

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 2022**

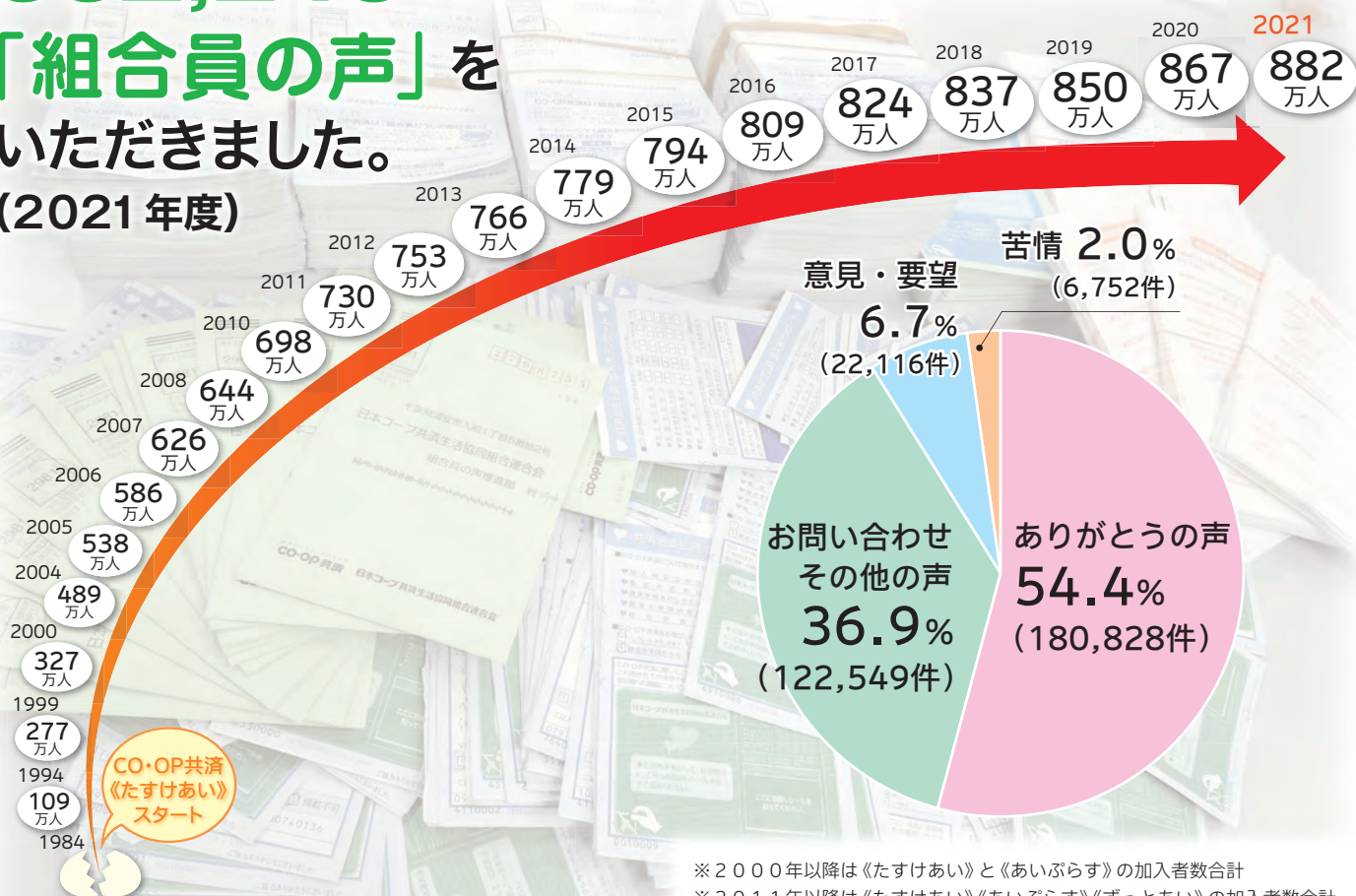


日本コープ共済生活協同組合連合会

もくじ

・「組合員の声」から改善を実現します	3
・「組合員の声」を受けて改善しました	4
・貴重な「組合員の声」への対応	6
・新型コロナウイルス対応に関連する「ありがとうの声」	7
・「ありがとうの声」にありがとう	8
・会員生協の取り組み	14
コープあおもり・青森県民生協 振り返り冊子から「ありがとうの声」を伝える取り組み	
とちぎコープ 共済の良さを伝える取り組み	
生協ひろしま 士気向上に努める取り組み	
生協しまね 「ありがとうの声」を紹介する取り組み	
・「組合員満足度 (CS)」の向上を目指しています	18
・「組合員の声」と向き合い組織全体で考えます	20
・「組合員の声」を積極的に受けとめます	22
・「組合員の声」に応えるCO・OP共済をめざして」 代表理事 和 田 寿 昭	23

332,245 件の 「組合員の声」を いただきました。 (2021 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 5,123件

主な内容

- 職員の態度・マナー
- 案内物の発送
- その他

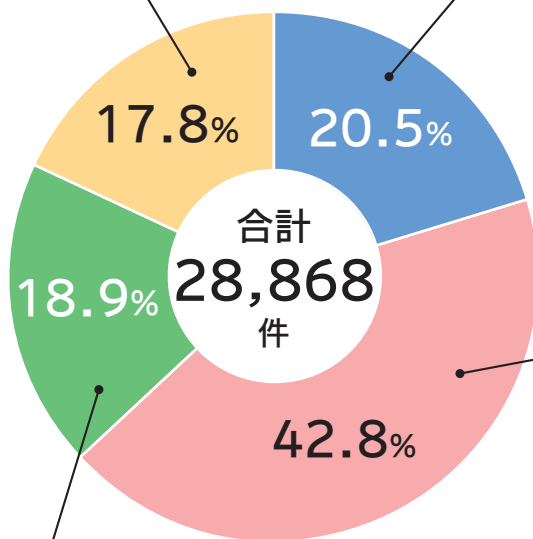


A: 新規加入／商品関連

B: 新規加入／事務関連 5,925件

主な内容

- 加入時案内物
- 加入引受基準
- 告知
- 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

12,369件

主な内容

- 加入後案内物
- 満期継続
- 割戻
- 受付窓口の利便性
- アフターサービス関連

改善事例 01 →

改善事例 02 →

**D: 共済金・
保険金支払関連** 5,451件

主な内容

- 支払判断
- 支払事務
- 共済金書類
- 案内物

改善事例 02 →





「組合員の声」を受けて改善しました。

改善事例

01 《たすけあい》ジュニア20コース満期年齢の引き上げ！



ご意見・ご要望

- 今加入の保障が、20歳で終わるのが残念です。このまま続けていただきたいです。
- ジュニア20コースに加入できる年齢を大学卒業の22歳までにしたい。
- ジュニア20コースは良い商品と思いますが、満期後、移行したコースの保障に落差がある気がします。



手ごろな掛金で満30歳まで保障を続けることができるようになりました。

2016年に「ジュニア18コース」の満期年齢を20歳に引き上げて「ジュニア20コース」になりましたが、さらなる満期延長を求める声をたくさんいただきました。これらの声を受けて、2021年9月以降に満期を迎える契約から満期年齢を10年延長し、満20歳から満30歳に引き上げました。

ご加入

満20歳

満30歳

今までは満20歳の
満期日までの保障

満期年齢延長！

■ご加入いただける年齢:0歳から満19歳(発効日時点)

※すでに満20歳を超えて《たすけあい》の大人向けコースにご加入の方は、ご加入いただけません。

※ジュニアコースおよび《たすけあい》Jープラスコース間の更改は、満29歳まで可能です。

■保障期間:満30歳の満期日まで

■コース名称について

帳票上では、0歳～満19歳の間は「ジュニアコース」、満20歳～満30歳の間は「《たすけあい》Jープラスコース」と表記します。なお、保障内容に変更はありません。



ご意見・ご要望

- ネットで請求書類を取り寄せしましたが、ケガ通院日数など入力しても結局白紙書類が送付される仕組みでした。できればネットで請求手続きが完結する仕組みにしてほしい。
- 共済金の支払いが、振込通知よりも早く、支払いに気付かなかった。
- 控除証明書の電子発行はできないのか。



追加・リニューアルした機能（2021.6.27～）

1. ケガ通院共済金の請求 **New!**

《たすけあい》ケガ通院共済金について、共済マイページ上で手続きが完結できるようになりました。※ご請求内容によっては、お取り扱いできない場合がございます。

2. 共済金振込履歴の照会 **New!**

過去の共済金振込履歴が、共済マイページで照会可能となりました。また共済金振込履歴が追加された際にも更新通知が送られるようになりました。

3. 控除証明書の再発行 **リニューアル**

当年度の控除証明書を電子データでも受け取れるようになりました。これによりe-Tax（国税電子申告・納税システム）を利用した年末調整にもご利用いただけるようになりました。



**ケガ通院の共済金請求が
共済マイページでできるようになりました！**

共済マイページ





貴重な「組合員の声」への対応。

「組合員の声」から改善を予定しています。

「《ずっとあい》終身医療の年払契約を中途解約したときに
解約返戻金がない」との声に答えるために



苦情

- 《ずっとあい》終身医療の年払契約を中途解約したとき、未経過共済掛金が返金されないことについて納得がいかない。
- 被共済者が亡くなった。掛金が年払いになっていたが、未経過共済掛金部分の返金はないのか。

→ 検討状況

《ずっとあい》終身医療は年払掛金の払込期間中に解約した場合でも未経過共済掛金は返金しない商品設計としていましたが、組合員からの要望を受け、2022年9月2日以降の発効契約より未経過共済掛金を返金する商品設計に変更する予定です。また、《ずっとあい》終身生命および終身医療の年払掛金の払込期間中に死亡消滅した場合であっても同様に、未経過共済掛金を返金する商品設計に変更予定です。

「組合員の声」から改善を検討しましたが 対応が難しいと判断しています。

「《あいふらす》《ずっとあい》の割戻金を毎年振込してほしい」の声に答えるために



ご意見・ご要望

- 割戻金は、据え置きではなく口座へ自動的に戻してほしいです。
- 割戻金を毎年口座に返金手続きなしで、返してほしいです。

→ 検討状況

《あいふらす》《ずっとあい》の割戻金は、ご契約の終了時まで据え置いてお支払いしています。現在、共済期間中は原則割戻金を据え置くことで事務作業にかかる経費を削減し、割戻率を計算しています。毎年自動振込みにすることで、割戻率が下がる可能性もあるため、現状では対応が難しいと判断しています。



新型コロナウイルス対応に関連する「ありがとうの声」。

新型コロナウイルス感染の収束が見通せない中で、感染された皆さまやご家族の方々には、心よりお見舞い申し上げます。一日も早いご回復をお祈り申し上げます。

2021年度は実際に新型コロナウイルスに感染された組合員や、新型コロナウイルスのために収入が減ってしまった組合員からも声が寄せられました。また、感染防止対策の一環として、インターネット加入やタブレットを使った共済推進を進めた年でもありました。

そのような組合員に寄り添った対応に対していただいた「ありがとうの声」を皆さんにご紹介いたします。

共済金お支払い への「ありがとうの声」

今回中1の息子が突然の入院となり、コロナ禍の中、1か月間面会もできず、耐え忍ぶ日々が続きました。できることは、差し入れのみ。幼少期から加入していたCO・OP共済に今までケガでお世話になっていましたが、まさかうちの子が入院？という状況で戸惑いしましたが、共済金のおかげで金銭面は安心でき、支払いまでもとてもスムーズで本当に助かりました。ありがとうございました。

新型コロナウイルス感染症でした。自宅療養も宿泊療養も外出できず、準備するものも多く、買い物に人に頼んだりして出費がかさみ大変でしたが、共済金請求ができて助かりました。

コロナ療養で宅配等に頼り、かなりお金がかかったので、帰宅後に保障の対象となることが分かり、早速請求させてもらいました。これからもよろしくお願いします。

手続きから支払いまで早くて本当に助かります。コロナ禍で収入が激減してしまった今なので。

※実際のお支払いは共済金請求書ご提出後の判断となります。
※CO・OP共済の共済金は、交通費や食事代、薬代などの実費を保障するものではありません。

職員対応 への「ありがとうの声」

時間を合わせ自宅まできていただき丁寧に対応してもらいました。またコロナ禍の中、タブレットやパンフレットもしっかり消毒してから渡していただき、とても気を遣っていただきました。ありがとうございました。

既に加入していたジュニアコースの契約内容確認で自宅に来ていただきました。年齢的に保障の見直しを考えていたときなので色々質問させていただきましたが、その場で丁寧な説明をしていただき、とても好感がもてました。また、コロナ禍と言うことで、契約時にはタブレット消毒、新しいタッチペンの使用など細かい気遣いも大変だったと思います。ありがとうございました。

共済を第1子の時に自宅に来ていただき、説明を受けながら加入しました。その時にネットでも加入できると聞いていたので、第2子はネットで加入しました。コロナで色々心配なことも多かったのですが、ネットでも加入できてよかった。

コロナが再び拡大しつつある時期で、自宅まで来ていただけ、タッチパネルでスムーズに説明と入力があり、便利でした。



「ありがとうの声」にありがとう



ありがとうの声:

馬場さんのお気遣いで安心して加入できました！

馬場さんに担当していただきました。子どものお昼寝に配慮していただいたり、気さくにお話聞いてくださったり、安心して加入できました。ありがとうございました。

ありがとうの声:

馬場さんの詳しく分かり易い説明に感謝しています！

担当者の馬場さんにはお忙しい中、何度も足を運んでいただき、詳しく分かり易い説明をしていただいた上での契約でした。本当に感謝しております。ありがとうございます。



「ありがとうの声」にありがとう

最近では何をするにしてもアンケートやレビューを目にする機会が多いですが、実際に書かれる方は少ないのでは？と考えています。そんな中、私の名前まで入れて感謝の声をいただけることが非常に驚きであり、何よりもうれしく思います。いただいた「ありがとうの声」はすべて大切な宝物です。目を通す度に組合員さんの笑顔を思い出し、これが日々の共済推進の励みになっています。

コープみらい 馬場さん

Q A 馬場さんへ 一問一答

Q 思うように共済を広めることができず苦しんだり、挫折しそうになったことはありますか。

A 何度もあります。ご加入されなかったのは私がCO・OP共済の良さを伝えられなかったからです。そんなときは今までにお会いした組合員さんの笑顔を思い出すことで前を向き、より多くの組合員さんへお知らせするようにしています。

Q 組合員さんとのコミュニケーションで大切にしていることはありますか。また、組合員さんは、あなたにとってどのような存在でしょうか。

A 組合員さんの立場に自分の身を置いて考え、本音でお伝えするよう心掛けています。またCO・OP共済を素晴らしい商品と感じておすすめしていますので、組合員さんを大切な家族や親友と同じように想い、日々接しています。

Q CO・OP共済を広める際、組合員さんへどのような声掛けをどのようなタイミングで行っていますか。

A コープみらいでは、情報連携型の共済推進を行っています。新たに生協へご加入いただいた組合員さん全員にCO・OP共済をお知らせしたいので、いつも情報を連携してくれる地域担当の方に必ずお声がけして欲しいとお願いしています。



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。



ありがとうの声:

入院をした時、尾身さんに色々と気にかけていただきました！

共済担当の尾身さんからのお話でCO・OP共済に加入しました。病気で入院した時も色々と気にかけていただき、退院後も請求のこととか教えてくださり、本当にうれしくありがとうございました。

ありがとうの声:

尾身さん分かり易い説明をありがとうございました！

CO・OP共済の説明を分かり易くしてくださり、とても良かった。最初にTELして資料を送ってくださった尾身さん。分かり易くメモも書いてくださり、ありがとうございました。大変助かりました。



「ありがとうの声」にありがとう

「入っていて良かった！」これは私自身の気持ちでもあります。2年前に大病を患い手術をしましたが、金銭的な心配が軽減されることは、心の平安を保つために重要な要素でした。共済のご案内で出会う全ての方が一生涯健やかに過ごされることをいつも願っていますが、万が一の時に「入っていて良かった！」と思っていただけるよう、想像力を働かせてお知らせすることを心掛けています。

ユーコープ 尾身さん

Q A 尾身さんへ 一問一答

Q 思うように共済を広めることができず苦しんだり、挫折しそうになったことはありますか。

A 10年前を思い起こすと、「保険は高い！」というイメージが世間にあり、共済の声かけも営業色の強いものと思われてしまうことを感じました。保険と共済の違いを考えてみることに必死だった頃を思い出します。

Q 組合員さんとのコミュニケーションで大切にしていることはありますか。また、組合員さんは、あなたにとってどのような存在でしょうか。

A 若い方と話す時は自分がその年代だった頃を思い出し、自分と同年代の方には自分であったならと考え、年配の方にはその方の気持ちに寄り添って考えます。組合員として同じ立場でいることを常に意識しています。

Q CO・OP共済を広める際、組合員さんへどのような声掛けをどのようなタイミングで行っていますか。

A 全ての組合員さんに「共済を知る権利」があると思い、リストを活用して毎日お知らせをしています。その方が必要と思った時、いつでもCO・OP共済が近くにあることを思い出していただけるようにしておきたいです。





ありがとうの声:

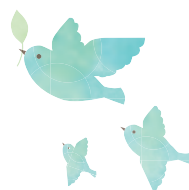
岡田さんの説明で、とても満足いく保障のかけ方ができました！

岡田さんに息子の時お世話になったことを思い出し、ご連絡させていただきました。このたび、私も今の保障を見直したく、色々ご意見いただきながら、検討させていただきました。とても満足いく、保障のかけ方ができました。感想が遅くなり申し訳ございません。これからもよろしくお願いいたします。

ありがとうの声:

岡田さんのとても分かり易い丁寧な説明でとても満足しております！

とても分かり易い丁寧な説明でとても満足しております。こんなご時世なので、満足いく共済に入れました。何事もないのが1番ですが、保障も大切ですよ！ありがとうございます。岡田さんによろしくお伝えください。そして、CO・OPの皆様、お体に気をつけてください。いつもありがとうございます。



「ありがとうの声」にありがとう

配送担当者さんから「岡田さん！あの組合員さん喜んでやったよ！」という声もよくもらっていますが、お手紙でいただくお声もうれしいですね。

初対面の組合員さんにご家族の現状をお教えいただき、CO・OP共済をご案内させていただけるのは普段の対応をしっかりできている「いつもの担当者」の仕事と人柄のおかげです。生協を大好きになっていただいている組合員さんと職場の仲間に感謝です。

コープしが 岡田さん

Q A 岡田さんへ 一問一答

Q 思うように共済を広めることができず苦しんだり、挫折しそうになったことはありますか。

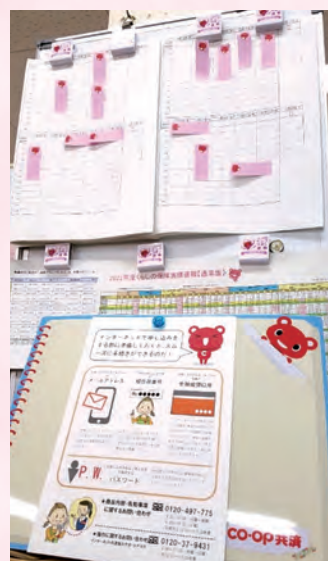
A 初任者当初2カ月間は、対予算50%の未達実績。当時の共済部局マネジャーと委託担当者さんには本当にご心配をかけました。期待を裏切らない自負と、お役立ちしたい組合員さんとお会いして対話していく積み重ねで今に至ります。

Q 組合員さんとのコミュニケーションで大切にしていることはありますか。また、組合員さんは、あなたにとってどのような存在でしょうか。

A 組合員さんは大切な隣人です。生協の組合員になったきっかけ、お気に入りの生協商品、家族のありようを教えてもらい話題を膨らませ「お母さん」「お兄ちゃん」など、ママ友と話すように呼び掛けて対話を進めています。

Q CO・OP共済を広める際、組合員さんへどのような声掛けをどのようなタイミングで行っていますか。

A 春の新生活などマーチャダイジングの歳時ものと、保障加入をあきらめている方への呼びかけです。商品説明よりも「家族のくらしの中のリスク」を柔らかく伝えて「保障を考えたい」と感じていただけるお手伝いをしています。





ありがとうの声:

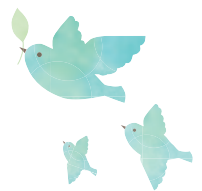
小野さんの親切な説明で安心して加入を決めることができました！

小野さんに担当していただいて《たすけあい》J1000円コースに加入しました。とても親切で詳しく説明してくださったので安心して加入を決めることができました。これからも宜しくお願いいたします。

ありがとうの声:

小野さんの説明で納得して加入することができました！

子ども達が成人し、今後安心できる保障について悩んでいたところ、質問に分かり易く答えてくださり、納得して加入することができました。小野さんありがとうございました。



「ありがとうの声」にありがとう

共済の仕事をしていて一番うれしい誉め言葉は『めちゃくちゃよく分かったわ〜』『今回初めて納得して加入できたわ〜』です。訪問先でもこの言葉を聞くと、『僕らへの一番の誉め言葉です〜』って答えています。こんな言葉や「ありがとうの声」をいただくとモチベーションもアップします。今までいただいた「ありがとうの声」は全て自分の宝物としてとっています。このたびは、ありがとうございました。

コープこうべ 小野さん

Q A 小野さんへ 一問一答

Q 思うように共済を広めることができず苦しんだり、挫折しそうなことはありますか。

A 1日の成果が「0」の日もあります。共済はとてもいい商品なので、自分が本当にいいと思った商品をその組合員さんの為に、一生懸命おすすめすれば、必ず結果がついてくると信じて活動しています。

Q 組合員さんとのコミュニケーションで大切にしていることはありますか。また、組合員さんは、あなたにとってどのような存在でしょうか。

A 『超丁寧な言葉使い』『超分かり易い説明』『超押し付けない営業』を行動指針にし、例えば「おくさん」ではなく「おくさま」、「おこさん」ではなく「おこさま」と呼び、どうすれば分かり易く伝わるかを常に考えています。

Q CO・OP共済を広める際、組合員さんへどのような声掛けをどのようなタイミングで行っていますか。

A 月一度共済おすすめ週間を設けています。地域担当が自信を持ち、納得して声掛けできるように取り組み前に10分以内の勉強会を必ず実施しています。「なぜこの方にこの保障が必要か」「このまま加入していたら今後どうなるのか」を切り口に、対象の方、商品を決め、その内容が何となく分かるくらいまでの勉強会資料を作成します。3年間継続実施した効果が出ていると思います。





ありがとうの声:

三浦さんの分かり易い説明にとっても満足しています！

加入した時に、コープの共済担当の三浦さんにはとても良くしていただき、分かり易い説明でとても満足しています。家族全員の加入をし、安心しています。

「ありがとうの声」にありがとう



このようなお言葉をいただけて、本当に心からうれしく、ありがたく、感激しております。

私に相談してよかった、加入してよかった、安心できた、何かの時はまた来よう、と思っただけのように、これからも世の中のことを知りながら、色々なことにしっかりとアンテナを張り、学び続け、共済を通して組合員さんの「より良い暮らし」のために貢献していきたいと思います。ありがとうございました。

コープさっぽろ 三浦さん

Q A 三浦さんへ 一問一答

Q CO・OP共済をおすすめの際、日頃はどのようなものを活用していますか。

A パンフレット、ホームページ上の「オススメプランシミュレーション」、「ご契約のしおり」、「よくあるご質問」は対面での相談に無くてはならないツールです。タブロイド版は小さく折ってお声掛けやレジでの配布、イベントなどに大活躍です！

Q 思うように共済を広めることができず苦しんだり、挫折しそうになったことはありますか。

A はい。私の場合一人がかかえないで、「店長」に時間を作ってもらい相談しています。「店長」の存在はとても大きいです。また、自分用に付けている「共済ミニ日記」の中に綴った組合員さんとの楽しい会話や温かい言葉が力をくれます！

Q 組合員さんとのコミュニケーションで大切にしていることはありますか。また、組合員さんは、あなたにとってどのような存在でしょうか。

A 一番は「信頼関係」です。そのためには組合員さんの話を熱心に「傾聴」すること。組合員さんの不安や困ったに寄り添い、すぐに対応する。そして、私を成長させてくれるかけがえのない存在です。皆さんが自分の家族のように愛おしいです。

Q CO・OP共済を広める際、組合員さんへどのような声掛けをどのようなタイミングで行っていますか。

A お店全体として毎月約400～500部のおすすめツールをレジにて配布しています。共済コーナーに立ち止まってくださる組合員さん用にセットしておいた三浦ファイルをお渡しします。中には私の1か月のシフトも入れています。





ありがとうの声:

岩田さんのアドバイスで安心できる保障になりました！

保障の見直しで、大変お世話になりました。長男には持病があり、入れる保障は無いと思っていましたが、アドバイスをいただき充分な保障の共済に入ることができました。私と次男の保障も、見直しをしていただき、安心できる保障になりました。岩田さん本当にありがとうございました。



「ありがとうの声」にありがとう

うれしい声をいただきありがとうございます。仕事をする上でとても励みになります。組合員さんの話をよく聴き、安心できる保障を案内して、喜んでいただけるような対応をしていきます。

コープみやざき 岩田さん

Q A 岩田さんへ 一問一答

Q CO・OP共済をおすすめの際、日頃はどのようなものを活用していますか。

A 自動店内放送で季節に応じた案内とディスプレイを製作し、活用しています。

Q 思うように共済を広めることができず苦しんだり、挫折しそうになったことはありますか。

A 分からないときなどは、くらしの保障サポーターや保障相談員へ聞き、保障相談につないでいます。周りの職員や保障事業職員の力も借りて間接的に広めています。自動店内放送を中心に共済を広め、店内放送を聴いた組合員さんから、問い合わせや、共済・保険に加入したいとの相談には、意向に沿い対応しています。

Q 組合員さんとのコミュニケーションで大切にしていることはありますか。また、組合員さんは、あなたにとってどのような存在でしょうか。

A 笑顔で接すること、組合員さんの話をよく聴くこと、組合員さんを待たせないことを心がけています。来店される組合員さんは日々変わりますが、顔と名前が一致する組合員さん、なじみの組合員さんを増やして、気軽に相談していただき、喜ばれること、信頼されること、岩田さんでよかったと頼りにされることをめざしています。いつもの職員がいるサービスカウンターへ気軽に寄っていただけることをめざします。

Q CO・OP共済を広める際、組合員さんへどのような声掛けをどのようなタイミングで行っていますか。

A パンフレットラックを見ている方などには「保障で困っていることなどありませんか。」と気軽に声を掛けることもあります。



振り返り冊子から「ありがとうの声」 を伝える取り組み

コープあおもり、青森県民生協では、2生協合同で店舗共済キャンペーンを実施しています。例年は総括会を開催してきましたが、昨今はコロナ禍で開催が難しいため、振り返り冊子を作成し、「ありがとうの声」の共有を進めています。

合同での決起集会と総括会の取り組み

毎年春、秋に実施している青森2生協合同の店舗共済キャンペーンについて、例年は合同でキャンペーン前の決起集会と、キャンペーン後の総括会を開催しています。決起集会では前回キャンペーン時の好事例の共有と、次期キャンペーンに向けて各店舗の店長、推進委員長、共済カウンタースタッフが参加して、意思統一と決意表明を行っています。



振り返り冊子から「ありがとうの声」の共有

昨今ではコロナ禍のため、以前のように集まっての開催が難しくなったため、総括会の代わりの取り組みとして、振り返り冊子を作成しています。その冊子に「組合員の声」として“ありがとうの声”を掲載し、組合員の想いの共有を進めています。

コープあおもり、青森県民生協の組合員からの「ありがとうの声」

THANK YOU

先日はどうもありがとうございます。説明が分かり易く、こちらの声をとても良く聞いてくれて安心しました。共済課の方へ。

THANK YOU

アカシア館の方は、きちんと説明してくれて分かり易かったです。

THANK YOU

とても親切丁寧でいろいろ保障などについて説明していただき、とても分からなかったことも何回も説明していただき、満足です。八重田店の方です。

THANK YOU

請求書類の書き方に不安があり、和徳店に行ったところ、担当者さんより分かり易く説明いただきながら請求手続きできました。ありがとうございました。

THANK YOU

青森さくら館の方は、いつも丁寧に対応してくれます。ありがとうございます。

とちぎコープでは、定期的に店内の掲示板などに「組合員の声」を掲示し、共済の良さを伝える取り組みを行なっています。また、共済キャンペーン中は店内放送でいただいた「組合員の声」の中から、放送時間を決めて紹介をしています。

共済の良さを伝える取り組み

組合員から寄せられた保障内容や職員の対応についての「感謝の声」を、お店にお買い物に来た組合員の目に付く場所に、POP等を使ったりして、共済の良さを伝える取り組みを進めています。

また、共済キャンペーン中は店内放送で定期的に時間を決めて「組合員の声」を紹介しています。共済に興味を持った方にはじっくり説明を聞けるように、一部の店舗では共済カウンターも設けて、いつでも組合員が立ち寄れるように努めています。



コープ鶴田店共済カウンター 組合員対応の様子

とちぎコープの組合員からの「ありがとうの声」

THANK YOU

コープデリを運んでくださる宇都宮センターの方が、パンフレットにふせん等でとても分かり易くしてくれて安心できました。ありがとうございます。

THANK YOU

ずっと悩んでいましたが、店頭で声を掛けていただき、背中を押され加入しました。手続きはWEBでしてしまいましたが、やはり、店頭で相談できる方がいるのは良いと思います。

THANK YOU

ウィークリーコープを利用しているので、配達担当の方に共済入りたいと伝えたら、共済担当の方に連絡をしてくださり、とてもスムーズに加入できよかったです。

THANK YOU

担当してくださった壬生センターの方が、分かり易く丁寧に説明してくれたので安心して共済に加入することができました。こちらに寄りそって話を進めてくれたので、とてもありがたく良い気持ちになりました。

THANK YOU

加入時も、丁寧に分かり易く説明していただきました。担当の配達の方も、子どもが一人産まれて追加で加入したいと話したら、すぐに対応していただいて、配達日ではないのに、家に書類を持ってきてくださり、本当にありがとうございます。子ども3人共済に加入して大満足です。1人子どもに持病があるんですが、加入できるコース※があり安心しました。

※ご加入には告知事項への回答が必要です。



生協ひろしまでは、定例会議等の際に担当者へ「ありがとうの声」を渡して、士気向上に努めています。また、着任者研修や新入職員への研修時の資料として、「組合員の声」を活用しています。

士気向上や研修時の活用

毎月の定例会議等の際に担当者へ「ありがとうの声」を渡して、士気向上に努めています。共済をお勧めした際に、厳しい苦言をいただくこともあります。組合員によっては共済のことをまだあまり知らなくて、加入できたらとても喜ばれる方もいらっしゃることを交えて、実際の「組合員の声」を共有しています。

また、着任者研修や新入職員への研修時に「組合員の声」を活用し、共済に関わる職員として寄り添う“組合員の想い”を伝える取り組み、毎月の支所長会議でも「ありがとうの声」を改めて共有、確認する取り組みを進めています。

生協ひろしまオリジナル電子マネー機能付き組合員証“コプカ”

生協ひろしまでは電子マネー機能付き組合員証にコーすけをベースに広島東洋カープとコラボデザインになっています。コーすけも地元カープと同様に愛されるように、という想いをデザインにしています。



生協ひろしまの組合員からの「ありがとうの声」

THANK YOU

以前コープ矢野東で話をさせていただいた人がコープ船越にいて、説明が分かり易いし、話がし易かったので、とても良かったです。

THANK YOU

いつもお世話様です。高陽店で手続きしましたが、すぐ調べて書類を出し、分かり易くラインを引いてくれて、封筒もくださりありがとうございました。

THANK YOU

いつも利用する焼山店のスタッフの方は親切、丁寧な対応でした。手続きの最後に「お大事になさってくださいね」との言葉がうれしかったです。

THANK YOU

担当の東広島の方には加入の際の説明や申し込み等、本当に分かり易く丁寧に教えていただきました。よい人柄の方でこれからも生協さんでお願いします。

「ありがとうの声」を紹介する 取り組み

生協しまねでは、毎週発行されている「共済かわら版」に「ありがとうの声」を掲載しています。
また、各支所で朝礼の場等で紹介しています。
また、組合員のリアルボイスを活用した学習会を開催し、より組合員に寄り添った対応を心がけています。

「ありがとうの声」を紹介する取り組み

共済の取り組みの中で大切にしている、組合員から寄せられた「ありがとうの声」を毎週、各支所や朝礼の場で紹介しています。自分たちが組合員にお勧めする際に大切な商品として全員が認識できるように「共済かわら版」に掲載しています。

また、文字だけでは伝わり切れない想いを、リアルボイスを活用した学習会を開催する取り組みも進めています。普段、組合員と接する時間が限られていることから、“生の声”を試聴することによって、組合員の想いをストレートに共有し、より組合員に寄り添った対応ができるような取り組みも進めています。



2021年度かわら版1号

生協しまねの組合員からの「ありがとうの声」

THANK YOU

大学を卒業する子どものために共済に入りました。若い時、保障に入ってなくて入院したことがあったので心配で、お話を聞き手頃な掛け金で入れるので決めました。丁寧に質問にも答えてくださり、とても良い対応でした。

THANK YOU

定期的に配達員さんが声掛けしてくださるので、請求忘れがなく、とても親切で安心できます。

THANK YOU

似たような共済は、他にもたくさんありますが、加入する時だけでなく、共済金の請求についてもチラシに書いてあり（担当者に気軽に声をかける）生協に決めるきっかけになりました。

THANK YOU

いつもの配送の担当さんから、紹介されて共済について話を聞く機会があり、保障についての丁寧に分かり易く説明をいただき子どもの共済を追加加入しました。



「組合員満足度（CS）」の向上を目指しています。

「組合員アンケート」にある各種設問より「組合員満足度（CS）」を知ることができます。私たちはいただいた「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。2021年度には69,136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」満足度スコアは88.5%となっています。

CS評価点数	2020年度		2021年度		満足度スコアの増減率
	5点満点	満足度スコア	5点満点	満足度スコア	
CS1 言葉づかいや態度	4.59	86.6%	4.61	87.0%	0.4%
CS2 時間帯や場所等の配慮	4.46	81.6%	4.49	82.7%	1.1%
CS3 商品説明の分かり易さ	4.45	83.2%	4.48	84.4%	1.2%
CS4 加入申込書の記入し易さ チラシの分かり易さ	4.26	77.1%	4.30	78.4%	1.3%
CS5 総合評価	4.51	87.6%	4.54	88.5%	0.9%

※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



ありがとうの声

子どもが生まれ、共済加入を考えました。それから20年以上たちますが、今も変わらず保障内容もよく、担当してくださる方も丁寧に説明してくれます。今後は息子夫婦にもすすめていきたいです。



ご意見・ご要望

時間があまりなくて、説明が早口になっていくのが分かり、聞きたいことがちゃんと聞けなかったのが、少し残念。パンフレットを読んで理解しました。



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。2021年度には44,148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76.4%となっています。

CS評価点数	2020年度		2021年度		満足度スコアの増減率
	5点満点	満足度スコア	5点満点	満足度スコア	
CS1 音声ガイダンスの分かり易さ	4.07	64.1%	4.08	64.4%	0.3%
CS2 担当者に繋がるまでの時間	3.76	55.6%	3.73	54.9%	-0.7%
CS3 オペレーターによる電話対応	4.33	78.0%	4.36	78.9%	0.9%
CS4 帳票の書き易さ／分かり易さ	4.20	73.1%	4.22	73.6%	0.5%
CS5 総合評価	4.21	76.0%	4.23	76.4%	0.4%

※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



ありがとうございます

私、軽度の難聴のため、お電話することに自信がありませんでしたが、分かり易く説明して下さったので、安心しました。



ご意見・ご要望

何度か電話したが、いつも繋がり難い。また、対応してもらった時も混みあっているから、折り返すと言われ、即時対応してもらえなかった。



支払時アンケート(共済金支払時アンケート)

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。2021年度には206,972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92.6%となっています。

CS評価点数	2020年度		2021年度		満足度スコアの増減率
	5点満点	満足度スコア	5点満点	満足度スコア	
CS1 加入時の対応	4.55	84.6%	4.56	85.1%	0.5%
CS2 電話の対応	4.61	88.6%	4.63	89.0%	0.4%
CS3 請求手続きのしかた	4.60	88.7%	4.62	89.4%	0.7%
CS4 掛金と保障内容	4.49	86.3%	4.53	87.3%	1.0%
CS5 総合評価	4.61	91.8%	4.64	92.6%	0.8%

※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



ありがとうございます

今回、手術をすることになり問い合わせをしました。初めてTELした時から迅速で丁寧にお話をしてくださいました。とても安心できました。



ご意見・ご要望

共済マイページがあるのに、なぜ病気がだとネットから請求できないのか？せめて書類の請求くらいはできるようにしてほしい。

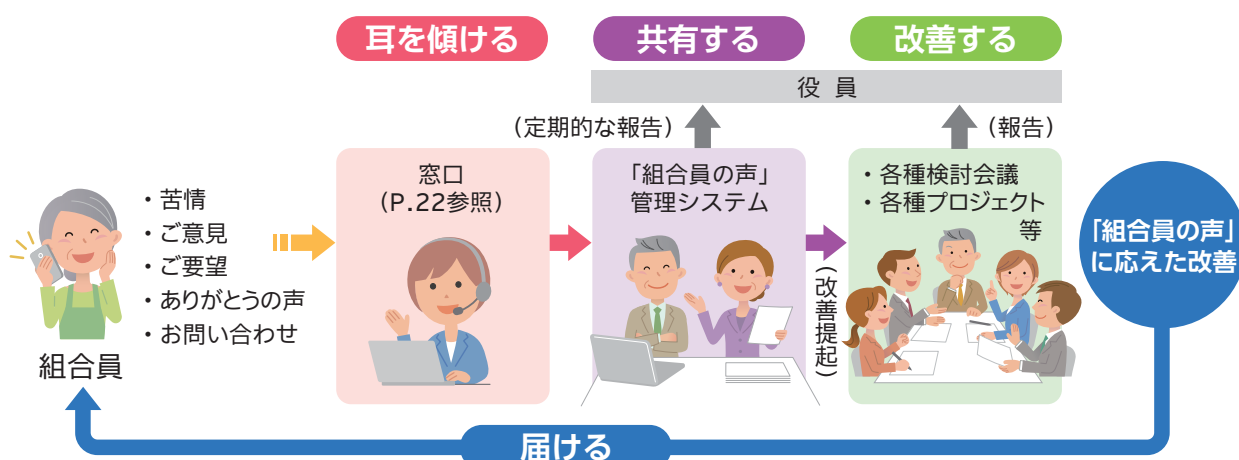


「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます。

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、具体的な改善に結びつきます。また、情報が共有されることにより、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

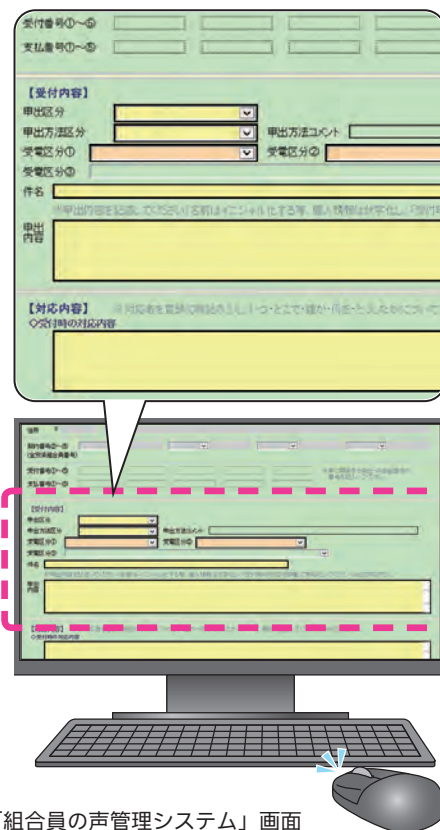
共有のための取り組み

「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（「日次」「月次」「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。



ありがとうの声

支払時アンケートで質問したところ、丁寧に書面にてお返事をいただきました。その書面がきっかけで、今回請求手続きに至りました。本当にありがとうございました。



「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。

[2021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		75	75	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		681	325	353	0	3
	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		684	63	392	181	48
	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）		1,365	24	304	948	89
	商品内容	C O・O P 共済の商品内容について		11,650	55	2,659	8,398	538
	その他	その他 新規加入および商品に関すること		4,669	85	326	2,024	2,234
	小 計		5.7%	19,124	627	4,034	11,551	2,912
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		198	22	122	17	37
	加入手続き	加入手続方法などについて		1,347	506	279	455	107
	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）		475	204	131	26	114
	その他	その他 新規加入事務に関すること		6	0	0	0	6
	小 計		0.6%	2,026	732	532	498	264
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		1,385	651	729	0	5
	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		1,335	65	936	170	164
	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		2,843	265	1,780	570	228
	解約手続き	解約手続方法や解約の反映タイミングなど		245	116	29	21	79
	転出入手続き	転出入手続方法や転出入の仕組みなど		165	47	98	11	9
	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		1,074	288	193	233	360
	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		122	31	25	14	52
	割戻	割戻の仕組みに関して		975	52	663	215	45
	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		5,967	382	4,148	1,402	35
	その他	その他 保全、アフターサービスに関すること		6,024	81	1,790	3,923	230
	小 計		6.1%	20,135	1,978	10,391	6,559	1,207
	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		6,398	898	841	3,890
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		100,011	642	1,457	97,279	633
共済金書類／案内物		共済金請求書類、案内物などに関して		4,622	74	1,509	2,970	69
その他		その他 共済金、保険金支払に関すること		1,148	8	22	191	927
小 計		33.8%	112,179	1,622	3,829	104,330	2,398	
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		60,418	1,101	2,659	56,523	135
	個人情報の取扱い	個人情報の取り扱いなどについて		72	52	12	6	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		1,023	313	104	586	20
	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		292	80	185	4	23
	健康ダイヤル	C O・O P 共済健康ダイヤルの対応		7	3	2	2	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		1,292	219	252	710	111
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		115,677	25	116	59	115,477
	小 計		53.8%	178,781	1,793	3,330	57,890	115,768
総合計				332,245	6,752	22,116	180,828	122,549



「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は厳重に管理します。

2011年 4月

「組合員の声」の受付窓口



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承る窓口として、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・ご要望や苦情を承る窓口を、ホームページ上に設けています。



<https://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
※2022年7月2日（土）より、土曜日・祝日は休業になります。

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 和 田 寿 昭

2021年度末、CO・OP共済の加入者は882万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、組合員の声を事業に生かし運営しています。「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います。この冊子の発行でその取り組みの内容や共済事業の価値を

皆様にお伝えることができれば幸いです。

2021年度に組合員からのご要望やご意見をふまえ、数多くの改善を図ってまいりました。組合員から要望の多かった「《たすけあい》ジュニアコース満期年齢を20歳から30歳へ延長」「診断書の提出基準の緩和」「WEBでケガ通院の共済金の請求受付」などを実現してきました。コロナ禍で組合員のくらしが大きく変わる中でも、全国各地で奮闘する生協職員への励ましの声や感謝の声も数多くいただいています。多くの生協職員が組合員の声から元気をもらい、日々業務に邁進しています。

今後も、組合員の声を生協役職員の中でしっかり共有し「たすけあいの気持ち」を組合員に広げ、共済事業の発展に努めていきたいと思ひます。

2021年度JCSI(日本版顧客満足度指数)、生命保険部門にてCO・OP共済が 「顧客満足」1位を2年ぶり通算6度目の獲得!



2021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、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」を持って業務や活動に取り組み、お役立ちの幅を広げてきました。その結果、6指標中5指標（顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、推奨意向）において1位の評価をいただきました。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。



「組合員の大切な声」報告集2022

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15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

2021年度(2021年3月21日～2022年3月20日)

団体名の表記

コープ共済連の正式名称は「日本コープ共済生活協同組合連合会」です。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2022』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：2022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：<https://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



YouTube ユーチューブ



※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。



1E2104001(2)

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。

2022.05.19,500