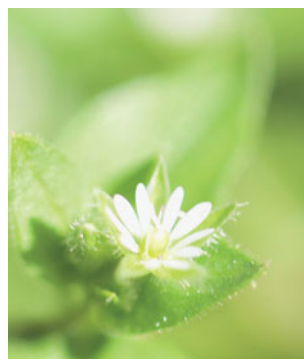
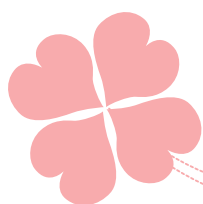


**CO・OP 共済**

# 「組合員の大切な声」報告集 2010

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共済をめざして



**日本コープ共済生活協同組合連合会**

CO・OP共済は組合員の皆さまの

「ありがとうの声」

52,005 ※2009年度実績 件もの

「感謝の声」をいただきました!

「ありがとうの声」とともに組合員の皆さまからは「お問い合わせ」や「苦情」「意見・要望」などの大切な声を、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「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口フリーダイヤルを設置して、受付しています。

## 「組合員に一番に選ばれる CO・OP共済」であるために

日本コープ共済生活協同組合連合会  
専務理事 今村 均



組織内に集約されてくる組合員・契約者・利用者・消費者の声がいかにかに大切かということを最近の新聞報道内容を見て、改めて知ることになりました。

世の中では多くの企業が活躍しています。そして、どこの組織でも、「利用者の声」が届けられる仕組みを持っています。

私たちの組織では、それは「組合員の声推進部」になります。

そこには単純な人為的ミスで発生する問題、構造上で発生する問題など、さまざまな声があがってきます。

コープ共済連では寄せられてくる苦情や声の日々、全役員のデスクに届けられる仕組みをとっています。もちろん悪い情報だけではなく、「ありがとうの声」のように、私たちに勇気づけ励ましてくれ、明日へのエネルギーに変えてくれるものもあります。

あたりまえのことですが、苦情で複数の声が出た

# に支えられています



ときには注意して読まないといけません。良識ある方が苦情を申出られるというのには、相当の勇気が必要とします。

また、その声は氷山の一角で、わざわざ苦情など言わずに、黙って立ち去ってしまう人もいるでしょう。苦情の裏側には組合員・契約者の、「コープ共済連に、もっと良くなってもらいたい」という願いがあると知らなければいけません。

一番怖いのは、組織のおごりでしょう。対処する個人にも同じことが言えます。誠実で謙虚でありつづけることが求められているのです。

私たちの組織は急成長しつづけてきました。急成長しつづけてきた組織には、必ず脆弱な箇所が存在します。落とし穴が無いのか、一歩ずつ点検して歩いていくことが大切です。

「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」でありつづけるためにも。

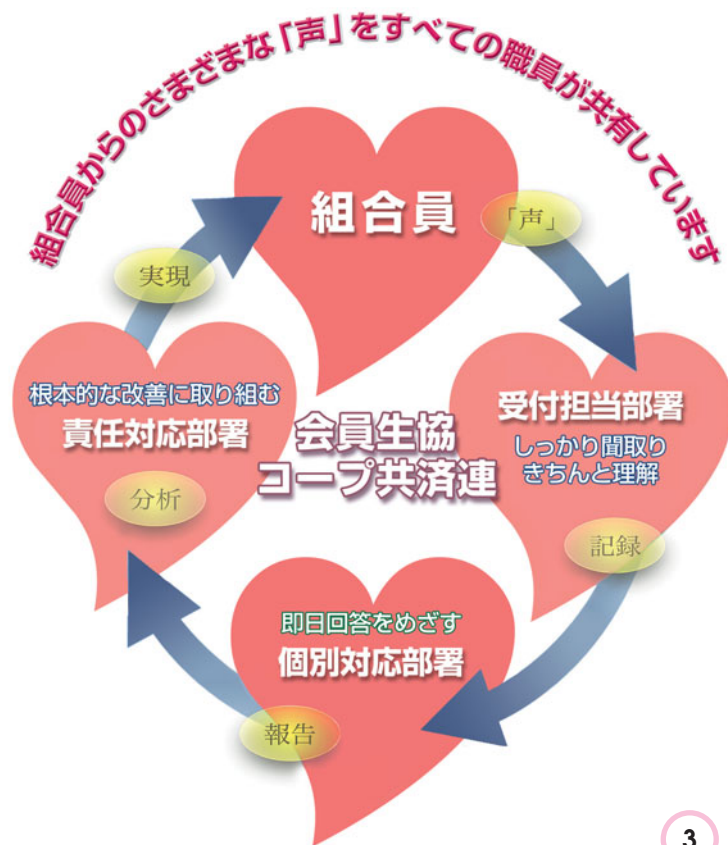
2010年5月

## 目次

02	CO・OP共済は組合員の皆さまの「ありがとうの声」に支えられています
04	<b>I</b> 組合員の皆さまから届いた「ありがとうの声」
06	<b>II</b> 組合員からいただく様々な「声」を活かす
06	1. 「苦情対応方針」と情報共有
07	2. 「組合員の声管理システム」の導入
08	3. 「苦情」「意見・要望」の声について
10	4. 組合員のライフイベントと「声」の発生タイミング
12	<b>III</b> 組合員の「声」を改善につなげる
12	1. 「目で見えてわかりやすい」改善
16	2. 「よりお役に立つため」の改善
19	3. 「ご要望におこたえして」の改善
20	<b>IV</b> 組合員の「声」に教えられること
20	1. 組合員と「声」のキャッチボール
21	2. 「ありがとう」の声にありがとう
22	3. 多くの組合員に伝えたい思いをカタチに
23	組合員の声推進部がめざすもの／2010年度スローガン

### ■ 団体名の表記について

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



# I

## 組合員の皆さまから届いた「ありがとう」

「組合員の声」は生協全体の大切な財産です。CO・OP共済業務に携わるわたしたちは、日々「組合員の声」にちゃんと応えられているだろうか？と自分に問いつづけています。

「ありがとうの声」はその答えのひとつです。いただいた「声」にわたしたちも心から『ありがとう』と感謝し、さらに多くの「ありがとうの声」をいただけるよう、CO・OP共済は改善をつづけていきます。

受付件数		合計
アンケート	圧着ハガキ	62,655
	封書	19,813
	小計	82,468
主に電話による受付		53,552
合計		136,020

「アンケート」は共済金支払時に実施されているCO・OP共済加入者アンケート(p.20参照)によるもので、毎週平均すると、約1,600通寄せられています。電話による受付は、「組合員の声管理システム(p.7参照)」に登録された件数です。

電話での対応、

手続き後も早い対応で助かりました。

書類の中に折ってくれた鶴が入っていて、

息子と2人で「良くなったから、

生協さんがプレゼントくれたんだね」と喜び、

嬉しかったです。

ありがとうございました!!

(コープとうきょう Y・Iさん)

今回で2度目の請求でしたが、手続きから

保険金の入金までが、とても早く助かりました。

共済に入っているにも関わらず、今回は、

同じく加入している友人から、「保険が使えるネ」と言われるまで、請求のことが頭に浮かびませんでした。

でもこうした加入者同士の声掛けから、

未加入者の人への声掛けにつながり、

共済加入が増えていくのではないかと、

実感しました。これからもお世話になるかもしれません。

あまりケガはしてほしくないのですが…。

(ならコープ M・Tさん)

最初ケガをしたときは、親も慌てているので、

とりあえず病院→お金持って行かなくちゃ。

と考えました。何回かレントゲンを撮り、

通院となるとやはりお金がかかります。

今回、この子に月千円だけど保険に入っていて、

本当に良かったと思いました。

下の子はまだ入ってなかったのですが、

今回のことでやはり保険は大事だ!と思ったので、

すぐCO・OP共済に入りました。

月々の掛金が千円というのが何より有難いし、

手続きも簡単ですぐ対応していただいたので、本当に

感謝しています。ありがとうございました!!

(ちばコープ N・Oさん)

病気になったとき、

少しでも役立つように…と加入した、

《たすけあい》共済でした。

まさか、住宅火災で共済金が出るとは

思いませんでした。

本当に助かり、有難いと感じました。

(福井県民生協 S.Hさん)

1年ほど前に階段から落ち、  
打撲で1日だけ通院し、すっかり忘れて  
いたのですが、テレビのCMを観て、  
共済に加入していたことを思い出し、  
申請しました。電話でオペレーターの方に、  
「1年前のケガでも申請できますか？」  
と質問すると、親切丁寧に教えてくださり、  
大変感謝しています。  
(大阪いずみ市民生協 匿名)



子どもの軽めの傷だったので、  
請求するということがすっかり  
頭から抜けていました。  
お店や個配を利用しているときに、  
「請求漏れはありませんか？」という  
ことばをよく目にし、「そういえば」と  
思い出すことができました。  
対応も早くて、本当に助かりました！  
(コープこうべ 匿名)

## 突然の“がん”告知に

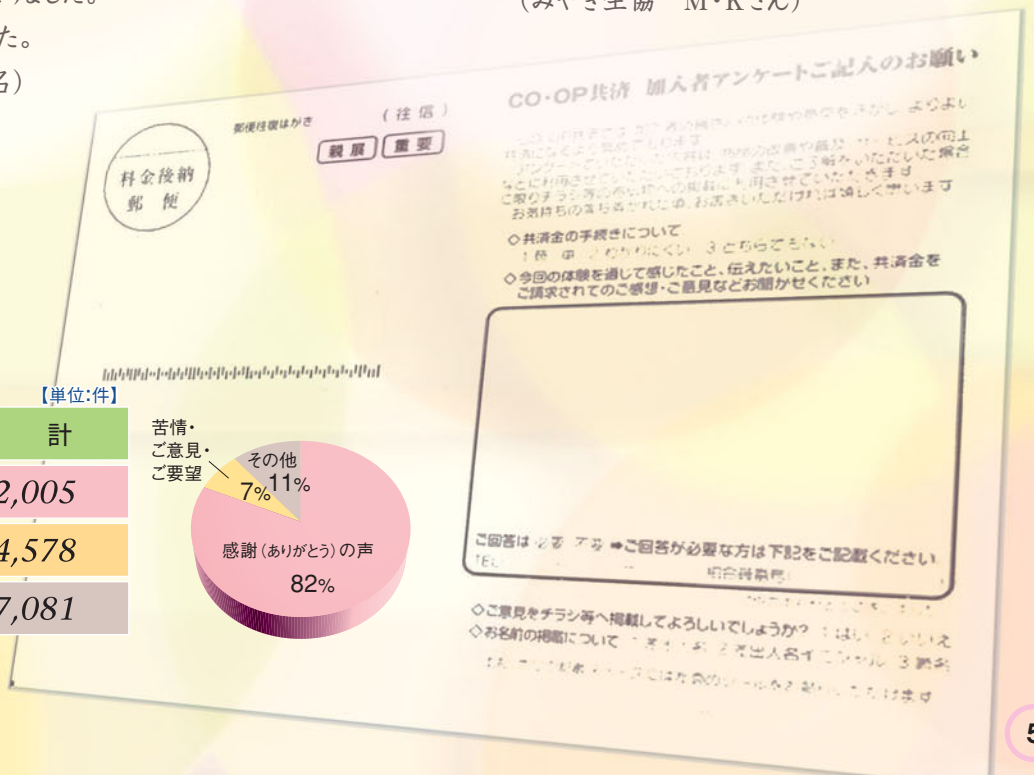
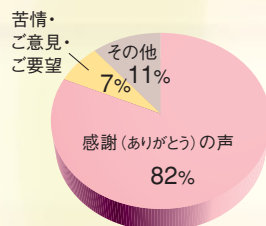
ビックリするやらあわてるやらと大変でした。

入院給付金のおかげで  
病院の入院費も充分に足り、個室利用もできました。  
転ばぬ先の杖とはよく言ったものです。  
前回は2000円コースで共済金をいただいたのを  
きっかけに、1000円増額していましたので  
助かりました。初期のがんでしたので  
今後大丈夫と太鼓判を押していただきました。  
“折鶴”が私のお守りになりました。  
ありがとうございました。  
(おかやまコープ 匿名)

今回、子どものケガで  
初めて請求手続きをしましたが、  
何日かの通院ですむようなケガにも、  
とても親切に対応していただき、  
聞いていた通り本当に身近な共済だなあと実感し、  
とても安心しました。私が知人に勧められたように、  
私も友達などに勧めたいと思います。  
(みやぎ生協 M・Kさん)

【単位:件】

受付内容内訳	合計
感謝(ありがとう)の声	52,005
苦情・ご意見・ご要望	4,578
その他	7,081



# II

## 組合員からいただく様々な「声」を活かす

### 1. 「苦情対応方針」と情報共有

「CO・OP共済の苦情対応方針」は「基本理念」と「基本方針」からなりたっており、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」「CO・OP共済のめざすもの」「CO・OP共済勧誘方針」とともに、掲示しています。また、「組合員の声」の情報共有を以下のサイクルでおこなうとともに、他団体（消費者対応部門）との連携、外部講師を招いた学習会などを開催して商品や業務の改善に活かしています。



#### CO・OP共済の 苦情対応方針 基本理念

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。

#### ●「組合員の声」の情報共有のサイクル

サイクル	内 容
緊 急	緊急対応を要する重大苦情 <sup>※1</sup> 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」窓口部門である組合員の声推進部ご相談受付グループにて日次報告書を作成し、役員および関係本部長に報告しています。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しています。
週 次	「先週の『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	コープ共済連の役員・関係本部長が出席する「組合員の声・推進会議」において、「組合員の声」の情報の共有化と個別問題および商品・サービスと運営の改善のための検討と進捗管理しています。 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した。2010年度は全国の生協でも情報が抽出できる仕組みが整いました。 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 <sup>※2</sup> 」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「CO・OP共済 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の報告など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・全国の生協などに情報発信しています。
随 時	CO・OP共済事業における機関会議（理事会・監事会）の場で、「CO・OP共済 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。

※1 重大苦情：「不祥事件対応手続規程」（2009年9月8日 理事会確定）の不祥事件にあたるものを含め、共済事業における重大事故防止のために共有すべき「声」を組合員の声推進部にて選定。

※2 共済金支払業務評価委員会：CO・OP共済における共済金支払業務が共済事業規約等を遵守し、組合員のく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年より設置された委員会。

●他団体(消費者対応部門)との連携、外部講師を招いた学習会の開催記録

日本生協連から学ぶ	
2009年4月	コールセンター自主交流会
2009年11月	コールセンター自主交流会
2009年3月	連合会3者CS研究会
2009年9月	連合会3者CS研究会
2009年11月	通販本部の取組み学習会

共済他団体から学ぶ	
2009年4月	共済団体自主交流会①
2009年5月	全労済「お客様相談係り」研修会
2009年10月	共済団体自主交流会②
2009年11月	共済3団体情報交換会
2009年7月	相談所連絡会
2009年10月	普及推進活動研修会

民間各社から学ぶ		
月	例	ACAP定例会
月	例	月例ACAP自主研究会
随	時	ACAP研修(新任者、キャリアアップ、新任マネージャー)
随	時	ISO10002社内構築実践講座
2009年5月		ISO10002社内構築実践講座
2010年12月		

他にもいろいろ学ぶ	
国民生活センターセミナー(消費者庁と今後の消費者対応、消費者対応とコンプライアンス)、損保協会特別講座(保険業界の消費者対応、消費者庁と保険実務)、NTTソルコ研修会(電話対応スキル、コーチングスキル)、日本消費者協会相談セミナー(消費者関連法)等、学習を進めました。	



◀丹野美絵子氏

◎ **「消費者から見た保険・共済トラブル」** ◎

開催日：2010年2月12日 参加：88名  
 講師：(社)全国消費生活相談員協会常任理事、  
 消費者団体訴訟室長 丹野美絵子氏

◎ **通販本部「改革プロジェクト」** ◎

開催日：2009年11月13日  
 参加：41名  
 講師：日本生協連通販本部  
 青沼コンタクトセンター長、  
 江口コンタクトセンター長  
 スタッフ、宮本担当、小宮山担当

江口隆之氏(現声を形に推進グループマネージャー)

◎ **難苦情への対応について学習** ◎

開催日：2009年10月29日 参加：7名  
 講師：ACAP研究所 所長 柴田純男氏

(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向けての各種研修、調査、啓発活動を推進してきた。シンクタンク機能のより充実させるために2007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・ぎんぎ事業連合・日本生協連組合員サービスセンターの職員が会員となっている。2008年2月に組合員の声推進部長根木が正会員登録し、参加している(第9グループ自主研究会所属)。

## 2. 「組合員の声管理システム」の導入

共済情報ネットワークに新設した「組合員の声管理システム」は、『苦情対応方針』の『基本理念』と『基本方針』に基づいて、今後の商品・事業運営の改善に役立つための情報管理ツールです。

また、コープ共済連全体(会員生協含めて)のコミュニケーション機能をさらに強化し、組合員・加入者満足度を向上させることを目的に開発・導入しました。

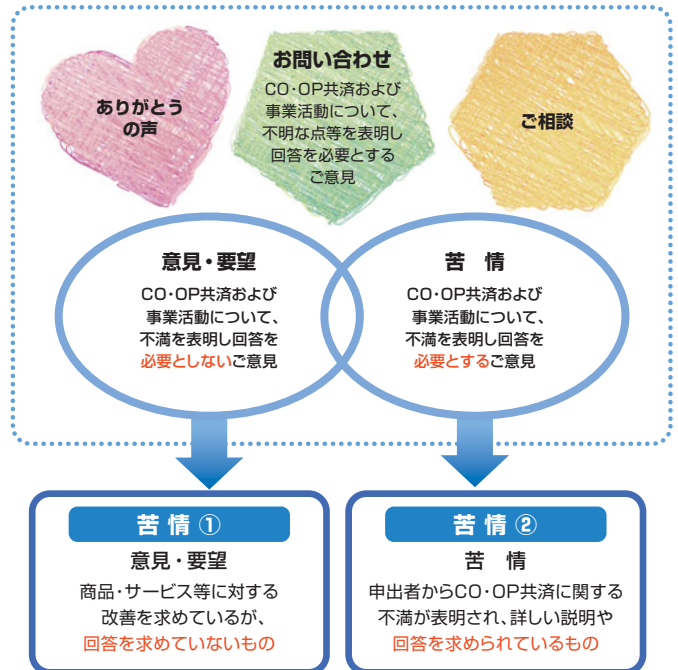
●「組合員の声管理システム」導入の流れ

2008年12月	システム部で見積り開発提案 共済情報ネットワーク利用へ
2009年3月	開発開始
2009年9月下旬	新システム検証機テスト入力開始
2009年10月中旬	コープ共済連内各部説明会および学習会(8回開催)
<b>2009年11月5日</b>	<b>システムリリース</b>
2009年11月18日	札幌コールセンター入力説明会
2009年12月15日	会員生協向け事務説明会(浦安会場)
2009年12月18日	会員生協向け事務説明会(大阪会場)
2009年12月21日	会員生協入力開始
2010年1月19日	札幌コールセンター実験入力開始

### 3. 「苦情」「意見・要望」の声について

#### 声の分類定義と『組合員の声管理システム』への入力区分

組合員の声は、右図の分類に沿って区分し集積していますが、ひとつひとつの声については、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。

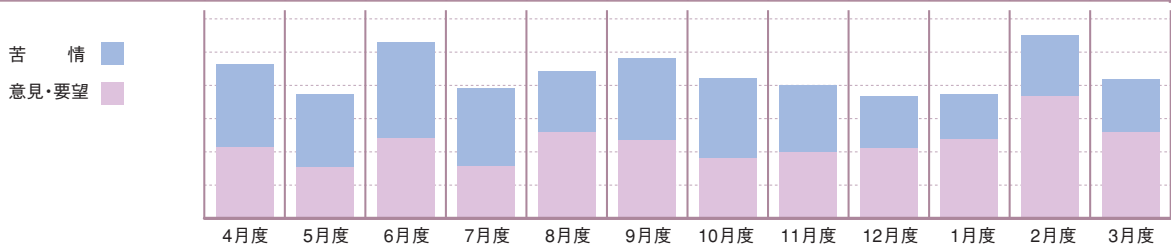


※「ご相談」は2009年11月4日以降、使用しておりません。

#### 月度別 声の受付件数表

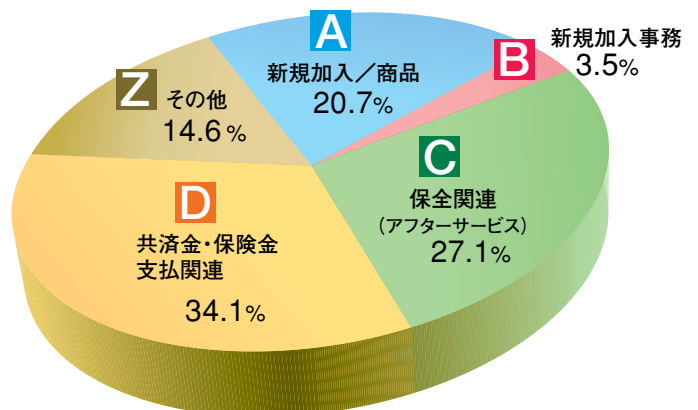
2009年度(09年3月21日～10年3月20日)は、53,552件の声を受付しました。受付した声は分類(次頁参照)に沿って区分(右図)しています。申出の区分が「苦情」「意見・要望」の声の件数は、5,212件でした。

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	総合計
声の受付件数 総合計	5,141	6,413	7,305	5,133	4,202	3,744	3,284	3,365	2,731	2,656	4,696	4,882	53,552
「苦情」「意見・要望」合計	463	372	529	393	443	480	421	400	368	373	550	420	5,212
うち「苦情」	249	217	287	237	184	244	239	202	156	135	181	162	2,493
うち「意見・要望」	214	155	242	156	259	236	182	198	212	238	369	258	2,719



#### 声の内容分類別の受付状況

「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項目に類型し、それぞれを詳細に分類して管理しています。





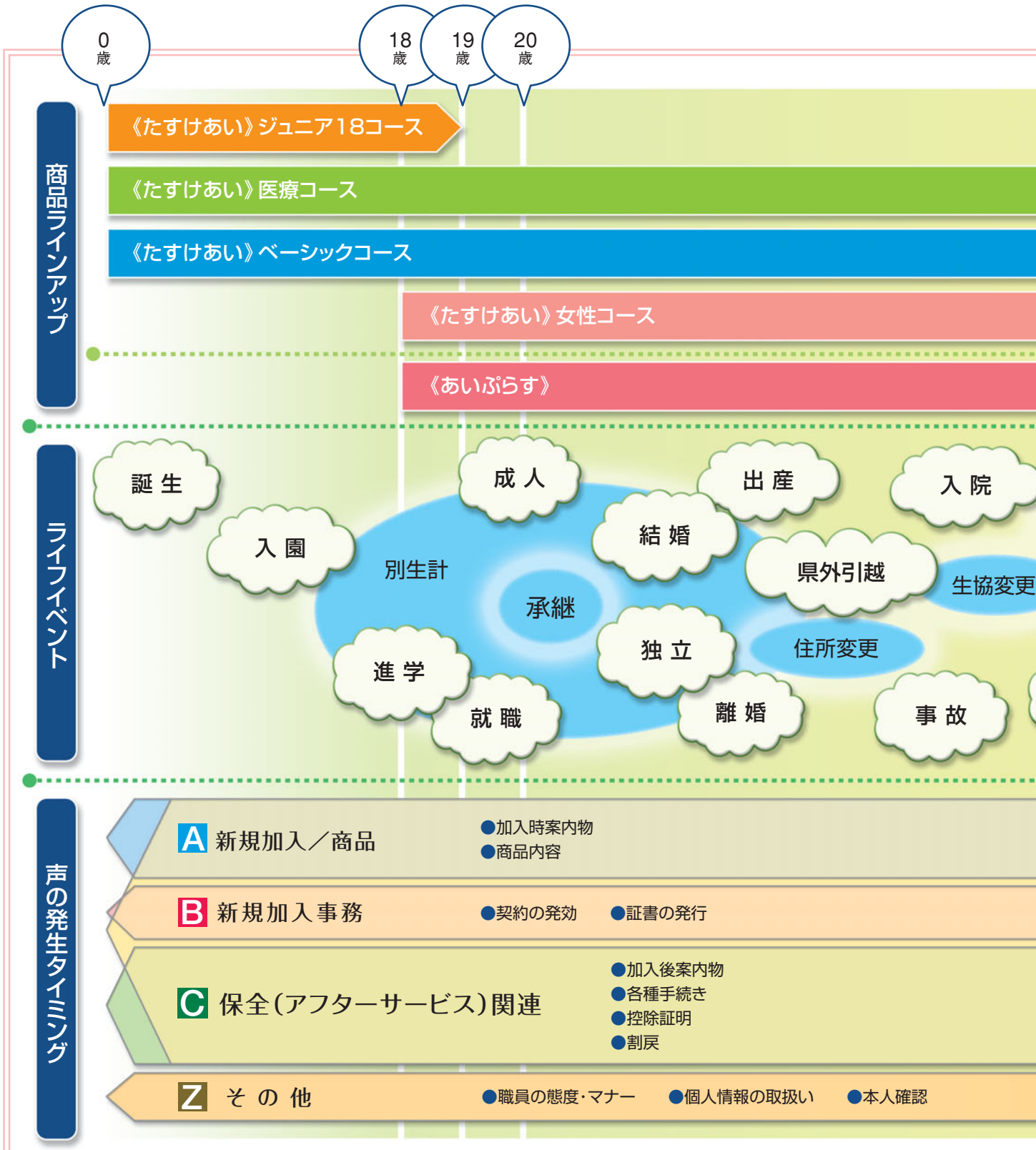
## 「苦情」「意見・要望」の声の件数と中分類の用語説明

大分類	中分類	主な内容	2009年 総件数
<b>A</b> 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	1,080
	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	
	加入時案内物	パンフレットなどのわかりづらさなど	
	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)	
	商品内容	CO・OP共済の商品内容について	
	その他	その他 新規加入および商品に関すること	
<b>B</b> 新規加入事務	契約の発効タイミング／証書の発行	契約発効が遅い・発行に時間がかかりすぎる	181
	加入手続き	加入手続き時の不満	
	掛金収納／口座手続き	掛金収納方法に関して／現金・クレジットカード・コンビニ決済の要望など	
	その他	その他 新規加入事務に関すること	
<b>C</b> 保全(アフターサービス)関連	加入後誤説明／説明不十分	加入後の手続きなどで不満を与えたもの	1,410
	加入後案内物	加入後に発送する共済証書・加入者ニュース・定期更改案内・年齢満期案内・その他案内物に関して	
	満期継続／契約内容変更	年齢満期継続・個賠契約内容変更の仕組み／商品改定に関して	
	解約手続き	解約の反映タイミングが遅いなど	
	転出入手続き	転出入手続きがわかりづらいなど	
	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	
	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	
	割戻	割戻の仕組みに関して	
	受付窓口の不通	コールセンター、会員生協などの受付窓口の不通や営業時間について	
その他	その他 保全・アフターサービスに関すること		
<b>D</b> 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	1,779
	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	
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して	
	その他	その他 共済金・保険金支払に関すること	
<b>Z</b> 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	762
	個人情報の取扱い	個人情報の取扱い・紛失(危惧)などについて	
	案内物の誤配／未配／破損／方法	CO・OP共済に関する案内物などの誤配・未配・破損・発送方法に関して	
	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	
	健康ダイヤル	CO・OP健康ダイヤルの対応	
	CO・OP共済以外	CO・OP共済以外の事案に関して〔例：店舗関連…商品が腐っていたなど〕	
	その他	その他 いずれにも含まれないこと	
合 計			5,212

## 4. 組合員のライフイベントと「声」の発生タイミング

CO・OP共済の商品一覧と、加入者のライフイベント、そして「苦情」「意見・要望」の発生タイミングの関連分布図です。これによって、どの時点で「苦情」が発生しているのかを、概略としてつかむことができます。

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・加入者との長いおつきあいが始まります。



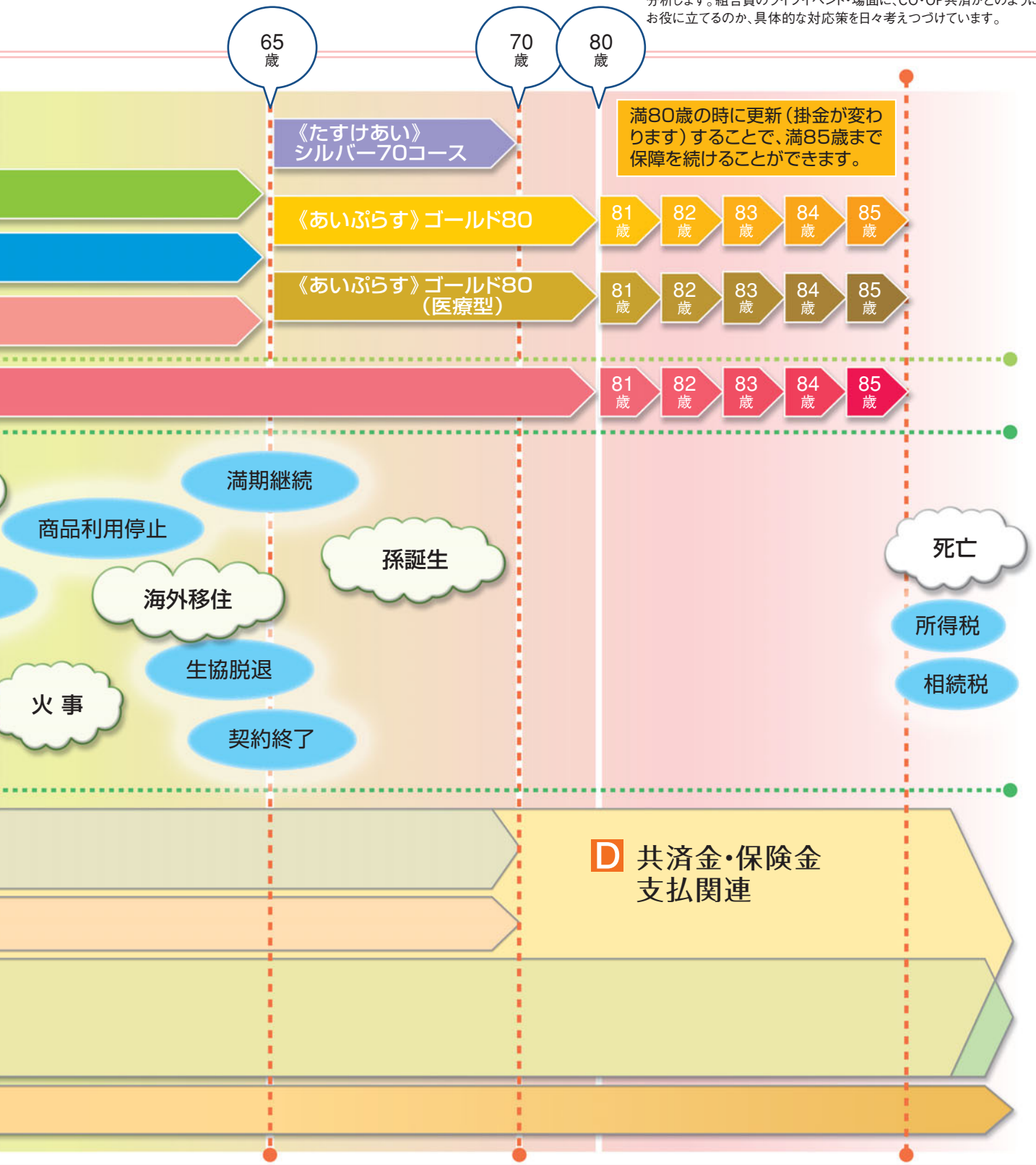
♡「組合員の声」はさまざまな「人生のできごと」から届きます・・・

計1ヶ月半という長い間産婦人科という特殊な所に入院していました。なぜ産婦人科が特殊と思ったかと言うと、人の生と死が隣にある場所だからです。新しい生命の誕生を喜んでいる隣の病室では末期ガンと戦っている人もいます。改めて命、生きるということを考えました。我が子も1,680gとかなり小さく産まれましたが、元気一杯で私達両親、お兄ちゃん、じじばばをメロメロにしています。本当に入っていて良かったです。勧めてくれた職員さん、ありがとう。 大阪いずみ市民生協 S・Yさん

家族で加入して、10年くらいになります。息子の部活中の骨折、交通事故、私自身の入院、義父の死、家の小火、本当に色々お世話になっています。いつ電話しても親切で、丁寧にわかりやすく教えていただいて助かりました。大変助かりました。

生活クラブ生協(千葉) T・Sさん

こういったさまざまな「声」を、下図のA、B、C、Dの各分類にわけて分析します。組合員のライフイベント・場面に、CO・OP共済がどのようにお役に立てるのか、具体的な対応策を日々考えつつつけています。



# Ⅲ

## 組合員の「声」を改善につなげる

アンケートや電話によって組合員の皆さまからいただいた「苦情」「意見・要望」の「声」は、組合員の声管理システムに記録し一元管理をおこない、各種案内物や共済商品の改善、サービス向上に役立てています。

2009年度に取組みをおこなった、もしくは改善方針が決定した主な改善事例(19項目)を「目で見てわかりやすい」改善、「よりお役に立つため」の改善、「ご要望におこたえて」の改善、の3つにわけて紹介します。

### 1. 「目で見てわかりやすい」改善

ここでは「商品」や「パンフレット」などの案内物についての改善を紹介します。

#### 1 加入条件がゆるやかな商品が誕生しました!

告知1に該当しない場合に加入できます。

【質問】申込日における健康状態についてお答えください。

##### 告知1

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。)

喘息をもっている、制限なしでジュニア18コースに加入できるようにしてほしいです。



V1000円コースにしか加入できない息子8歳(今回は、弟のJ1000円コースでお世話になりました)。ケガの保障だけは、他の子供達と同じように日額2000円にしてほしいです。兄弟で差があるのは、悲しく思います。病気は仕方ないと思いますが、ケガの保障額が半額なんて納得いきません。



#### J1900円コースの誕生

今まで、通院や投薬中でジュニア18コースに加入できなかったお子さんでも、「告知1」(2つの健康状態の質問)に該当しなければ、J1900円コースに加入できるようになりました。



年月	できごと
2007年4月	「ジュニア18コースの加入引受基準の緩和」課題設定
2008年5月	日本生協連共済事業センター(当時)内部で検討開始
22008年12月	2008年6月ジュニア18コース現状確認
2009年2月	共済事業商品開発委員会にて方向性を確認
2009年4月	会員生協との論議を踏まえ、J1900円コースの実施決定
2009年9月	厚生労働省へ規約改定のための協議要請
2009年10月	厚生労働省との折衝を本格的に開始
2009年11月	満期時の移行コースや条件付加入制度など運用事項提案
2009年12月	理事会にて規約変更の議案を総会に提案の承認を得る
2010年1月17日	臨時総会にて規約改定の議決厚生労働大臣の認可取得
2010年3月	J1900円コース発効開始

CO・OP共済〈たすけあい〉  
ジュニア18コースのご案内パンフレットより

## 2 満65歳以上の方のための医療保障ができました!

数年前から、病気・ケガでその都度共済に電話して相談し、親切・丁寧に説明をしていただき、随分助けられました。L3000円コースの共済に加入しましたが、満期まであと4年なので65歳以降に不安があります。高齢化の現代社会。年齢をせめて70歳くらいまで延期していく方向で考慮していただければ幸いです。どこの保険会社も60歳からは保険料が高く、加入困難です。CO・OP共済ならではの商品開発を望みます。



これからも共済加入を続けたいと思います。新しい商品の開発（高齢者社会への新メニュー）にも期待しております。



高齢になると掛金が上がってしまうのはわかりますが、保障内容をシンプルにしても、掛金が低額になると有難い。生協の助け合い精神で、何とかならないものでしょうか?



65歳を迎えた方へ CO・OP共済 医療型  
現在、ご加入いただいているCO・OP共済(たすけあい)のご契約がまもなく満期を迎えます。  
満期後の契約は、下の4つからご選択いただけます。

年齢	コース	月額掛金	年間掛金	死亡保障	医療保障
80歳	A	6,825円	81,900円	1,507万円	5,547万円
	B	4,095円	49,140円	1,507万円	3,385万円
	C	2,224円	26,688円	1,507万円	2,240万円
	D	1,507円	18,084円	1,507万円	1,507万円
70歳	A	9,600円	115,200円	2,224万円	8,684万円
	B	5,760円	69,120円	2,224万円	5,210万円
	C	3,000円	36,000円	2,224万円	3,385万円
	D	2,224円	26,688円	2,224万円	2,240万円
60歳	A	5,000円	60,000円	3,000万円	5,000万円
	B	3,000円	36,000円	3,000万円	3,000万円
	C	1,000円	12,000円	3,000万円	1,000万円
	D	500円	6,000円	3,000万円	500万円
50歳	A	3,000円	36,000円	6,000万円	3,000万円
	B	1,800円	21,600円	6,000万円	1,800万円
	C	600円	7,200円	6,000万円	600万円
	D	300円	3,600円	6,000万円	300万円

満65歳(発効日時点の年齢)の方にご加入いただける《あいづらす》ゴールド80に死亡保障をおさえた医療型を新設しました。

## 3 支払通知をよりわかりやすくしました!

連絡先の電話番号を見つけるのが大変だったので、請求先はココと、別紙とか封筒とかに大きくあると(あるかもしれませんが、探したので)助かります。



支払通知が届いたが意味がわからない。子どもは固定具を長く着けていたけれど、8日分しか支払いされないのはどうして? 支払通知を見ただけで誰でも理解できるような表記にするべきでしょう。このハガキもらった人が10人いれば10人とも意味がわからないはずよ。



CO・OP共済 共済金のお知らせ 発行日9999年7月29日

契約者各位  
日頃よりCO・OP共済をご利用いただきありがとうございます。請求をいただきました共済金は下記の口座に振込手続きをさせていただきます。お支払いの内容について不明な点がございましたら、日本コープ共済生活協同組合連合会までお問い合わせください。

氏名	共済金の種類	期間	金額	備考
9999	9999	9999.7.79	-----9	9999

**固定具の計算式表記(通算日×50%)を追加しました。**

【固定具お支払い金額の計算方法】(固定具を装着していた日数(通算日を除く)×50%)×通算日額-固定具お支払い金額

新たな請求のお申出先(電話番号など)を記載しました(一部生協除く)。

ほかにも、封筒の窓枠部分を改善しています。

## 4 加入申込書パンフレットを見やすくしました!

数十名の内部職員の記入テスト、アンケートをおこない、その結果を踏まえて改良しました。

印鑑を押すところに「重要事項の説明書」とあるが、よくわからなくて捺印するのが怖いから電話した。

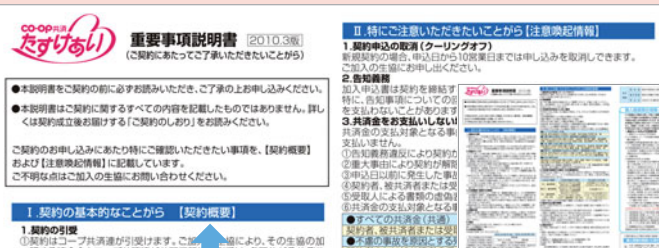


《たすけあい》に申込みしようと思っています。新規加入申込書の記入のしかたについて、いくつかお聞きしたいのですが。



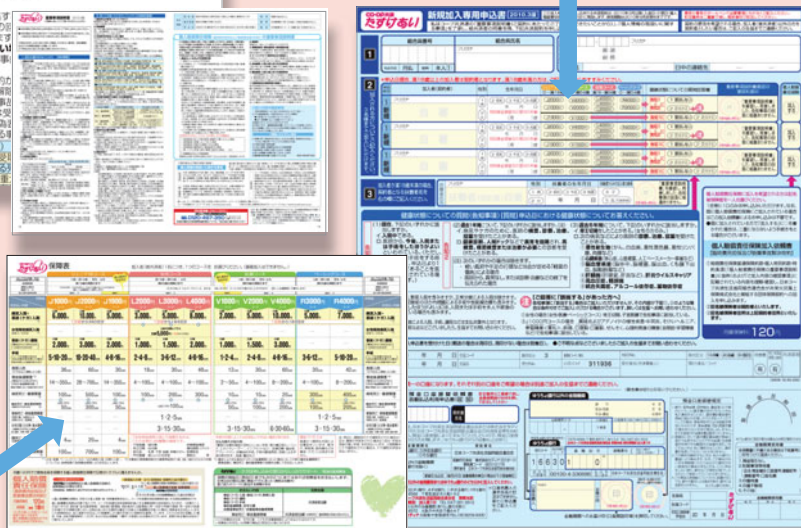
表題を大きく「重要事項説明書」としました。

加入者が書く欄と、生協の使用欄を色分けしました。



内容の「I. 契約の基本的なことから」と、「II. 特にご注意いただきたいことから」を、「I. 契約の基本的なことから【契約概要】」と、「II. 特にご注意いただきたいことから【注意喚起情報】」に変更しました。

保障表をわかりやすくしました。



組合員から、わかりにくい・書きにくいというご意見をいただいていた、記入不備が多い箇所を改善しました。

## 5 発効日前見舞金について表示することにしました!

申込日以降保障開始日までにケガとか病気になった場合は保障されるんですか?



事故(ケガ)の場合は申込日の翌日から対象になるのですか? こちらは雪道で、いつも怖くて、いつケガするか心配なので加入したのです。

申込日の翌日からの見舞金のサポートを加入申込書でもしっかり案内するようにしました。



## 6 ゴールド80満期移行申込書をわかりやすくしました!

ゴールド80の申込書が手元にあり、意向確認書がついているが、その文面について。お勧めで記入しているものしか移行できないから移行希望するが、意向には沿っていない内容である。この文書はどうかと思う。あまりいい気がしない。もっと文書を考えてほしい。

意向確認書 お申込みに際しての確認事項についてお答えください。

この「意向確認書」は、ご契約者さまがお申込みの共済商品についてご了承いただいているかを、コープ共済が確認させていただくためのものです。パンフレット、「重要事項説明」いただいたこと(から) (以下、重要事項)ご記入ください。すべての取組項目にご記入ください。

1 保障内容(共済金の支払事由等)は、ご確認いただきましたか。	はい	いいえ
2 共済金額・共済期間は、ご確認いただきましたか。	はい	いいえ
3 掛金・払込方法は、ご確認いただきましたか。	はい	いいえ
4 解約返戻金・割戻金の有無について、ご確認いただきましたか。	はい	いいえ
5 総合的に判断して、内容をご了承いただきましたか。	はい	いいえ

ゴールド80満期移行申込書の中の意向確認書について「ご意向に沿っていますか」との表現を「ご確認いただきましたか」に変更しました。

## 7 満期帳票パンフレットをわかりやすくしました!

子どもの19歳満期書類が届いています。かなり前に書類をいただいているのですが、これから書類を出してもまだ間に合いますか?

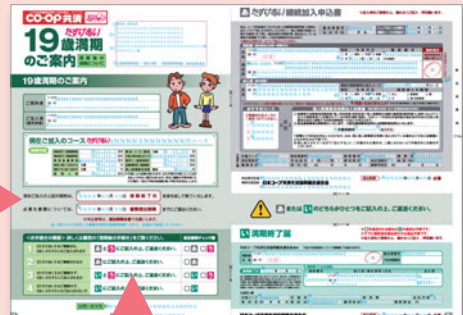


現在ご加入の上記の契約は、**NNNN年NN月NN日 満期終了日** を持ちまして終了いたします。

必要な書類については、**NNNN年NN月NN日 書類提出期限** までにご提出ください。

※申込書等は、提出期限必着をお願いします。

②ご記入いただきました書類を同封の返信用封筒に入れて、生協まで返送してください。



19歳満期の書類の記入のしかたを教えてください。《たすけあい》の私と同じコースに継続したいと思います。印鑑は認印ならなんでも大丈夫ですか? グレーの《たすけあい》継続加入申込書だけ切り離して送ればいいですか?



<お手続きの概要> 詳しくは裏面の「満期後の手続き」をご覧ください。 返送書類チェック欄

1 《たすけあい》をご継続される方 《あいがらす》にもご加入される方	<b>あ</b> と <b>う</b> にご記入の上、ご返送ください。	<input type="checkbox"/> あ <input type="checkbox"/> う
2 《たすけあい》をご継続される方	<b>あ</b> にご記入の上、ご返送ください。	<input type="checkbox"/> あ
3 《たすけあい》はご継続せず、 《あいがらす》はご継続される方	<b>い</b> と <b>う</b> にご記入の上、ご返送ください。	<input type="checkbox"/> い <input type="checkbox"/> う
4 《たすけあい》はご継続せず、 《あいがらす》にもご加入されない方	<b>い</b> にご記入の上、ご返送ください。	<input type="checkbox"/> い

継続コースの申込書をL字型の仕様から書きやすいものに変更するとともに、提出日や提出書類の種類をわかりやすくしました。

## 8 税金に関する説明をわかりやすくしました!

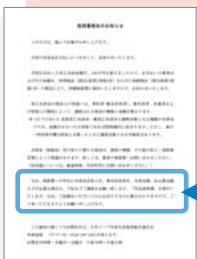
税務署に申告に行き気がついた。生協の分だけ掛金払込証明が届いてない。他社保険会社は何も言わなくても明細書と一緒に送ってくれた。連絡しないと送ってくれないのは生協だけよ! セっかく税務署まで行ったのに申告できなかったでしょう!



昨年X月に受取った死亡共済金300万の件で、この必要経費はどうなるのか? 私が受取ると一時所得ですね? 他社では900万も受取ったのに必要経費が多かったのか、課税額が少なかった。共済は300万の金額に対して課税額が大きい。掛金払込証明書? もらっていない。それが必要経費の証明なんですか? それが届いたら税務署に連絡すればいいの?



税務署の申告に必要な場合の「支払証明書」について案内するようにしました。



・・・なお、税務署への申告に共済金受取人名、掛金負担者名、共済金額、払込掛金額などが必要な場合は、下記までご連絡をお願い致します。「支払証明書」を発行いたします。なお、ご依頼をいただけてからお送りするのに数日かかりますので、ご了承くださいませようお願い申し上げます。


## 9 地震保険料の控除対象期間についてわかりやすくしました!

昨年12月発効契約の控除証明が手元にある。昨年度分は継続で払込む予定だから、早めに控除証明書を出してほしい。控除証明書の中に案内文もなく、大変わかりづらい。




発効日12月2日~31日の契約は、「地震保険料控除対象共済掛金証明書」が証書と一緒に翌年度分を含めて算定されていることを案内するようにしました。

## 10 共済証書の死亡共済金受取人指定をわかりやすくしました!

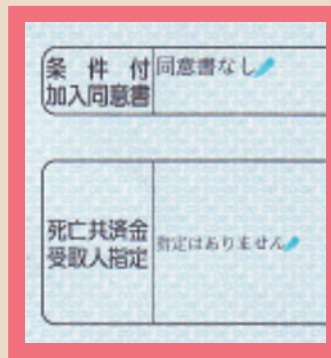
ゴールド80にこの前入ったけど、受取人の欄が空欄だけけど・・・これは書込んだほうがいいのか? 

《たすけあい》《あいぶらす》死亡受取人がない場合「指定はありません」、《あいぶらす》指定代理人がない場合「指定はありません」と明記するようにしました。

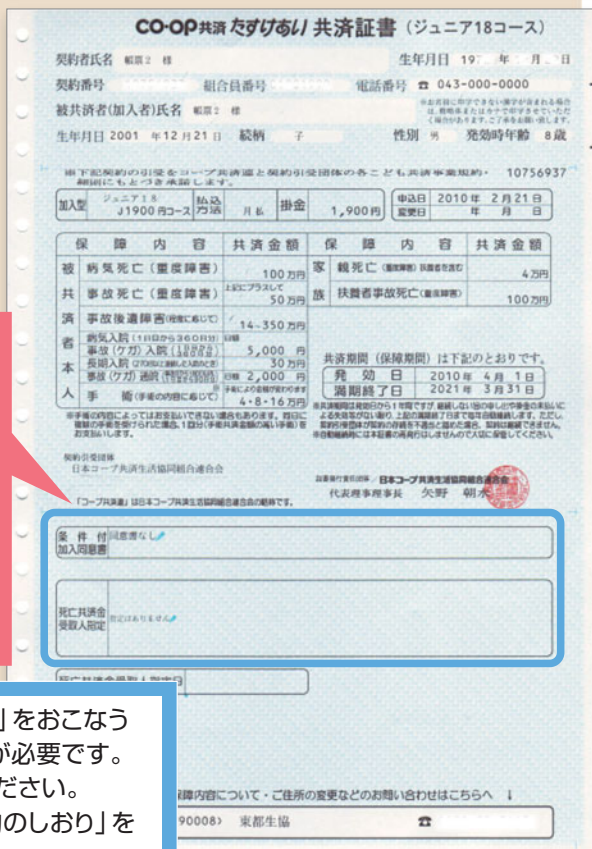
《あいぶらす》に加入し、証書が届きました。証書のことで聞きたいんですけど、受取人が空欄になっているけど、これは受取人は私ですよね? 

**(3) 死亡共済金受取人の指定について**  
 契約者は特に必要がある場合に限り、共済事由が発生するまでは、被共済者の同意を得て、死亡共済金の受取人の指定、変更および指定の取消しをすることができます。指定には契約引受団体所定の書面での手続きが必要となりますので、ご加入の生協にお問い合わせください。  
 死亡共済金受取人に指定(変更)できるのは、次に該当する方です。  
 ① 契約者の親族  
 ② 契約者の日常生活に密接な関係のある方  
 ※「日常生活に密接な関係にある方」は、生計をともにする方、同居する方、常時介護をする方および扶養関係にある方を指します。  
 ▲日常生活に密接な関係にある方でない場合は、友人、知人などを死亡共済金受取人に指定することはできません。また、法人を死亡共済金受取人に指定することはできません。

CO・OP共済《たすけあい》ご契約のしおり  
 ホームページダウンロード版より  
[http://coopkyosai.coop/inquiry/pdf/tasukeai\\_keiyaku.pdf](http://coopkyosai.coop/inquiry/pdf/tasukeai_keiyaku.pdf)



※「死亡共済金受取人指定」をおこなうためには、別途お手続きが必要です。ご加入の生協にお申し出ください。詳細については、「ご契約のしおり」をご覧ください。




## 2. 「よりお役に立つため」の改善


ここでは、主にサービスに関する改善を紹介します。

### 11 控除証明書の発送時期を早めました!

適正時期にあわせました。

《たすけあい》の控除証明書を早く出してほしい。昨年と同じようにしてもらった。年末調整が早い会社なので。 

《火災共済》に加入していますが、いつ頃控除証明書を送ってもらえますか?

《あいあい》に加入しているが年末調整11/5迄に提出するので、いつ控除証明がくるか。 



控除となる対象金額範囲が広がりました!

CO・OP共済《たすけあい》の場合、生命保険料控除の対象は、所得税法で認められている「コープ共済連」の掛金です。組合員が加入されている生協がCO・OP共済《たすけあい》の契約をコープ共済連と共同で引受けている場合は、その生協の引受部分の共済掛金も対象から外れます。コープ共済連設立(2009年3月)により引受け方法を変更した生協が多く、生命保険料控除の対象が広がりました。



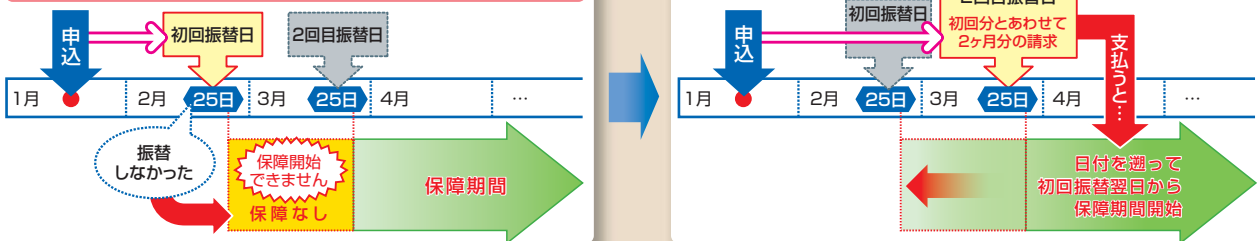
## 12 初回掛金を振替できなくても当初発効予定日に保障が始まります！

新規加入時に初回掛金が振替できなかった場合、月払契約は翌月に2ヶ月分を振替<sup>(※)</sup>し、当初予定の発効日に遡って保障を開始するように変更しました。<sup>(※)</sup>年払契約の場合は、再請求します。

7/5に《あいぶらす》の申込みをして、8/5が初回振替だった。翌日から保障開始と聞いていたので、Y銀行で通帳記入してきたら、残高があるのに振替ができていない。先ほど共済センターに電話をして問い合わせたら、口座不備で振替できていないと言われた。7/5に申請して振替までに1ヶ月も時間があつたのに、不備なら不備となぜ早く連絡をくれないのか！こちらが、記帳して振替られていないことに気がついて、こちらから問い合わせをしないと何も連絡なしとはどういうことか！これで1ヶ月も保障開始が遅れるようなことは許さない！担当者が自宅まで訪問して①口座不備の理由説明②今後の改善策③1ヶ月保障が遅れるが、その間の保障をどうしてくれるか？以上、3点を説明してほしい。こっちは他保険を解約してコープ共済に加入した。



※本来、共済証書発効日は初回振替日の翌日となり、保障が始まりますが...



## 13 どのオペレーターでも同レベルのご対応を心がけます！

ホームページに、注意喚起として電話の内容を録音している旨を表記し、対応内容のモニタリング研修などをおこない、サービス向上につなげます。

最初に対応した方がとても不親切でした。こちらは初めてのことで、専門用語を使った無愛想な対応にはひどく戸惑いました。柔軟な対応をお願いします。なお、そのあとに対応してくれた方は、明快で気持ちの良い親切な方でした。



満期終了になるので《あいぶらす》を勧められたが、《たすけあい》の継続は勧められていない。継続できるとは知らなかった。もう少しちゃんと説明していただきたいかった。



### ●ご加入いただいている方へ

1. 運営管理やサービス充実などの観点から、お電話の内容を録音させていただいております。あらかじめご了承くださいませようお願いします。
2. お電話の際には、ご契約者さまの本人確認をさせていただきます。

<http://coopkyosai.coop/inquiry/map.shtml>



## 14 請求もれがないかお尋ねしています！

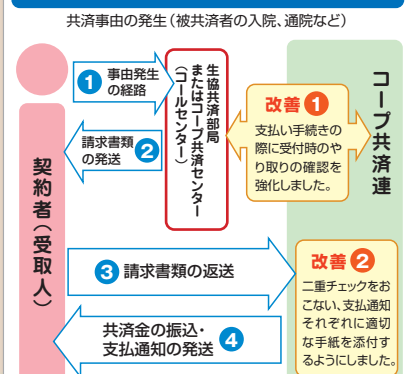
手術共済金を振込んでもらったが、また手術のお金がもらえるんですか？手紙を読んでもわからないから電話をした。

事務フローの構造的な見直しをすすめています。

支払通知の中に入院・手術の請求をして下さいと書いてある手紙が入った。領収書に点数が入っているのだから、それで手続きできないの？書類を取り寄せるときに手術のことを言ったが、診断書が必要だと説明を受けてない。説明ミスはおたくのほうだから、領収書で手続きしてくれたらいいでしょう。



### 共済金お支払いまでのながれ

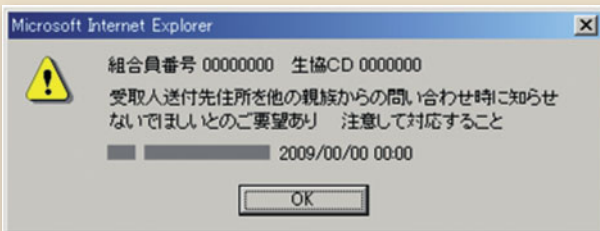


### 15 個人情報保護の観点から ご本人確認を徹底します!

現在、母の死亡共済金の請求中。受取人は私と兄です。親戚間で揉めていて裁判になるかもしれない。叔母が組合員番号を知ってしまったみたいで、もしかしたら私になりすまして問い合わせをする可能性がある。契約番号は知られていないので、今後の契約確認時に、契約番号を答えられない人の問い合わせには、一切答えないようにしてほしい。



- ① ホームページに電話での問い合わせ時には本人確認を実施している旨を明記しました。
- ② コールセンター受電ガイダンスで、「ご契約確認の際には個人情報の保護及び本人確認のためご契約者名と生年月日をお伺いしますので、ご了承ください」とご案内することにしました。
- ③ 「ご契約のしおり」の裏表紙に、「各種お手続き、お問い合わせは、契約者ご本人（共済金・見舞金のご請求は受取人）からお願いいたします。」と明記しました。



組合員の契約情報検索時に、個人情報の扱いに関する注意を促すポップアップが表示されます。

### 16 地区ごとのサポートを 強化します!

配達員及び支所の方々に説明を求めても、はっきりとした答えがもらえなかった。もう少し勉強してほしい。説明書を読んだだけでは診断書が必要かどうかわからなかったので電話で確認しました。



以前の配達の人にはマメによく来てくれていたのに、今はまったく来なくなった。以前の配達員がとても良い人だったから共済にも加入したのに…。

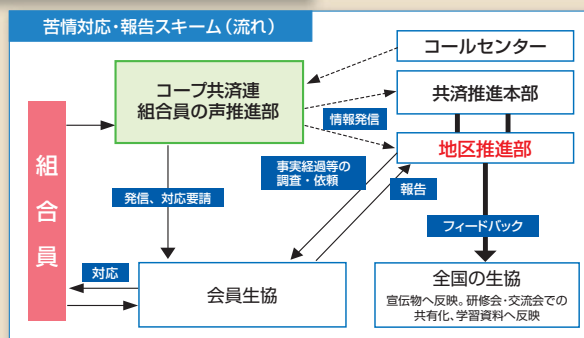


▲ 共済推進スタッフ研究会 (下写真 同)

▼ 地区推進部コンプライアンス担当実践学習会 (2010年3月)



▲ 近畿ブロック推進勉強会 (2009年11月)



地区推進部を設置し、コンプライアンス担当を配置する組織変更をしました。

### 17 《あいぷらす》掛金の払込方法が変更できるようになりました!

《あいぷらす》ゴールド80に加入しているが、月払の掛金を年払に変更したい。



65歳満期になったからゴールド80の申込みをしたんです。掛金を年払にしたのですが、年金生活だから月払に変更をしたいけどできますか?



**A B ゴールド80 満期移行申込書**

お申し込みいただけるコースの保障内容

コース	死亡	入院	日額	円
A	1000	1000	1000	1000
B	1000	1000	1000	1000

**B ゴールド80 (医療型)**

お申し込みいただけるコースの保障内容

コース	死亡	入院	日額	円
B	1000	1000	1000	1000

▼ いずれかひとつに○

月払掛金	年払掛金
○	○
円	円

申出後、最初に迎える発効日の年応答日から、変更できます。

## 3.「ご要望におこたえて」の改善

最後に、「もっと組合員のためにできることはないか」を検討した結果を紹介します。

### 18 《たすけあい》19歳満期の終了時期と《あいぶらす》発効を合わせました!

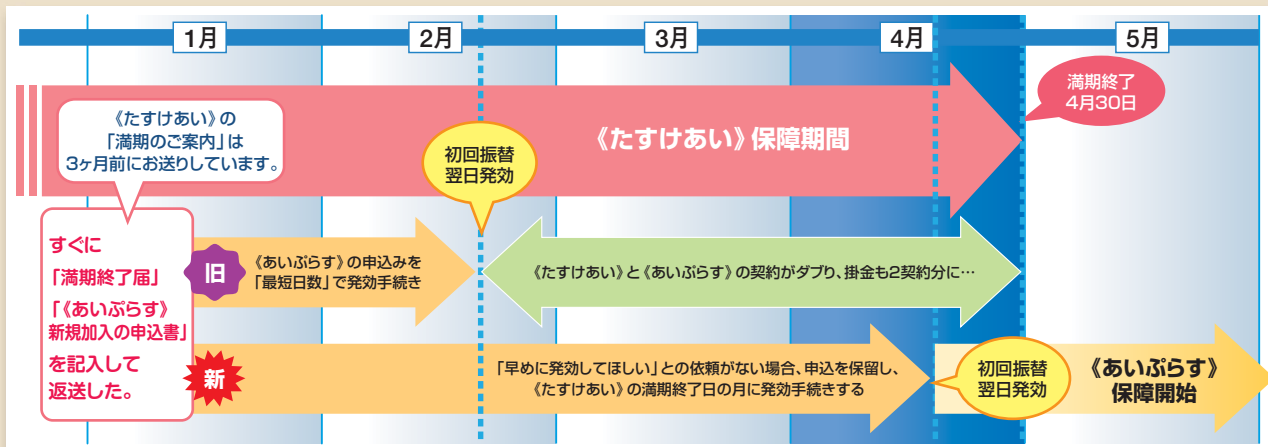
今月X日にジュニアコースの満期でした。満期終了届と《あいぶらす》Bプラン新規申込書を3ヶ月前に提出しました。先月、ジュニアと《あいぶらす》がダブって掛金引落としになるとは思わなかったんです。できるなら《あいぶらす》初回掛金引落としを今月にしてほしいのですが、可能でしょうか?



息子が《たすけあい》ジュニア18コースに入っていて、2月に満期の案内がきた。満期がきたとの電話もかかってきた。ジュニア18から継続できるコースとして《あいぶらす》の10年満期の共済に申込みをしたんですが、《たすけあい》と《あいぶらす》の両方の掛金が引落されているのはなぜでしょうか? 私は《たすけあい》から《あいぶらす》へ切替わる感じだと思っていました。



《たすけあい》2010年4月に満期をむかえる契約から、《たすけあい》と《あいぶらす》の掛金振替が重複しないように変更しました。



### 個人賠償責任保険加入依頼書 [臨時費用担保及び賠償事故解決特約]

- ①賠償責任保険普通保険約款・個人特別約款・特約条項(「個人賠償責任保険の重要事項説明書」に抜粋)および「ご加入内容の確認事項」に記載されている内容を理解・確認し、日本コープ共済生活協同組合連合会が共栄火災海上保険株式会社と締結する団体保険契約への加入を申し込みます。
- ②記名被保険者は契約者といたします。
- ③記名被保険者住所は上記契約者住所といたします。

(月額保険料) **120円**

### 19 個人賠償責任保険の 対応レベルをアップしました!

個人賠償責任保険の請求の件で、朝のうちに電話をした。共栄火災の担当者から折返し連絡させますとのことだったのに、まだかかってこない。



個人賠償責任保険は引受監事保険会社を共栄火災海上保険(株)とし、複数の保険会社が引受けをおこなう共同保険です。受付した情報をコープ共済連から共栄火災海上保険(株)へ連携の頻度を増やすことによって対応品質の向上をはかりました。

# IV

## 組合員の「声」に教えられること

### 1. 組合員と「声」のキャッチボール

♡ いただくアンケートには、たくさんの「気持ち」がこめられています。



「このアンケート用紙のサイズが封筒に対して、不具合です」との声をいただきました…。

このアンケート用紙は、B5が三つ折になっているが、返信用の封筒の縦方向の長さが短く、そのままでは封をすることができない設計となっており、非常に使いづらくなっている。逆に封筒の横方向は若干長すぎるサイズとなっている。



アンケートの返信用封筒が、アンケート用紙の横幅よりも短いため入れにくい。逆に、封筒の幅はもっと短くていいと思う。



当初、アンケートの質問内容を変更することを予定していたので、あわせて返信用封筒の件も検討することにしました。ただし、返信用封筒そのものを変更する場合には、「支払通知に返信用封筒が入らない」「返信用封筒の郵便局の承認番号を新たに取らなくてはならない」「新たに会員生協の費用負担がおこるかもしれない」との課題がありました。

そこで、アンケート用紙変更の窓口担当者と相談。現在三つ折にして発送しているアンケート用紙の折り方を、四つ折に変更するという提案を受けました。

この方法なら、「返信用封筒の変更」「郵便局の承認番号再取得」をおこなわなくてもよく、費用変更も無いとのことだったのです。そのため、コープ共済連から支払通知を送付する際に、折り方を四つ折にして、送付することにしました。そして、新しいアンケート用紙に切替わって約1ヶ月ほどたったある日、「ありがとうの声」が…！



♡ このアンケート用紙サイズが封筒に対して不具合だとアンケートに記入したところ、今回より、手頃なサイズに変更していただけて、大変うれしく思います。ありがとうございました。このちょっとした私たちの声をひろっていただけることが、うれしいです。(みやぎ生協 A・Aさん)

申出者の方へ電話連絡をおこない、「いただいた声」からここに至った経緯をお伝えし、お礼を申し上げます。

## 2. 「ありがとう」の声にありがとう

コープ共済連ホームページでは、組合員の皆さまからいただいた声の紹介をしています。

「わたしとCO・OP共済のちょっといい話（推進企画部作成）」

「ありがとうの声（組合員の声推進部作成）」。

全国の組合員の皆さまの声を共有できるよう、努力していきます。ぜひご覧ください。



共済金の請求ってどうすればいいの?

共済金請求のガイドブック  
詳しくはこちら

<http://coopkyosai.coop/index.shtml>

「共済金の請求ってどうすればいいの?」という多くの声に答えて共済金請求のガイドブック(左図参照、事務企画部)など、ホームページの充実をはかってきました。2010年度以降さらなる改善をすすめ、全面リニューアルを予定しています(渉外・広報部)。ご期待ください。

### 「ありがとう」のエピソード

あなたの「ありがとう」にありがとう。

ここでは、CO-OP共済に寄せられた「ありがとう」の気持ちをご紹介しております。



#### 「ありがとうの声」

共済金を受け取った方からの「ありがとう」の気持ちを集めました。

「ありがとうの声」を見る

涙がこぼれ落ちました

娘に入院されて不安な中、共済金の請求をしました。すぐに書類の入った封筒が届き、開けてみると小さな折り鶴が…。  
なんだか涙がこぼれてきました。折り鶴をあげ家族中で眺め、微笑みました。久しぶりの心穏やかな一時でした。手作りの心もつた小さな折り鶴が、みんなで助け合う共済の温かさを表しているようでした。  
病人を抱え不安な毎日を送っていましたが、帰国もなやな!という気持ちがわきました。ありがとうございました!!

宮城県 匿名

「ありがとうの声」を見る

#### 「わたしとCO・OP共済のちょっといい話」

組合員さんから寄せられた「わたしとCO・OP共済のちょっといい話」の厳選9作品をピックアップしました。

「わたしとCO・OP共済のちょっといい話」を見る



「わたしとCO・OP共済のちょっといい話」を見る

サイトポリシー | 勧誘方針 | 個人情報保護方針 | 苦情対応方針

日本コープ共済生活協同組合連合会  
このホームページに掲載の記事・写真・イラストなどの無断転載を禁じます。  
Copyright(C) CO・OP.2006-2010. All rights reserved.

<http://coopkyosai.coop/about/voice.shtml>

<http://coopkyosai.coop/heartful/index.shtml>

### 3. 多くの組合員に伝えたい思いをカタチに

CO・OP共済は、全国の162生協の組合員と、職員の力の結集によって共済商品の開発・改善を実現しています。その結果「J1900円コース」が誕生した2009年は、記念すべき年となりました。そこで、コープ共済連ではいただいた「組合員の声」すべてに、心から感謝して、『ありがとう』の気持ちを込めたチラシとリーフレットを作成しました。



このチラシとリーフレットには、2009年度にたちあがったCO・OP共済関西地区推進部 (p.18 改善No.16参照) のアイデアをたくさん盛り込んで、コープ共済連宣伝部と協力し合い、その配布を全国に広げています。

以前、告知に該当して加入を断念したり、通院中のお子さまをお持ちの組合員さまでも、加入申込書がついていないので、気軽に手に取っていただけますし、絵本のように読みやすくなっているので、お子さまと一緒にご覧いただけます。

組合員と職員みんなの力が集まることでもっとやさしくなる《たすけあい》  
全国のみんなに感謝を込めてつくったチラシ(2009年12月リリース)

多くの組合員の頑張り笑顔、  
CO・OP共済がいつでも応援していることを  
このようなカタチでお伝えしています……



J1900円リーフ『ママありがとう』(2010年2月リリース)

折りたたみサイズ縦約21cm、横10cm

# 組合員の声推進部がめざすもの

## 組合員の声推進部 2010年度スローガン

「組合員の声」は事業のヒント。  
受けとめ ひろげて 未来へつなげよう!

たちあげ以来、部署名(ご契約者サービス部、苦情ご相談センター、組合員の声推進室、組合員の声推進部)は毎年変わっておりますが、「組合員の声」の窓口の責任者をやらせていただいています<sup>ねもと</sup>根木と申します。振返れば、1996年に共済ご相談センターをたちあげたときのセンター長もしておりましたので、何だかライフワークのようになってしまったような気がします。

さて、2006年3月に「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口を開設以来、どのような取組みにしようか、悩み、試行錯誤しました。そして、取引先他企業・他共済団体・消費者団体等の取組みの学習を通じて、最近の社会状況について調査研究させていただきました。

その結果の私なりの結論は、現在の社会は消費者の時代で、時代は「生協に追い風」。追い風に乘るためには、

**生協の強み・基本理念に徹底的にこだわるしかない** ということでした。

私たち組合員の声推進部の職員は、一元管理された「組合員の声」情報に直接接して仕事をしていますが、毎日たくさんの「ありがとうの声」が寄せられてきます。一方「CO・OP共済 苦情のご相談」窓口を始め、コープ共済連の各受電窓口へ「苦情や意見要望の声」が寄せられていることも事実です。中には同じような苦情が繰返し発生している場合もあり、悲しくなります。「ありがとうの声」も「不満の声」も、いずれもCO・OP共済に接したときの組合員の生活の場面や、家族情景が思い浮かぶものばかりで、まさに「大切な声」です。そして、組合員からの信頼と期待を裏切ってははいけないと思います。

このような「組合員の声」を受けとめて、ひとつひとつは小さいけれども一元管理することで大きく広げ、組織全体へ浸透させることで、CO・OP共済の未来へつなげていければいいな、と考えています。どうぞよろしく願いいたします。

2010年6月 組合員の声推進部 部長 根木 隆彰

日本コープ共済生活協同組合連合会

CO・OP共済 苦情のご相談窓口

☎ 0120-497-350 月～金 9:00～17:00  
土曜日 9:00～16:00

コープ共済

検索

コープ共済連のホームページでもご案内しています。http://coopkyosai.coop

わたしたちは皆さまのご意見・ご要望をうけたまわります。共済金の請求ほか住所変更等各種手続き、またお問い合わせについては、ご加入生協にご連絡ください。

## CO・OP共済「組合員の大切な声」報告集2010

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共済をめざして

発行日：2010年6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 (組合員の声推進部)

ホームページ：http://coopkyosai.coop

※本誌掲載の写真、イラスト、記事の無断転載を禁じます。

**CO・OP 共済**  
**「組合員の大切な声」報告集 2010**

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共済をめざして



この印刷物は再生紙と  
大豆油インキを使用しています。

2010.6.2000