

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2023



この「組合員の大切な声」報告集2023は、宣伝物への転載不可です。

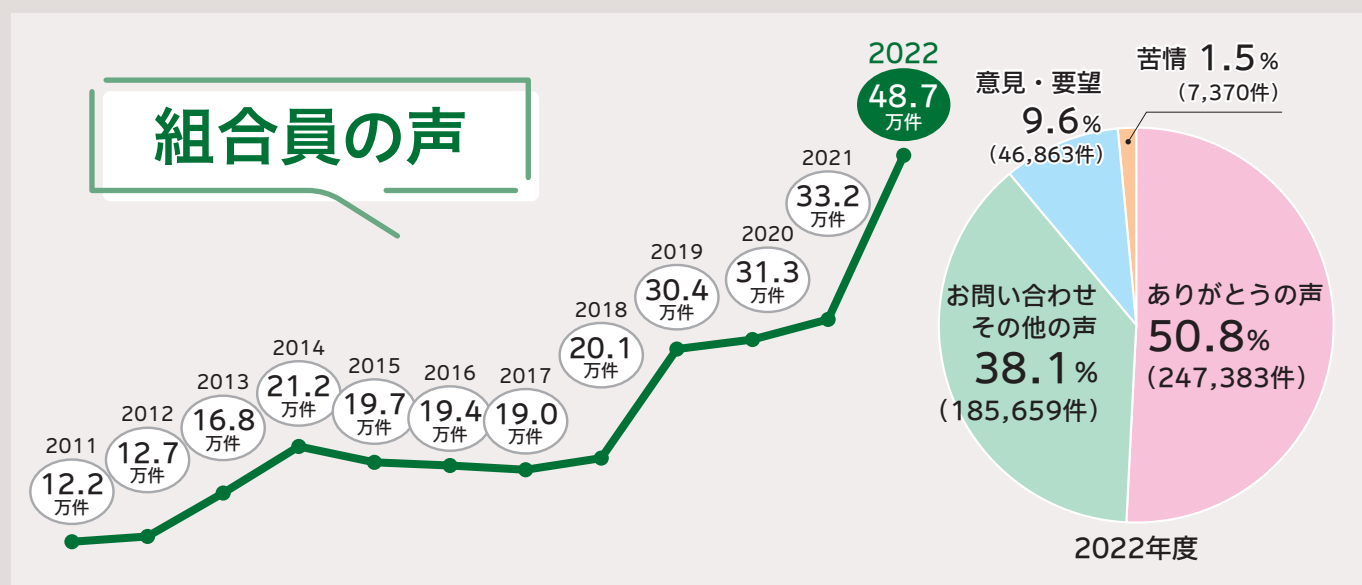
日本コープ共済生活協同組合連合会

もくじ

・「組合員の声」から改善を実現します	3
・「組合員の声」を受けて実現しました	4
・新型コロナウイルス感染症のご請求およびお申出に関する取り組み	6
・「ありがとうの声」にありがとう	8
・会員生協の取り組み	14
コープあきた 「活動意欲」を高める取り組み	
コープいしかわ 「組合員の声」配信強化の取り組み	
コープかがわ 想いを込めて配信する取り組み	
コープみやざき 「組合員の声」一言カードを活用する取り組み	
・「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
・貴重な「組合員の声」への対応	21
・「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

487,275件の 「組合員の声」をいただきました。 (2022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

A：新規加入／商品

B：新規加入／事務 **6,811** 件

主な内容	● 不適切な募集行為
	● 加入時誤説明／説明不十分
	● 加入時案内物
	● 告知／加入引受基準
	● 商品内容 (P.4) →
	● 契約の発効タイミング／証書の発行
	● 加入手続き
	● 掛金収納／口座手続き

C：保全(アフターサービス)関連 **32,568** 件

主な内容	● 加入後誤説明／説明不十分
	● 加入後案内物
	● 満期継続／契約内容変更
	● 解約・転出入・漢字登録手続き
	● 控除証明／割戻
	● 受付窓口の利便性(つながりやすさ)

D：共済金・保険金支払関連

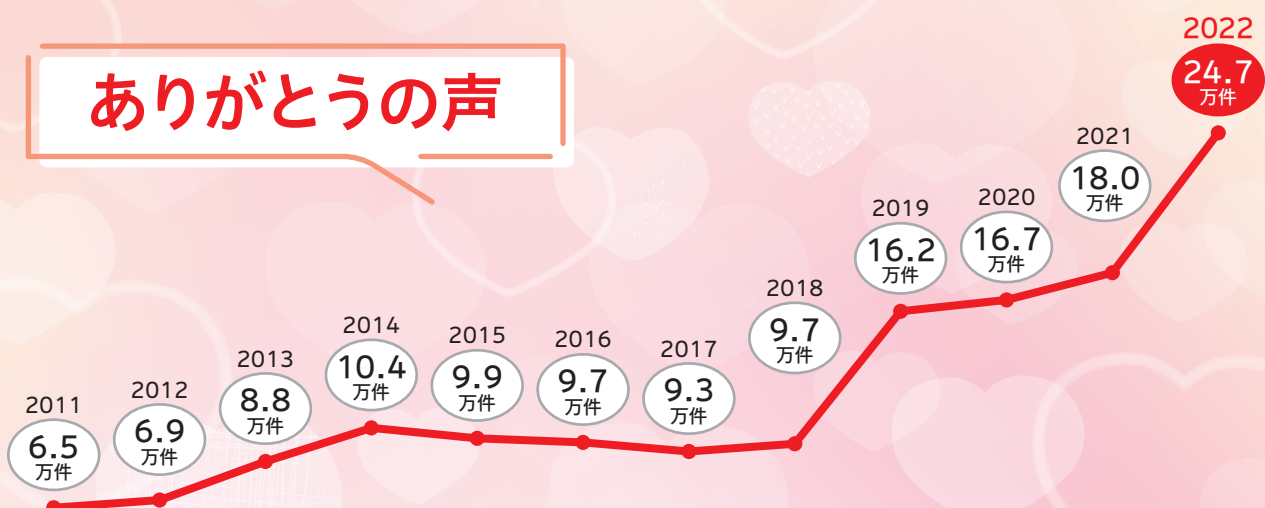
8,844 件

主な内容	● 支払判断
	● 支払事務 (P.5) →
	● 共済金書類／案内物

Z：その他 **6,010** 件

主な内容	● 職員の態度・マナー
	● 個人情報の取扱い
	● 案内物の発送
	● 本人確認／契約者以外からの手続き
	● 健康ダイヤル
	● C O ・ O P 共済以外

ありがとうの声





「組合員の声」を受けて実現しました

事例1

2022年9月《たすけあい》がリニューアル。
大人向けコース・告知緩やかコースが誕生しました。

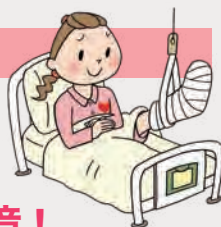
ご意見 ご要望

- CO・OP共済は掛金の手頃なので加入はしていた。確かに掛金は手頃なので金額は仕方ないと思うが、もう少し、保障が手厚いと助かる。
- 加齢とともに病気も多くなります。手厚い保障になると安心なのですが。

リニューアルってどこが変わったの？

Point 1

女性の入院を さらに手厚く保障！



ケガや病気の内容に関わらず、入院日額に日額2,000円～3,000円プラスする「女性入院時諸費用サポート」で女性の入院を手厚く保障します。

女性入院時諸費用サポートで
入院保障がさらに手厚くなりました。

大人向け2000円コース(女性)

入院日額 **6,000円**

+

病気やケガの内容にかかわらず、
女性入院時諸費用サポートで
日額 **2,000円**をプラス！

日額 **8,000円**をお支払い

Point 2

男性は医療保障と 生命保障を バランス良く！



大人向けコース(男性)は、医療保障と死亡保障のどちらもバランス良く備えられるよう改善しました。

大人向け2000円コース(男性)

入院日額	6,000円
ケガ通院	1,500円
病気死亡	100万円

※詳しい保障内容はパンフレットやHPの保障表等をご覧ください。

事例2

《たすけあい》・《ずっとあい》の手術共済金の請求を 分かりやすくしました。

ご意見 ご要望

- 自分の手術がいくら支払われるのか、振り込まれるまで分からなかった。
- できれば、耳の鼓膜切開も手術の対象となれば、もっと満足できました。
- 診断書の費用が思ったよりもかかった。今回は自己負担も大きい。

どこが変わったの？

Point 1

手術共済金の支払基準を、 術式指定方式から 診療報酬点数連動方式に変更！

手術共済金の支払基準が分かりやすくなりました。

適用となる契約と適用条件

《たすけあい》 全コース	2022年9月1日以降に受けた手術より、 「診療報酬点数連動方式」が適用されます。
《ずっとあい》 終身医療	2022年9月2日以降に発効した契約より、 「診療報酬点数連動方式」が適用されます。

※術式指定方式よりも、お支払い対象となる手術の種類が多く、
ご契約全体での手術共済金額の合計は増加する見込みです。
個々の手術については、診療報酬点数に連動する方式に変わる
ことで、共済金額が増える手術・減る手術があります。

Point 2

新たな支払倍率として 低倍率(2倍または5倍)を新設！

支払対象手術が増えました。

診療報酬点数表の「手術料」「放射線治療料」「輸血料(造血幹細胞の採取または移植)」に算定される各手術の診療報酬点数に応じて、右表の区分ごとに支払倍率を決定します。商品コースごとの手術特約共済金額に、支払倍率を乗じた額を手術共済金として支払います。

お支払いの対象となる手術の範囲を広げて、さらにお役立ちできるようにしました。

支払倍率(診療報酬点数連動方式)

診療報酬点数の区分	支払倍率
28,000点以上	40倍
27,999点～14,000点	20倍
13,999点～7,000点	10倍
6,999点以下	5倍(2倍*)

※《たすけあい》ジュニアコースは**2倍**になります。

※「診療報酬点数」は、受けた手術に割り当てられた診療報酬点数のみをいいます。各種加算等その他の点数は含みません。

Point 3

できる限り診断書不要でお手続きできるように。

診療明細書でお手続き可能になるケースが増えました。

「診断書料金」「病院にいく労力・交通費」「診断書作成を待つ期間」が解消されます。

※共済金請求書類につきましては、ご契約内容によって異なります。

申込日から2年以内の
手術請求も診断書不要! (※)
※一部商品・内容を除く。



新型コロナウイルス感染症のご請求

新型コロナウイルス感染症に罹患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。

今回、組合員との窓口を担っている共済金部門、コールセンターの取り組みと「ありがとうの声」を皆さまにご紹介いたします。



共済金お支払いの取り組み

急増する新型コロナウイルス感染による共済金請求に対して、会員生協・コープ共済連で取り組んできました。特にコープ共済連では新型コロナウイルス感染症のWEB請求受付サイトの運用開始、新型コロナウイルス請求専門対応チームの新設、共済金部門へ各部署からの支援体制の拡充等を実施し、運用整備を進めてきました。しかし、お支払いまでに時間が掛かり、ご心配、ご迷惑をお掛けしましたことについてお詫び申し上げます。

一方で、“家族全員がコロナウイルスに感染してしまいましたが、共済金を振り込んでいただき、ありがとうございます。”等、多くの組合員から感謝の声が寄せられました。これからもより多くの組合員に安心を届けられるように努めてまいります。



新型コロナウイルス感染症に関するご案内

共済金お支払いへの「ありがとうの声」

新しい商品の案内で来ていただいた時に、まさか我が家がかかるとは思っていなかったのですが、子どもが感染してしまい、その後、家族みんなで感染し、長期の隔離生活になり、いろいろ購入したものもあったので、共済金をいただけてとても助かりました。感染が拡大していて、対応などで忙しく、大変だと思いますが、お身体に気をつけて頑張ってください。

このたびは、本当にありがとうございました。親子で新型コロナウイルス感染症になり、心も体もボロボロでした。子どもは2日ほどで回復したのですが、私は4日飲まず食わずで点滴をしました。このまま入院してしまうのではと不安でどうにかなりそうでした。仕事も2週間休んでしまったので、ありがたかったです！お世話になりました。

今回、生協宅配担当の方に請求してみたらと言われて、手続きさせていただきました。新型コロナウイルスに感染して、10日間の療養。精神的にショックでしたが、共済金のお支払いがあり、とてもありがたかったです。

※実際のお支払いは書類提出後の判断となります。
※C.O.P共済の共済金は、交通費や食事代、薬代などの実費を補償するものではありません。
※2022年9月26日以降に新型コロナウイルス感染症の陽性と医師より診断された方については、入院共済金の支払対象基準が変更しております。引き続き、状況により基準は変更となる可能性があります。



およびお申出に関する取り組み

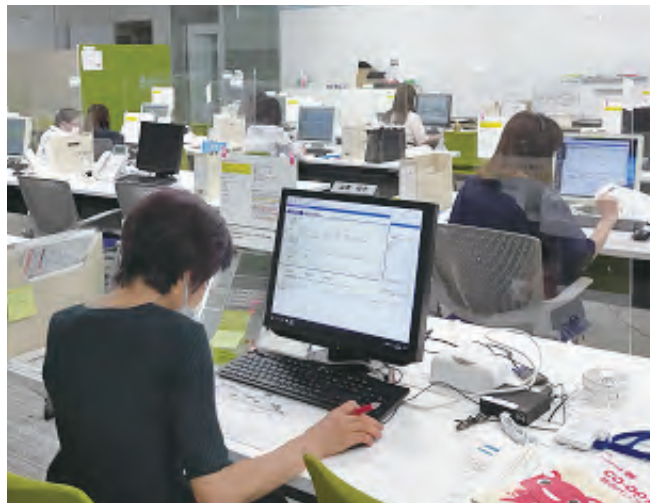


コールセンターの取り組み

2022年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、着信数が急速に増加しました。“電話が繋がりにくい”等、ご不便、ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

取り組みとして、複数拠点で臨時コールセンターの設置、コープ共済連各部署からのコールセンター支援等を実施いたしました。

また、一人ひとりの組合員に対し丁寧な対応を心掛けました。ご請求に必要な書類が通常の入院共済金とは異なる場合もあるため、間違えないように正確にお伝えするように努めました。



職員対応への「ありがとうの声」

親戚からC O・O P共済を勧められました。全国で広く普及しているので安心して加入できました。子どものケガ通院も1日目から簡単な手続きで請求でき、お電話対応くださる方も毎回温かいお見舞いの言葉をかけてくださり、孤立しがちなコロナ禍の子育てですが、とてもうれしい気持ちになります。ありがとうございました。

息子のケガが心配で加入しましたが、急な入院で手術したり、今回は、コロナの自宅療養でお支払いいただきました。ケガで何度もお世話になっていますが、オペレーターの対応もよく、毎回加入してよかったなと思います。これからもお世話になるかと思いますが、よろしくお願いいたします。

今回初めてネットから申請・手続きをしました。初めてネットで手続きできると知りました。その簡単さにビックリです!! ご担当のみなさまの負担も少しは軽減されるのでしょうか。それならば双方にありがたいですね!

受付の方の言葉がとても温かく、親切な対応でうれしかったです。コロナ関係の受付が圧倒的に多いと思いますが、1つ1つ自分が今契約している内容の確認や手続きの方法を丁寧に教えていただきました。請求から入金までの処理も早くてうれしかったです。ありがとうございました。



「ありがとうの声」にありがとう

ありがとうの声

藤野さんに親身になって相談にのってもらいました！

子どもにお金がかかるようになり節約の為、保障の見直し、どうしてよいか分からず一人でずっと悩んでいました。思いきってコープの方（藤野さん）に相談にのってもらいました。これから先もどうしたらいいか。とても納得でしたし、節約にも成功！とても親切。ずっとよろしくです。



「ありがとうの声」にありがとう

私宛にいただいた“感謝の声”ですが、共済を推進していく上で一番の原動力となっています。共済推進という役割を受けた当初、とにかく共済加入をしていただくことばかりを考えていました。そんな推進をしている時に組合員さんから「ありがとうの声」をいただきました。それを読んだ時にうれしさのあまり目が潤んでしまいました。同時に共済推進に対する考えが「組合員さんのお役に立てる推進」という考えに変わりました。

コープぐんま 藤野さん



藤野さんへ一問一答

Q 組合員さんとのとっておきのエピソードを教えてください。

A 0歳のお子様にJ1000円コースと終身医療をおすすめし「終身保障も必要？」と悩まれていましたが、加入していただきました。その後「実は2歳の時に病気で入院してしまってあの時加入しておいて良かった。」と涙目で言われました。

Q この仕事をしている中での喜びは何でしょうか。

A 今ではたくさんの組合員さんからご指名いただき、共済の相談をいただきます。その組合員さんから、電話やお手紙でお礼の言葉をいただいた時が一番の喜びです。

Q 仕事が思うようにいかなかった時の気分転換の仕方を教えてください。

A 「ありがとうの声」を読み返し、元気をもらって、気分転換しています。そしてそれを励みに組合員さんへのお役立ちを第一に共済のすすめをしています。



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

阿部さんの丁寧な対応にありがとう！

いつも大変お世話になっております。コープ下郡店にほぼ毎日いっています。いつも店舗の壁に貼っているチラシを見ては参考にしています。今回災害にあい、まさかお見舞金がいただけるとは思っていませんでした。大変助かりました。下郡の担当の阿部さんはとても丁寧に、分かりやすく、よくしていただき本当に感謝しております。今後ともよろしくお願いします。



「ありがとうの声」にありがとう

地震被害にあわれて大変な中、ありがとうの声を寄せていただきありがとうございます。今回の異常災害見舞金受取りのご報告と共に、ご家族で唯一共済未加入のご主人様の加入に来てくださり感激したのを思い出します。持病のある方、思わぬ災害で生活に影響の出た方にも寄り添う共済であると伝え続けることの大切さを再認識しました。組合員さんへ伝わるよう、一緒に取り組む仲間とお店の協力にも感謝いたします。

コープおおいた 阿部さん



阿部さんへ一問一答

Q 組合員さんとのとおきエピソードを教えてください。

A 数年前に、「事務的でしたがとても分かりやすかったです。」というハガキを頂戴しました。「心に余裕を持ち、時にはおしゃべりを弾ませるのも大切よ！」と私に足りないところを教えていただいた声としていつも心に留めています。

Q この仕事をしている中での喜びは何でしょうか。

A コースの話しをする前に、健康上心配なこと、保障に求めることなどを質問させていただき一緒に必要な保障を整理していく中で「そう、こんな保障に私は入りたかった！」と組合員さんの顔がパッと明るくなった瞬間、お役立ちできた喜びを感じます。

Q 仕事が思うようにいかなかった時の気分転換の仕方を教えてください。

A 「庭に出る」です。草取りをしたり、伸び過ぎた枝をせん定したり。無心になって作業をした後は気持ちもスッキリ。地味な作業やタネをまき成長を待つ時間も花を咲かせるには大切で、どこか推進活動にも似てるなと思いを楽しんでいます。



ありがとうの声

千葉さんのおかげでスムーズに手続きができました！

娘が新型コロナウイルス感染症になり担当の千葉さんへ連絡した際、親身に相談にのってくれました。お陰様でスムーズに手続きがおこなえました。ありがとうございました。



ありがとうの声

千葉さんの説明で安心して加入できました！

千葉さんに担当していただきました。妊娠中なのでこちらの体調も気にしてくださいました。保障内容も大変分かりやすかったです。入って安心しました♪



※ご加入には一定の条件があります。
詳しくはお問い合わせください。



「ありがとうの声」にありがとう

妊娠中の体調や病気に罹患しての辛さは、私自身も経験して身に沁みて大変さを感じています。予測不能な異常事態の中で、請求のためのコールセンターも繋がりにくい状況でした。少しでも組合員さんの不安を解消し安心してもらえる一助になればと思って案内、対応をさせていただいています。対応する方すべてにそのように感じていただければと思いますが、このような「ありがとうの声」は私にとっても励みとなります。

みやぎ生協 千葉さん



千葉さんへ一問一答

Q 組合員さんとのとおきエピソードを教えてください。

A 《たすけあい》と共に《あいづらす》への加入を見送られた方より、ほどなくして再度ご案内、加入の機会に恵まれました。しばらくして実際に病気になってしまった組合員さんより「あの時背中を押してくれてありがとう」と感謝されたこと。

Q この仕事をしている中での喜びは何でしょうか。

A 共済という商品を通して、ご理解とご縁が生まれ、あってほしくないけれど、お困りの時に役立てられて助けになれたときと、「生協さん」ではなく、名前を覚えていただいたときです。

Q 仕事が思うようにいかなかった時の気分転換の仕方を教えてください。

A 仲の良い同僚や職場の仲間とたくさん会話をして共感し合っています。また、うまくいかないことを嘆くより美味しいものを食べて、たくさん寝ることです！



「ありがとうの声」にありがとう

ありがとうの声

鈴木さんの丁寧な説明で 加入しました！

うらがC O-O P鈴木さんに担当
していただき、娘の保障の見直し
でしたが、とても親切、丁寧で保
障の内容もよかったので、加入す
ることになりました。ありがとう
ございました。



ありがとうの声

鈴木さんの親切な対応に 感動しました！

契約内容確認のため立ち寄った
ところ大変親切に対応してくだ
さり助かりました。組合員側に
立った接客に感動いたしました。
うらがC O-O Pの鈴木さんあ
りがとうございました。



「ありがとうの声」にありがとう



組合員さんからの「ありがとうの声」はとてもうれしく、何よりも励みになります。名前入りのお礼状をいただけるなんて、こちらこそ恐縮しております。ありがとうございます。保障に求めるものは一人一人異なるので、まずは家族構成や年齢、要望など組合員さんにお話を聞かせてもらうことを大切に、その後で提案をするように心がけています。

うらがCO-OP 鈴木さん



鈴木さんへ一問一答

Q 組合員さんとのとおきおきのエピソードを教えてください。

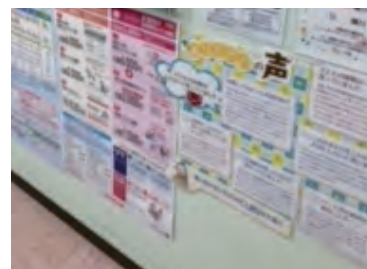
A 《あいづらす》の満期更新の手続きで、10年ぶりに組合員さん宅に伺いました。10年前の私のことを覚えていてくださり、お互いに元気で再会できたこと、共済、宅配を続けてくださっていたことに胸が熱くなりました。

Q この仕事をしている中での喜びは何でしょうか。

A 組合員さんに対面でご案内後、帰り際に「ありがとう」と言われることほどうれしいことはありません。これからも組合員さんとの「一期一会」を大切にしていきたいと思っています。

Q 仕事が思うようにいかなかった時の気分転換の仕方を教えてください。

A 「美味しいものを食べに行くこと」でしょうか！
最終的に決めるのは組合員さんですので、保障の提案をして、上手くいかないことがあっても、あまりクヨクヨ考えなくなりました。



ありがとうの声

原田さんの説明が とても丁寧でした！

玉島センターの原田さん、2日間、共済の加入時にお世話になりました。質問の内容にとても丁寧に答えていただいたり、分からないことも簡単に説明していただきました。ありがとうございました。



ありがとうの声

原田さんとの会話は楽しく、 時間を忘れる程でした！

玉島センターの原田さん、とってもお世話になりました。共済の質問等も聞きやすく、体験談も交えての話が楽しく、時間も忘れる程でした。ありがとうございました。



「ありがとうの声」にありがとう

お話をいただいた組合員の方から『ありがとうの声』をいただくと本当にうれしく、共済推進活動が続けることへの励みになっています。お忙しい生活の中でアンケートを記入してくださり、私の名前まで覚えてくださっていることが何よりうれしく思います。こうしていただいた『ありがとうの声』は、大切に保管し何度も読み返しながら共済推進活動をしています。

おかやまコープ 原田さん

原田さんへ一問一答

Q 組合員さんとのとっておきのエピソードを教えてください。

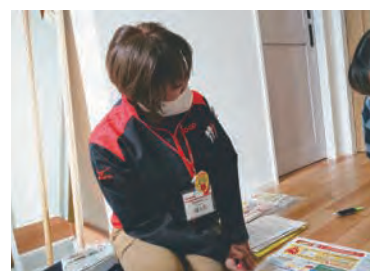
A 子育て層の方の対応をさせていただくことが多いですが、子育てについてのお話になり私の子育て経験談をお伝えし『参考になります』と喜んでいただいた時は、少しお役に立てたかなとうれしく思います。

Q この仕事をしている中での喜びは何でしょうか。

A 数年前にジュニアコースにご加入いただいた方から2人目が産まれたので共済加入の手続きを原田さんをお願いしたいとご連絡をいただいた時はうれしかったです。共済加入だけでなく出産された喜びを一緒に感じさせていただいたことに感謝しています。

Q 仕事が思うようにいかなかった時の気分転換の仕方を教えてください。

A 愛犬に癒されています。家に帰ると愛犬が元気に迎えてくれその姿に、癒され元気をもらっています。



「ありがとうの声」にありがとう

ありがとうの声

山本さんの説明で 安心して加入ができました！

自ら電話をして話を聞きに行きました。初めてのことで不安がすごくありましたが、担当していただいた山本さんが1から説明してくださり、じっくり考えて決めることができました。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。



ありがとうの声

山本さんの親切で分かり易い 説明にありがとう！

チラシを見て担当地区のこうち生協東支所の共済窓口担当の山本さんが、電話で相談した時からご親切で訪問くださり、分かり易い説明で申込させていただいてよかったと思っています。



「ありがとうの声」にありがとう



加入してもらうためではなく、組合員さんの生活のお役に立つこと、保障の考え方を理解してもらうことを意識して活動しています。C O・O P 共済が組合員さんのニーズに必ずしも合致するとは限りません。精一杯説明はさせていただきますが、押し付けるようなことはせず、納得してご加入いただくことを大事にしています。その結果としてこういうお声をいただけたとしたら、本当に励みになりますし、うれしく思います。ありがとうございます。

こうち生協 山本さん



山本さんへ一問一答

Q 組合員さんとのとおきのエピソードを教えてください。

A 以前配送を担当していた組合員さんの対応をさせていただくことがあります。すぐお世話になった方、良くしていただいた方に再会できるのはうれしいですし、だいぶ前のことなのに覚えていてくれたりすると、有難いことだなと思います。

Q この仕事をしている中での喜びは何でしょうか。

A 共済金のお支払いを受けていただき、組合員さんのお役に立てた時に喜びを感じます。共済金の請求をするということは、大変なことがあったということでもあります。そんな時に組合員さんの生活に少しでも寄り添えたらうれしいです。

Q 仕事が思うようにいかなかった時の気分転換の仕方を教えてください。

A 数値に関しては思うようにいかないことは必ずあります。それに一喜一憂せず、今できることをしっかりやることを意識しているので特別な気分転換はしていませんが、日々子どもと遊んだり、サッカーをしてリフレッシュしています。



「活動意欲」を高める 取り組み

コープあきたでは、新人研修会や現場の学習会で「組合員の声」を活用し、活動意欲を高める取り組みを進めています。また、組合員からの「感謝の声」を現場の朝礼で紹介し、担当者へ組合員さんからのハガキを手渡しすることで雰囲気作りをおこなっています。



「組合員の声」でやる気を高めています

新人研修会や現場の学習会で、保障内容やコンプライアンスに関わる学習はもちろんですが、「組合員の声」を活用したお役立ちや活動意欲を高める取り組みに力を入れています。生協職員として共済に取り組む意義を都度確認する機会を意識的に作るようにしています。

また、「組合員の声」を織り交ぜた担当者ニュースの作成、組合員の声を抜粋して事業所での掲示、朝礼で皆さんの前で“〇〇さんに、こんな感謝の声が届いています！”と紹介しています。所属長、チーフ、担当者の全員で、組合員に「良かった！」とっていただける活動を進める為の雰囲気作りに役立てています。



コープあきたの組合員からの「ありがとうの声」

長女が生まれてからジュニアコースに加入しました。掛金も手頃で保障期間が延長され、とてもうれしく思っています。その内容がとても良いと思ったので、迷わず次女も加入しました。ケガをした時の対応も、丁寧に説明や手続きをしていただき、とても助かります。これからも、より良いサービスや充実した内容を期待しております。

子どもなのでケガをすることが多いかな？と思いケガ通院の保障があるCO・OP共済に加入しました。昨年あたりから、打撲や骨折をすることが連続しました。連絡するとすぐに書類を送っていただき見本も一緒に同封してくれたのでとても分かりやすかったです。ジュニアコースの満期年齢が延びたので、これからも加入を続けたいと思います。

子どもが学生の頃はスポーツをしているとケガも多く、CO・OP共済は何度かのケガと手術でもお世話になりました。いつ何があるかは、本当に分からないので助かりました。加入していればこの保障ではありますが、大事です。「組合員どうしの助け合いの想い」っていいですね。私もどなたかの助けになっていたらうれしいです。

手頃な掛金で保障内容が良く、共済金請求の手続きもむずかしくなく、CO・OP共済に加入して良かったと思いました。折り鶴もありがとうございました。



「組合員の声」配信強化の取り組み

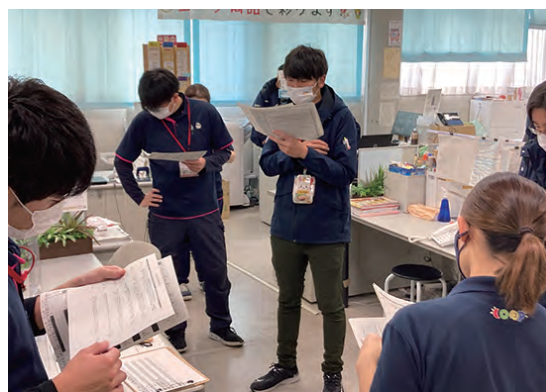
コープいしかわでは、「組合員の声」を各事業所へ配信しているほか、独自チラシにも掲載しています。また、加入時アンケート、支払時アンケートで寄せられた特徴的な「組合員の声」も随時配信し、共有しています。



「組合員の声」を共有する取り組み

コープいしかわが大切にしている「組合員の声」を共済部局から定期的に配信し、各事業所でも常に意識できるようにしています。組合員に対しても、独自チラシに「組合員の声」を積極的に掲載し、CO・OP共済の保障内容や実際の対応が見えるようにしています。

また、アンケートで寄せられた、印象に残る特徴的な「組合員の声」を選定して随時配信を進めています。朝礼時にもこのような「組合員の声」を共有して、いつでも組合員に寄り添う組織づくりに努めています。



コープいしかわの組合員からの「ありがとうの声」

担当してくださっている鶴来センターの担当の方のご対応がとても迅速、丁寧でとても助かりました。いつもありがとうございます。

コープおおぬかでは、いつも丁寧に対応していただきとても感謝しています。また、コープいしかわ本部に問い合わせた際にも丁寧な対応をしていただき助かりました。ありがとうございます。

CO・OP共済に加入する時、何も分からない私に丁寧に教えてくださったのを覚えています。笑顔で気さくに話してくださって安心して加入することができました。ありがとうございました！

生協のお兄さんの一生懸命に説明する熱意と誠実さに負けて加入しましたが、年月を重ねるほど『加入して良かった！』と感謝しています。勧めてくださった小松第4グループの担当の方（もういないかなあ？）ありがとうございました！

以前、子どもが入院した時の支払いがとてもスムーズだったし、書類を書く時も窓口（コープおおぬか）の方に親切に教えてもらいました。電話対応も大変丁寧で感動しました。本当にありがとうございました。





生活協同組合 コープかがわ

想いを込めて配信する 取り組み

コープかがわでは、スタッフミーティング、副支所長会、LPA会、本部朝礼等、集まって発表する場があれば、会の冒頭でいただいた「組合員の声」を報告するようにしています。また、共済部局からは毎月「組合員の声」を載せたものを店舗、宅配支所へ送る取り組みを進めています。



「組合員の声」を最初に報告しています

「組合員の声」を一番に大切にしているコープかがわでは、様々なミーティングや会議の冒頭で、この間いただいた「組合員の声」を報告する取り組みを進めています。ここ数年はコロナ対応等で慌ただしい状況でしたが、改めて役員からスタッフ職員含めて、「組合員の声」を念頭に置いた行動が取れるように積極的に共有しています。

また、共済部局で冊子や組合員の直筆をベースにしたメッセージカードを作成し、店舗や宅配支所に送付しています。組合員対応で良かったこと等を共有し、より組合員のくらしに貢献できるように、想いを込めて配信しています。



コープかがわの組合員からの「ありがとうの声」

コープには30年近く加入しています。息子がサッカーをしていたので、よくケガや入院をしましたが、その度に共済を利用させていただきました。手続きも簡単だし、何よりも共済金の支払いがスムーズで、若い頃はホントに助かりました。加入した時には、主人はがんで手術をした後だったので加入条件が緩やかなコースしか入れませんでしたが、それでも助かりました。
※ご加入には告知事項に回答する必要があります。

長男が生まれたときに加入しました。お祝いに来てくれた叔母から「男の子は、びっくりするくらいケガも病気もするからね！私の息子も孫も、しょっちゅうだったから！CO・OP共済は請求が気軽にできて便利だったよ。支払いもスムーズでいいよ」と、アドバイスされたのがきっかけです。確かに、請求手続きがスムーズで、子育て＆働くママには、よかったです。

コープかがわの本部スタッフの方のワンランク上の言葉づかいの丁寧さがいいと思い、申し込みをしました。

共同購入の時に、『うちの子がケガをして通院しょんよ』って何気ない会話の中で話したことで、担当さんが『共済に入られてたら、請求ができると思うので共済の方へ連絡してみてください』って教えてくれて。いつも、こんなケガでも保障してくれるの？ってビックリです。ネットでの手続きも分かりやすくて振込までの時間もスムーズでビックリ！活発な子ども3人の強い味方だと思っています。



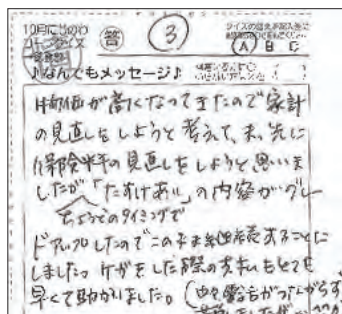
「組合員の声」一言カード を活用する取り組み

コープみやざきの役職員は、“私たちの供給する商品を中心に家族の団らんがはずむこと”をスローガンに、組合員のご意見・ご要望に全力で応えています。発信していただいた声は、組合員にきちんと伝わる形でお返しします。寄せられた声の中で、「よかったよ」の声については、カタログや「にじのわ」「ハローコープ」などで伝えたり、お店のPOPで紹介したり、お取引先へ届けて仕事の励みにしてもらったりします。



独自の「組合員の声」 一言カードを活用しています

組合員からの声は、“にじのわ”(機関紙)・ハローコープのメッセージ欄、わが家の声カード、よくする&よかったよカード、職員からの気づいたよ報告書で集約しています。



「組合員の声」を掲載した 内部ニュースを発行しています

いただいた声は、内部発行のニュースや、にじのわ・ハローコープ、店舗で掲示し案内しています。



内部ニュース
保障事業ニュース

コープみやざきの組合員からの「ありがとうの声」

請求書の取り寄せもネットを利用しました。共済マイページがすごく便利でした。コロナ禍で共済金請求が混雑しているであろう中でも、請求書が届くのも、共済金の振り込みもスムーズでした！

CO・OP共済は、対応が早いことと、掛金が手頃なので、友人や親せきにもすすめています。今回も入院、手術で大変お世話になりました。共済金の振り込みもスムーズでした。ありがとうございました。

娘が就職するにあたり、何か保障をと考えていたのですが、まずは仕事に慣れることで精一杯。保障選びどころじゃありません。そこで、大学卒業の時に案内されたCO・OP共済が手頃な掛金で保障内容も充実していたので、とりあえず親が御守り代わりに加入しておくことにしました。掛金が負担にならなくてホッとしています。

緊急の帝王切開での出産になり医療費の面で心配事が大きかったのですが、《たすけあい》に加入していたおかげでお金の面では問題がなく心に余裕が生まれました。

※正常分娩の場合は、共済金はお支払いはできません。





「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いただいています。

品質向上アンケート (加入時アンケート)

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。2022年度には72,719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87.8%となっています。

CS評価点数	2021年度		2022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	4.61	87.0%	4.59	86.2%	-0.8%
CS2 時間帯や場所等の配慮	4.49	82.7%	4.46	81.5%	-1.2%
CS3 商品説明のわかりやすさ	4.48	84.4%	4.46	83.3%	-1.1%
CS4 チラシのわかりやすさ 加入申込書の記入しやすさ	4.30	78.4%	4.29	78.0%	-0.4%
CS5 総合評価	4.54	88.5%	4.52	87.8%	-0.7%

※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

ありがとうの声

保障が無いと不安と思い、配達員さんに相談しました。「自信を持っておすすめします！」との言葉に背中を押していただきました。加入手続きもスムーズでしたし、何かあった時の相談もしやすそうで安心しています。

ご意見・ご要望

とても丁寧に分かりやすく説明していただきました。しかしトータル2時間ほどかかりました。生後2カ月の子を抱えながらちょっと長かったかなと思いました。そんなに時間はかからないとのことだったので、玄関で対応していましたが、担当の方にも申し訳なかったです。もっと時間配分を分かりやすく、お互いに無理のない範囲でコンパクトにできたらいいと思います。



品質向上アンケート (保全手続き時アンケート)

保全手続き（住所・氏名変更等）時のコールセンター対応に関する「組合員の声」をお伺いするために実施しています。2022年度には42,080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69.7%となっています。

CS評価点数	2021年度		2022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 音声ガイダンスのわかりやすさ	4.08	64.4%	3.91	57.5%	-6.9%
CS2 担当者に繋がるまでの時間	3.73	54.9%	3.25	40.9%	-14.0%
CS3 オペレーターによる電話対応	4.36	78.9%	4.26	75.2%	-3.7%
CS4 書類の書きやすさ／わかりやすさ	4.22	73.6%	4.11	69.4%	-4.2%
CS5 総合評価	4.23	76.4%	4.04	69.7%	-6.7%

※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

ありがとうの声

共済の内容や手続きも分からない者として丁寧に教えていただき、何度も分かりやすく確認していただき助かりました。とても聞きやすかったです。

ご意見・ご要望

電話が繋がらない。土曜日は全くつながらず、平日の休憩時間を使ったのに、平日でもつながらず、本当にイライラしました。



品質向上アンケート (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。2022年度には361,389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92.4%となっています。

CS評価点数	2021年度		2022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 お支払いを受けるまでの期間	—	—	4.68	89.8%	—
CS2 電話または窓口の対応	4.63	89.0%	4.52	83.9%	-5.1%
CS3 請求手続きのしかた	4.62	89.4%	4.53	85.6%	-3.8%
CS4 掛金と保障内容	4.53	87.3%	4.58	88.3%	1.0%
CS5 総合評価	4.64	92.6%	4.65	92.4%	-0.2%

※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

※2021年度のCS1は「加入時の対応」のため、数値は省略しています。

ありがとうの声

初めて共済マイページでのケガ通院共済金請求をしましたが、とってもいいです！手続きが手軽で、必要書類も写真を撮るだけでした。コープの共済に加入している友達にも共済マイページでの請求をおすすめしておきました！

※共済マイページは、共済商品により可能な手続きが異なります。契約状況・ご請求内容等によりお取り扱いができない場合があります。

ご意見・ご要望

請求してから書類が届くまで、コロナ禍で2週間以上かかったので忘れられてるのかと不安になった。

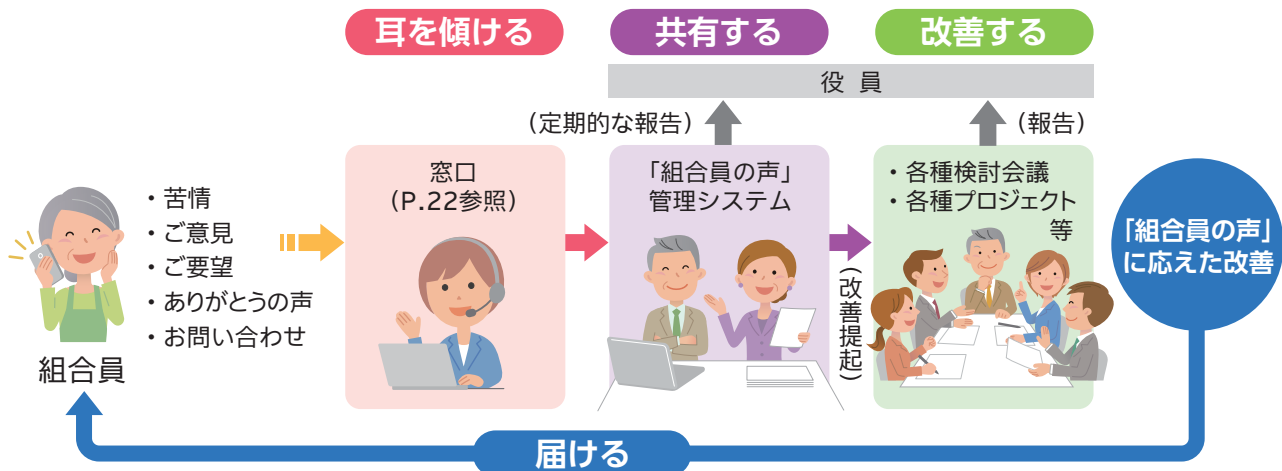


「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます

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。

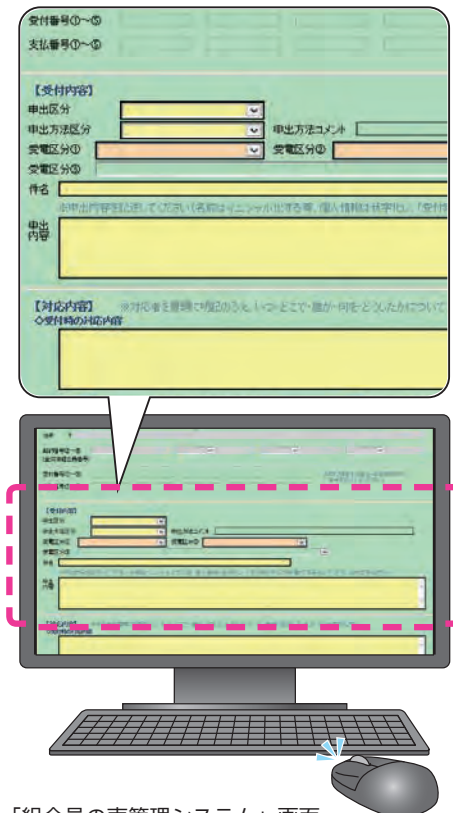
定期的な報告

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

前のアンケートで請求の受付電話がなかなかつながらないと書いたらネット請求手続きができると封書が届いた。ありがたいです。





貴重な「組合員の声」への対応

「組合員の声」から改善を検討しています。

「生まれてすぐ保障してほしい、高齢者の保障を充実してほしい」との声に応えるために。

ご意見 ご要望

- 出産後、すぐに子どもが入院してしまった。二人目は早い段階で保障を考えてあげたい。
- 生まれてすぐに保障が開始される子どもの商品がほしい。

苦 情

- 65歳満期に伴う手続き書類が届いたが、移行後のコースの保障が下がるのが納得いかない。

検討状況

CO・OP共済では、2020年6月にCO・OP共済2030年ビジョンを策定し、2030年までの重点課題の1つに「たすけあいのしくみで、生まれる前から一生涯の保障を提供できる姿」を掲げています。あらゆる世代の保障の充実をもとめる声に、どうやったら応えることが可能なのか、CO・OP共済だけでなく、受託共済、団体保険等の取り扱いも含めて、真剣に検討しています。

組合員より電話が繋がらないとの声を多数いただき、 大変ご迷惑をお掛けしました。

苦 情

- 新型コロナウイルス感染症になってしまったので書類を送ってほしくて毎日電話をしましたが、1時間たっても通じません。
- 新型コロナウイルス感染症になって共済金請求したいが、また電話もつながらず、ネットで請求しようにも、手元に組合員番号が分かるものがなく請求できない状態です。
- 掛金振替口座を変えたいので、何度も電話さしあげていますが、全くつながりません。

対応状況

2022年度は「新型コロナウイルス感染症」の感染拡大により、着信数が大きく増加し、「コールセンター不通、待ち時間」に対する苦情、意見要望が前年比587.8%となりました。複数拠点で臨時コールセンターの設置、コープ共済連各部署からのコールセンター支援、CO・OP共済のホームページに新型コロナウイルス感染症のWEB共済金請求ができるページを作成する等、対策をとってきました。しかし、予想を遥かに超える受電数やオペレーターの罹患による欠勤も重なり、組合員の皆さまには大変ご迷惑をお掛けしてしまいました。今後も引き続き、受電体制の強化やWEBで請求できる範囲を増やす等、検討を進めてまいります。



「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

品質向上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。



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、日曜、祝日、年末年始を除く。



日本コープ共済生活協同組合連合会
代表理事理事長 和田 寿昭

組合員の声に応える CO・OP共済をめざして

2022年度末、CO・OP共済の加入者は970万人を超えました。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。この冊子の発行がその取り組みの内容や共済事業の価値を皆様にお伝えすることができれば幸いです。

2022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》のリニューアル」や「《たすけあい》・《ずっとあい》の手術共済金の請求を診療報酬点数連動方式に変更」などを実現してきました。コロナ禍により組合員からの共済金の請求などが数多く発生し、お支払いの遅延やコールセンターに繋がらないなど多大なご迷惑をおかけしました。このような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。

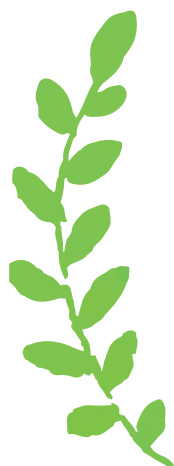
今後も、組合員の声を生協役職員の中でしっかり共有し「たすけあいの気持ち」を組合員に広げ、共済事業の発展に努めていきたいと思ひます。

2022年度JCSI(日本版顧客満足度指数)第4回調査、生命保険部門にてCO・OP共済が 「顧客満足」1位を2年連続で獲得しました！



2022年度JCSI(日本版顧客満足度指数)
調査結果 生命保険部門

日本コープ共済生活協同組合連合会の取り扱うCO・OP共済は、公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会が2022年12月22日に発表した、2022年度JCSI(日本版顧客満足度指数)第4回調査結果、生命保険部門にて顧客満足度第1位の評価をいただきました。本調査においてCO・OP共済が顧客満足度第1位を獲得するのは通算7度目、2021年度調査より2年連続となります。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2023

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16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

2022年度(2022年3月21日～ 2023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)。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：2023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(3)

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。

2023.05.21,500