



明日の暮らし、ささえあう

CO・OP 共済

「組合員の大切な声」報告集 2013

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



日本コ－プ共済生活協同組合連合会

「2013年度 組合員満足向上を目指して」

～「契約者へのお役立ち度をさらに高めていきます」～



日本コープ共済生活協同組合連合会
専務理事 **今村均**

ＣＯ・ＯＰ共済のご加入者数は、組合員のみならずこの冊子『「組合員の大切な声」報告集 2013』を手にされる頃には 800 万人を超えているのではないかと思います。

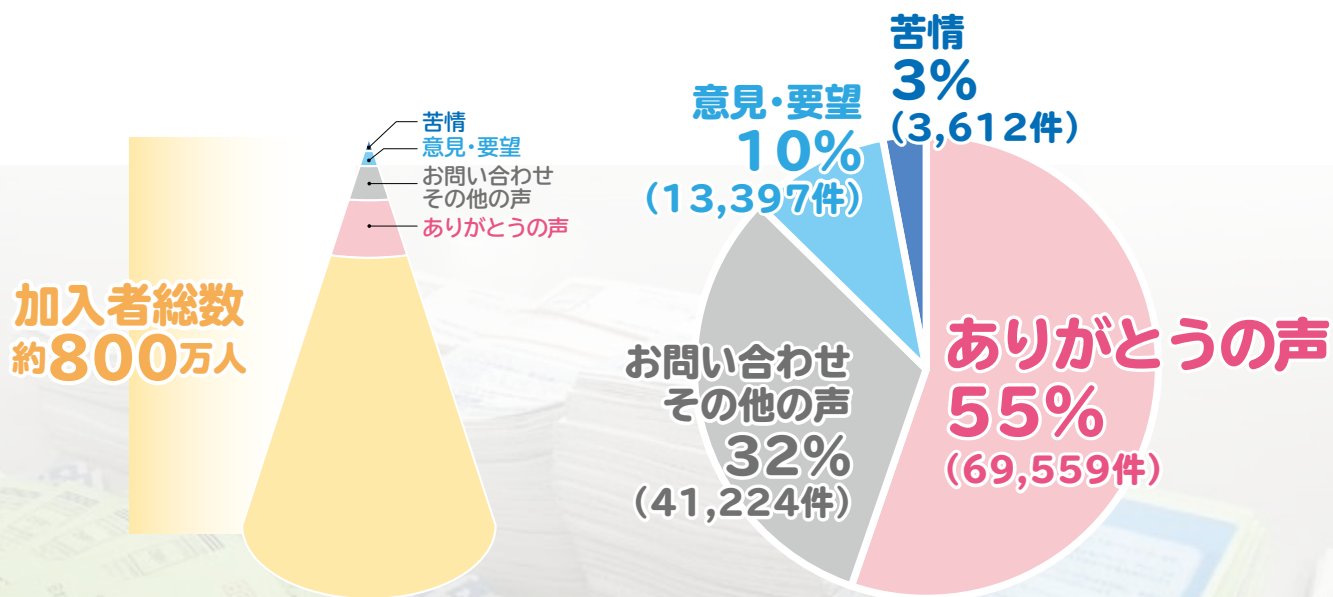
さて、ＣＯ・ＯＰ共済事業において、多くの加入者から共済金請求や住所変更等の各種手続きやお問い合わせを、お受けしているのがコールセンターです。他の団体ではコンタクトセンターという名称を付けておられるところもあります。さまざまな面で組合員さんとのコンタクト（接点）の場となっています。弊会では札幌のコールセンターとは別にもう一か所、沖縄にもコールセンターを設置し、2011 年より 2 拠点体制を確立しました。2011 年 3 月の東日本大震災時には沖縄コールセンターがすでに稼働しており、集中するお問い合わせにも対応することができました。「効率追求のための集中」から、大規模災害等に備え、持続可能な組織を目指して「集中から分散」がより重視されるようになってきています。そういった観点から 2013 年 2 月、新たにコープ共済事務センターを東京駅近くに立ち上げ、契約事務や共済金のお支払い体制も継続的・安定的にで

きるようになり、これまでの新浦安事務所との 2 拠点体制ができました。これは、非常時にあっても組合員さんとの接点を確保し、契約事務や共済金のお支払いに対するお役立ちを安定した確実なものにしていくことを目的としています。

しかし、一方で少し気になるデータがあります。それはアンケートから見る「組合員満足度（CS）」です。質問項目の中で「加入時の対応」「掛金と保障内容」が「電話の対応」や「請求手続きのしかた」よりも満足度スコアが低いことです。

このように組合員さんからの率直な評価や「ありがとうの声」を受けて、2012 年度、保障内容を良くする取り組みの一つとして《たすけあい》女性コースの入院日額の保障内容を改定し、より多くの方に喜んでいただけるように改善致しました。これは、金額で見ると年間で 10 億円以上、加入者へのお役立ち度が高まる内容だと考えています。また、加入時の対応では「契約内容確認業務」に全国の生協で取り組み、組合員さんから「ありがとうの声」をたくさんいただけるように努力していきます。一つずつ、前進を大切にしながら。

127,792件の 「組合員の声」をいただきました。(2012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。

もくじ

「2013年度 組合員満足向上を目指して」専務理事 今村 均	2
「ありがとうございます」にありがとう	4
「ありがとうございます」のご紹介	6
「組合員の声」から始まる改善プロセス	7
CO・OP共済の取り組みのご紹介	18
CO・OP共済の「組合員の声」への対応方針	19

「ありがとうの声」にありがとう

「ありがとうの声」を受け取った「生協職員の声」をご紹介します。私たちは「ありがとうの声」がいただけることに心から感謝し、それらを励みに、これからもサービスの向上に努めていきます。

Thank You 「僕自身も何か頑張りたい」配達員さんの熱意で加入。



昨秋、配達員さんからすすめられ加入しました。「先輩が震災の復興に頑張っているから、僕自身も何か頑張りたい。まずは共済の普及を目指す」という熱意に、《たすけあい》医療1000円コースに加入しました。思いも掛けず今年早々病院のお世話になり、今回、まだ半年しか掛金も払ってないのに、共済金をいただき本当にありがとうございました。

パルシステム山梨の組合員さん

The Answer



パルシステム山梨の職員 矢崎昌記さん

東日本大震災が起きた年でした。生協職員の先輩方が現地で復興支援を行なっている中、「私にも何かお役に立てることがあれば」と思い、共済のすすめをしていました。加入いただいた半年後に組合員さんがケガをしていたので、共済金のご請求のお話をしたところ、「加入して良かった」と言っていただき、少しですがお役に立てたかなと思いました。これからは、日々このことを忘れずに頑張っていきたいです。



Thank You



8年も前に加入したのに 保障内容を教えてもらえてびっくり！

今回、子どもが入院することになりました。生協のグループ購入の時にママ友にその話をしていたら、生協職員の方から「退院して落ち着いたら請求してね」と声を掛けられ、私はびっくりしました。CO・OP共済に加入して8年目。加入したときは保障内容を知っていましたが、長年たつと忘れちゃうんですね！ママ友との何気ない会話を聞いてすぐに加入状況を確認して教えてくれた伊藤さん、どうもありがとうございました！

コープあいちの組合員さん

The Answer



コープあいちの職員 伊藤悦子さん

私が共済をおすすめする時は「共済金の請求は私が窓口ですから！」とお伝えしています。そして、普段から配達時に組合員さんやお子さんがおケガや病気をしているのに気付いた時は一言『おケガ（ご病気）大丈夫ですか？』とお声掛けするように心掛けています。このときも、何気ない会話の中から組合員さんのお子さんが入院することを知り、共済金請求についてご案内しました。共済は、加入して終わりではありません。これからも、万が一の時に組合員さんのお役に立てるようご加入いただいている方をしっかり記憶して、請求忘れが無いようお知らせしていきたいと思えます。



Thank You 対応の良さに、その場で加入。



息子は生まれた時から持病があり、共済に加入するのは無理だと思っていました。しかし、小学校に入ってから入院することになり、医療費助成がなくなり、大変でした。そんな時、CO・OP共済を知り、コープmart方木田で担当だった鈴木さんの対応がすごく良く、その場で加入しました。本当に助かりました。これからもよろしくをお願いします。

コープふくしまの組合員さん

丁寧でわかりやすく、親身になった対応。

加入時に、コープmart方木田の共済アドバイザー鈴木さんは、とても丁寧な説明でわかりやすく、親身になって対応してくれました。加入して良かったです。

コープふくしまの組合員さん

Thank You



The Answer



コープふくしまの職員 鈴木英子さん

今回、組合員さんからの「ありがとうの声」をいただき、とてもうれしく思います。励みになります。

私がいつも心掛けていることは、組合員さん一人一人と“会話のあるあいさつ”をすることです。「いらっしゃいませ、もうすぐお花見ですね。」「ありがとうございます。風が強いので帰り道お気を付けて・・・」など、あいさつの回数が増えるとともに、共済の案内も自然と聞いていただけます。そして加入にもつながります。これからも組合員さんとの“会話のあるあいさつ”を大事におすすめていきたいと思っています。



Thank You 筆談、身振り手振り…



次回の請求までご配慮いただき嬉しかったです。

聴覚障害を持っていて電話での請求ができないため、お店のカウンターに相談したところ、とても丁寧な対応をしていただきました。しかも、次回請求時も困らないよう配慮していただき、すごくうれしかったです。

コープかごしまの組合員さん

The Answer



コープかごしまの職員 町園昌明樹さん

コープ城西店に勤務していたころ、耳の不自由な組合員さんのご相談に、筆談や身振り手振りで対応したこと、よく覚えています。

今回、自分の対応について「ありがとうの声」が届いたことを知り、うれしい限りです。これからも、どんな場面でも組合員さんの立場に寄り添うような対応を心掛けていきます。



「ありがとうの声」のご紹介

CO・OP共済に届いた「ありがとうの声」をご紹介します。
組合員さん同士が助け合うことを目的に生まれたCO・OP共済。
生協を通してつながる全国の組合員さんの温かみが伝わってきます。

思わず、折り鶴に涙。

共済金の請求書と一緒に折り鶴が入っていて大変感動し、涙が出ました。日本のどこか、誰かの「早く良くなってね」という思いが込められているのが、よく分かりました。ハートが伝わって、心が温まりました。

東京都の組合員さん

電話の対応にホッ。

「このたびは心よりお見舞い申し上げます」という、共済金請求の電話をした時の第一声が何よりうれしかったです。電話をしている側にとって、体調もまだ回復していない中でホッとさせられるお言葉でした。

青森県の組合員さん

これって、 すごく素敵なことです。

配送担当者との何気ない会話の中で、年末にケガをしたことを話していたら「CO・OP共済《たすけあい》」に加入しているから、ケガ通院の請求ができるよ」と教えてくれました。私は加入していることすら忘れていたので、請求できたのは“生協ならではの組合員と職員のコミュニケーション”があったおかげだと思います。これって、すごく素敵なことです。

大阪府の組合員さん

CO・OP共済を 続けていて良かった！

CO・OP共済ができた当初、職員さんのすすめで、組合員同士の助け合いの気持ちで加入しました。それから数十年。自分が共済金をいただくことになり、続けていて良かったなあと思っています。

京都府の組合員さん

“お守り”のおかげで 安心です。

「CO・OP共済良いらしいよ！“お守り”だと思って入ろう、安心だよ！」と主人に言われて息子の加入手続きをしました。男の子だから、日常の突発的なケガは仕方ないと思ってますが、これからは“お守り”のおかげで安心です。心配性の親ながらも助かっています！電話対応もわかりやすく大満足です。

沖縄県の組合員さん

店舗でも気軽に聞けて安心！

コープの店頭で、共済のことを気軽に聞けるし、共済金の請求忘れがないかも声を掛けていただけるので、とにかく安心です。他の組合員の方の役に立つためにも、共済を続けていきます！

埼玉県の組合員さん

「組合員の声」から始まる 改善プロセス

私たちは「組合員の声」を原点に、商品の改善やサービスの見直しを進めています。
「組合員の声」が改善につながるまでのプロセス（経過・過程）をご紹介します。



紙面上のマークのご説明



組合員さんの
感謝の声

組合員の声



組合員さんの
ご意見・ご要望の声

組合員の声

「組合員の声」を積極的に受け止めます。

CO・OP共済は、組合員参加とコミュニケーションを大切にしています。

私たちは、より多くの「組合員の声」をお寄せいただくため、窓口の充実を目指しています。



「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



店舗カウンターや宅配の担当者など全国の生協が窓口です。

コールセンター (コープ共済センター)



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。
※生協ごとに電話番号が異なるため、詳しくはご加入生協までご連絡ください。

アンケート



「組合員満足度 (CS) 評価項目」への回答や「組合員の声」をお寄せいただく「組合員アンケート※」など、各種アンケートをご用意しています。

※加入時アンケート、保金手続き時アンケート、支払時アンケートの総称。

ホームページ



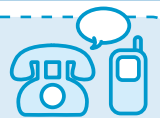
ご意見・ご要望や苦情を承る窓口をホームページ上に設けています。

※2012年3月より新しく設置しています。

<http://coopkyosai.coop>



CO・OP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いては、ご加入生協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

生協さんは店舗の方も、配達の方も、共済の電話受付の方も、本当に皆さん丁寧で、優しく、親切で感動します。気持ちが良いです！

〈宮城県の組合員さん〉

家族全員の保障を見直したい！と思っている時にCO・OP共済に出会いました。生協職員の方が、本当に親身に相談にのってくれたおかげで、1人1人に合ったプランで加入することができました。とても満足しています。何よりも、窓口が毎週会う生協職員さんなので、本当に安心です。

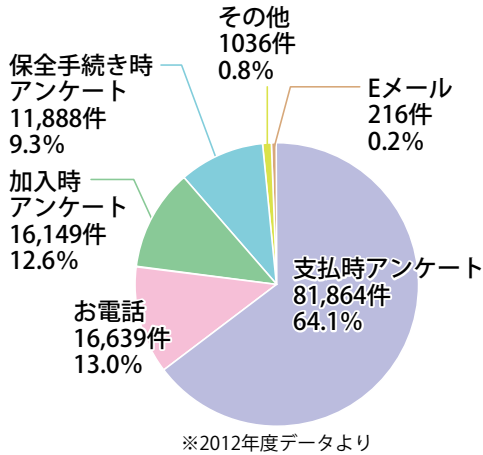
〈三重県の組合員さん〉



組合員の声

「組合員の声」受付窓口別の内訳 (2012年度総件数; 127,792件)

「組合員の声」はお電話やEメール、お手紙やアンケートなどを通して寄せられています。「組合員の声」を受け付けした窓口別に申出区分の内訳を見るとお電話では苦情が約 20%、意見・要望が約 15%、お問い合わせが約 65%となっています。組合員アンケートでは、苦情、意見・要望やありがとうの声の割合がそれぞれ異なっていますが、支払時アンケートや保全手続き時アンケートではありがとうの声が特に多くなっています。



「組合員の声」申出区分

- 苦情**
申出者からCO・OP共済に関する不満が表明され、詳しい説明や回答を求められているもの
- 意見・要望**
商品・サービス等に対する改善を求めているが、回答を求めているもの
- ありがとうの声**
- お問い合わせ・その他**

「組合員の声」受付窓口別(申出区分別)の内訳

受付窓口	苦情	意見・要望	ありがとうの声	お問い合わせ・その他
お電話	3,217件 (19.3%)	2,577件 (15.5%)	10,791件 (64.9%)	54件 (0.3%)
支払時アンケート	7,454件 (9.1%)	95件 (0.1%)	59,823件 (73.1%)	14,492件 (17.7%)
加入時アンケート	1,970件 (12.2%)	47件 (0.3%)	4,139件 (25.6%)	9,993件 (61.9%)
保全手続き時アンケート	1,191件 (10%)	13件 (0.1%)	5,501件 (46.3%)	5,183件 (43.6%)
Eメール	46件 (21.3%)	22件 (10.2%)	5件 (2.3%)	143件 (66.2%)
その他	194件 (18.7%)	183件 (17.7%)	37件 (3.6%)	622件 (60%)

窓口の紹介

インターネット手続きサービスをご存じですか？



請求書類の申請手続きもインターネットからできると、より便利だなと思います。

改善しました

2011年度より、インターネットで契約内容の照会や住所変更、一部請求書類の申請が、組合員さんのご自宅からできるようになりました。それに伴い、日中電話ができない方でも書類申請が可能になっています。ぜひご利用ください。

事前にご登録いただいたパスワードを入力してログイン！



※事前のご登録方法や、詳しい内容等についてはコープ共済連のホームページでご案内しています。

インターネットでの請求手続きは、曜日や時間を気にしなくて良いので、とても良いと思います。手続きも簡単でした！ 〈千葉県の組合員さん〉



組合員の声

「組合員満足度(CS)」の向上を目指しています。

各種窓口の中で、最も「組合員の声」をお寄せいただいている「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、これまで以上にご満足いただける商品やサービスの改善に努めています。



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」を原点とし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」や組合員さんの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。



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。2012年度には約16,000件余りのご回答をいただきました。アンケート結果によれば、加入時における「総合評価」に対する満足度は75.9%となっています。

CS評価点数	5点満点	満点度スコア	0	10.0%	20.0%	30.0%	40.0%	50.0%	60.0%	70.0%	80.0%	90.0%	100
CS1 言葉遣いや態度	4.1	77.6%											
CS2 時間帯や場所等の配慮	3.9	68.0%											
CS3 商品説明のわかりやすさ	3.9	68.4%											
CS4 個人情報の取り扱い	3.9	66.7%											
CS5 総合評価	4.0	75.9%											



※満足度スコア…大満足と満足の回答数を申出者数で割ったもの

加入時アンケートで寄せられた「組合員の声」

買い物ついでに、共済について少し伺った事がありました。数日空いて、また買い物に行くと共済窓口の方が覚えてくださって、「お待ちしております」と。あの笑顔が素敵で加入しました。〈東京都の組合員さん〉



組合員の声

3歳の長男は生まれつき病気があるので、共済等に加入することはあきらめていました。しかし、このたび職員さんとお話しする中で、長男も加入できることを知り本当にうれしかったです。〈長野県の組合員さん〉

大変親身に相談に乗っていただき、感謝しています。わが家の保障についても、色々アドバイスをいただき、申し訳ない程でした。信頼できるお人柄に、安心して《あいがらす》に加入することができました。〈徳島県の組合員さん〉



保全手続き時アンケート(組合員の皆様の声 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コールセンターでの対応に関する「組合員の声」をお伺いするために実施しています。2012年度には約12,000件のご回答をいただきました。アンケート結果によれば、保全手続き時における「電話の対応」に対する満足度は80.1%となっています。

CS評価点数	5点満点	満点度スコア	0	10.0%	20.0%	30.0%	40.0%	50.0%	60.0%	70.0%	80.0%	90.0%	100
CS1 音声ガイダンス	3.7	57.6%											
CS2 つながるまでの時間	3.4	44.3%											
CS3 電話の対応	4.0	80.1%											

※満足度スコア…大満足と満足の回答数を申出者数で割ったもの



保全手続き時アンケートで寄せられた「組合員の声」

何度も同じ質問を繰り返す私に、最後まで親切にご対応くださいました！
わかりやすく、ゆっくり、やさしくご説明いただき、とても感じが良かったです！！
〈熊本県の組合員さん〉



電話口から聞こえてきた「大丈夫ですよ」。電話を切つてからも笑顔まで見えるような素敵な口調が耳から離れず、何度も自分で口ずさんでしまいました。本当に、幸せな気分になる対応でした。言葉でこんなに幸せにさせていただけるなんて！
〈岐阜県の組合員さん〉



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。2012年度には約81,000件余りのご回答をいただきました。アンケート結果によれば、支払時における「総合評価」に対する満足度は90.3%となっています。

CS評価点数	5点満点	満点度スコア	0	10.0%	20.0%	30.0%	40.0%	50.0%	60.0%	70.0%	80.0%	90.0%	100
CS1 加入時の対応	4.1	76.8%											
CS2 電話の対応	4.2	86.8%											
CS3 請求手続きのしかた	4.3	86.5%											
CS4 掛金と保障内容	4.2	82.4%											
CS5 総合評価	4.3	90.3%											

※満足度スコア…大満足と満足の回答数を申出者数で割ったもの



支払時アンケートで寄せられた「組合員の声」

このたびは共済金をいただき、ありがとうございます。請求から入金までの手続きがスムーズで、とても助かりました。活発な息子なのでケガでしょっちゅう病院に行きますが、《たすけあい》ジュニア18コースに加入しているおかげで、医療費の心配をあまりせずに安心して通院もできるし、息子にも「どんだん体を動かしておいで！！」と言えるので、すごく心強いです！
〈岩手県の組合員さん〉



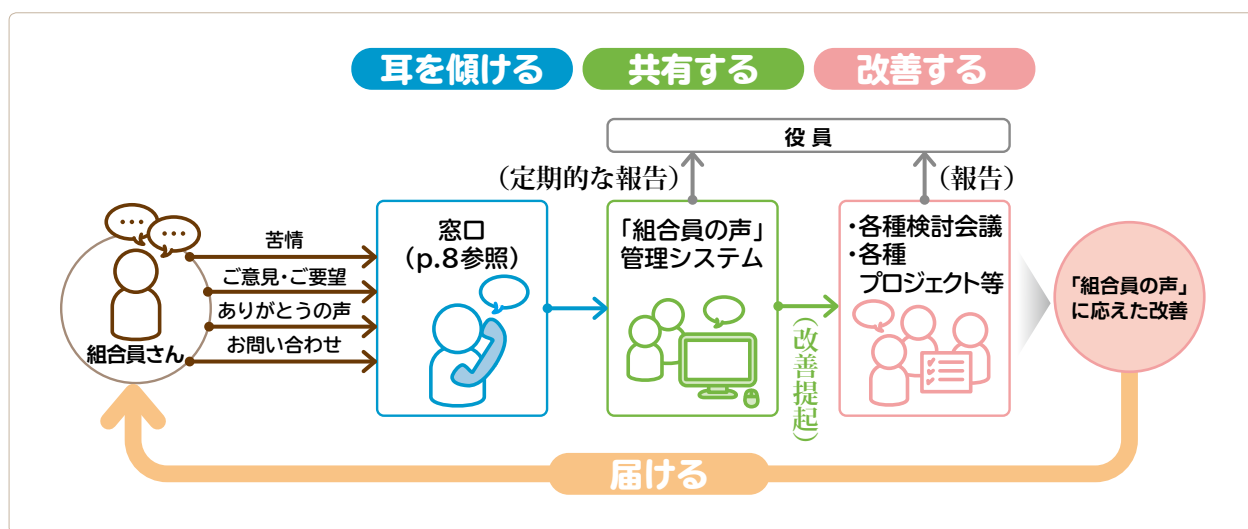
「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます。

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、共有される事で商品開発や業務改善、
サービスの向上などにつながっています。



改善フロー図

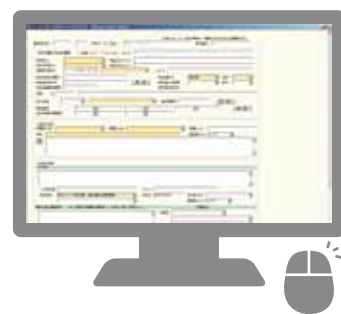
「組合員の声管理システム」を中心に「組合員の声」を共有し、改善を検討しています。



「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、具体的な品質改善がされます。また、情報が共有される事により、スムーズな引き継ぎが可能となり、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」「四半期（3ヶ月ごと）」「半期」「年次」「随時」）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。



担当者が不在でしたが、引き継ぎ事項がしっかりと記録されていて、安心して契約できました。
〈千葉県の組合員さん〉

「組合員の声」の31分類表

「組合員の声」は、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31項目の中分類に整理して管理しています。

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		663	464	190	0	9	
	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		689	219	424	0	46	
	加入時案内物	パンフレットなどについて		484	4	97	24	359	
	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)について		1,206	22	365	308	511	
	商品内容	ＣＯ・ＯＰ共済の保障内容について		12,316	69	3,276	5,593	3,378	
	その他	その他 新規加入および商品に関すること		2,235	5	66	483	1,681	
	小 計			13.8%	17,593	783	4,418	6,408	5,984
B 新規加入事務	契約の発効／証書の発行タイミング	契約発効・証書の発行のタイミング		213	8	98	4	103	
	加入手続き	加入手続き時について		1,679	130	147	320	1,082	
	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		115	17	52	4	42	
	その他	その他 新規加入事務に関すること		108	1	5	15	87	
小 計			1.6%	2,115	156	302	343	1,314	
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		770	241	494	0	35	
	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・更改案内・年齢満期案内・その他案内物に関して		1,192	59	584	139	410	
	満期継続／契約内容変更	年齢満期継続・個人賠償責任保険契約内容変更の仕組み・商品改定に関して		1,694	31	160	167	1,336	
	解約手続き	解約の反映タイミングや手続き方法		1,069	83	63	8	915	
	転入手続き	転入手続きについて		269	12	99	55	103	
	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		862	99	157	126	480	
	控除証明／税金	共済掛金払込証明書(控除証明書)の文言や対象範囲、共済金課税などに関して		598	14	62	7	515	
	割戻	割戻の仕組みに関して		369	19	127	34	189	
	受付窓口の不通	コールセンターや会員生協などの受付窓口の不通や営業時間について		1,266	44	1,164	8	50	
	その他	その他 保全(アフターサービス)に関すること		1,622	21	370	77	1,154	
小 計			7.6%	9,711	623	3,280	621	5,187	
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		1,940	519	160	434	827	
	支払事務	支払漏れや遅延などの事務対応に関して		46,070	899	1,573	41,750	1,848	
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		2,923	32	508	2,090	293	
	その他	その他 共済金・保険金支払に関すること		3,386	10	27	1,340	2,009	
小 計			42.5%	54,319	1,460	2,268	45,614	4,977	
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		20,081	303	2,348	16,383	1,047	
	個人情報の取り扱い	個人情報(加入申込書等)の取り扱い・紛失(危惧)などについて		166	119	30	2	15	
	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		120	44	47	0	29	
	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		194	30	151	3	10	
	健康ダイヤル	ＣＯ・ＯＰ健康ダイヤルの対応について		41	1	11	8	21	
	ＣＯ・ＯＰ共済以外	ＣＯ・ＯＰ共済以外の事案に関して [例:店舗関連…商品が傷んでいたなど]		1,133	83	516	129	405	
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		22,319	10	26	48	22,235	
	小 計			34.5%	44,054	590	3,129	16,573	23,762
総合計					127,792	3,612	13,397	69,559	41,224

「組合員の声」から改善を実現します。

「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1

CO・OP共済オフィシャルホームページをリニューアルしました!



組合員の声

ホームページから一部の請求書類の申請が可能とのことですが、ホームページを見てもわかりませんでした。見落としたとは思いますが、ひと目見てわかるようになって良いと思います。

改善しました

2012年12月に、CO・OP共済のオフィシャルホームページをリニューアルしました。見やすい・わかりやすいをコンセプトに、掲載する情報の配置や構成を全面的に見直しました。スマートフォン対応も実施しております。



息子が手をぶつけて帰ってきたので、整形外科へ行きました。骨折はしていなかったのですが、請求しても良いのかと不安でしたが、ホームページのQ&Aや過去の支払い例など見た結果、請求することにしました。

〈神奈川県組合員さん〉

ありがとう



組合員の声



ありがとう



組合員の声

ちょっとしたケガだったので、共済金は出ないかと思ったのですが、ホームページを見て、請求してみようと思いました。

〈神奈川県組合員さん〉

改善2

《たすけあい》女性コースの保障を充実しました!!



組合員の声

共済の加入に際しては、迷いながら、今後女性ならではの病気のリスクが高まると思い、《たすけあい》女性2000円コースに決めました。その分、他の保障が少なくなるのは仕方がないのですが、保障内容を再検討して、さらに改善していただけると幸いです。

改善しました

CO・OP共済《たすけあい》女性コースの改定は2005年以後行われていませんでしたが、たくさんの「組合員の声」が寄せられたことや加入者の輪が広がったことで、2012年9月より保障内容の改善が実現しました。

取り組み① 掛金そのまま、病気・ケガ入院保障の日額が2,000円アップ

病気・ケガ入院のとき(たとえば女性2000円コースの場合)

※女性3000円コース・女性4000円コースについても同様の改定

ここがアップ!

日額2,000円増額

日額
3,000円

これまで

日額
5,000円

2012年9月からの入院より

女性特定病気入院のとき
保障額の合計は今までどおり
日額8,000円です。

※女性特定病気は子宮筋腫・帝王切開などを含む、女性がかかりやすい88種類の病気です。

《たすけあい》女性コースで2012年保障内容が改定され(掛金そのまま)保障が大きく変わり、その上女性特定病気入院の保障もあり、こんなにたくさん保障をいただき、本当に感謝致します。

〈長野県の組合員さん〉

迅速に手続きをしていただき、ありがとうございました。2012年9月から《たすけあい》女性コースがパワーアップ!したのは、うれしいことです。今後とも未長くよろしくお願い致します。

〈広島県の組合員さん〉



組合員の声

取り組み② 女性2000円コースから移行時に選択できるコースが増えています

改善しました

女性コースの入院日額が増額した事にともない、女性2000円コースの65歳満期後に健康状態にかかわらず移行できるコースに、《あいづらす》ゴールド80 5型、ゴールド80 医療5型が追加されました(2012年9月に満期を迎える契約より適用されています)。また、移行用の告知に該当しなければ、《ずっとあい》終身医療5,000円コースも選択できるようになっています(2012年9月2日以降に発効する移行契約/満期移行については、2012年9月満期の契約より適用されています)。

満期前コース	移行できるコース		
女性2000円コース	ゴールド80 1型 ゴールド80 3型	ゴールド80 5型 ゴールド80 医療2型	ゴールド80 医療3型 ゴールド80 医療5型
			追加
移行前コース	移行できるコース		
	移行発効日時点の年齢 満50歳から満64歳	移行発効日時点の年齢 満65歳	
女性2000円コース	◎《ずっとあい》終身医療 入院日額3,000円コース	◎《ずっとあい》終身医療 入院日額2,000円コース ◎《ずっとあい》終身医療 入院日額3,000円コース	
	◎《ずっとあい》終身医療 入院日額5,000円コース	◎《ずっとあい》終身医療 入院日額5,000円コース 《ずっとあい》終身生命100万円コースとセットにすることも出来ます	
	追加	追加	

「ピンクリボン運動」を展開しています!

ピンクリボン運動は、乳がんの啓発運動です。CO・OP共済もピンクリボン運動に賛同し、2010年から取り組んでいます。ピンクリボン運動を通して、組合員さんとその家族の“もしも”のときにCO・OP共済がお役に立てるように、保障を充実していきます。

乳がんの診断を受け、先々の事を考え不安が募る中、共済金の請求後、早々と入金していただき、とても助かりました。CO・OP共済に加入して本当に良かったと思います。

〈茨城県の組合員さん〉



組合員の声

「組合員の声」を原点とした改善を進めます。

お寄せいただく「組合員の声」の中には、改善まで時間がかかる内容もあります。
C・O・P共済では、「組合員の声」を改善へつなげるための取り組みを継続的に行っています。



改善③

《あいづらす》の保障が一部改善されます！

2013年9月に実施予定の《あいづらす》の商品改定について、主な内容をご紹介します。

取り組み① 生命保障の加入限度額最高3,000万円へ引き上げ



組合員の声

手頃な掛金で保障内容が充実しているので、大変気に入っています。母にすすめられて加入したのですが、今では家族全員加入しています。でも1つ欲を言えば、主人の死亡保障が2,000万円ではなく、3,000万円あればいいのですが…。

改善をします

生活設計に必要な保障をC・O・P共済で提供できるように、満18歳から満60歳の生命保障の加入限度額を引き上げます。あわせて、生命保障3,000万円コースを新設します。



取り組み② 「新がん特約」の誕生



組合員の声

《あいづらす》にがん特約を付けて加入している。今年、病院で検査し、食道がんである旨診断を受けた。共済金を請求したところ、上皮内新生物として10万円しか支払われないという。たったの10万円？なんのためのがん特約なのか！

改善をします

組合員さんより要望の多いがんに対する保障について、充実した保障を提供するため「がん治療共済金付がん特約（新がん特約）」を新設します。再発、転移に備えた一時金による保障を実現します。また、上皮内新生物で支払う共済金額を、悪性新生物と同額とします。

がん特約（2013年9月1日以前発効まで）

がん診断共済金付がん特約

上皮内新生物の場合は
悪性新生物の10分の1の金額でのお支払い

悪性新生物・上皮内新生物
一生涯につきそれぞれ1回まで

がん診断共済金
がん診断共済金 **100万円** (満18歳～満60歳)
がん診断共済金 **50万円** (満60歳～満70歳)

新がん特約（2013年9月2日以降発効）

がん治療共済金付がん特約

上皮内新生物も悪性新生物も同額のお支払い

回数制限なし
(ただし2年に1回が限度。2回目以降はがんによる入院があった場合にお支払い)

がん治療共済金
2年以上 2年以上 2年以上
がん診断確定 がん入院 がん入院

がん治療共済金
がん治療共済金 **200万円** (満18歳～満60歳)
がん治療共済金 **100万円** (満18歳～満60歳)
がん治療共済金 **50万円** (満60歳～満70歳)



ご注意ください

改定前にご加入いただいたご契約の保障内容は自動的に変わりません。
改定後の保障内容に変更する場合は手続きが必要です。がん特約と新がん特約は重複しての加入はできません。
●告知事項に該当する場合は変更できません。●掛金は変更時点の年齢の金額に変わります。●年齢によって変更できない場合があります。

改善4

県外への引越について、ご案内を拡充しています！

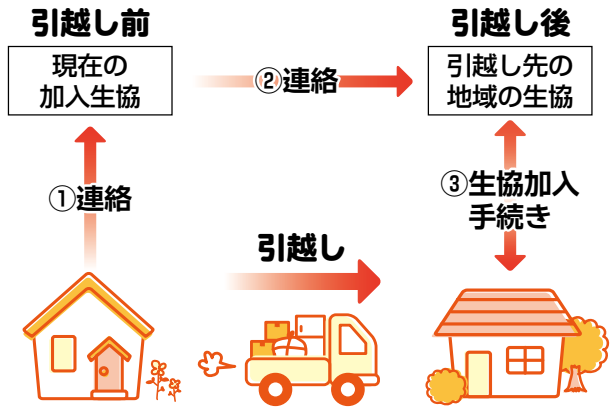


組合員の声

他県へ引越した後も、CO・OP共済を引き継ぎ
できることは最近知ったのですが、もっとア
ピールしても良いのではないのでしょうか？

改善しました

全国どこへ行っても生協の組合員である限り、CO・OP共済を続ける事ができます。県外へ引越した時に必要な手続きについて、ホームページや商品案内パンフレットなどにも掲載し、ご案内を強化しています。



改善5

共済金請求手続きの一部改善を準備しています！
(実施時期は2013年下半期になる見込みです。)

取り組み① 共済金請求時の第三者証明制度の廃止



組合員の声

共済金請求手続き（死亡時）で親族以外
の第三者（近所・友達）について、今の
世の中、住所、印の頼み事は難しいです。
コープさんの立場もわかりますが、別の方法はな
いのでしょうか？

改善をします

契約者本人がお亡くなりになった場合や同居の親
（扶養する子）が亡くなった際にお支払いしている
家族死亡共済金等のご請求時に必要に応じて求め
ている「第三者証明」について、原則として廃止
する方向で準備しています。

取り組み② 《たすけあい》医療1000円コース・ウェルカム1000円コース手術共済金の請求書類の緩和



組合員の声

すごく簡単な手術なんです。さっき請求
の連絡をしたら、診断書を取るように言
われました。領収書じゃダメだって。
でも今って高額な診断書も多いです。それなのに
診断書って必要ですか？！

改善をします

申込日から2年経過後に受けた手術であることな
ど、一定の条件で診断書の提出を求めない書類提
出基準の緩和を準備しています。
(対象：CO・OP共済《たすけあい》医療1000円コー
ス・ウェルカム1000円コース加入者)



共済金 請求忘れゼロ運動実施中!!

CO・OP共済では、共済金の請求を忘れなくしていただくためにさまざまな
宣伝物でお知らせしています。

今回子どものケガで一日通院しただけだったので、共済の
ことはまったく考えていませんでしたが、たまたま『共済
金請求忘れゼロ運動』のチラシをもらい、問い合わせだけ
と思って連絡したところ、共済金をいただき大変助かりま
した。
〈長崎県の組合員さん〉



CO・OP共済の取り組みのご紹介

大規模災害に備え、コープ共済事務センターを立ち上げました



組合員の声

地震で浦安市は液状化などの被害にあったと聞いておりましたから大丈夫かな?と心配しておりました。

改善しました

コープ共済連の最重要業務は「ご契約者に対する共済金のお支払い」および「契約事務管理」です。東日本大震災では、千葉県浦安市にあるコープ共済連の事務所も被害を受けましたが、何とか2つの最重要業務に取り組むことができました。しかし、組合員さんに安心してお手続きいただくために、今後の大規模な災害発生に備え、2013年2月に一部の部署の事務所移転を行い、事務所の2拠点化を実施しました。



組合員の声

浦安市も地震の被害に遭ったので、入金が少し遅れるかもと職員の方から聞いていましたが、そんな事は全く感じられない素早い対応で、嫌なこと(今回の入院)をずるずると考えなくて良かったので助かりました。

〈福岡県の組合員さん〉



コープ共済事務センター(イメージ)

CO・OP共済をお知らせするための取り組みをしています!

改善をします

私たちは、一人でも多くの方にCO・OP共済をお知らせし、もっと好きになっていただくために、ブランドスローガン「明日の暮らし、ささえあう」をテーマに具体的な取り組みを進めています。

CO・OP共済には本当に感謝です。《たすけあい》ジュニア18コースで、安心をいただきました。子どもを持つ親の皆さんすべてに《たすけあい》を知ってほしいです!

〈沖縄県の組合員さん〉



組合員の声

取り組み① CO・OP共済キャラクター「コーすけ」の誕生

「明日の暮らし、ささえあう」というブランドスローガンを組合員さんや一般の方に広くお伝えするために誕生した「コーすけ」。これからも生協職員の一員として、CO・OP共済をお伝えしていきます。



組合員の声

ホッとする優しい対応をありがとうございました。コーすけというラブリーなマスコットの誕生で、CO・OP共済がさらに親しみやすくなりましたね。

〈兵庫県の組合員さん〉



取り組み② テレビコマーシャルの放映

多くの皆さんに、広くCO・OP共済を知っていただくため「コーすけ & 届け隊編」と「コーすけのありがとうレポート編」の2種類のテレビコマーシャルが放映されました。「コーすけ」も大活躍です。



コーすけのキャラクターになってから子ども達がよくテレビコマーシャルの歌を口ずさんでいます。今回の共済金請求もコープに買い物に行った際に流れていたテレビコマーシャルで思い出し、請求することができました。

〈埼玉県の組合員さん〉



組合員の声

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人の声と受け止め、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厳重に管理します。

2011年4月

日本コープ共済生活協同組合連合会 専務理事 今村均

共済団体の苦情の特徴と課題に関する学習会



CO・OP共済は「組合員の声」で改善されていくのも魅力の1つだと思います。

〈愛媛県の組合員さん〉



CO・OP共済で受け付けしている「組合員の声」の中にも、消費者センター等への訴えを示唆する内容が増加する傾向にあります。消費者センターに寄せられる共済関連の「組合員の声」の特徴とその発生要因を知り、CO・OP共済の課題を理解し、すべての「組合員の声」を今後の対応および業務改善に活かすことを目的に2012年11月に学習会を開催しました。

編集方針

2008年度より発行している「組合員の大切な声」報告集は、今回で6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ご報告します。

発行のねらい

- ①「組合員の声」をCO・OP共済事業体の業務の根幹と捉えて改善を進めたいため生協組織内（会員生協、コープ共済連）で「組合員の声」の共有を促進します。
- ②学習会や研修会と連動させることで「組合員の声」から「組合員満足度（CS）」に注視する意識改革とCO・OP共済事業の業務品質の向上を目指すことを、生協組織内（会員生協、コープ共済連）で醸成していきます。
- ③CO・OP共済事業体として「組合員の声」を受け止め、どう改革につなげているのかを広く社会に発信します。

レポート対象期間

2012年度（2012年3月21日～2013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」「CO・OP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2013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。詳細な内容、データにつきまして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

「組合員の大切な声」報告集 2013

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

発行日：2013年5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

編集責任者：総合マネジメント本部 本部長

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。

2013.5.15,500



この報告集は植物性インキを使用しています。