

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



2015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2016



日本コープ共済生活協同組合連合会

「2016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

2015年度末、CO・OP共済の加入者は794万人を超えようとしています。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、その取り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、2015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3年連続の1位」となりました。全業種の中でも、劇団四季・宝塚について3位（同点でヨドバシドットコム）」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。

CO・OP共済は、寄せられた組合員の声を生かして商品改善を進めてきた歴史に支えられています。2016年度（9月契約発効分からはこどもの《たすけあい》において、年齢上限を20歳に延長し、満期を迎えた方がうっかり手続きを忘れてしまった場合でも大人の《たすけあい》に自動移行して無保障になる方の発生を防ぐ改善を行います。また、遠隔地の医療機関を受診する場合も想定した一時金保障（先進医療共済金の10%または、最低保障額5万円のいずれか高い方）を持った先進医療特約を新設します。2016年6月総会で議決する共済中計2018（2016～2018の3か年計画）では連続して商品改善を計画しており、2017年は、《たすけあい》65歳満期以降の保障の改善を検討したいと理事会で検討中です。引き続き、CO・OP共済に寄せられる組合員の声を大事に生かしていきたいと思います。

CO・OP共済が3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「2015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、2014年に続き、3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。

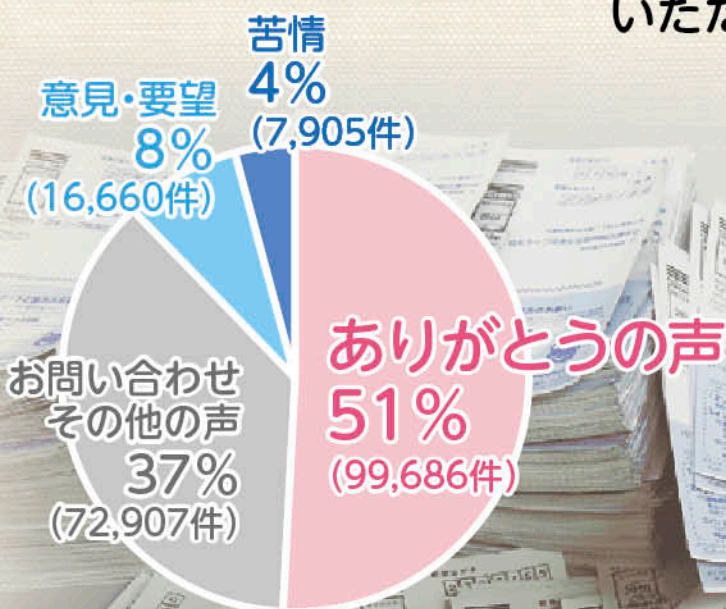


2015年度JCSI(日本版顧客満足度指数)
調査結果 生命保険部門



197,158件の 「組合員の声」を

いただきました。(2015年度)



CO・OP共済
(たすけあい)
スタート

1984年

1994年

1999年

2000年

2004年

2005年

2006年

2007年

2008年

2010年

2011年

2012年

2013年

2014年

2015年

109万人

277万人

327万人

489万人

538万人

586万人

626万人

644万人

698万人

730万人

753万人

766万人

779万人

794万人

※2000年以降は《たすけあい》と《あいぶらす》の加入者数合計
 ※2011年以降は《たすけあい》《あいぶらす》《ずっとあい》の加入者数合計
 ※全労済契約引受のCO・OP火災共済と《新あいあい》、《あいあい》を加えたCO・OP共済全体での加入者は、2015年度末、837万人を超えます。

「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

「2016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
コープこうべ コンプライアンスの取り組み	6
沖縄コールセンターの取り組み	8
「組合員の声」から始まる改善プロセス	9

「ありがとうの声」にありがとう

感謝の声カード

青森県民生協
穂元 静子さん

あなたの仕事ぶりに接した組合員さんから
心温まる「感謝の声」が届きました



とても親切、丁寧で早く保険に加入することができました。まるで自分の母親のような存在です。これからも良いおつきあいをさせていただきたいと思っています。



青森県民生協
穂元 静子さん

口下手な私ですが組合員さんからのありがとうの声をいただき、びっくりしたのと同時に感謝の気持ちでいっぱいです。日常推進で心掛けている事は、今だけじゃなくこの先の事も考えて家計に負担の掛からない金額はもちろん、この組合員さんにはこのコースがベストかな?と思ったコースをご案内し、少しでも組合員さんに寄り添っていただけたらと常に思っています。これからも、より一層フレンドリーに接し、たくさんの組合員さんへCO・OP共済の良さと、CO・OP共済に対する私の思いを伝えて行きたいと思っています。ありがとうございました。

穂元さんの取り組みについての会員生協の声

初めて見るお客様には積極的に共済のおすすめをしています。いつも来店している組合員さんにも、いつも笑顔で日常的な挨拶や声かけを積極的に行っているためか、組合員さんから信頼があります。また、受付サービスカウンターが忙しくなると、率先して手伝っているので一緒に働いている職員からも絶大な信頼があります。

会員生協としての取り組み・体制

組合員さんには「請求忘れ等無いですか?いつでも声を掛けてくださいネ」と、どんな組合員さんにもフレンドリーな感じで接しています。加入していただいた組合員さんを大事に思いたいからです。

感謝の声カード

生活協同組合コープぐんまの職員
宮田 雅美さん

あなたの仕事ぶりに接した組合員さんから
心温まる「感謝の声」が届きました



こどものために、CO・OP共済に入りたかったのと、私(母親)の今まで入っていたCO・OP共済にがんになったときの保障をつけたいが何に入っているかわからず迷っていたら、いいプランを提案していただき助かりました。子育ての話もできていい担当者さんでした。



生活協同組合コープ
ぐんまの職員
宮田 雅美さん

共済推進担当として配送・営業・委託の担当さんと関わりを持つことは、とても大切なことと感じています。職場ではムードづくりにつとめ、私と担当さんの距離が縮まり、気軽に困っている時は声をかけてもらえる共済推進担当でいたいと思っています。CO・OP共済を知っている組合員さんと、知らなかった!という組合員さんがいるのは不平等なので、すべての組合員さんにCO・OP共済がある事を伝えてくださいね、とお願ひしています。組合員さんがご加入になったとき、組合員さんから担当さんへのお言葉をいただいたときは、私からも「ありがとうの声」を伝えています。

宮田さんの取り組みについての会員生協の声

宮田さんは、加入できる全ての保障を組合員さんに提案しています。特に終身医療にご加入いただくときには組合員さんが80歳になった時に無理なく払っていただける掛金が相談してご加入いただくようになっています。CO・OP共済で保障を備え、組合員さんが毎日笑顔で安心して暮らせる方が1人でも多く増えて欲しいと願ひ推進活動に取り組むのが宮田さんのポリシーです。

会員生協としての取り組み・体制

コープぐんまは今年度設立60周年を迎えます。前年度には保有件数も10万件を超えました。節目となる今年は宅配・店舗両業態とコラボした企画を実施予定です。

2014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。



子どもが自転車にのるようになり、何か保険が必要かなと思っていました。入っていた個人賠償責任保険で補えそうなことを教えてもらい、安心しました。これからもよろしくお願いします。



生活協同組合コープぎふ
青山一男さん

この度は、「ありがとうの声」にありがとうを伝えさせていただく機会を与えていただいた組合員さんに感謝申し上げます。私が、CO・OP共済をご案内する際に心掛けていることは、たった1つです。それは、「その組合員さんのライフステージに寄り添い、ライフプランに合ったCO・OP共済などのご提案」です。私は「その組合員さんの生活にお役立ちいただけるCO・OP共済」であれば、必然的に結果は付いてくるものと考えております。これからも、組合員さんのくらしにお役立ちできるよう取り組んでいきたいと思っております。

青山さんの取り組みについての会員生協の声

組合員さんのくらしへのお役立ちの為、納得のいく説明ができるよう日頃から勉強や情報収集に努力を続けている青山さん、組合員さんや職員からの信頼が厚く、これからの活躍にも期待します。

会員生協としての取り組み・体制

コープぎふでは各事業所に共済スタッフ(共済推進担当)を配置し、主に情報連携による共済推進をしています。



妊娠中に、生協職員の方から勧められました。加入しようかどうか迷っていましたが、説明も分かりやすく、おまけに帝王切開での出産になり、共済金もありました。本当に加入して良かったです。ありがとうございました!!



生活協同組合ひろしま
丸岡裕美さん

組合員さんに信頼、信用してもらうにはどうしたらいいかを常に考えています。初めて会う方への警戒心を解くには笑顔が心がけています。今後は、私だけが笑顔でなく、お話をした組合員さん、情報をだしてくれた担当者も、みんな笑顔になれるような共済推進ができればいいなと思っています。

丸岡さんの取り組みについての会員生協の声

支所、配送担当者を動かす熱い想いを持ち、粘り強く関わっています。組合員さんに対しては、ご家庭に合う保障をセットプラン活用により提案し、ご理解、ご納得いただいた上でのご加入を常に心がけています。

会員生協としての取り組み・体制

無店舗事業の仲間づくり、共済課題と、店舗事業の共済課題の支援を中心に取り組んでおります。職員の学びの強化、県との連携強化を推進し、子育て応援「ちゅきちゅきCLUB」を軸とした仲間づくり、共済加入を積極的に勧めています。また、生協に新規加入いただいた組合員さんへの共済のお知らせを営業担当、配送担当と共済担当の情報連携により取り組んでいます。組合員さんの生活、万が一の場合のお役立ちを念頭に日常的に活動しています。

～組合員さんの声に応えるために～ コープこうべ コンプライアンスの取り組み

過去に発生したコンプライアンス事故をきっかけとして、事故を一切なくすために、専任スタッフを配置し、より強固なコンプライアンス体制づくりを開始しました。

【コンプライアンス事故の例】

代筆(契約者以外による申込書の記入)、個人情報の不適切な取扱い、募集資格のない者による契約の募集 など

組合員さんに安心して契約をご継続いただくためには、コンプライアンス事故をなくすことが必要です。



▲共済・サービス事業部 事業部長 新島 進様

体制づくり

1 トップの明確な信念と指示

2012年のコンプライアンス事故発生時、当時のコープこうべ組合長からは以下の方針が発信されました。

【組合長の発言の主旨】

組合員のための「助け合い」の事業で組合員に迷惑をかけることは絶対にあってはなりません。共済事業で組合員さんに迷惑をかけるのなら、共済契約の獲得は不要です。まずは、組合員さんへの信頼を得るため、足元を固めることが第一です。

コープこうべ概要 (2016年1月末時点)

- 組合員数⇒1,692,980人
- 店舗数⇒162
- 協同購入センター⇒25
- 全職員数⇒9,541人
- 共済募集人数⇒4,228人
- CO・OP共済全保有件数⇒957,721件

2 コンプライアンス・チームの発足「推進部から独立したポジション」

コンプライアンスへの取り組みは、推進活動の見直し・活動内容の確認であるため、推進部の中にチームがあっては十分に機能しないことが考えられました。このため、トップの断固とした意思のもと、推進活動から独立したポジションにコンプライアンス・チームを設置し、牽制機能を確保しました。

業務の仕組みづくり

コンプライアンス・チームの目的は、各推進担当さんが、適切な募集行為をすることで、組合員さんの信頼を獲得し、結果的に推進活動全体を後押しするPDCAサイクルをつくることです。このためには、コンプライアンスへの取り組みは、推進活動が滞るような「わかりにくい・煩雑な」推進見直し活動となってはならないものでした。試行錯誤の結果、取り組みの要を①シンプルな取り組み内容とする、②取り組み課題を重要項目に絞る、の2点とし、徹底的に簡便な仕組みを運用し、コンプライアンス上の課題を解決することとしました。

(1) 速報性と反復性を基本とした募集人全員への情報提供とルールの徹底

- ①速報性: 毎月、緊急性のある1テーマを全事業所へ発信し、募集人各人が内容を把握しているか確認をとる。
- ②反復性: 固定10項目(最重点項目)のコンプライアンス点検シートを推進現場の所属長が毎月確認する。

(2) 対象課題の的を絞る(業務プロセスと5段階評価)

以下の業務プロセスにより、対象課題をピックアップしています。

- ①すべての組合員の声を「組合員の声管理システム」へ登録
- ②「声」のうちコープこうべで改善すべき原因が確認できる苦情・トラブルを抽出
- ③上記の苦情・トラブルを5段階評価で定性的に評価
→改善対象事例を5段階評価のうちレベル4に絞り、レベル5(不祥事件)の発生を未然に防ぐことに最も力をいれています。

<5段階評価の内容>

レベル5：厚生労働省への届出が必要となる不祥事件に相当する重大苦情・トラブル

レベル4：不祥事件につながるおそれのある重大苦情・トラブル

レベル3：誤説明・内部ルール違反・事務ミス

レベル2：接遇上の苦情、説明不足、共済事業の施策・政策上やむをえない苦情、意見・要望

レベル1：コープこうべに責任があるが、共済事業以外の苦情・トラブル

PDCAサイクル運用の壁を越えて風土の変容・成果を実現

1 PDCAサイクル確立の難しさ

コンプライアンスの取り組みを始めたときは、「忙しいから」「何を要求されているのかすぐにわからない」など、なかなか取り組みについて推進現場に受け入れてもらえませんでした。推進の現場は、常に組合員さんへの対応の最前線に立っているため、わざわざ書面を読み解いて、対応の改善に時間をとることが難しかったからです。また、組合員さんにとっても、加入時の事務はできるだけ簡便でご負担にならない対応が望ましいものでした。

2 組織風土の変容

推進現場になかなかコンプライアンスへの取り組み(推進活動の見直し行動)が根付かない状況下で、どうすれば、抵抗感なく行動してもらえるかを考えました。推進現場の立場にたって、毎月シンプルな情報発信(注意情報)と最重点項目に絞り込んだ点検をくり返していくうちに、いつしか、自然と現場に受け入れられているのを感じました。そして、コープこうべ全体のコンプライアンスへの意識はとて高いものとなっていきました。

3 大きな成果を達成(例：3年間でレベル4以上の苦情の削減44.1%を達成)

2012年から強化したコンプライアンスへの取り組みは、3年間の活動を経て、PDCAサイクルを確立し、コンプライアンス事故(レベル4以上)を一定削減することに成功しました。

【レベル4以上の苦情件数】

取り組み前	2012年 上期	34件
	↓	
取り組み後	2015年 上期	19件

(44.1%の削減)

今後の抱負

1 レベル4以上の重大苦情・トラブルを0件にする

2 ありがとうの声を活用する。

「ありがとうの声は、誰のための共済かを推進担当の募集人に実感してもらいたい機会です。募集人に常に高い意識を持ってもらうために、今後ありがとうの声の活用がさらに必要と考えます。」

組合員さんへの思い

共済契約で、組合員さんにとって大変残念なことは契約が解除になってしまうことです。中には、共済契約が解除になってしまったことをきっかけに、生協そのものをやめてしまう組合員さんも少なくありません。解除案件の苦情に今後も真摯に向き合うことで、組合員さんとの相互理解を目指し、組合員さんに本当に役に立てる共済契約を実現していきます。



▲左から：黒岩コンプライアンス担当、新島部長、小林統括

組合員さんの声に寄り添って、 困り事や心配事へのお役立ちを高める ～沖縄コールセンター～



沖縄コールセンターは、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「一チュヌ百歩より、百チュヌ一歩*」をスローガンに、一丸となって業務に取り組んでいます。

*ひとりの百歩より、百人の一步。ひとりでたくさんの備えをするよりも、ゆいま～るの心で感じられる安心のほうが大きいはず。 ■一チュヌ = 一人(ひとりの) ■ゆいま～る = 相互扶助



▲左から:米さん、高戸センター長、比嘉さん、渡口さん(2016年3月時点)

沖縄コールセンターに寄せられた「声」



今回、通院費請求と名義変更・口座変更が同時にあり、婚姻前の姓か、今の姓を書くのが解からず電話をしました。オペレーターの「I」様は、ゆっくりと理解しやすく説明して下さいました。「書き直す箇所に二本線をひいて訂正印をお手数ですがお願い致します」と言われなければ「印」を忘れていたところでした。あたりまえの事ですが、忘れがちな事です。一言をありがとうございました。

共済金の請求方法は、ネットやしおりで見ると文字が多く、むずかしく見えますが、問い合わせの電話対応はスピーディーかつ、丁寧に実際の手続きも簡単でした。返送後の入金もすぐで、加入して良かったなと思いました。

沖縄コールセンターの「声」

比嘉 一仁さん

組合員さんから寄せられる「感謝の声」は、貴重な財産であるとともにコミュニケーターにとっても大きな活力となっています。いただいた声を壁に張り出しモチベーションアップに繋がっています。

対面ではないため、難しい局面もありますが、1本のお電話から組合員の暮らしの背景を感じとり、多くの組合員さんに満足いただける対応を日々目指しています。

渡口 政朋さん

会員生協からの問い合わせ対応を行っています。時々、会員生協からお申出(苦情)をいただく場面もございます。お申出は、内容を調査し改善等が必要な場合には、関連部署へ報告・連絡を行い会員生協へ返答します。

会員生協の向こう側の「組合員さん」にご迷惑をかけた事が何だったのかを意識して対応を行っています。会員生協とコールセンターの連携がスムーズにでき、組合員さんに気持ち良い対応が行える事を心がけています。

米 貴美子さん

組合員の声推進部より連携される沖縄コールセンターへの「苦情の声」の対応を行っております。1件1件の「声」に対し、録音確認を行い組合員さんがなぜご不満を持ったのか、今後どのようにすればこのような苦情はなくなるのか、皆が考える貴重な機会とします。またアンケートをいただいた組合員さんにはお電話をし、ご不満に対するお詫びとアンケートへのお礼、ご案内の補足等を行い、少しでもご満足いただけるよう日々努力しています。

沖縄コールセンターの目指すところ

沖縄コールセンターは、共済金請求の受付やご契約内容の照会・保全、新規・更改加入などの相談等、様々な問い合わせを、多い日で、1日に5000人以上の方からいただきます。一方で効率よく対応完了しなければ、他の組合員さんを待たせてしまい、苦情になってしまいます。そのような状況でも、一人ひとりの組合員さんの困りごとや心配事をひとつひとつ丁寧に伺い、心配事を解決し、ご満足いただける対応を心がけています。終話の前には、必ず「ご不明な点はございませんか。」と伺うよう徹底しています。一つひとつ丁寧な対応を積み重ねていき、さらに組合員満足を広げていくような運営に努めてまいります。

「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、社会の常識を考慮して対応します。
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には厳重に管理します。

2011年4月

「組合員の声」を積極的に受けとめます。

「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

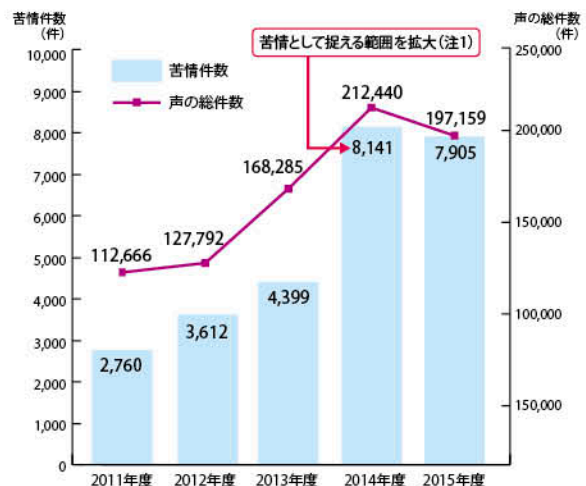
受付時間:月～金 9:00～17:00 / 土曜日 9:00～16:00



苦情の受付状況

2015年度の苦情総件数は、7,905件です。前年度より、苦情件数は約200件減少しました(声の総件数自体も、約15,000件減少しています)。多く見られた苦情としては、「コールセンターの電話の混雑」があります。原因としては、2015年度に始めた「割戻しのご通知と控除証明書の一体化」が挙げられますが、次回に向けて帳票の見直しおよび事務の改善に取り組んでおります。

(注1)2014年度から、苦情の範囲を「申出者からCO・OP共済に関する不満が表明され、商品・サービス等に対する改善を求めており、詳しい説明や回答を求められているもの」に拡大しました。これにより、2013年度以前より大きく苦情の件数が増加しています。なお、2013年度以前には「不満が表明された声のうち、一次対応部署で組合員さんにご納得いただいたものは「意見・要望」と捉えていました。



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。



▶左:川本さん、
右:橋川さん

顧客満足度3年連続1位について

生協ひろしまコープ高陽
岡部 裕之店長に聞いてみました。



2015年度JCSI(日本版顧客満足度指数)
調査結果 生命保険部門



質問① 共済って？

「共済」という「将来を保障する商品」は、目に見えないものです。このため、単に「共済に加入しませんか」と声をかけても、すぐに積極的な姿勢を組合員さんから見せてくれるものではないかもしれません。

質問② 大切にしている事は？

「会話」!! 私がお店で心がけているのは、何より「組合員さんと会話をする」ということです。共済以外の事でも、日々組合員さんに声をかけ、組合員さんの毎日に溶け込んだ、生き生きとした情報とともに役立つ形で商品をお届けします。日頃から、コープ高陽の売り場でそのような会話・働きかけをすることで、お客さんとお店のスタッフの距離が縮まり、「何かあったら聞いてみよう」という信頼関係を築くことができます。お店全体がそのような雰囲気であればこそ、「共済」について組合員さんに声をかけることができます。

質問③ 生協らしさとは？

広島という土地柄において、生協には、①「安心・安全」、②「平和活動や災害時の活動を積極的に行う」、というイメージが定着しています。

これからも、生協らしさを大切に、生協の良さを若い世代にアプローチしていくことが「助け合いの輪」につながり、よりよい暮らしと保障を実現すると思います。



▲左:藤土さん、右:田島さん

顧客満足度1位というのは、地道な日々の取り組みの積み重ねがあってこそで、後からついてくるものだと思います。組合員さんの身近な存在であり続けることを大切に、これからも、地域に根ざした活動をしていきたいです。



生協ひろしま
への声

加入する時も保険の事がほぼわからなかった私に、すごく丁寧にじっくり教えてくれたり、掛金も本当に手頃で内容も幅広く、とってもありがたいです。いつも丁寧な対応ありがとうございます。

CO・OP共済の違う点や、家計の相談も含めて、本当にくわしく検討してもらいました。感謝しています。

いつもの生協のお兄さんに請求忘れの保険はないですかと言われ、去年のけがだったのですが思いだし請求してすぐ支払っていただき、声をかけてくださり感謝です!!

「組合員満足度(CS)」の向上を目指しています。

組合員アンケートと組合員満足度(CS)



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。2015年度には約17,104件のご回答をいただきました。アンケートの結果では、加入時における「総合評価」の満足度は82.8%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	4.49	83.1%											
CS2 時間帯や場所等の配慮	4.31	75.7%											
CS3 商品説明のわかりやすさ	4.29	76.9%											
CS4 チラシのわかりやすさ 加入申込書の記入のしやすさ	4.14	72.1%											
CS5 総合評価	4.38	82.8%											

※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



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。2015年度には約29,345件のご回答をいただきました。アンケートの結果では、保全手続き時における「総合評価」の満足度は71.6%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 音声ガイダンスのわかりやすさ	4.04	62.3%											
CS2 担当者に繋がるまでの時間	3.53	48.6%											
CS3 オペレーターによる電話対応	4.30	76.9%											
CS4 帳票の書きやすさ/ わかりやすさ	4.07	67.0%											
CS5 総合評価	4.11	71.6%											

※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



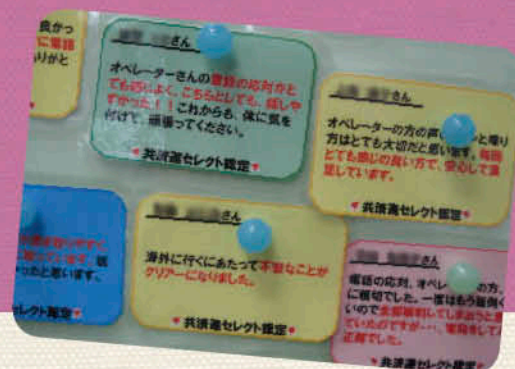
支払時アンケート(共済金支払時 加入者アンケート)

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。2015年度には約139,477件のご回答をいただきました。アンケートの結果では、支払時における「総合評価」の満足度は90.7%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	4.46	80.3%											
CS2 電話の対応	4.59	87.8%											
CS3 請求手続きのしかた	4.59	88.1%											
CS4 掛金と保障内容	4.47	85.2%											
CS5 総合評価	4.58	90.7%											

※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

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。



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。



感謝の声

1000円からの加入で家計にも優しいのが決め手でした。保険のことで色々悩んでいた時に配達の方からお話を聞き、分かりやすい説明で安心感もありました。難しい手続きがなくスムーズに加入できたのもうれしかったです。

CO・OP共済には様々な商品があるため、組合員さん一人おひとりに最適なコースをおすすめできるようなご説明を心がけています。加入申込書も2015年度に改定し、誤加入防止のため、確認事項や記載内容を工夫しました。



ご意見・ご要望の声

こどもの共済に関する説明もしていたのですが、少しわかりにくく、加入までいたらなかったです。

CO・OP共済では、丁寧でわかりやすい商品のご説明を心がけていますが、「説明不足」とのお言葉をいただくこともあります。2015年度には、「加入時の説明不足」について233件の苦情のお申し出をいただきました。十分にご納得いただけるご説明を目指し努力してまいります。



感謝の声

高齢者の私の質問に分かりやすく答えてくださって、うれしかったです。おかげ様で手続きもできました。生協さんとは長いお付き合いですが、すべての事に安心していられます。

組合員さんのお手続きにお答えするコールセンターでは、組合員さん一人おひとりに沿ったご回答を心がけています。お急ぎの方には簡潔にポイントを絞ってお答えし、お年を召した方にはわかりやすく丁寧に答えるといった具合です。すべての組合員さんにご満足いただける対応を目指しています。



ご意見・ご要望の声

電話をかけた日にちが悪かったのか、なかなかつながらなくて、再度かけ直したりもしました。すいている曜日や時間を知りたいと思いました。

CO・OP共済の苦情課題として「コールセンターの電話の混雑」があげられます。2015年度には、コールセンターの仕組みやご案内文書の表現の修正による改善に取り組んでいます。解決に向けて、日々課題と向き合っています。



感謝の声

電話で応対してくださった方も感じ良く、手続き後もスピーディーに入金されました。今回初めてお世話になりましたが、共済金請求は面倒だと思っていたイメージが変わりました。

CO・OP共済は、組合員さんへの速やかな共済金のお支払いの実現に力をいれています。また、共済金の請求手続きの場面も同様で、お電話による案内から必要な書類まで、「簡潔でわかりやすい」内容を目指しています。



ご意見・ご要望の声

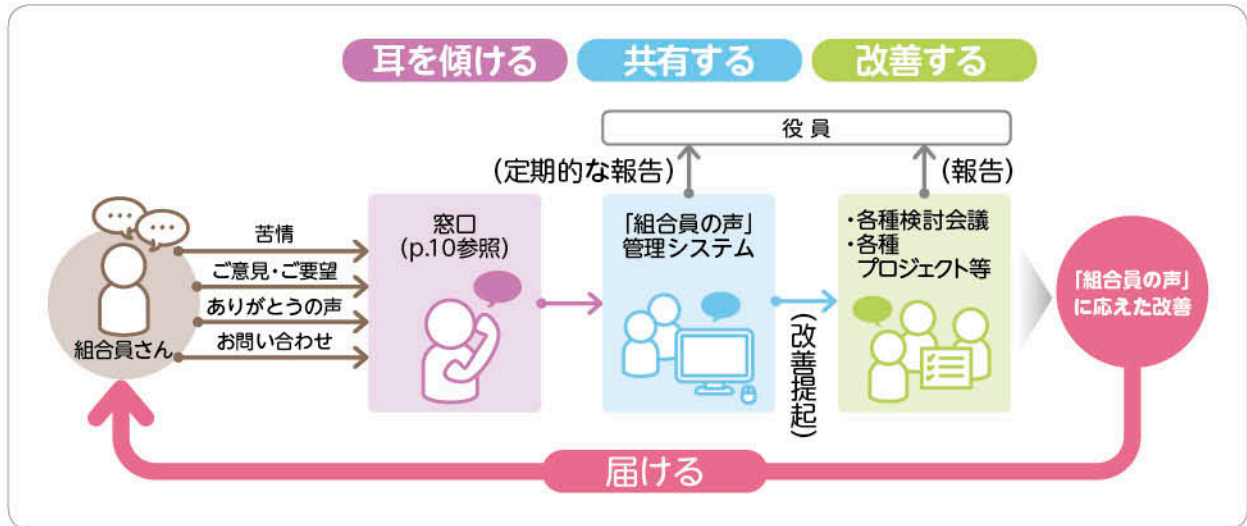
固定具をしていたにもかかわらず、支払対象外と言われ、納得がいきませんでした。なぜだったのか、書類にしても説明が欲しいと思いました。

けがの治療のため固定具を装着したとき、CO・OP共済では一定の条件のもと共済金をお支払いしています。どのような場合に支払われるのかわかりにくいと、2015年度では92件の苦情のお申し出をいただいています。お申し出を受けて、2015年度9月よりお支払いのご通知に固定具への案内を加えました。今後も、改善を続けてまいります。

「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます。

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

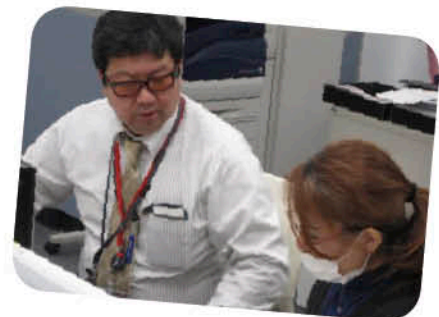
「組合員の声管理システム」は「組合員の声」を一元的に管理するためのシステムツールです。「組合員の声」を一元管理することで、問題点が明確化され、具体的な改善がされます。また、情報が共有される事により、スムーズな引き継ぎが可能となり、サービスの向上にもつながっています。



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。



請求の件で問い合わせた際、丁寧かつ迅速にご対応いただきました。別担当につないだ後もよく内容が伝わっていた、スムーズでした。連携がとれていて、感心致しました。

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。



「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。

[2015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		285	232	52	0	1	
	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		716	538	168	3	7	
	加入時案内物	パンフレットなどのわかりづらさなど		272	54	125	51	42	
	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)		1,635	91	496	920	128	
	商品内容	CO・OP共済の商品内容について		9,834	143	2,589	6,227	875	
	その他	その他 新規加入および商品に関すること		1,874	52	157	260	1,405	
	小 計			7.4%	14,616	1,110	3,587	7,461	2,458
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		259	68	104	8	79	
	加入手続き	加入手続き時の不満		1,127	825	51	162	89	
	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		765	352	108	12	293	
	その他	その他 新規加入事務に関すること		21	5	4	1	11	
	小 計			1.1%	2,172	1,250	267	183	472
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		613	260	343	0	10	
	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		996	74	661	157	104	
	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		2,311	417	1,251	151	492	
	解約手続き	解約の反映タイミングが遅いなど		335	220	15	4	96	
	転入手続き	転入手続きがわかりづらいなど		279	75	125	54	25	
	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		563	125	205	92	141	
	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		243	87	10	8	138	
	割戻	割戻の仕組みに関して		735	144	237	135	219	
	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通や営業時間について		4,609	445	3,856	260	48	
	その他	その他 保全・アフターサービスに関すること		1,193	33	498	224	438	
小 計			6.0%	11,877	1,880	7,201	1,085	1,711	
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		3,352	1,482	414	1,024	432	
	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		61,942	551	1,369	59,523	499	
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		2,458	106	580	1,680	92	
	その他	その他 共済金・保険金支払に関すること		2,510	22	14	1,960	514	
	小 計			35.6%	70,262	2,161	2,377	64,187	1,537
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		30,229	908	2,758	26,455	108	
	個人情報の取扱い	個人情報の取り扱い・紛失(危惧)などについて		112	55	21	26	10	
	案内物の発送(誤配/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		419	184	128	94	13	
	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		219	89	117	4	9	
	健康ダイヤル	CO・OP健康ダイヤルの対応		31	5	1	8	17	
	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]		816	230	161	131	294	
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		66,405	33	42	52	66,278	
	小 計			49.8%	98,231	1,504	3,228	26,770	66,729
総合計					197,158	7,905	16,660	99,686	72,907

「組合員の声」を 原点とした改善を進めます。

改善
1

高血圧、脂肪肝の方でもよりよい保障を
得られるようになりました！



共済金の支払が早くて助かりました。主人も加入したいのですが、高血圧の薬を飲んでい
るので、V1000円コースしか契約できないのが残念です。高血圧で通院していてもV2000円
コースに入ることができれば良いと思います。

日本の成人の約3分の1^{*1}が高血圧であり、薬を飲んでいるといわれています。高血圧や脂肪肝とい
われている方でも治療を受け、一定の健康状態を維持できている場合の入院等に関するリスク
は、告知に該当しない健康な方と同等と考えました。また、制度を《たすけあい》《あいぶらす》《ずっと
あい》全ての商品に適用することで、従来より幅広い保障を提供できるようになりました。

※1 厚生労働省平成24年国民健康栄養調査結果

改善前

今回の加入対象となる30歳～70歳でみると…
対象年齢の31.8%が高血圧の診断を受けているため、
告知事項Bのコースに加入できません。

総数	至適血圧	正常血圧・高血圧	I度高血圧	II度高血圧	III度高血圧
30歳～	60.1%	19.9%	10.7%	1.0%	0.8%
40歳～	44.4%	21.8%	15.7%	3.7%	0.7%
50歳～	25.1%	18.8%	20.4%	8.9%	2.2%
60～69歳	13.3%	19.9%	24.4%	9.4%	2.3%

高血圧や脂肪肝は罹患している方が多い疾病で、
血圧や肝機能数値をコントロールするために投薬
が必要となります。そのため、従来の加入引受基準
では《たすけあい》V1000円コースしかご加入いた
だけませんでした。

改善後

条件をクリアすることで加入できます。

【条件】

- ① 加入時満30歳以上
- ② ①他の病気を原因とする高血圧(糖尿病性高血圧、妊娠高血圧等)でない。
- ③ 高血圧を原因として、過去5年以内に入院してない。
- ④ 今までに腎臓・心臓疾患と診断されたことがない。など
- ⑤ 最新の血圧値を記入してもらいます。
(最大 / 最小 mmHg)
1年ごとに加入できる数値の範囲が決まっています。

一定の条件をクリアすることで高血圧、脂肪肝の方でも《たすけあい》《あいぶらす》《ずっとあい》の告知事項Bのコースにご加入できる、特定疾病加入制度を新設しました。

- ① 2015年9月より1万人を超える方がCO・OP共済に加入されました(2016年3月現在、新規・更新・更改加入)。
- ② 条件付加入制度のような共済金の支払制限がなく、特定疾病加入制度を使わずにご加入いただいた方と同じ保障を受けられます。



担当者コメント

高血圧や脂肪肝は罹患している方が多い疾病ですが、かねてより、より保障内容のよいコースに加入ができるようにしてほしいといった意見・要望を多数いただいております。当初、条件付加入制度での加入方法も検討しましたが、長期的なコントロールが必要な病気であるため、共済金の支払免責期間を設ける条件付加入制度ではなく、高血圧、脂肪肝専用の新たな加入引受基準である特定疾病加入制度を新設することとしました。これからもより多くの組合員の声に耳を傾け、安心して加入できるCO・OP共済を提供できるよう努めてまいります。

「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
2

特定疾病加入制度によりこれまでお断りしていた方に加入の案内ができるようになりました!



風邪で病院に行った際に血圧が高いとする検診結果について相談したが、診察時に医師からは、「血圧は心配するほど高くない」「それくらいなら大丈夫」と言われていた。解除については、納得できない。



加入審査チームでは、契約者より申込時に提出された健康診断書、過去に提出された健康診断書、支払履歴の3点を確認し、告知該当とならないか判断します。高血圧や脂肪肝と診断を受けている方の中には自覚症状がない場合や治療を行っていない場合もあり、申込書の告知事項欄で、診療・治療等の事実について「ない(いいえ)」で申し込まれる方が少なくありません。3点の確認から高血圧や脂肪肝で告知該当となることが判明した際は契約者へ詳細告知書を案内しています。また、詳細告知書内に設けてある自由記入欄は、現時点で記入は多くありませんが、記入によって正確な審査を行う助けとなります。

改善前

《あいぶらす》や《ずっとあい》加入時には、生命保障の申込金額や年齢によって健康診断書の提出を求めています。年齢が高めの方は高血圧や脂肪肝と診断されやすく、これまで治療等が一切なくとも健康診断を機に高血圧や脂肪肝と診断され、希望のコースに加入することができない方が多くいらっしゃいました。契約者から問い合わせがあった際も、V1000コースへのご案内はできたものの、「希望のコースに入れないならいい」という声も多くいただいていたました。

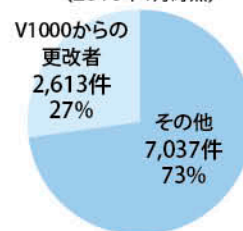
改善後

特定疾病加入制度の開始以降、高血圧・脂肪肝で告知に該当するためにV1000コースに加入していた方が、希望のコースに変更する申し込み(更改)が多くありました。傷病の特性上、とくに50歳以降の方にご利用いただく機会が多く、《たすけあい》だけでなく、《あいぶらす》《ずっとあい》に新規で加入される方も目立ちました。日々増加していく特定疾病加入利用者数に驚くとともに、これほどの方のお役立ちができていくことに嬉しくも思いました。

【特定疾病加入制度による申込内訳】
(2016年1月時点)

商品名称	加入者属性	新規	更改	小計
《たすけあい》	高血圧のみ	2,390	2,749	5,139
	その他	111	161	272
その他		4,005	234	4,239
総計				9,650

【特定疾病加入制度による申込内訳】
(2016年1月時点)



担当者コメント

これまでは健康診断書や支払履歴から高血圧や脂肪肝が判明し、引受ができず対応に苦労することもありました。そのような方にも特定疾病加入制度の案内をすることができ、加入の引受も行っています契約事務部は契約者と直に接する機会の多い部署です。日々の組合員さんとのやり取りを大切に、さらなる業務改善が実現できるよう努めていきます。

「組合員の声」から 改善を実現します。

改善
3

固定具に関する支払通知のご案内がわかりやすくなりました!



請求書には固定具のことを記載したはずであるが、固定具の支払いが無かったのはなぜか



固定具に関する契約者からのお問い合わせの内容とご請求の内容を分析しました。その結果、「対象外となった理由がわからない」とのお問い合わせの大半が、「足指」「手の中指・薬指・小指」等のお支払い対象外となる固定部位についてのご請求であったことがわかりました。このため、お支払いのご通知の9割を占める圧着ハガキ型のお支払いのご通知について、お支払い対象とならない固定具や固定部位についての説明を記載するように変更しました。

改善前

お支払いのご通知では、固定具がお支払い対象外となったことのみをご案内しており、その理由は記載していませんでした。このため、「固定具が支払対象外となった理由がわからない」とのお問い合わせが、1日あたり10件以上発生していました。

CO・OP共済お支払いのご通知

商品名 (契約番号)	内容	期間	金額	備考
たすけあい 01111111	V2000円コース 事故通院共済金(日額1500円)	2011.2.4~ 2011.5.28	51,000	お支払いの対象は通院34日です お支払対象固定具はありません
振込予定日: 2011年 6月 3日			お支払い合計金額 51,000円	詳しくは「ご契約のしおり」をご覧ください

改善後

固定具がお支払い対象外となる場合について「お支払いのご通知」に説明を加えたことにより、「支払い対象外となった理由がわからない」とのお問い合わせは、改善前の1日あたり件数から半減しました。また、お問い合わせをいただいた場合にも、ご通知の内容と一緒に見ていただくことで、ご理解をいただきやすくなっています。

CO・OP共済お支払いのご通知

商品名 (契約番号)	内容	期間	金額	備考
たすけあい 01111111	診断書料		5,000	
たすけあい 01111111	L2000円コース 事故通院共済金(日額1000円)	2010.6.15~ 2010.9.11	4,000	お支払いの対象は通院4日です お支払対象固定具はありません※
たすけあい 01111111	L2000円コース 事故入院共済金(日額3000円)	2010.9.26~ 2010.9.30	15,000	お支払いの対象は5日です
たすけあい 01111111	L2000円コース 両足手術共済金	2010.9.27	20,000	
振込予定日: 2015年 9月 7日			お支払い合計金額 44,000円	詳しくは「ご契約のしおり」をご覧ください
※固定具の ご請求をされた方へ	固定具は骨折などのケガの治療のため、ギプスなどのお支払対象固定具を医師から指示を受けて常時装着していた場合にお支払いしております。 固定具の種類や部位によってはお支払対象とならない場合がございます。 お支払対象外の固定具の種類・・・湿布、包帯、サポーター、テーピング、ばんそうこう、松葉杖など お支払対象外の固定部位・・・手の中指、薬指、小指、足指、鼻、歯のみの固定、または体内固定など			

※固定具の
ご請求をされた方へ

固定具は骨折などのケガの治療のため、ギプスなどのお支払対象固定具を医師から指示を受けて常時装着していた場合にお支払いしております。
固定具の種類や部位によってはお支払対象とならない場合がございます。
お支払対象外の固定具の種類・・・湿布、包帯、サポーター、テーピング、ばんそうこう、松葉杖など
お支払対象外の固定部位・・・手の中指、薬指、小指、足指、鼻、歯のみの固定、または体内固定など



担当者コメント

固定具のご案内をするにあたって、案内方法と案内内容に留意しました。案内方法としては、迅速なお支払いに影響しないよう、別のお知らせ文書を用意するのではなく、すでにお送りしている「お支払いのご通知」への文言の追加としました。また、お支払い後の不明点をいかに解消できるかに留意し、複数のメンバーと案内内容を検討しました。今後も、組合員さんの不明点や不安を減らし、ありがたいの声を増やす改善をしていきたいです。

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
4

加入時における契約意向確認業務を見直しました!



離婚前に、私が代筆して共済に加入しました。私が掛金を支払っているのに、解約返戻金は私が受け取れるはずですが、契約者である元夫に解約返戻金が支払われるなんて、納得できません。

代筆: 契約者以外の方(ご家族など)が、加入申込書に記入・押印し、提出すること。

CO・OP共済では、加入時の受付業務に起因する苦情の削減のために2013年度から「契約内容確認業務」を開始しました。当初は、契約内容確認シートを活用して、誤解のない契約締結を実施するため、組合員と募集人の相互で契約内容を確認した上で加入いただくことを実施してきました。

2015年度より加入手続きを簡潔にすることを目的に、加入申込書に契約意向を確認する項目を設定して、契約者自身に契約意向確認を実施いただき、契約者に契約意向確認書をお渡しするルールを導入してきました。

契約意向確認書は、契約者自身がお手続きすること、共済期間のご案内、告知事項の重要性の説明、保障の対象とならないケガや入院、手術といった特に留意してもらおうことを中心に確認いただく仕様となっています。

代筆に関する苦情について		
	改善前 2013年度	改善後 2015年度
代筆に関する苦情	772件	485件
会員生協起因の苦情	1,863件	1,511件

2013年度からの「契約内容確認業務」の取り組みにより、代筆に関する苦情を削減することができました。

《たすけあい》加入申込書の契約意向確認欄

6 「契約意向確認書」の下記事項についてご確認のうえ、口に✓(チェック)してください。

①加入申込書は契約者がご記入いただきましたか?	<input type="checkbox"/>
②お申し込みのCO・OP共済の保障内容、保障期間、共済掛金についてご確認いただきましたか?	<input type="checkbox"/>
③共済期間・満期金・解約返戻金・割戻金についてご確認いただきましたか?	<input type="checkbox"/>
④告知事項の重要性についてご確認いただきましたか?	<input type="checkbox"/>

契約意向確認欄では、契約者本人が加入申込書に記入いただいたかどうかをご確認いただくチェック項目があります。

※代筆事例は、契約者の意思によらずに契約が締結される場合があるため、加入後に契約の手続きや契約内容をめぐってトラブルが生じ、組合員さんにご迷惑をおかけしてしまうことが多いです。



担当者コメント

組合員さんへのお役立ちの場面である共済金のお支払いをさせていただく際、共済金をお支払いできなかつたり、告知該当によって契約が終了になってしまうことにより、生協、CO・OP共済への信頼を失ってしまうことはあってはならないことです。組合員さんに誤解のない加入申込手続きをいただき、加入後のトラブルを発生させないために、組合員さんに十分に理解いただいた上でCO・OP共済にご加入いただくよう各種書類の改善に取り組んでいきます。

◆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9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。

◆レポート対象期間

2015年度(2015年3月21日-2016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2016」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。



明日のくらし、ささえあう

CO・OP共済

「組合員の大切な声」報告集2016

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：2016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。

2016.5.21000



この報告集は植物性インキを
使用しています。