

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たいだけ
CO・OP 共済をめざして



2014年度JCSI
(日本版顧客満足度指数)
調査結果 生命保険部門

「組合員の大切な声」 報告集2015



「2015年度 組合員満足向上をめざして」



日本コープ共済生活協同組合連合会
専務理事 荻原 多加資

2014年度末、CO・OP共済の加入者は779万人を超えました。このたくさんの組合員のみな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、組合員の声を大切に事業に生かして運営されています。「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、その取組みを愚直に丁寧に進めることこそCO・OP共済の根幹であり、コープ共済連の役割です。この冊子の発行がその取り組み・役割の具体化の大きな1つになればと考えています。

CO・OP共済は、2014年度、日本生産性本部が実施する「生命保険・共済分野の顧客満足度調査」で2年連続

の1位」となりました。全国の生協役職員が、毎日の仕事の中で、「組合員の声を大切に、一瞬一瞬の組合員とのコミュニケーションに丁寧に取り組んだ成果」です。全国の仲間と一緒にその成果を喜び、CO・OP共済の事業と活動に誇りを持って、さらに組合員満足の向上をめざして日常の活動を積み重ねたいと思います。

2015年度も組合員の声を生かして、高血圧症や脂肪肝の人でも検査項目の数値によってはCO・OP共済に加入できる制度改善や妊娠中の方が加入しやすい制度改善を実施します。また2015年度は、共済中計2015（2013年度～2015年度の3か年計画）の最終年度です。2015年度の事業計画を遂行しながら、次の3か年計画（2016年度～2018年度）：共済中計2018を立案する年度です。CO・OP共済30年の歴史を振り返りながら、未来のCO・OP共済を見据えて、確実な前進が図れる、組合員満足の向上が図れる3か年計画を立案したいものです。

CO・OP共済が2年連続顧客満足度第1位に選ばれました！

CO・OP共済は、(公財)日本生産性本部内・サービス産業生産性協議会が発表した「2014年度JCSI（日本版顧客満足度指数）調査」の生命保険（共済）分野におきまして、2013年に続き、2年連続第1位という評価をいただきました。

今後も組合員の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。

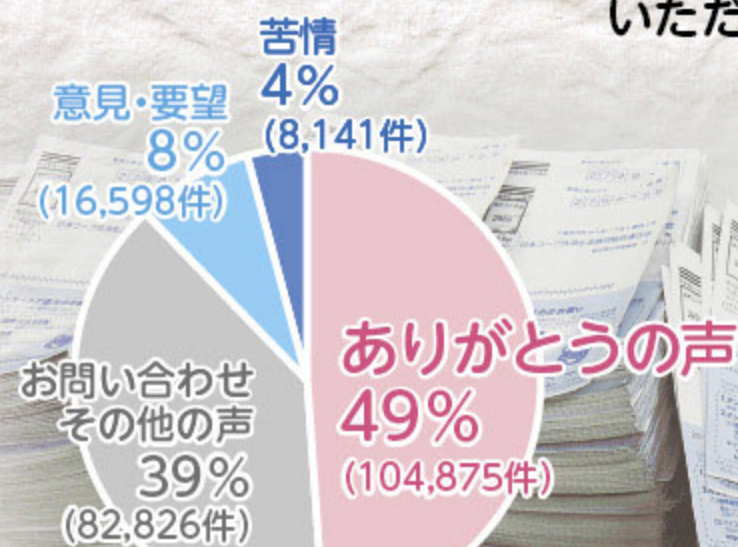


2014年度JCSI(日本版顧客満足度指数)
調査結果 生命保険部門



212,440件の 「組合員の声」を

いただきました。(2014年度)



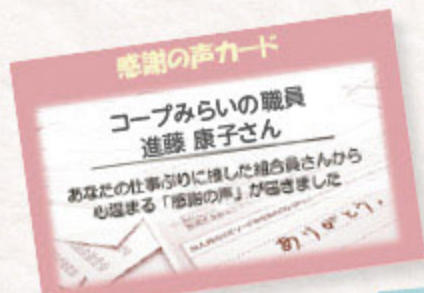
「組合員の声」はCO・OP共済の財産です。
私たちは、毎日たくさんの「組合員の声」が届くことに
心から感謝しています。
いただいた「組合員の声」全てが大切です。
これからも大切な「組合員の声」をお聴かせください。

もくじ

「2015年度 組合員満足向上をめざして」専務理事 荻原 多加資	2
「ありがとうの声」にありがとう	4
CO・OP共済の取り組みのご紹介	6
「組合員の声」から始まる改善プロセス	7

「ありがとうの声」にありがとう

2013年度より加入時アンケートを通して組合員さんから寄せられた「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。「感謝の声カード」を受け取った生協職員から喜びのコメントを紹介します。



担当者様のすばらしい対応と全く押しつけないで案内に関心いたしました。ありがとうございます。

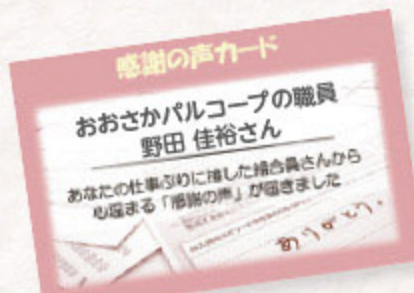
担当者の方がとても話しやすく良かったです。通販型が多い時代、会って話しを聞けるのはすごく助かりました。

夫、子ども、私と3人加入しました。夫の要望、子どもの病気など、全て細かく答えてくれ、色々な組み合わせを見せていただけました。不安なところをクリアにしてくださいとても満足です。



コープみらい 進藤 康子さん

CO・OP共済は、組合員さんに「ありがとう」「助かった」といってもらえるための商品だと思っています。おすすめの際は、CO・OP共済の趣旨そのものである「思いやり」を大切に、組合員さんの暮らしに寄り添った最適な保障のご提案を心がけています。無理なおすすめはしませんし、慌てて加入しようとする方にはじっくり考えてもらうように声をかけるときもあります。今後の課題は、ご加入いただいた方の保障のアフターケアを充実させることです。組合員さん一人おひとりを大切に、CO・OP共済をより暮らしに役立てていただけるよう取り組んでいきたいです。



商品説明の最中に子どもが話しかけても嫌な顔せず、子どもたちにも対応していただいていた良かったです。

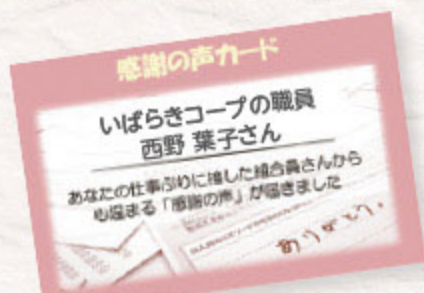
主人が違う保険に加入しているのですが、その分の説明やアドバイスもいただきとても親切でした。

毎回ほんとに親切にしていたでき、たよっています。



おおさかパルコープ 野田 佳裕さん

この度は、このような「ありがとうの声」をいただき、本当にびっくりしたのと同時に、とても嬉しく、組合員さんそして共に働く仲間へ改めて感謝申し上げます。訪問させていただく組合員さんにはご家庭があり、日々の暮らしの中で貴重な時間をいただきますので、自分の訊きたい事を訊くのではなく、自分の想いはまず横に「相手の話を傾聴する」、この事をいつも意識しています。そして何より、今日はどのような方とお会いできるだろうと私自身が一番楽しんでいるのかも知りません。今、おおさかパルコープでは「窓口以上の対応を！」を合言葉に日々取り組んでいます。多くの組合員さんにCO・OP共済を知っていただき、何かお役立ちできる事はないか？と一歩でも組合員さんへ寄り添える活動を心していきたいと思ひます。



とても優しく話しやすく親身になって下さいました。ありがとうございます。

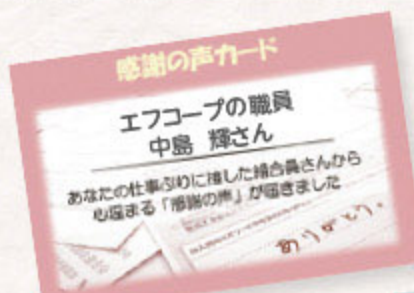
ていねいに分かりやすく説明していただきました。いかなのに家まで来ていただいて感謝しています！

仕事をしている私にとって、とても親切に手短かできわかりやすく説明して下さいました。担当者の方へ感謝しております。



いばらきコープ 西野 葉子さん

共済のご案内をする際に心掛けてきたことは、目の前の組合員さんとそのご家族にとって、「その時に最良の選択をしていただく」ということです。貴重な時間を割いてCO・OP共済の話聞いて下さるので、「ありがとう」を言いたいのは私のほうです。今後もCO・OP共済を通して、自分に何が出来るか問ひながら、組合員さんの気持ちに寄り添ったご案内を心掛けてまいります。より良い制度内容が今後できることを心より願っております。



加入前、加入後何度もわからない時は丁寧に説明してくれました。ありがとうございました。

もう20年以上加入していますが、今回初めて共済担当の方から声をかけてもらい、見直しをしていただき、最善のものに加入することが出来ました。ありがとうございます。

こんなに親切丁寧な説明は経験ありません。すごく納得して加入することができました。



エフコープ 中島 輝さん

共済という商品を通じて、家族の「今」だけでなく「将来」にまでも関わらせていただくことにやりがいを感じます。昨年、ジュニアコースの誕生当時に入っていた子どもさんの満期対応に行くことがありましたが、まるでわが子のように大切に思えました。いつも訪問のたびに、本当にあの提案でよかったのかな？と自問する毎日ですが、組合員さんからいただく「ありがとう」は心の財産です。こうした声をいただけたことを励みに、これから同うの方々に対しても気持ちを込めて接していきたいと思ひます。

CO・OP 共済の
取り組みのご紹介

CO・OP共済を お知らせする取り組みにも 力を入れています

私たちは1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の取り組みを進めています。



取り組み
1

LINE CO・OP共済公式アカウント 第1弾好評につき、第2弾も実施しました。

CO・OP共済公式アカウントのLINE配信第1弾にて好評をいただき、組合員さんから再度実施のご要望を多くいただいたため、LINE配信第2弾を実施しました。また、様々な表情で「うごく」タイプのコーすけスタンプを配信し、コーすけのかわいらしさも倍増でした。



感謝の声

確か、Hさんという女性の方だったと思うのですが、一緒に内容を考えて、相談にのっていただき保障内容を決めることができました。ちなみにうちの子のなまえは「K」です。LINEでスタンプたのしんです。コーすけグッズほしいな!! 滋賀県の組合員さん

コープは家の近くにあり、職員の方と親しくなり、共済に加入しました。2歳の娘もコーすけが大好きでコープにいくたびに、コーすけをさがしています! 愛媛県の組合員さん

取り組み
2

みんなで踊ろう♪ コーすけダンス!

CO・OP共済CMでおなじみの曲に合わせて、歌って踊れるコーすけダンスを作成しました。歌詞は、「食育・健康・挨拶」をテーマに1番から3番まであります。全体で2分程の内容で、親子で楽しんでいただくことを目的としています。このダンスは、各地の会員生協のイベントなどに使用しています。



歌詞1番：食育

今日も元気に ぼくぼく 美味しいごはん ぼくぼく
やさしいも、さわやかなも、牛乳もー みーんなきれいに たべようよ

感謝の声

コーすけ君がとても可愛いです。助け合いの思いが感じられるCMもとても良いです。広島県の組合員さん

コーすけ君のキャラクターがほんわか、ほのぼのしていて、親しみを感じます。大分県の組合員さん

「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
組合員の声の
ご説明

組合員さんの感謝の声

感謝の声

□□□□□□□□
□□□□

組合員さんのご意見・ご要望の声

ご意見・
ご要望の声

□□□□□□□□
□□□□

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、組合員に一番選ばれ、安心して長くおつきあいでいただける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る恐れがあるか判断し、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

改善プロセス①

耳を傾ける

「組合員の声」を積極的に受けとめます。

CO・OP共済は、組合員さんとの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

店舗共済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うけたまわる窓口として、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、詳しくはご加入の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、各種アンケートで声をお聴きしています。

※加入時アンケート、保全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・ご要望や苦情をうけたまわる窓口をホームページ上に設けています。

<http://coopkyosai.coop>



CO・OP共済 「ご意見・ご要望」の窓口

ご意見・ご要望や苦情をうけたまわる窓口として、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



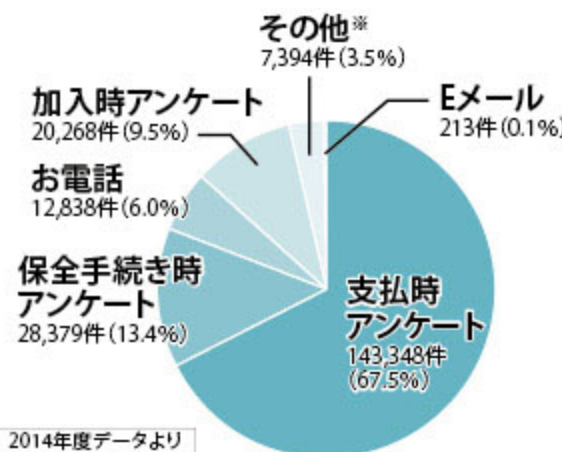
感謝の声

いつも配達に来て下さる方が窓口なのでとても安心です。書類を提出して一週間以内に共済金が振り込まれており、その迅速さにとても驚きました。
福岡県の組合員さん

コールセンターにお電話で色々おたずねしても、いつも分かりやすく、ていねいに対応していただき、感謝しています。掛金も手頃なので、東京に居る長男も働くようになり、自分で掛けるよ!と喜んでくれました。
兵庫県の組合員さん

会員生協の窓口へ事故報告に行った時、手続きのみならず、大変心配して下さり、温かい対応で大変ありがたかったです。
京都府の組合員さん

「組合員の声」受付窓口別の内訳 (2014年度総件数:212,440件)

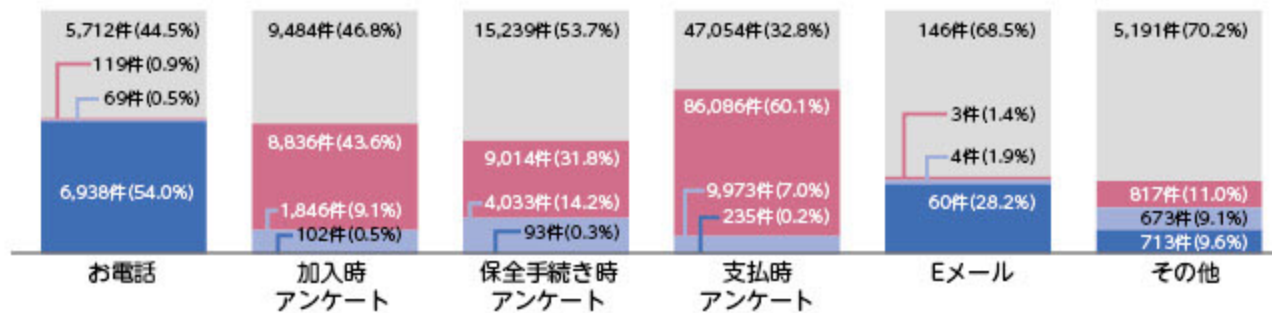


2014年度データより

「組合員の声」は、お電話やアンケートなど各種窓口通して寄せられています。「組合員の声」を受け付けた窓口別の申出区分の内訳を見るとお電話では苦情が54.0%、意見・要望が0.5%、お問い合わせが44.5%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、支払時アンケートではありがとうの声が特に多くなっています。

※その他には、2014年度7月に試験的に実施した解約時アンケートの数値を含みます(6,178件)。

「組合員の声」受付窓口別 (申出区分別) の内訳



■ 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、回答を求められていないもの)
■ ありがとうの声
■ お問い合わせ・その他

※お電話で受付した組合員の声について、申出区分の運用を定義に基づき正したため、苦情の比率が増加しています。

共済金 請求忘れゼロ運動実施中!!

CO・OP共済では窓口の充実を図るほか、各種宣伝物でのご案内を行っています。「共済金請求忘れゼロ運動」では、共済金の請求をもらえなくしていただくため、さまざまな宣伝物でお知らせしています。

感謝の声

数年前に子どもの手術の為、共済金の請求をしようと手続きの書類を送ってもらいましたが、忘れてしまっていました。思い出した時には遅いと諦めていました。今回、子どもの保障が満期となり新たに入る手続きの時に、その時の請求を忘れてはいませんかと担当者の方のほうから言っていただきました。対応もとても丁寧で親切!本当にありがとうございました。
香川県の組合員さん



請求忘れが無いか何度も呼びかけて下さり、例え1,000円でも請求する気になりました。お見舞いの折鶴も嬉しいです。手続きもスムーズで助かりました。ありがとうございました。
静岡県の組合員さん

組合員の声とともに歩む ～札幌コールセンター～

札幌コールセンターは、日々絶え間なく組合員さんからお手続き依頼などのお電話をいただいています。組合員さんのご要望にお応えできるよう、センターとして「身近で親しみやすく温かい」をスローガンに、一丸となって業務に取り組んでいます。



札幌コールセンターに寄せられる「声」

札幌コールセンターは、共済金請求手続き・新規・解約・住所変更等の各種事務手続きの依頼やお問い合わせなどのお電話をいただいています。

札幌コールセンターオペレーターの「声」

札幌コールセンターで受電業務に対応しているオペレーターさんにお仕事の様子を教えてくださいました！[札幌コールセンターオペレーターの菅原さん(共済金)・朝倉さん(保全)より]



▲菅原さん ▲朝倉さん

質問① オペレーター業務で大変なことは何ですか？

菅原：こちらでお仕事を始めた最初の頃は、お電話に出てもお叱りをいただくことが多かったように思います。そのたびに、「何が足りなかったのか」を考えるのですが、顔の見えない「電話」という手段の中で、どうすればご要望にお応え

て満足していただけるかを毎回考えさせられます。ごくたまに「また何かあったら菅原さんに頼みたい」というお言葉をいただくことがあるのですが、そのような時は本当にほっとします。

質問② 組合員さんのご状況に応じてニーズに応えるとは、どういうことでしょうか。

菅原：共済金請求のお電話では、組合員さんはけがや病気に直面されているため、第一声から明るい対応を心がけつつ、ご状況を気遣う気持ちを大切にしています。1回1回のお電話をいただくごとに、組合員さんに寄り添った自分なりの言葉を見つけて発していきたいと思っています。

朝倉：例えば、お年寄りの方からのお電話では、要点を簡潔に知りたい方が多いため、「組合員さんの聞きたいところ」と「必ずお伝えなくてはならないところ」をできるだけわかりやすくコンパクトに伝えるように努力しています。

札幌コールセンターの目指すところ

札幌コールセンターでは、組合員さんのお話やお気持ちをより良く理解するため、「聞くスキル」を向上するような研修を実施しています。コールセンターへのご意見・ご要望の「声」はすべて目を通し録音確認も行い、どうすればより良い対応ができるか、受電業務の一つ一つに改善点をオペレーターへフィードバックしています。組合員さんの「声」にお応えできるよう、「身近で親しみやすく温かい」CO・OP共済であり続けるよう、努力してまいります。

感謝の声

被災お見舞金の時も今回の入院手術の時も素早く親切な対応に感謝しています。折り鶴をいただき、主人も喜んでおりました。入っていて良かったと思います。ありがとうございました。
岩手県の組合員さん

OP担当 菅原さん宛

毎月の引落し金額が、記憶していたより多かった事で電話を差し上げました。私の記入ミスで、同じ型のものにダブって入っていた事がわかりました。加入年齢のより若いものを残し、スリムにした型で残すよう、又、「けが」の特約が付いているかどうかもていねいに説明をいただきました。ありがとうございました。
静岡県の組合員さん

OP担当 朝倉さん宛

組合員の声とともに歩む ～CO・OP共済「ご意見・ご要望の窓口」～

CO・OP共済へは、毎日たくさんの組合員さんから「声」を寄せていただいています。CO・OP共済「ご意見・ご要望の窓口」のメンバーは、おひとりの「組合員の声」を1000人の声と受けとめるべく日々の業務に取り組んでいます。



CO・OP共済「ご意見・ご要望の窓口」に寄せられる「声」

「ご意見・ご要望の窓口」にはCO・OP共済の内容についてのご意見や改善要望、各種事務手続きや支払手続きがうまく進まない方からのご相談など様々なお電話があります。必ずしもご要望がすぐに実現するわけではありませんが、組合員さんの最後の拠り所、砦となるようお話を伺っています。

CO・OP共済「ご意見・ご要望の窓口」職員の想い

「ご意見・ご要望の窓口」で受電業務に対応している職員に、日々の業務で心がけていること、今後の抱負などを聞きました！
(CO・OP共済「ご意見・ご要望の窓口」担当の古坂さん・井上さん・北村さんより)



質問① 「ご意見・ご要望の窓口」業務で難しいと感じることは何ですか？

古坂：お電話をくださる方々は、「CO・OP共済にもっと良くなってほしい」というお気持ちです。冷静に事実関係を把握しながら、組合員さんが何を伝えたいのか、真のご要望は何かを、先入観なく傾聴して受けとめることが必要と感じています。

母様からのご相談がありました。お子さんのお病気や日々の暮らしの中での不安、契約が解除となってしまったことへのやり場のない思いがひしひしと伝わってきました。私が感情的になってはいけないと思いつつも、受電後、思わず涙してしまいました。冷静な心で事実関係を聞き取り、問題の解決に向けて行動することの難しさを感じました。

井上：私がお電話を受けた中には、お子さんのお入院の共済金請求をしたところ契約解除になってしまった若いお

質問② 業務で心がけていることを教えてくださいませんか？

北村：常に気を付けているのは、「組合員さんがお話しくださった内容を正確に理解できているか」、「間違った内容をお話していないか」、「正しく担当の部署へ連携できたか」、ということです。組合員さんからのご相談・ご要望の正しい連携に大きな責任を感じているため、毎回の受電内容については、必ず録音を聴き、他部署への引継ぎ

文書とともに確認しています。
井上：私も、自分が対応した案件は、引継ぎ後の他部署の対応状況も管理システムから確認するようにしています。「傾聴・内容の理解とまとめ・復唱」を徹底し、組合員さんと担当部署の良きパイプ役になれるように努力しています。

質問③ 今後の抱負について一言お願いします。

古坂：時には、組合員さんから私たち「ご意見・ご要望の窓口」に向けて、案件が解決した後にご連絡やお礼のお電話をいただくことがあります。そのようなケースに共通するのは、私たちが正しく組合員さんのお電話の意図や事実関係を聞き取ることができ、連携先の部署でもその内容を理解して適切な対応をしてくれたということです。CO・OP共済に携わる人が一丸となって、はじめて組合員さんの期待に応え

ることができます。より良い連携ができるよう、私たちもできることから働きかけていけたらと思います。
北村：組合員さんに一生懸命お話を伺っていることが伝わったとき、ご相談事項が良い解決を迎えたときは、本当にうれしいです。「組合員の声の実現」「相互理解」に向けて、各部署へ多くのご相談ケースやご要望を共有していきたいです。

改善プロセス①

耳を傾ける

「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」に努めていきます。



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。2014年度には約20,268件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」の満足度は80.7%となっています。

CS評価点数	5点満点	満足度スコア	100%	20.4%	30.0%	44.0%	50.0%	66.0%	70.4%	80.0%	90.4%	100%	
CS1 言葉遣いや態度	4.43	80.6%	[Progress bar]										
CS2 時間帯や場所等の配慮	4.27	73.7%	[Progress bar]										
CS3 商品説明のわかりやすさ	4.27	75.9%	[Progress bar]										
CS4 個人情報の取り扱い	4.28	72.6%	[Progress bar]										
CS5 総合評価	4.37	80.7%	[Progress bar]										



※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

加入時アンケートで寄せられた「組合員の声」



感謝の声

笑顔で声をかけ、ご自身のエピソードや実例をあげて説明していただき、とてもわかりやすかったです。また、私自身の子どもの様子も話し、いろいろアドバイスしていただき、即決で加入しました。担当者さん本当にありがとう! 埼玉県の組合員さん

子どもは先天性の病気があって、どこにも加入できなかったのですが、配送をされていた方のお話しで、うちの子でも加入することができるという、CO・OP共済に加入しました。声をかけていただき、ありがたかったです。 佐賀県の組合員さん



感謝の声

Webからアンケートに回答できるようになったんですね。便利です。時代が変わって、生協も変わってきたんだと思います。これからも組合員のニーズにどんどん応えていってください。 千葉県の組合員さん

アンケートの回答方法が拡充されました!

組合員さんとのコミュニケーションを促進する活動の一環として、加入時・支払時アンケートについてはWebサイトからの回答が可能になりました。 ※パソコンからの回答時は、生協コード、組合員番号、契約番号が必要ですのでご注意ください。

加入時アンケート



支払時アンケート



保全手続き時アンケート

保全手続き(住所・氏名変更等)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います。2014年度には約28,379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「総合評価」の満足度は72.1%となっています。

CS評価点数	5点満点	満足度スコア	100%	20.4%	30.0%	44.0%	50.0%	66.0%	70.4%	80.0%	90.4%	100%	
CS1 音声ガイダンスのわかりやすさ	3.98	61.4%	[Progress bar]										
CS2 担当者に繋がるまでの時間	3.64	50.6%	[Progress bar]										
CS3 オペレーターによる電話応対	4.27	76.9%	[Progress bar]										
CS4 帳票の書きやすさ/わかりやすさ	4.00	65.1%	[Progress bar]										
CS5 総合評価	4.10	72.1%	[Progress bar]										

※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



感謝の声

保全手続き時アンケートで寄せられた「組合員の声」

顔が見えない分、口調や雰囲気には敏感になりますが、CO・OPのオペレーターはいつでも優しく丁寧でほっとします。緊張していた気持ちが和らぎ、気持ち良く受話器を置くことができます。 宮城県の組合員さん

用件が終わっても「他に気になることはないですか?」とこちらが話しやすいよう時間を作ってくださいました。気になる点も解決され、大満足です。ありがとうございます。 愛媛県の組合員さん



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。2014年度には約143,348件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」の満足度は90.6%となっています。

CS評価点数	5点満点	満足度スコア	100%	20.4%	30.0%	44.0%	50.0%	66.0%	70.4%	80.0%	90.4%	100%	
CS1 加入時の対応	4.42	79.4%	[Progress bar]										
CS2 電話の対応	4.57	87.8%	[Progress bar]										
CS3 請求手続きのしかた	4.57	87.9%	[Progress bar]										
CS4 掛金と保障内容	4.44	84.6%	[Progress bar]										
CS5 総合評価	4.56	90.6%	[Progress bar]										

※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



感謝の声

支払時アンケートで寄せられた「組合員の声」

共済金ありがとうございます。3人の息子たちは元気にケガが絶えず、何度、CO・OP共済のお世話になったかわかりません。これからも頼りにしています。 滋賀県の組合員さん

改善プロセス②

共有する

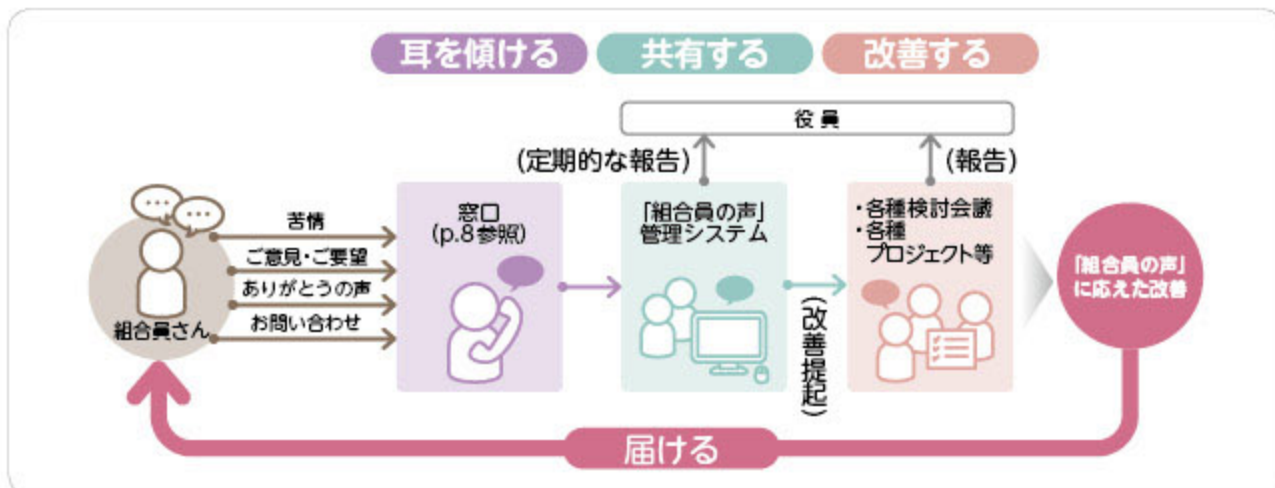


「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます。

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」「半年」「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。



対応がとてよかった。ケガの請求や証書の再発行と請求をする所が違うのにもかわらず、スムーズに連絡(連携)してもらえた。

茨城県の組合員さん

「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。

[2014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		272	143	129	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		780	564	199	0	17
	加入時案内物	パンフレットなどのわかりづらさなど		375	59	99	48	169
	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)		1,545	63	500	706	276
	商品内容	C O・O P 共済の商品内容について		13,522	299	4,170	7,121	1,932
	その他	その他 新規加入および商品に関する事		2,415	41	90	232	2,052
小 計			8.9%	18,909	1,169	5,187	8,107	4,446
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・証書の発行に時間がかかりすぎる		245	73	78	3	91
	加入手続き	加入手続き時の不満		1,370	1,020	69	139	142
	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		489	265	65	12	147
	その他	その他 新規加入事務に関する事		40	9	2	4	25
小 計			1.0%	2,144	1,367	214	158	405
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		707	478	218	0	11
	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		1,943	277	1,111	291	264
	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		1,811	353	173	107	1,178
	解約手続き	解約の反映タイミングが遅いなど		824	199	46	18	561
	転入手続き	転入手続きがわかりづらいなど		306	73	133	44	56
	その他保全/漢字登録手続き	承認・変更手続きや漢字登録など		1,048	200	322	106	420
	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		183	67	11	3	102
	割戻	割戻の仕組みに関して		486	86	170	92	138
	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などの受付窓口の不遇や営業時間について		2,847	229	2,532	55	31
	その他	その他 保全・アフターサービスに関する事		1,543	116	356	233	838
小 計			5.5%	11,698	2,078	5,072	949	3,599
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		26,612	1,159	374	24,437	642
	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		41,107	635	1,507	38,139	826
	共済金書類/案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		2,492	167	557	1,629	139
	その他	その他 共済金・保険金支払に関する事		935	41	15	48	831
小 計			33.5%	71,146	2,002	2,453	64,253	2,438
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		35,606	891	3,283	31,130	302
	個人情報の取扱い	個人情報の取り扱い・紛失(危険)などについて		156	118	16	17	5
	案内物の発送(誤配/破損/方法)	C O・O P 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		293	169	53	61	10
	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		198	84	109	0	5
	健康ダイヤル	C O・O P 健康ダイヤルの対応		37	5	5	6	21
	C O・O P 共済以外	C O・O P 共済以外の事業に関して(例:店舗関連・商品が腐っていたなど)		879	248	179	172	280
	その他	その他 いずれにも含まれない事		71,374	10	27	22	71,315
小 計			51.1%	108,543	1,525	3,672	31,408	71,938
総合計				212,440	8,141	16,598	104,875	82,826

改善プロセス③

改善する

「組合員の声」を 原点とした改善を進めます。

「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 ホームページで間違えやすい問い合わせ先の表記を改善しました!

ご意見・ご要望の声

請求時の連絡先を調べましたが、ネットで見てもなかなか出てきませんでした(わかりにくかった)。その他、対応はとても丁寧で気持ち良く手続きできました。

共済金請求の電話番号は、組合員さんご加入生協ごとに異なるため、ホームページ上の目立つ部分に個別の連絡先を掲載することはできませんでした。改善策として、資料請求・共済金請求についてトップ画面では電話番号を表示せず、誘導表示として目立たせるようにしました。



資料請求の連絡先がホームページ画面の目立つ部分にあるため、共済金請求の電話もこの電話番号にかかってきていました。

正しい番号への問い合わせ件数が増加し、また問い合わせ内容も、従来は「なぜここで対応できないのか」というものでしたが、改善後は「この問い合わせ先ではないと思いますが」と認識が変化しました。

受電件数(2014年6月時点)

資料請求専用窓口への受電件数全件(月3,847件)に対し、1,628件(約42%)は共済金請求の問い合わせ、489件(約13%)が資料請求の問い合わせでした。

受電件数(2015年1月時点)

資料請求専用窓口への受電件数全件(月3,638件)に対し、共済金請求の問い合わせは1,215件(約33%)に減少しました。また、資料請求の問い合わせは532件(約14.6%)に増加しています。

担当者コメント



オフィシャルホームページの改善では、利用する方の動線を想像して修正箇所を検討しています。今回は、どうしたら簡単に正しいダイヤルのページへたどり着けるかを考えるのが大変でした。今後も、CO・OP共済をよく知らない方やお歳を召した方など誰でも簡単に目的の情報を収集できるようなホームページを目指して改善を続けていきます。将来的には、組合員さんお一人おひとりに合わせて必要な情報をホームページ上で案内できたら素晴らしいことだと思います。

改善2 共済掛金払込証明書の再発行が「インターネット手続きサービス」で申請できるようになりました!

ご意見・ご要望の声

掛金払込証明書を再発行してほしいのですが、仕事で忙しいため電話は出られません。来週も連絡できません。書面で書類を送付してほしいです。

ホームページ上の「インターネット手続きサービス」ページにより、共済掛金払込証明書の再発行申請を行えるようにしました。申請をいただいてから、郵送で書類をお届けします。

- 「インターネット手続きサービス」の利用申請時に発行したIDにより、個人情報保護を確保しながら、インターネット上で再発行手続きを行えます。
- 「インターネット手続きサービス」では、その他手続きとして、ケガ通院請求書の取り寄せなども行えます。

改善前

手続きのご案内

利用可能な手続きについて
※手続きが可能な、このページの一番下にあります。

手続き内容	対象商品				
	新卒	新入社員	共済掛金	共済掛金	共済掛金
契約者承認書の書類申請をする(申請: 契約者の変更)	○	○	○	○	—
住所変更の申請をする	○	○	○	○	—
共済掛金口座変更の書類申請をする	○	○	○	○	—
事故(ケガ)通院共済請求書の書類申請をする	○	—	—	—	—

※上記以外の「新卒」「新入社員」「共済掛金」は利用可能です。

○以下のケースを除きサービスでお取り扱いできません。
・住所変更の申請が可能なサービス
・(別添) 共済掛金口座変更の申請は住所変更と併せての申請が必要です

「インターネット手続きサービス」では、共済掛金払込証明書の再発行手続きはご利用いただけませんでした。そのため、電話にて再発行の申請をいただき、その後、郵送で書類をお届けしていました。

改善後

手続きのご案内

利用可能な手続きについて
※手続きが可能な、このページの一番下にあります。

手続き内容	対象商品				
	新卒	新入社員	共済掛金	共済掛金	共済掛金
契約者承認書の書類申請をする(申請: 契約者の変更)	○	○	○	○	—
住所変更の申請をする	○	○	○	○	—
共済掛金口座変更の書類申請をする	○	○	○	○	—
事故(ケガ)通院共済請求書の書類申請をする	○	—	—	—	—
共済掛金払込証明書(再発行)再発行の申請をする	○	○	○	○	—

※上記以外の「新卒」「新入社員」「共済掛金」は利用可能です。

○以下のケースを除きサービスでお取り扱いできません。

オフィシャルホームページ上の「インターネット手続きサービス」で共済掛金払込証明書の再発行申請を行えるようになりました。日中なかなかお電話のできない方も、空いている時間を利用してホームページから申請いただけます。

共済掛金払込証明書の再発行申請のしかた

- 1 HPトップ画面から「インターネット手続きサービス」ログインをクリック。
- 2 「インターネット手続きサービス」トップページから「手続きはこちら」をクリック。
- 3 ご利用になりたい手続きの名称をクリック。

担当者コメント



インターネットでの共済掛金払込証明書再発行は、数年前から検討していた改善テーマでした。その時々で様々な改善テーマを検討しますが、すぐに実現できなくても、日頃から過去の改善テーマも踏まえて業務を見直すことが大切だと思いました。「インターネット手続きサービス」は、情報セキュリティを最優先したためIDを即日発行せず後日郵送でお知らせするしくみになっています。今後の課題は、組合員さんに気軽にご利用いただくために、IDを即日発行できるしくみをつくることです。これからも、組合員さんの生の声を意識して業務に取り組んでまいります。

「組合員の声」から改善を実現します。

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。CO・OP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

一世帯で個人賠償責任保険に複数ご契約いただけます。複数加入を希望しない組合員さんが誤って加入しないよう案内を強化しました!

ご意見・ご要望の声

最近保障の増額を検討して連絡をした際に、担当者から同一世帯で個人賠償責任保険は一契約で保障可能なので、一つは解約をした方が良いと言われた。掛金は大きい額ではないが、同じ日に一緒に申込み、住所も同じなのに、ちょっと信じられない。

個人賠償責任保険に複数契約した場合、支払限度額は2倍、3倍となりますが、保険金は二重、三重には支払われない内容となっております。

- ①改善前は、一世帯で個人賠償責任保険に複数口加入される場合は、加入時点で解約を促してきました。これに対し改善後は、複数口数ご加入した場合にどのような保障内容になるのかを加入時の各書類に記載し、一口の加入とするか複数口の加入とするかを判断できるようにしました。
- ②一口の加入とするか複数口の加入とするかを判断できるように、加入時点の各書類に詳細に注意書きを付しました。
- ③保障の対象となる方の範囲について明記しました。

改善前



「個人賠償責任保険は1世帯1口のみお申込みいただけます」と記載しておりました。

改善後



「1世帯の1人が加入すれば、同居の親族・別居の未婚の子が保障の対象になります」と保障の対象となる方の範囲を明記しました。

担当者コメント

複数口の加入を認めることで、自転車による事故をはじめとした高額賠償のケースに備えていただくことができる一方、保障内容を誤認していくつも契約されてしまうことが懸念されました。必要とする方に、必要な保障を届けられるよう、加入時にご覧いただく書類にわかりやすい注記を入れました。日々届く「組合員の声」を、よりよい改善に結びつけるために、声の裏にある組合員さんの真意を読み取るように努めます。

改善4

共済金お支払のリードタイムが短縮されました!

ご意見・ご要望の声

今回の入院・手術は突然の事でお金の準備などする期間が全然ありませんでした。大きい病院だったので、クレジットカードでの支払が可能だった事もあり、退院する時はカードで支払いました。退院後、共済金の請求書を送りまだまだ当分かかると思っていた支払が数日で振り込まれたのには早くてビックリしました。急な出費で貯金を崩して出しておこうと思っていたので、カードの支払にも余裕で間に合い本当に助かりました。

- ①迅速支払の大切さ、組合員さんのニーズについて周知し、改善に向けて部全体の意識を統一しました。
- ②書類の配置をルール化して探す手間を減らし、事務の流れをスムーズにしました。
- ③ご請求が集中する時期は、部全体で協力して手続きを行うなど、協力体制を整えました。

改善前

改善前の「翌日決定率」
《たすけあい》
《あいぶらす》

2商品
平均
75.7%

改善後

改善後の「翌日決定率」
《たすけあい》
《あいぶらす》
《ずっとあい》生命
《ずっとあい》医療

4商品
平均
80%へ

※コープ共済連に請求書が到着し、翌日にはお支払内容が決定している割合。

担当者コメント



共済金お支払部署は職員数が多く、複数のグループに分かれてお支払お手続きを行っています。「共済金支払のリードタイムを短縮する」という同じ目的を掲げて、それぞれグループを中心にお手続きの改善提案を行います。他のグループの業務にも様々な影響が出るため、共済金お支払部署全体で改善が進むようにバランスを考えながら調整することに苦労しました。2014年度は、お支払の迅速性向上の改善に取り組み、一定の成果が上がっています。今回の改善状況のもと、次年度以降もさらに正確・公正・迅速・丁寧なお支払に向けた改善を行い、組合員さんに安心してご請求いただける環境づくりをしていきたいです。

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8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ていくため生協組織内(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

2014年度(2014年3月21日~2015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2015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

「組合員の大切な声」報告集2015

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：2015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：03-6836-1350（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。



2015.5.20000



この報告集は植物性インキを
使用しています。