込めて、案内しています。CO・OP共済は「ご家族みんなの保障」、全ての手続きは「ご家族みんなの案内」と思い、これからも業務に励んでいきます。

一宮生協 伊東さん



おっかれさま



足立さんのお人柄に1番惹かれました

商品の良さにも惹かれましたが、なんと言っても足立さんのお人柄に1番惹かれました。具体的には、質問したことに対する即答力や親身になって相談に乗ってくれるところなどです。4カ月の赤ちゃんを抱えながらなので、あんまり時間も取れませんでした。その短時間で的確に説明やアドバイスをくださいました。大変良かったです！個人的に応援しています！！

最終的に決めさせていただきます

いくつか他社さんの商品も検討しておりましたが、掛金が手頃である事以上に、足立さんの説明と配慮、柔軟性、傾聴力に大変好感度が上がり、最終的に決めさせていただきます。

組合員さんのお一人おひとりの暮らしに寄り添ったご提案ができるように試行錯誤しながら推進していますので、いつも笑顔で元気にお話することも心がけています。今回、組合員さんから過分なお声をいただけてとても嬉しいです。

これからも組合員さんのお話をよく聞き、より良い人生のお手伝いができるよう頑張ります。

コープこうべ 足立さん



「ありがとうの声」を新入職員への 共済フォロー研修時に活用しています

コープなごのでは、コープ共済連から送られてくる「ありがとうの声」カードを、事務所内に掲示したり、職場内で表彰したりする取り組みの他、新入職員への共済フォロー研修時に、「ありがとうの声」の抜粋版を活用しています。



共済に取り組む新入職員の心の支えにしています

入職2ヵ月目の新入センター職員を対象にした共済フォロー研修では、「ありがとうの声」の抜粋版をもとにしています。組合員さんからたくさんの感謝の声が寄せられていることや、組合員さんとの信頼関係がとても大切であることを伝えています。自信をもってCO・OP共済をお勧めし、日頃の丁寧なフォローを継続していくための、心の拠り所としています。



気持ちに寄り添って くれたことがうれしい

「助け合い」の気持ちだけで、加入したのですが、折にふれて情報をお知らせいただき、とても感謝しています。今回に限らず詳細に説明していただきましたので、内容はとてもよくわかりました。保障の金額ではないのです。私の気持ちに添っていただいたことがうれしいのです。同封されてきた折り鶴を見て、家族共々感動さえ覚えました。本当にありがとうございました。



担当の方からの連絡で、 加入できる保障があることを 知りました

入院の為、共同購入を休んでいた時に地域担当の方が連絡くださり、病気があっても告知事項に該当しなければ入れる保障があると知り加入しました。小さな保障ではありますが、安心を手に入れました。ありがとうございます。

コープなごのの組合員からの「ありがとうの声」

THANK YOU

毎年、この請求忘れの訪問があって、改めて共済に加入していた事を思い出します。時間が経てば、また共済のことは忘れてしまっていて、担当者からの声掛けがとてもありがたいです。請求忘れもですが、見直しの必要性を考えるきっかけにもなります。

THANK YOU

生協職員さん、ご自身の利用体験談を交えつつ、保障内容を説明していただき、とてもわかりやすかったです。気さくな方で世間話もしたり、堅苦しくない時間で、ありがたかったです。

THANK YOU

加入の時の担当者さんが、とても気さくで話しやすかったのが印象的でした。問い合わせ窓口が年末でもやっていて、ホッとしたこともあります。控除証明書の見やすさも、ピカイチです。色付きで年末調整の記入の時にわかりやすく作られています。お客さま目線で、親切的な共済という印象です。

THANK YOU

同封されていた折り鶴、ありがとうございます。折り鶴が好きで、色々作っていますが、自分がいただくことはめったにないので「気づかい」がうれしかったです。



富山県生活協同組合

役員と現場職員が 一体になった取り組み

富山県生協では、共済キャンペーンを始める前に役員の方が各センターで、組合員からいただいた「ありがとうの声」を基に担当者への労いと合わせて、キャンペーンの成功に向けた決起大会も行っています。また、共済キャンペーンが終わった後には、キャンペーン期間中にいただいた「ありがとうの声」を基に活動した成果を振り返っています。

この様に組合員からの「ありがとうの声」と共に、役員と現場職員が一体になった共済推進を進めています。

また、富山県生協のオフィシャルHPには、共済金を受け取られた方からお寄せいただいた“利用者からの声”を紹介し、広く広報活動を行っています。

「ありがとうの声」の活用

●現場活動等

配送センターでは、組合員からいただいた声を掲示し、共済活動の本質を全体で共有する活動を行っています。担当者からは、「組合員のありがとうの声」がやる気につながるという声もいただいています。



●利用者からの声

利用者の声

共済金を受け取られた方からお寄せいただいた声をご紹介します。

CO-OP共済＝たすけあい® ジュニア20コース にご加入
運動部所属の弟、万が一を考えると毎月1000円ならとお守りに掛け始めました。ケガには遠慮がちなものでケガ通病の家庭が辛いのが何よりと思っていましたが驚きの治療、内臓と絡んで見えた原因にはこの保障が心強い味方になってくれました。ありがとうございました。素晴らしいです。電報送金から振込みまでの迅速さには脱帽。すごいです。もうお世話にならなくてすみませんようにと願っています。

CO-OP共済＝すずとあい® 終身医療 にご加入
急な入院でした。年を重ねると共に体力の低下、病気等で自分の安心の拠り所になっていた共済ですが、これで二度目の共済金のお支払いです。本当に有難うございました。これからは自分の身体を大切に日々通したいと思います。

CO-OP共済＝たすけあい® にご加入
病気入院の費用の補填にとっても助かりました。何よりも対応が早いのでうれしかったです。



富山県生協の組合員からの「ありがとうの声」

THANK YOU

息子が1才の時に個配をしていた職員さんの勧めで加入して、息子も18才になりました。サッカーをしていたので、ケガでたいへんお世話になりました。いつも心のこもった親切な対応と折り鶴がいやされます。

THANK YOU

職員（配達）の対応がよく、小学校に上がったからと思っていたが、年長での加入を決めました。何かあってからでは遅いので、“今”と思うキッカケにもなりました。

THANK YOU

とても、丁寧に説明してくれたので、わかりやすかったです。子どもに、将来保障のプレゼントが出来ると思えば安いかなと思い加入しました。

THANK YOU

加入のきっかけは、ころんだと聞いた生協職員さんのあたたかい心がきっかけでした。いつもお世話になっています。

THANK YOU

わからないところがあると、その場で担当者に確認してくれました。迅速に動いてくれました。

生協全体で共有する 「ありがとうの声」

福井県民生協では「ありがとうの声」を店舗でのPOP案内、担当者ニュース、共済推進ニュースで活用しています。また、毎月、直筆の「ありがとうの声」を、福井県民生協全体で共有する取り組みを進めています。

生協全体で共有する「ありがとうの声」

福井県民生協では、月1回直筆の「ありがとうの声」ニュースを作成し、掲示板で職員へ案内していました。2019年12月からは、現場職員により自分の事として喜んでもらえるように、「ありがとうの声」リストへ募集人の情報も付け加えることで、実際に受付した組合員からこんな声をいただけたと思ってもらえるようにすすめています。



店舗でのPOP案内

「ありがとうの声」をもっと組合員さんに広めたい・・・そんな思いから、店内POPや店内放送でありがとうの声をたくさん紹介しています。共済カウンターにお越しくださる組合員さんからも、「今の店内放送、いいね」などお声をいただくこともあり、これからも組合員にも職員にも共済を身近に感じてもらうように取り組んでいきたいと思っています。



福井県民生協の組合員からの「ありがとうの声」

THANK YOU

保障内容が良く、掛金が手頃なのでとても良いし、色々説明を聞きに行ってもやさしくていねいに教えて下さるので、とても安心しています。ハーツさばえ店です。ありがとうございます。

THANK YOU

ハーツさばえ店の係の人に、わからないことをたずねても、いつもていねいに、おしえてくれました。今までに4回ほどあっています。同じ人です。

THANK YOU

ハーツ神中店に買い物に行った時に、CO・OP共済の赤い旗が以前より気になっていて、話をうかがいに行きました。手頃だし、説明もわかりやすく、加入して良かったと思っています。

THANK YOU

ハーツはるえ店で、いつもお世話になっています。保障の相談、請求手続きの際には、毎回親切に丁寧に接して下さいありがとうございます。とても安心します。

「ありがとうの声」を 組合員と職員に伝えています

コープ自然派おおさかでは、「ありがとうの声」を、生協加入セットに入れる「共済案内チラシ」や、毎週お届けしているカタログに帳合する「共済紹介チラシ」に掲載したり、対応した職員やスタッフへ手渡してモチベーションの向上につなげたり等、様々な場面で活用しています。

「ありがとうの声」を大切に活かしています

- 「生協加入セット」に入れる共済案内チラシに「ありがとうの声」を掲載しています。



事例：先天性感音性難聴

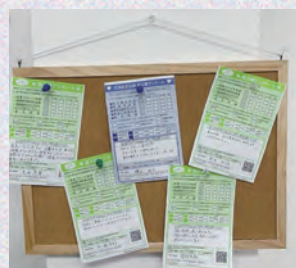
子供が先天性の感音性難聴ですが、何かの保障には入りたく、友だちから「C O O P 共済には入れるものがあるかもしれないよ」と教えてもらい、話を聞くことに。

加入条件のゆるやかなコースには入れるかな？と思っていたところ、通院歴など、告知に該当がないか確認してもらったら、告知該当なく、どのコースでも入れることが分かりました！難聴では入ることができないと言われてあきらめていましたが、加入条件のゆるやかなコースでもなく、条件付き加入でもないジュニア20コースへ入ることができました。

入れないとあきらめず、話だけでもと思って相談に乗ってもらえて助かりました。

- 「ありがとうの声」を掲示・発表しています。

組合員から届いた「ありがとうの声」は、事務所内に掲示した後、対応した職員・スタッフへ上長から手渡して、モチベーションの向上につなげています。



コープ自然派おおさかの組合員からの「ありがとうの声」

THANK YOU

訪問担当の方が笑顔で色々な質問に答えてくださり、つい長居させてしまいました。とても好感が持てる方でした。ありがとうございました。

THANK YOU

娘の医療保障加入の時の担当者が今回も訪問してくださり、その事を覚えていてくださったので、私も親しみを感じました。大変親切に対応していただき、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、組合員アンケートへの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。2019年度には48,418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86.7%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	85.9%	
CS2 時間帯や場所等の配慮	4.44	81.0%	
CS3 商品説明のわかりやすさ	4.42	82.3%	
CS4 チラシのわかりやすさ 加入申込書の記入しやすさ	4.21	75.2%	
CS5 総合評価	4.48	86.7%	

※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。2019年度には47,257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73.8%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	3.99	60.6%	
CS2 担当者に繋がるまでの時間	3.67	51.8%	
CS3 オペレーターによる電話対応	4.29	76.6%	
CS4 帳票の書きやすさ／わかりやすさ	4.15	71.2%	
CS5 総合評価	4.15	73.8%	

※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。2019年度には201,423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90.7%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	4.52	83.4%	
CS2 電話の対応	4.58	87.5%	
CS3 請求手続きのしかた	4.56	87.1%	
CS4 掛金と保障内容	4.47	85.4%	
CS5 総合評価	4.58	90.7%	

※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。

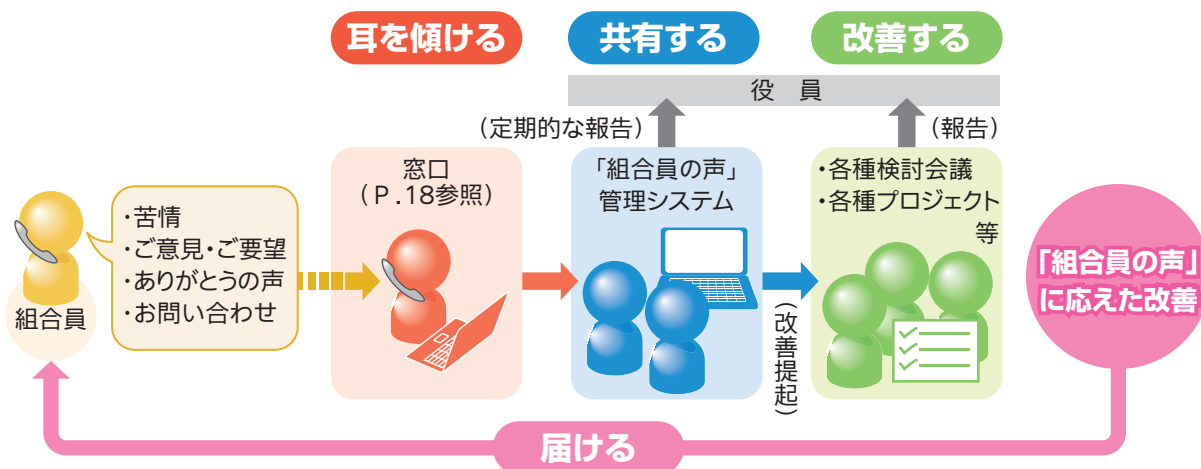


「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます。

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、共有す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

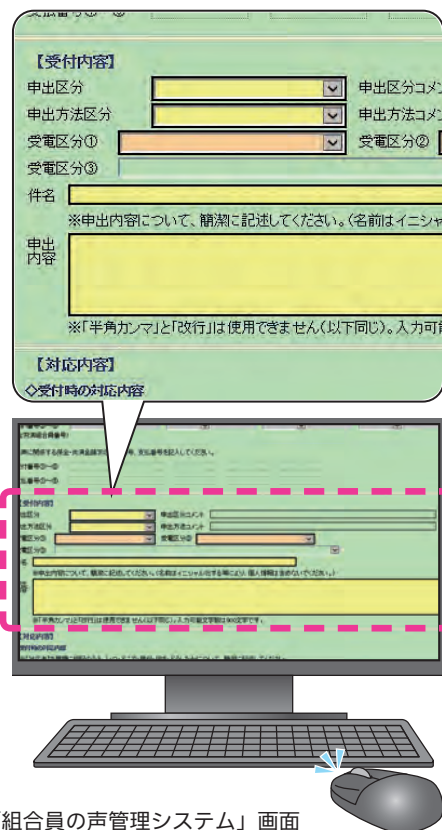
共有のための取り組み

「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」等)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」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。

[2019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		82	80	2	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		651	265	386	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		638	43	388	188	19
	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）		2,303	27	419	1,791	66
	商品内容	C O ・ O P 共済の商品内容について		11,914	60	3,839	7,776	239
	その他	その他 新規加入および商品に関すること		4,156	48	398	1,679	2,031
	小 計		6.5%	19,744	523	5,432	11,434	2,355
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		282	29	213	8	32
	加入手続き	加入手続方法などについて		1,015	499	149	322	45
	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		550	246	192	25	87
	その他	その他 新規加入事務に関すること		0	0	0	0	0
	小 計		0.6%	1,847	774	554	355	164
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		1,010	321	689	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		1,317	55	1,027	145	90
	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		2,945	258	2,123	300	264
	解約手続き	解約手続方法や解約の反映タイミングなど		228	143	24	26	35
	転出入手続き	転出入手続方法や転出入の仕組みなど		141	30	75	24	12
	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		743	121	222	159	241
	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		148	42	23	19	64
	割戻	割戻の仕組みに関して		879	50	529	265	35
	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		6,865	222	5,369	1,237	37
	その他	その他 保全、アフターサービスに関すること		2,184	29	1,346	666	143
	小 計		5.4%	16,460	1,271	11,427	2,841	921
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		5,649	1,123	1,085	2,904	537
	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		96,790	703	2,505	93,011	571
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		4,279	118	1,093	3,015	53
	その他	その他 共済金、保険金支払に関すること		1,221	11	17	303	890
	小 計		35.4%	107,939	1,955	4,700	99,233	2,051
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		52,248	608	4,284	47,213	143
	個人情報の取扱い	個人情報の取り扱いなどについて		76	62	12	0	2
	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		955	254	156	540	5
	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		307	65	235	4	3
	健康ダイヤル	C O ・ O P 健康ダイヤルの対応		10	3	1	6	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		832	125	261	349	97
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		104,283	36	164	82	104,001
	小 計		52.1%	158,711	1,153	5,113	48,194	104,251
総合計				304,701	5,676	27,226	162,057	109,742



「組合員の声」を積極的に受けとめます。



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には厳重に管理します。

2011年 4月



「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

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

2019年度末、CO・OP共済の加入者は849万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月にお届けしています。

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てきました。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。

2019年度は、共済金支払い時にたくさんの組合員の声をいただけるよう施策に工夫が行われました。その結果、支払時アンケートの回答が前年と比べ55%程度増え、それに付随して、苦情・意見・ありがとうの声等組合員の声も大幅に増加しました。CO・OP共済事業の発展のための「糧」が増えたこととなります。このように、「声」を聴く場面も増やしていくことの重要性を改めて感じています。

今後も、組合員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共済は生命保険部門で 顧客満足度第1位^{*}になりました。



^{*}2019年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査結果 生命保険部門



CO・OP共済は、2019年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査の結果、生命保険部門で2013年-2016年度に続き通算5度目の第1位の評価をいただきました。

これからもみなさまに1番に選ばれ、安心して長くおつきあいいただけるCO・OP共済をめざしてまいります。



「組合員の大切な声」報告集2020

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



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13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

2019年度(2019年3月21日～2020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2020』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。

明日の暮らし、ささえあう

CO・OP 共済

発行日：2020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：03-6731-7820 (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。

2020.05.19.000