

CO・OP 共済

「組合員の大切な声」報告集 2009

「苦情のご相談」窓口に寄せられた声のご報告

組合員に一番に選ばれ、長くおつきあいしていただける
CO・OP共済を目指して

CO・OP共済「組合員の大切な声」 報告集の発行にあたって



「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口が2006年3月に設置されてから早3年が経過し、組織の仕組みとして定着してきました。

今年度はさらなる充実をめざして、外部の専門家の協力を得て、過去データの時系分析やキーワード分析等をおこない、組合員視点から私たちの活動がどのように見えているかを追求していくことになっています。

現在、次期苦情管理システム構築の開発に着手しており、会員生協での声の入力・閲覧・データ集計、さらにはコープ共済連全部署での苦情入力が可能となって、総合的な情報の一元化とネットワークが、いよいよ現実のものになるところまでやってきました。

さてコープ共済連では、日々寄せられる組合員の声を業務や商品改善に活かしていくための取組みとして、毎月定期的に「組合員の声・推進会議」を開催しています。

関係部署の責任者が一同に会して、横断的な課題の解決や調整、課題の進捗確認などをおこなっています。

この会議の議題になる様々な苦情やご意見は、私たちのとった政策などによって大きく変化をする部分もあります。

昨年度は自動継続を廃止し、ご意向の確認ができない契約は満期終了とさせていただきます。

そのことにより、今まで発生していた苦情は激減しました。

また生協法改正に伴う契約引受け団体の変更による「共済証書」の一斉再発行では、予想件数は下回ったものの、多くのご指摘・ご意見を頂戴しました。

登録時における氏名の漢字間違い、住所表示や生年月日の間違いなど、様々な要因で発生したと思われるものが相次ぎました。

共済は、加入した時点でご安心されることもあり、契約者のみなさま方との相互確認ができない面も多々あるようです。

今回、しっかりと確認させていただく機会になったことをありがたく思いつつ、契約期間中の契約者としっかりとコミュニケーションをとっていくことの大切さをも教訓として得ました。

私たちは常に現場で発生していることを知り、またその声を聞き、寄せられる苦情やご意見、ご要望を大切な宝物として、今後とも業務の改善や商品開発に生かしていくことが大切となります。

ここに開示された報告内容はその一部にしかすぎませんが、すべての「声」を真摯に受けとめさせていただいていることをお伝えし、感謝申し上げたいと思います。

2009年7月

日本コープ共済生活協同組合連合会
専務理事
今村 均

目 次

I 「組合員の声」を受けて	3
——業務・商品改善に活かすための取組み	
1. 「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口について	3
2. 「CO・OP共済の苦情対応方針」について	4
3. 「組合員の声」を活かすための取組み①	5
●「組合員の声」の情報共有サイクル	
「組合員の声」を活かすための取組み②	6
●「組合員の声・推進会議」について	
「組合員の声」を活かすための取組み③	7
●「共済金支払業務評価委員会」について	
4. 他団体（消費者対応部門）との連携の取組み	8
II 「組合員の声」の受付概要	9
1. 声の分類定義	9
2. 2008年度の声の受付概要	10
3. 声の受付部門	11
4. 声の内訳（商品別）	12
5. 声の内容分類別の受付状況	13
III 「組合員の声」に基づく改善の紹介	15
1. 商品関連の改善について	15
2. 共済金支払関連の改善について	18
3. 契約事務関連／案内物関連の改善について	19
IV 「ありがとうの声」の紹介	21
V 「受電窓口担当者の声」の紹介	23

■団体名の表記について

「日本コープ共済生活協同組合連合会」が正式名称です。略称として「コープ共済連／CO・OP共済連」を使用しています。（以降、注釈略）

「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口寄せられる声は、「ありがとうの声」とともに組合員のみなさまからの貴重な声であり、私たちCO・OP共済の「鏡に写った姿」、更に発展していくためのヒントが含まれる「宝物」だと考えています。

改めて現状を知り、改善点を明確に認識して改善行動に繋げること、また即座に改善できない仕組み等については、注意喚起情報として組織全体に発信することで、新たなご不満（潜在的なご不満）の発生を予防することもできます。

私たちは、組合員の声を大切に受けとめ、更なる改善に努めます。

1 「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口について

CO・OP共済では、全国各地の生協店舗や共同購入などの拠点のほかに、コープ共済センター（コールセンター）※やフリーダイヤル窓口を設置して、組合員のみなさまからの「お問合せ」や「苦情」「意見・要望」などの大切な声を受付しています。

日本共済協会の自主基準に基づいて2006年3月に開設した「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口では、フリーダイヤルで受付した申出に対して個別の対応を図るとともに、コープ共済センターや共済金支払部門等で受付した「苦情」や「意見・要望」の声の一元管理をおこない、集積した情報から、商品・事業運営へ役立てていく取組みを進めています。

なお、「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口は、組合員のみなさまからの声を事業改善に積極的に反映していくため、2007年より役員直轄部署に変更し、位置付けを強化しました。

「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口

CO・OP共済に関する苦情について、
直接受付する専用窓口をコープ共済連に開設しています。

フリーダイヤル



0120-497-350

受付時間 9：00～17：00（月～金曜日）
9：00～16：00（土曜日）

なお、個人賠償責任保険の保険会社および（社）日本損害保険協会の
苦情・ご相談のお問合せ先は、ご契約のしおりをご参照ください。

- ◎「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口は、ご契約にあたっての重要事項のひとつとして、加入申込書、共済証書、CO・OP共済ホームページ等にご案内しています。

※コープ共済センター（コールセンター）…電話を使った組合員・共済契約者窓口の総称です。コールセンターは、組合員からの電話での問合せ、共済金請求の相談や受付、組合員への関係書類の発送をおこないます。CO・OP共済の各種お問合せ、共済金請求等の窓口です。

いわゆるコールセンターの機能を正式に部署を紹介あるいは表現するときは、「コープ共済センター」を使用します。「コールセンター」は機能の呼称とします。

以上、CO・OP共済用語集（第2版）より抜粋



「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口を担当しているのが、「組合員の声推進室」です。

組合員の声推進室では、部内討議によってスローガンを決定し、ボードに掲げて『見える化』しています。

2009年度スローガン

「ありがとう」の声も、「ご不満」の声も、組合員の大切な想い。
よりよい共済づくりにむけての大きな力につなげていこう!

2008年度
スローガン

ひとつひとつの組合員の声を大切につなげ、
よりよい共済作りに向けての大きな力に変えていこう

2007年度
スローガン

おひとりの苦情は、1000人の声と受けとめ、
CO・OP共済の改善につなげよう!

2 「CO・OP共済の苦情対応方針」について

「CO・OP共済の苦情対応方針」は、2009年6月よりコープ共済連受付に「CO・OP共済 個人情報保護方針」「共済事業の目指すもの」「CO・OP共済 勧誘方針」とともに、掲示しています。

基本理念

※2009年3月より改定しました。

私たちは、“苦情”を組合員からの大切な声であり、貴重な助言であるととらえます。

私たちは、おひとりの苦情は1000人の声と受けとめ、寄せられた苦情に対して、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、苦情対応を通じて、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。

基本方針

- 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、苦情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苦情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 苦情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。

3 「組合員の声」を活かすための取組み①

「組合員の声」の情報共有サイクル

組合員のみなさまの大切な声をCO・OP共済の商品や業務の改善に活かすべく、以下のサイクルで声の共有を図っています。

緊急

緊急対応を要する重大苦情は、役員および関係本部長へ1時間以内に報告するルールとなっており、内部共有・改善行動につなげています。

日次

「苦情のご相談」窓口部門で「組合員の声読み込み会議」をおこない、日次報告書を作成して役員まで報告しています。また、推進現場に起因する事案は「組合員の声ホットライン」としてメールで推進部署に情報発信をおこなっています。

週次

前週の「組合員の声」報告書を作成し、役員および各本部長他メンバーへ報告しています。

月次

全国の生協との共有のため、各月の「声の受付状況」を共済情報ネットワーク上の掲示板機能を用いて、情報発信しています。
また、「共済推進本部コンプライアンス委員会」にて声の共有化をし、改善と検討をおこなっています。

四半期

CO・OP共済ニュース(生協の内部冊子)に実績や取組み状況を掲載し、全国の生協と「組合員の声」の共有を図ります。
「共済金支払業務評価委員会」などの場で声の共有を図り、仕組みの改善検討をおこなっています。

半期

共済事務、共済推進に関わる各種会議の場で、「苦情のご相談」窓口の取組み報告をし、声の共有および改善事例等の報告をおこなっています。

年次

「組合員の大切な声」報告集を作成し、共済事業に携わる役職員、全国の生協等へ情報発信します。

随時

CO・OP共済事業における機関会議の場で、「苦情のご相談」窓口の取組み報告をおこない、全国の生協との情報共有を深めています。

「組合員の声」を活かすための取組み②

「組合員の声・推進会議」について

「組合員の声・推進会議」では、複数の方から同じ主旨の申出をいただいている事案や規約等に関わる重大な事案を「要改善課題」と位置付けし、その解決に向けた進捗確認と協議等を主題としています。



特に部署横断的な課題について、責任者レベルで対応主管部署の決定、調整、進捗確認を全体的におこなうことで迅速な課題解決につながっています。

「組合員の声・推進会議」の当初の設定は「苦情対応進捗確認会議」であって、寄せられる個々の苦情や要望に対処すべき責任部署を明確にすること、そしてその進捗管理を目的としていました。

対応責任部署にとっては日常業務課題が増えることとなりますが、繰り返し寄せられる苦情や要望は事業の組立てや進め方に問題があり、そのことが「直接反射」しているということですから、それを解決する適切な手立てを決め実行すれば、同じ苦情はなくなることとなります。

その結果、苦情への対処業務は軽減されることにもなります。

こうした積み重ねが「マイナスを減らすこと」になり、組合員のみなさまの「満足度を高める」点から見れば、有効かつ重要だと認識しています。

したがって「組合員の声・推進会議」は、苦情や要望への対応進捗を管理するだけでなく、対処したあと類似の声は減っているのかどうか等、確認しあうことも重視します。

個別の苦情や要望への対処で、複数の部署が共同であらなければならない事案も少なくありません。同じテーブルで問題を共有し、知恵を出し合うことが大切だと考えています。

また、共済金をお受け取りになった組合員のみなさまからは、毎日感謝の声も寄せられており、年間7万件にもものぼっています。苦情や要望だけでなく、この感謝の声の共有も非常に大事だと考えています。

さらに組合員のみなさまと常日頃直に接している会員生協からの苦情や要望の共有、対応の公平性が大きな課題になっています。

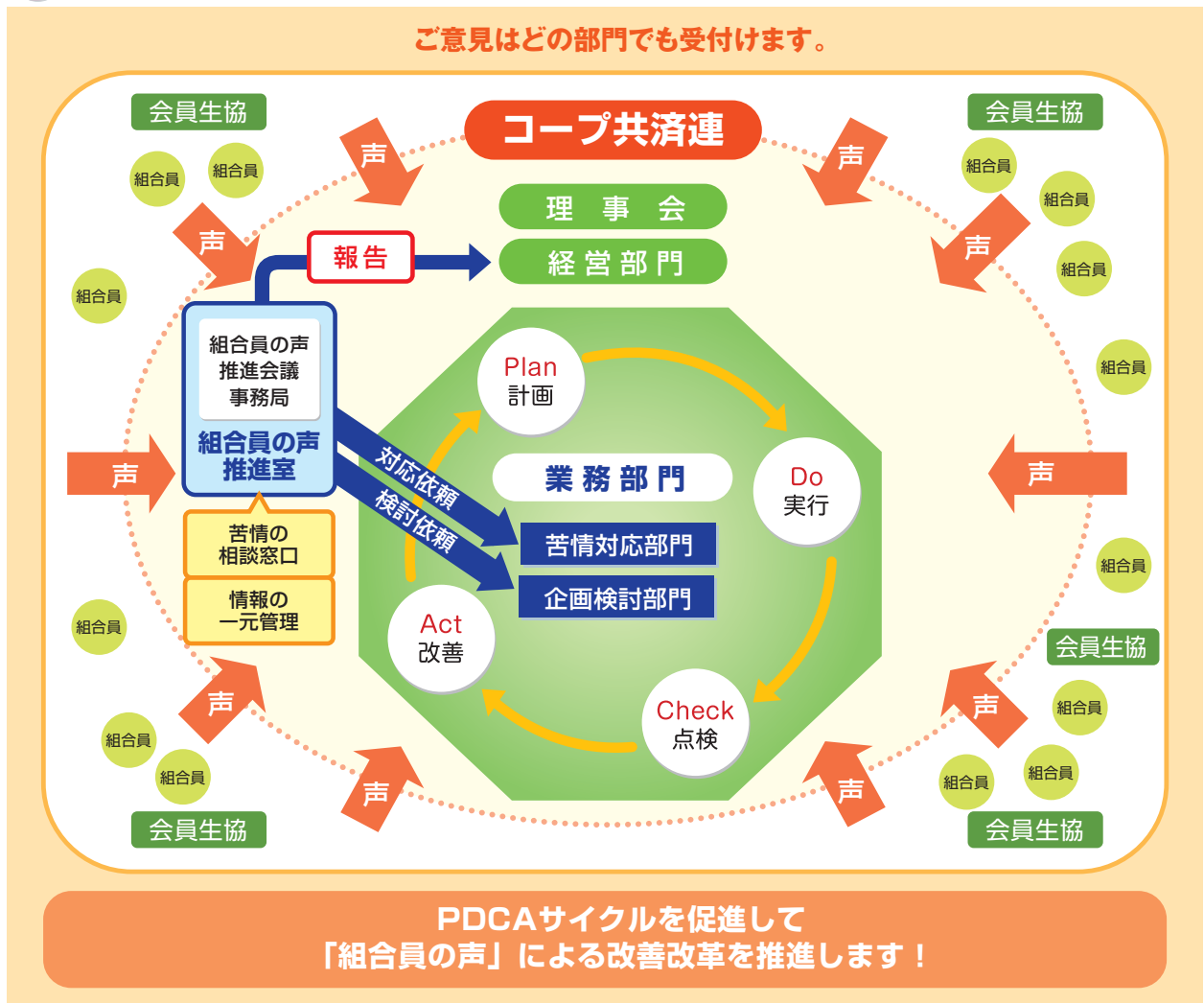
会員生協と協力して組合員の声を集約し、対応進捗を管理できる情報システムを開発中ですが、そのなかにおいて「組合員の声・推進会議」をどう位置付けするのか、改めて検討することも求められています。

常務理事 堀江 建実



各部門の責任者が集まり、「組合員の声・推進会議」(06年10月～08年5月までは「苦情対応進捗確認会議」として)を毎月定期開催(通算30回/09年4月時点)しています。

「組合員の声」を活かすための取組み



「組合員の声」を活かすための取組み③

「共済金支払業務評価委員会」について

CO・OP共済における共済金支払業務が共済事業規約^{※1}等を遵守し、組合員の暮らしに貢献する立場で遂行されているかを外部から適宜点検し、業務・サービス改善につなげることを目的として2006年より設置しました。

この委員会は外部有識者（弁護士、組合員LPA^{※2}）を委員としてお迎えし、共済金支払に関連した組合員の声について発生原因の分析をおこない、業務改善事項などを提言としてまとめています。

2008年度は7回開催し、業務改善項目として共済加入時に関わる事項、コープ共済センターでの受電業務、共済金支払業務などに幅広い提言をいただきました。

それぞれの提言は該当部署において、改善対応の実施期限等を明確にして、取組みを進めています。

※1 共済事業規約…共済契約にあたり、共済契約者と共済契約関係者との間で取り交わす約束であり、この内容となるお互いの権利義務をあらかじめ規定するものをいいます。

※2 ライフプラン・アドバイザー…日本生協連・コープ共済連の所定のライフプラン・アドバイザー養成セミナーを修了した人で、生協LPAまたはLPAと呼称します。暮らしの保障についての学習をおこなう専門知識をもち、組合員向けの保障の見直し学習会などを企画・運営し、講師対応や組合員のライフプランについてのアドバイスをおこないます。

以上、CO・OP共済用語集（第2版）より抜粋

委員会の概要

※組織名は日生協 共済事業センターの旧名称となっています。

諮問者	伊藤 良彦	(日生協※ 共済事業担当常務理事)
組織外委員	大石 雅寛氏 金田 和子氏 藤井 智子氏 宮澤 美世子氏 相原 時子氏	(日生協 顧問弁護士) 【委員長】 (LPA・東都生協 組合員) (LPA・生活クラブ事業連合 組合員) (全国消費生活相談員協会 理事) (ちばコープ 理事)
組織内委員	林 満	(日生協 共済事務本部長)
開催頻度	年間5～7回程度の開催	
役割	共済金の審査(基準)及び対応手順・運営の妥当性、客観性・透明性を点検し、さらなる強化を図るために、改善・是正について助言を行う	
事務局	日生協 共済金1部、2部	(2008年度)

4 他団体(消費者対応部門)との連携の取組み

【一部紹介】

■ (社)消費者関連専門家会議(略称:ACAP)

ACAPとは、企業の消費者関連部門の責任者等で組織している団体。
1980年に設立され、消費者・行政・企業相互の信頼構築にむけての各種研修、調査、啓発活動を推進してきた。
よりシンクタンク機能を充実させるために今年4月に「ACAP研究所」を設立。なお、生協では、コープこうべ・東都生協・京都生協・ならコープ・コープネット事業連合・きんぎ事業連合が会員となっている。
以前から、日生協 組合員サービスセンターの職員が会員となっており、2008年2月に、共済事業センターから組合員の声推進室 室長 根木が正会員登録し参加。(第9G自主研究会所属)

■ ISO 10002 苦情対応マネジメントシステム学習会

開催:(新浦安事務所にて)2009年1月9日
講師:ACAP研究所所長(CSマネジメント株式会社 代表取締役) 柴田純男氏
参加:55名(コープ共済連理事長、専務理事および日生協常務理事・執行役員2名・本部長2名以下部長、GM等)

■ 声を経営に活かす取組み学習会

開催:(新浦安事務所にて)2009年3月13日
講師:明治安田生命保険相互会社 消費者関連室 佐藤喜次 室長(ACAP理事)
参加:79名(コープ共済連理事長、専務理事、常勤監事および日生協常務理事・執行役員2名・本部長1名以下部長、GM等)

■ (社)日本共済協会等の連携

- ①苦情対応等情報交換会 2008年 8月21日 全労済会館 12階 第2会議室
- ②共済相談所連絡会の開催 2008年10月29日 (社)日本共済協会 会議室
- ③拡大相談所連絡会 2009年 2月 5日 (社)日本共済協会 会議室

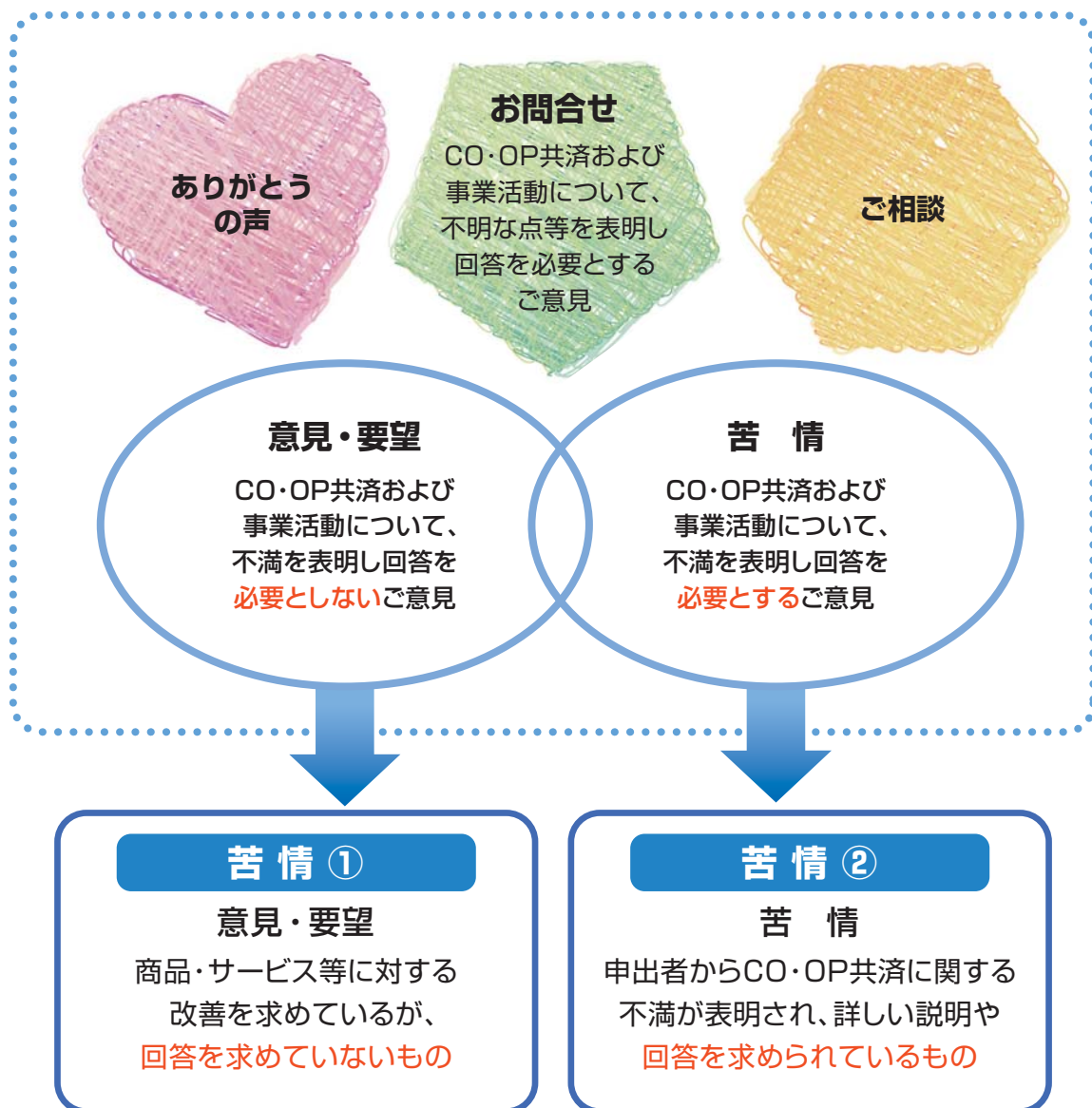
■ 日生協との連携

「通販本部とのCS向上のための情報交換」
2008年12月3日 通販本部 大久保事務所 / 通販本部 コンタクトセンター センター長ほか4名
共済事業センター コンプライアンス推進部 部長、組合員の声推進室 室長ほか2名

※日生協…日本生活協同組合連合会の略称

1 声の分類定義

組合員のみなさまの声は、以下の分類に沿って区分したうえで集積していますが、一人ひとりの声はその分類にとらわれず貴重なご意見として受付しています。



※全労済での苦情の定義(2008/12改定)を参考に分類を見直しました。

2 2008年度の声の受付概要

2008年度(08年3月21日～09年3月20日)は54,481件の声を受付しました。

2006年8月より、加入申込書や共済証書の裏面に「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口フリーダイヤルの掲載を開始したことなどから、前年度と比較して129%の増加となりました。

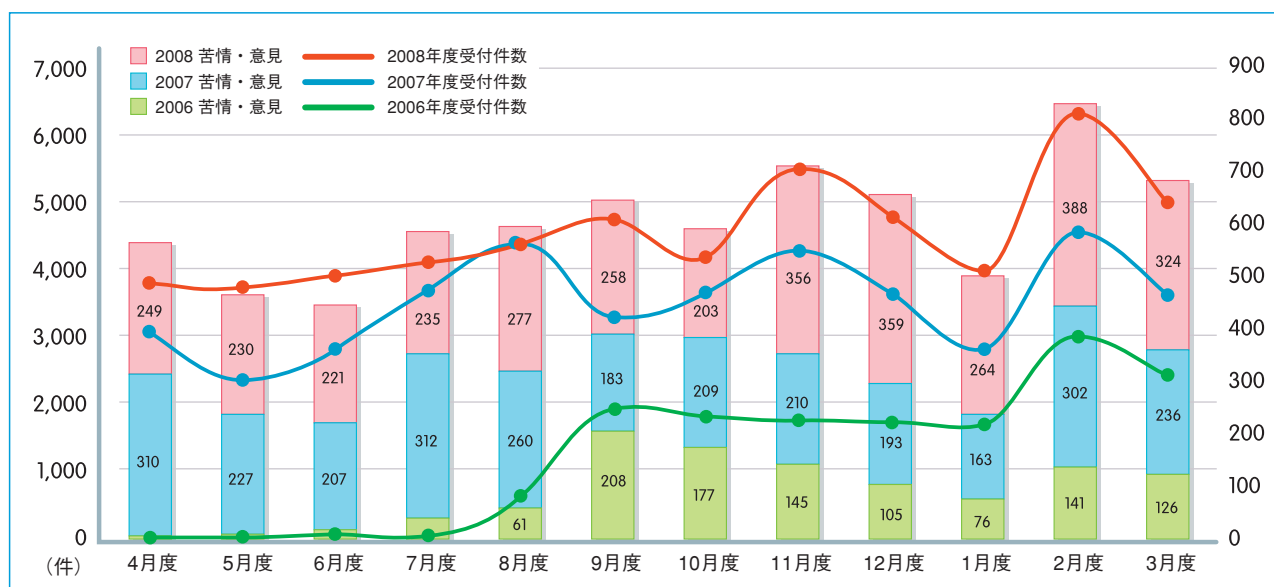
また、「苦情」「意見・要望」の声の件数は、前年度比120%の3,364件でした。

主な増加要因は、「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口フリーダイヤルの開設が3年目を迎え、広く浸透してきたこと、またCO・OP共済加入者数の増加、コープ共済連内部の情報一元管理が進んだことなどです。

● 月度別 声の受付件数表

項目	4月度	5月度	6月度	7月度	8月度	9月度	10月度	11月度	12月度	1月度	2月度	3月度	合計	
2008年*	3,811	3,746	3,923	4,129	4,372	4,739	4,185	5,488	4,790	3,985	6,329	4,984	54,481	
2007年*	3,079	2,382	2,822	3,705	4,376	3,313	3,673	4,292	3,661	2,828	4,545	3,640	42,316	
2006年*	32	35	44	45	622	1,947	1,808	1,771	1,739	1,715	3,035	2,435	15,228	
増加率(08/07)	124%	157%	139%	111%	100%	143%	114%	128%	131%	141%	139%	137%	129%	
苦情・意見・要望	2008年	249	230	221	235	277	258	203	356	359	264	388	324	3,364
	2007年	310	227	207	312	260	183	209	210	193	163	302	236	2,812
	2006年	7	11	18	41	61	208	177	145	105	76	141	126	1,116
	増加率(08/07)	80%	101%	107%	75%	107%	141%	97%	170%	186%	162%	128%	137%	120%
うち苦情	2008年	130	121	104	115	128	118	118	182	214	166	237	185	1,818
	2007年	93	72	57	125	92	75	74	66	83	68	145	118	1,068
	2006年	4	9	12	31	40	54	56	57	27	26	52	35	403
	増加率(08/07)	140%	168%	182%	92%	139%	157%	159%	276%	258%	244%	163%	157%	170%
うち意見・要望	2008年	119	109	117	120	149	140	85	174	145	98	151	139	1,546
	2007年	217	155	150	187	168	108	135	144	110	95	157	118	1,744
	2006年	3	2	6	10	21	154	121	88	78	50	89	91	713
	増加率(08/07)	55%	70%	78%	64%	89%	130%	63%	121%	132%	103%	96%	118%	89%

※「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口フリーダイヤルへ寄せられた声(問合せ含む)、コープ共済センター、共済金支払い部門等へ寄せられた苦情・意見・要望



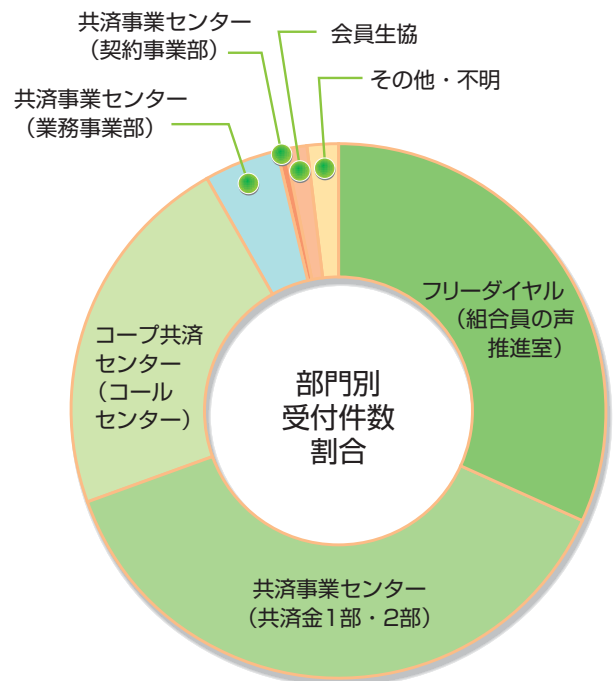
3 声の受付部門

※組織名は日生協 共済事業センターの旧名称となっています。

<p>「CO・OP共済 苦情のご相談」 窓口フリーダイヤル</p> <p>組合員の声推進室</p> <p>☎ 0120-497-350</p>	<p>CO・OP共済に関する「苦情」や「意見・要望」を受付する窓口です。</p>
<p>共済事業センター</p> <p>共済金 1部・2部 ☎ 0120-497-220</p> <p>契約事務部 ☎ 0120-497-250</p> <p>業務運営部 アウトバウンド</p>	<p>共済金の支払事務や契約管理事務、契約満期時のアウトバウンドコールなどをおこなっており、共済金支払および変更手続き不備書類に関する問合せ窓口を設置しています。</p>
<p>コープ共済センター</p> <p>コールセンター</p> <p>会員生協ごとに開設</p>	<p>氏名や住所などの変更、共済金のご請求などを受付する窓口です。</p>
<p>会員生協</p> <p>部局ごとに設置</p>	<p>CO・OP共済の取扱い生協は全国で約150生協あり、組合員との直接の窓口でもあります（現在、会員生協で受付した声の一元管理は進んでいないため、受付件数は少なくなっています）。</p>
<p>資料請求</p> <p>☎ 0120-497-775</p>	<p>生協未加入者向けの、資料請求・加入希望に関するお問合せ窓口です。</p>

● 苦情・意見要望の声の部門別受付件数

受付部門	受付件数	割合
「CO・OP共済 苦情のご相談」 窓口フリーダイヤル 組合員の声推進室	1,066	31.7%
共済事業センター 共済金1部・2部	1,267	37.7%
コープ共済センター コールセンター	751	22.3%
共済事業センター 業務運営部	153	4.5%
共済事業センター 契約事業部	17	0.5%
会員生協	45	1.3%
その他・不明	65	1.9%
合計	3,364	100%

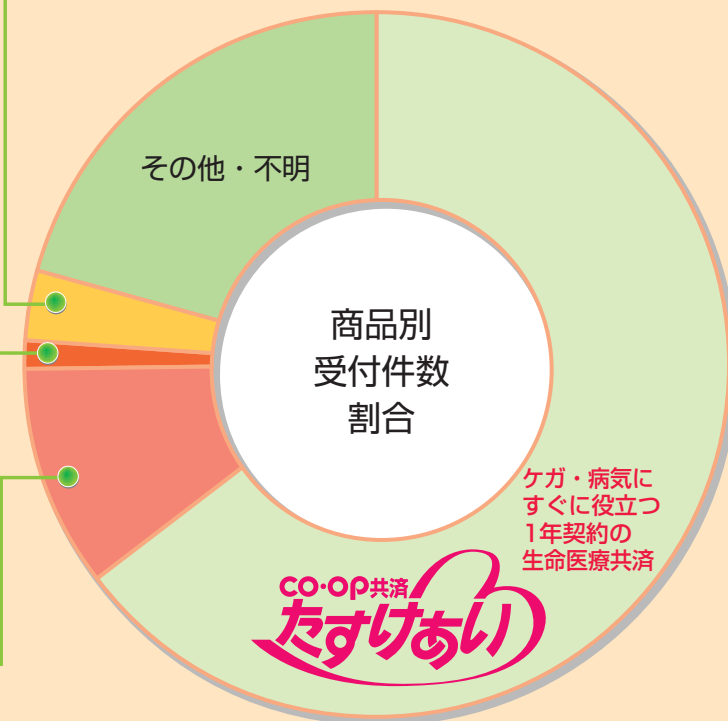
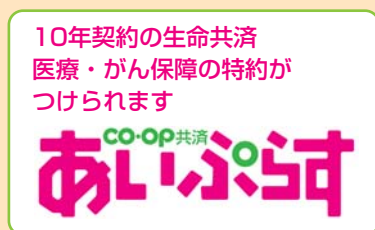


4 声の内訳（商品別）

CO・OP共済商品別の「苦情」「意見・要望」の声の受付は《たすけあい》に関する申出が2,173件、《あいぶらす》が343件となっています。

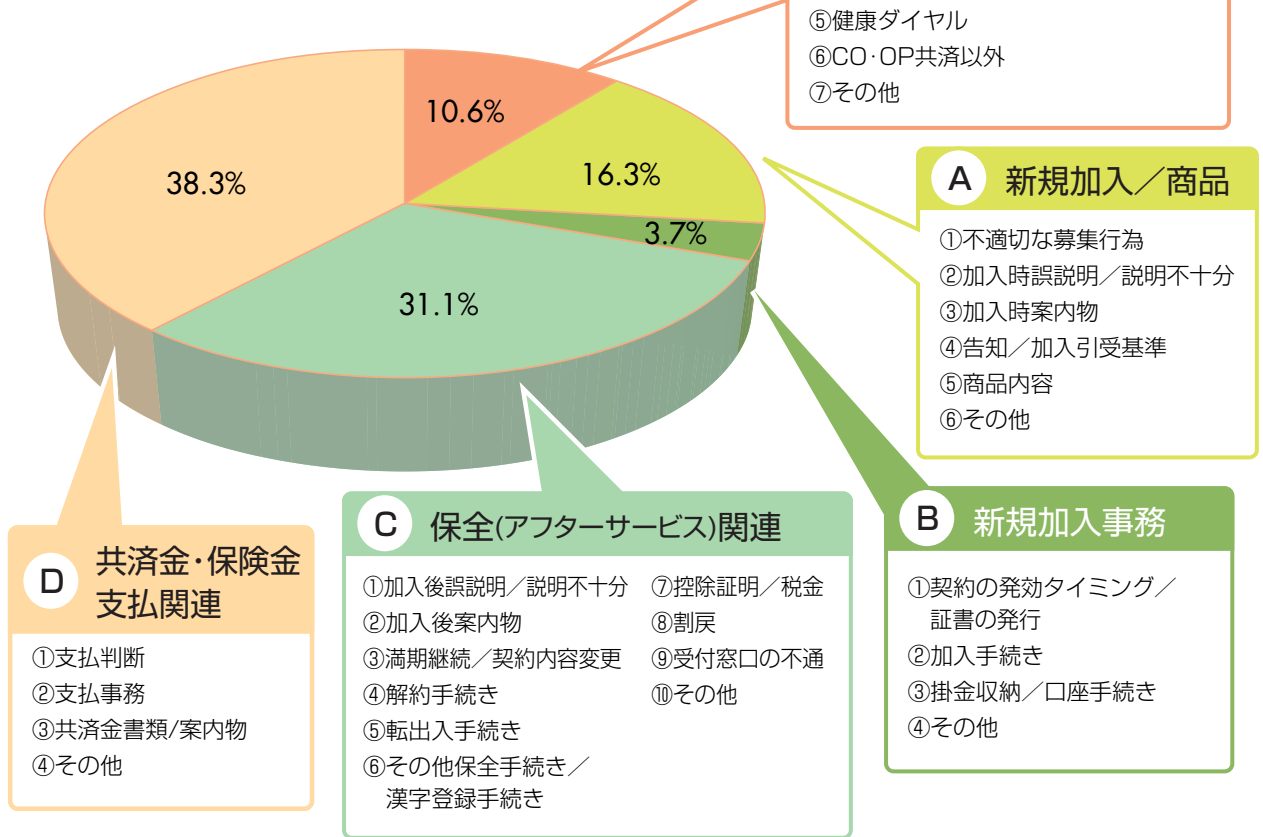
《たすけあい》の契約保有件数が約559万件、《あいぶらす》が約85万件（2009年3月）であるため、契約保有を考慮した場合、《あいぶらす》に関するお申出の割合が高くなっています。

商品名	受付件数	割合
《たすけあい》	2,173	64.6%
《あいぶらす》	343	10.2%
《あいあい》／《新あいあい》	43	1.3%
火災共済	109	3.2%
その他・不明	696	20.7%
合計	3,364	100%



5 声の内容分類別の受付状況

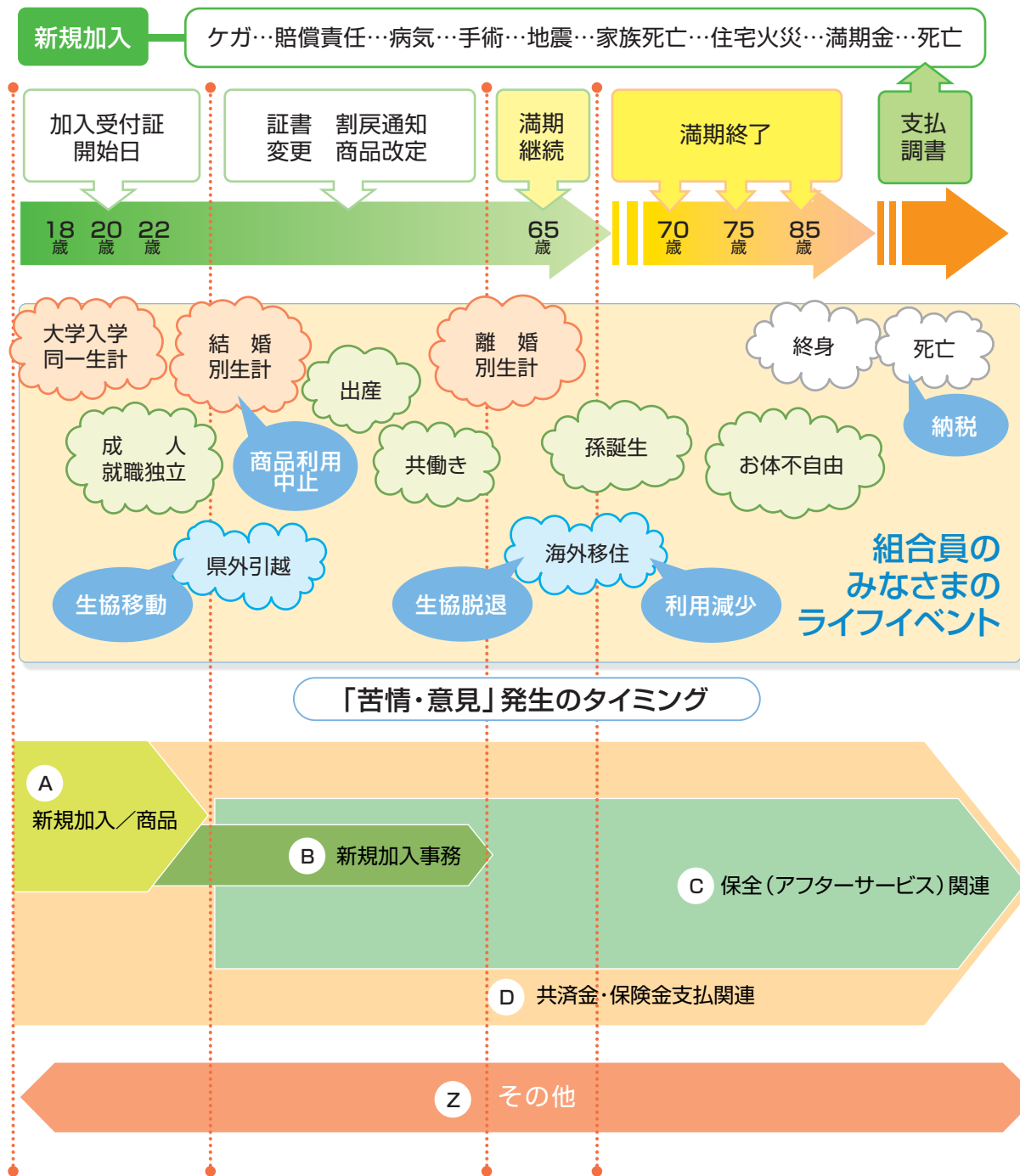
組合員のみなさまからの「苦情」「意見・要望」の声は「新規加入／商品」「新規加入事務」「保全(アフターサービス)関連」「共済金・保険金支払関連」「その他」の5項目に類型化し、それぞれを更に詳細に分類して管理しています。



■大分類別四半期別

項目	4-6月度	7-9月度	10-12月度	1-3月度	2008年度合計件数	構成比率
Ⓐ 新規加入／商品	106	187	111	144	548	16.3%
Ⓑ 新規加入事務	22	25	38	39	124	3.7%
Ⓒ 保全(アフターサービス)関連	248	247	273	278	1,046	31.1%
Ⓓ 共済金・保険金支払関連	262	239	406	381	1,288	38.3%
Ⓔ その他	62	72	90	134	358	10.6%
合計	700	770	918	976	3,364	100%

組合員に一番に選ばれ長くおつきあいしていただけるCO・OP共済を目指して



CO・OP共済加入から契約者のライフイベントと、苦情の発生タイミングの関連分布図です。
 苦情がどの時点で発生しているのかが、概略としてわかり、p.13の実績と合わせ見れば、新規加入時の対応から、保全(アフターサービス)関連、共済金支払時で多くなっているのがわかります。
 CO・OP共済への新規加入契約は決してゴールではなく、そこからCO・OP共済と組合員・契約者との長いおつきあいが始まるのです。
 このような分析から一歩踏み込んだ取組みをすすめていきます。

組合員のみなさまからいただいた「苦情」「意見・要望」などの声は、声の管理システムに記録し、一元管理をおこない日常の業務や共済商品の改善に役立てています。

2008年度に取組みをおこなった、あるいは改善方針が定まった主な改善事例（17項目）について、紹介します。

1 商品関連の改善について

1 加入希望の方より

条件付きでも良いので加入できる範囲を広げてほしい。

08年9月より
実施しました

健康告知事項の見直し（共済開発部）

子宮筋腫に関する条件付加入の範囲拡大を図りました。

2 加入希望の方より

CO・OP共済に加入できる期間を広げてほしい。

08年9月より
実施しました

①加入年齢の引き上げ ②満期年齢の引き上げ（共済開発部）

女性コースおよび医療コースの一部で加入可能な年齢を引き上げしました。また、医療コース、ベーシックコース、一般コースの一部で満期年齢を延長しました。

3 加入希望の方より

個人賠償責任保険について、シルバーコース加入者でも加入できるようにしてほしい。

08年9月より
実施しました

個人賠償責任保険の加入範囲の拡大（共済開発部）

シルバー70コースおよびウェルカムコースについて、個人賠償責任保険に加入できるようにしました。

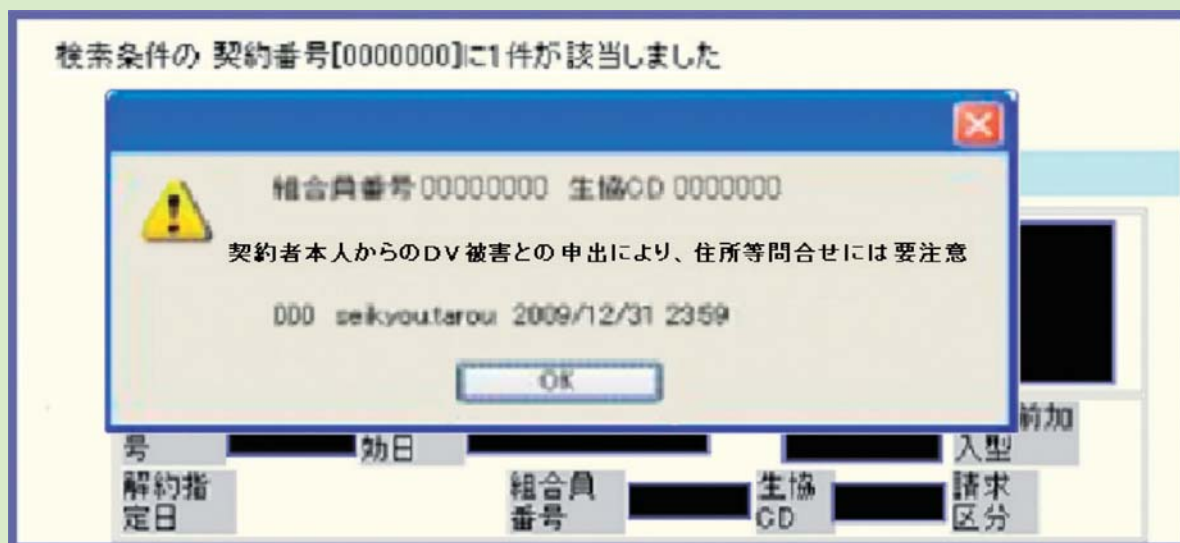
4 現在加入中の方より

電話での問い合わせ対応にあたり、情報の管理を徹底してほしい。

09年3月より
実施しました

共済契約管理システムの機能改善（システム開発部）

電話でのお問合せ対応にあたって、より一層の契約者情報管理強化のために、共済契約管理システムに注意喚起ポップアップ機能を付加しました【下図】。



5 現在加入中の方より

《あいぷらす》について、共済期間中に割戻が請求できるようにしてほしい。

08年9月より
実施しました

《あいぷらす》共済期間中の据置割戻金の
支払請求への対応（共済開発部）

共済期間中に共済契約者より据置割戻金の支払請求があった場合は、据置割戻金を支払うことにしました。

6 新規加入の方より

新規加入申込時に掛金未収となった場合に、その間年齢が上がることで共済掛金も上がってしまい困っている。

09年商品改定
タイミングより
実施します

「初回掛金未収時における取扱いの変更（共済開発部）」

新規加入申込の初回掛金が未収となった場合には、翌月振替にて2か月分の請求（年払は再請求）し、当初の発効予定日に遡って契約を発効することにしました。

※商品対象は、《たすけあい》《あいぷらす》火災共済となります。

7 高齢者の方より

高齢者向け商品の医療保障が小さい。
高齢化社会の中、真剣に検討してほしい。

09年商品改定
タイミングより
実施します

《あいぷらす》ゴールド80医療型の開発（共済開発部）

《たすけあい》65歳年齢満期者の《あいぷらす》移行コースとして、ゴールド80医療型を新設します。

8 高齢者の方より

CO・OP共済にはなぜ終身保障がないのか。
終身保障を取扱ってほしい。

2011年度の
開始を目指し
検討を進めています

終身共済開発の検討（共済開発部）

CO・OP共済として一生涯の保障の実現を目指して、終身共済の開発の具体的な検討を開始しました。

9 一般コース加入の方より

《たすけあい》一般コース（募集停止）は商品改善されない。
更改（コース変更）できる商品がほしい。

08年商品改定
タイミングより
実施しました

①ウェルカムコースの新設 ②更改を認める基準の緩和（共済開発部）

募集停止コースからの更改・更新・移行専用コースとして、ウェルカム1000円コース、ウェルカム2000円コースを新設しました。また、募集停止コースから一部コースへの更改可能な基準を緩和しました。

2 共済金支払関連の改善について

10 現在加入中の方より

どのような場合に共済金が支払われるのか、支払対象や基準がわかりづらい。

適時改善をおこないました

ホームページ (HP) 掲載情報の充実 (事務企画部)

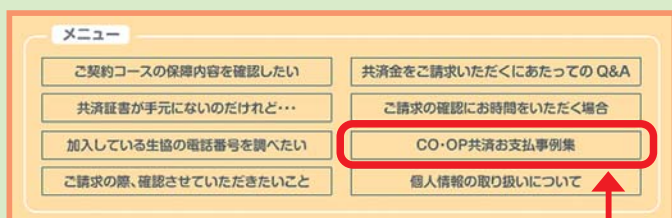
共済金請求に必要な書類記入方法・手続きの一般的な案内に加え、これまでに多く寄せられた質問についての説明を掲載しました。また、問合せの多い手術共済金額の算定方法についても説明を充実させました。



● ホームページ (HP) アドレス
<http://coopkyosai.coop>

● HPのこの部分からご案内しています。

● 下図のように項目がわかりやすく表示されています。



● お支払事例の詳細がこちらからご覧になれます。



11 現在加入中の方より

各種共済金関係書類がわかりづらい

帳票改善について
適時実施しました

共済金帳票の改善 (事務企画部)

診断書の改訂、支払通知の改善など、より一層わかりやすい帳票の改善をおこないました。

3 契約事務関連／案内物関連の改善について

12 加入希望の方より

健康告知事項がわかりづらい。

08年9月より
実施しました

健康告知事項の見直し（共済開発部）

健康告知事項の見直しをおこない、簡明化を図りました。

 V1000円コースなら加入時の質問が2つだけ

質問

申込日における健康状態についてお答えください。
現在、下記のいずれかに該当しますか。

- イ) 入院中である。
- ロ) 医師から、今後、入院または手術をしたほうがよいといわれている。
(ただし、入院または手術をする時期について、申込日より1年以上先であることを医師から明示されている場合は除きます。)

《たすけあい》パンフレット
医療コースご案内から一部抜粋

13 新規加入の方より

加入申込から契約発効、証書到着までの期間が長く、
きちんと手続きが進められているのか不安になる。

09年3月より
順次実施しました

「加入申込書お預かりのお知らせ」と
「初回掛金口座振替のお知らせ」の
送付（契約事務部）

多くの生協で「加入申込書お預かり
のお知らせ」到着後に「初回掛金口
座振替のお知らせ」が届くことを明
記し、送付することにしました。

CO-OP 共済たすけあい		年 月 日
加入申込書をお預かりしました。		
		様
生協名	預かり者名	
		印

14 19歳年齢満期の方より

年齢満期時の自動継続は、契約者への意思確認が不十分だ。

19歳満期に
ついて08年8月
満期者より仕組
変更をしました

年齢満期自動継続の廃止（共済開発部）

19歳年齢満期時の自動継続を廃止し、アウトバウンドコール等もおこないながら、必ず契約者への意思確認をおこなうように変更しました。



今回初めて共済金を請求することになり、少しドキドキしながらまずTELをしました。するとオペレーターの方がとても親切な口調で、わかりやすい説明とハキハキとした話し方で、なんだかホッとしました。手続の書類も、シンプルで、でも理解しやすく記載されていて、初めてでもすぐに記入できました。送付して(提出)してから、共済金の受取もとても早く、すごく助かりました。今回の手続き、受取を通して、難しく考え過ぎていたんだなぁ~と思いました。



ママ友達の紹介で加入了しました!!!
もっと「たまけあいの車輪」が広がる事、願っています。

「CO-OP共済の支払いは早いから受け取るのもすぐだよ」と友達から聞いてはいましたが、実際自分で請求手続き→受け取りまで、ほんとに早く、そして請求手続きも比較的かんたんでした。家計も助かり、一石二鳥!? 子供が娘(5歳・1歳)2人で、長女だけCO-OP共済に加入していたのですが、次女も加入手続きを済ませました。まだまだ手のかかる年齢の子供達だけに、この先もCO-OP共済には、助けてもらう事だと思っています。これからもよろしく! 今回はありがとうございます。

何日か様子を見て病院に行くかと思いましたが、足だたのび骨折していたと思い病院へ行きました。2日くらいたつたので、請求物のもちやりEしましたが、ちゅうど配達の日で、すぐに連絡Eしてくださり手続きを転送ができました。小まけがでもすぐに対応してくださりありがとうございます。

子どもの脱臼で、初めて請求しました。帰りの通院でも請求できるとは知っていましたが、1回の通院で治り、金額も、思わぬ出費とはいえ、それほど、高額でもなかったため、配達の方には、言い出せずにいました。たまたま共済の方から、不都合はないかとのお電話があり、早急に手配していただきありがとうございました。

鶴のアイデアが好きです。
心とこめて折った気持ちか、
他の人へつたがっていく
気がします。



オペレーターの対応の仕方によって生協の共済に対する印象も変わるのと思うと、改めて心穏やかに対応することを心がけなければと再確認しました。(A・S)

札幌コールセンター

ひととおり案内したら、聞き取れてない所があつてはいけないと思い「ご不明な点はありませんか?」と伺うようにしています。(K・K)

「一期一会」

私達の仕事は組合員様と声ひとつでつながる仕事です。せっかくお問合せいただいたのですから、二度手間にならないようご案内すると同時に、この方とは今しかつながることはないかもしれない、丁寧に穏やかに、この方の心に波風が立つことのないように、そんな気持ちで対応ができればと日々思っています。(Y・K)

今後も組合員様に喜んでいただけるように、ひとつひとつの受電を大切に心がけて行きたいです。(S・S)

共済金部

共済金部にお電話いただく組合員様は、何かしら身近に不幸があった方だということに配慮して対応します。

まずは申し出内容をしっかりと聞いて、組合員様の目線に立ち、わかりやすい言葉で案内することを心がけています。

また、電話の対応はお互いに顔が見えないため、声の抑揚と会話のペースにも気をつけています。(M・M)

「ゆりかごから墓場まで」と言うと語弊はありますが、ライフサイクルに合わせてコープ共済も存在しているのだということを、より一人でも多くの組合員様に知っていただきたいと日々感じています。(A・O)

私達はお声を聞く最前線にいることを忘れずにいて、こちらにとっては毎日毎日の同じ説明でも、組合員さんには初めての話なので、事務的にならないようにしたいと思います。(Y・O)

苦情を受付ける窓口ではありますが、第一声は明るく、ゆっくり、はっきりと名乗るようにしています。

そのあとは相手の話の内容や話し方のペースに合わせた対応を心がけるようにしています。(H・H)

浦安コールセンター

日々心がけているのは、早口にならないこと。

そして、相手のかたのお話の真意を、きちんと理解することです。(R・U)

組合員の声 推進室

やわらかな表現やお礼のことはを用いて、相手の気持ちがよりほぐれるようにつとめています。

(T・O)

私はご案内業務のオペレーターである前に一組合員でもあるので、相手の立場にたったの対応、組合員様が望むベストな形を、お勧めしたいと思っております。

これからも、組合員様の声が、考え方が、会員生協に、またコープ共済連に伝わる橋渡しの役割になるオペレーターでいたいと思います。(M・O)



いつもの笑顔が顔口、だから安心。 **CO・OP共済** サイトマップ | 用語解説 | Q&A | トップ

文字サイズ 普通 大きい サイト内検索 検索

CO・OP共済について | **商品ラインナップ** | **くらしのお金** | **手続き・問合せ** | **資料請求**

商品ラインナップ

- ▷ CO・OP共済《たすけあい》
- ▷ CO・OP共済《あいぶらす》
- ▷ CO・OP火災共済
- ▷ CO・OP生命共済《新あいあい》
- ▷ ありがとうの声
- ▷ 商品一覧
- ▷ CO・OP共済勧誘方針
- ▷ 資料請求

トップページ > CO・OP共済について > 組合員の声を受けて

組合員の声を受けて

2008年3月よりCO・OP共済についての苦情やご意見を受けつけるための窓口「苦情のご相談窓口」を設置しました。いただいた組合員の声は、商品・事業運営の改善へ役立てています。

【受付状況】

期間	苦情	意見・要望	合計
2008年1月～2008年3月	331件	370件	701件
2008年4月～2008年6月	355件	345件	700件
2008年7月～2008年9月	361件	409件	770件
2008年10月～2008年12月	514件	404件	918件
2009年1月～2009年3月	588件	388件	976件

組合員の声

共済証書などに電話番号がいくつも記載されていて、わかりづらい。

改善しました

2009年3月より、共済証書等の電話番号の案内に、その電話番号の目的等をよりわかりやすく記載しました。

お手元の共済証書をご覧ください
赤○印部分に連絡先番号が記してあります

表



裏



▲CO・OP共済ウェブサイト内の「組合員の声を受けて」 <http://coopkyosai.coop/about/kaizen.shtml>

CO・OP共済「組合員の大切な声」報告集 2009

「苦情のご相談」窓口寄せられた声のご報告

組合員に一番に選ばれ、長くおつきあいしていただける
CO・OP共済を目指して

発行日：2009年8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

電話：047-351-3249（組合員の声推進室）

ホームページ：<http://coopkyosai.coop>



CO・OP共済

「組合員の大切な声」報告集 2009

「苦情のご相談」窓口寄せられた声のご報告

組合員に一番に選ばれ、長くおつきあいしていただける
CO・OP共済を目指して