

明日の暮らし、ささえあう

CO・OP 共済

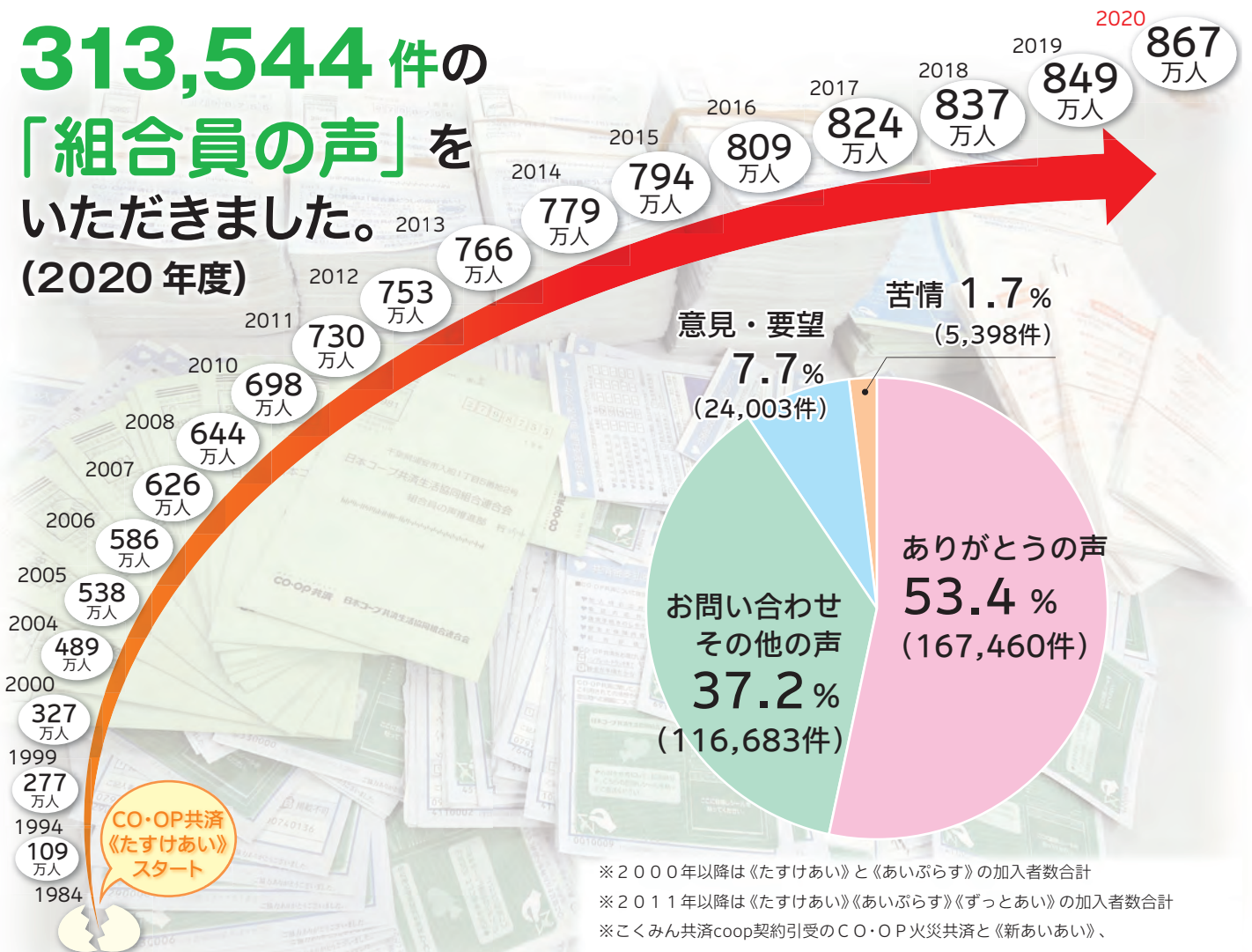
組合員に一番に選ばれ、
安心して長くおつきあいいただける
CO・OP共済をめざして

**「組合員の大切な声」
報告集2021**



もくじ	・「組合員の声」から改善を実現します。……………	3
	・「組合員の声」から改善を検討しています。……………	6
	・新型コロナウイルス感染症に関連する「組合員の声」……………	7
	・「ありがとうの声」にありがとう……………	8
	・会員生協の取り組み……………	10
	おかやまコープ 共済募集に関する品質向上を目指す取り組み	
	とくしま生協 理事長自身が職員へのねぎらいの言葉を書いています	
	ララコープ 共済事業部会議、副支所長会議での事例共有	
	生協コープかごしま カタログ配布チラシ「組合員からのお役立ちの声」の配信	
	・「組合員満足度 (CS)」の向上を目指しています。……………	14
	・「組合員の声」と向き合い組織全体で考えます。……………	16
	・「組合員の声」を積極的に受けとめます。……………	18
	・「組合員の声に応えるCO・OP共済をめざして」代表理事専務 荻原 多加資……………	19

313,544 件の 「組合員の声」を いただきました。 (2020 年度)



※ 2000年以降は《たすけあい》と《あいづらす》の加入者数合計
 ※ 2011年以降は《たすけあい》《あいづらす》《ずっとあい》の加入者数合計
 ※ こくみん共済coop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、2020年度末
 910万人を超えます。

「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。



「組合員の声」から改善を実現します。

苦情・意見要望の大分類別件数・割合

Z: その他 5,436件

主な内容

- 職員の態度・マナー
- 案内物の発送
- その他

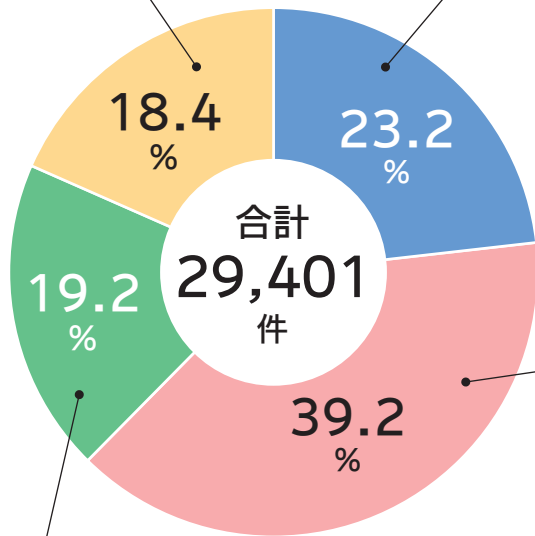


A: 新規加入／商品関連

B: 新規加入／事務関連 6,839件

主な内容

- 加入時案内物
- 加入引受基準
- 告知
- 商品内容
- 契約発効
- 証書発行
- 加入手続き



C: 保全(アフターサービス)関連

11,510件

主な内容

- 加入後案内物
- 満期継続
- 契約内容変更
- 割戻
- 受付窓口の利便性

改善事例 02 →

D: 共済金・保険金支払関連 5,616件

主な内容

- 支払判断
- 支払事務
- 共済金書類
- 案内物

改善事例 01 →



「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。

改善事例

01

手術共済金請求における書類提出基準を見直し簡素化しました。



ご意見・ご要望

- 他の保険会社では明細書・領収書のコピーの提出で大丈夫でしたので、CO・OP共済もそのような制度になれば助かります。診断書、高いので。よろしく願い致します。

2020年9月請求受付分より、診断書がなくても請求できるケースが増えました！

共済金請求のお手続きには、**共済金請求書に加えて、生協所定の診断書等が原則として必要ですが、以下の条件を満たす場合はいずれも**診断書の代わりに領収書等でご請求いただけます。****

2020年9月より

事故(ケガ)・病気

手術

申込日から2年*を超えて
受けた手術
(放射線治療、先進医療、
がん・上皮内がんの治療を除く)

共済金
請求書等

+



事故(ケガ)・病気

入院

共済金の請求額が
10万円以下*

共済金
請求書等

+



診断書の代わりとしてご提出いただけます。いずれもコピーでOK!

ケガ通院請求は、共済マイページから請求手続きが可能です。

事故(ケガ)

通院

実通院日数が
50日以内

共済金
請求書等

+



- ※入院の開始日が、現在ご加入の保障の申込日から2年*を超えている場合は、この条件がさらに緩和されます。
- *更改や更新、移行などで告知を問わない場合は、前契約の申込日から起算して2年を超えている場合となります。
- ご契約内容やご請求内容によっては、上記条件を満たしていても診断書が必要となる場合があります。
- 上記にかかわらず、入院、事故(ケガ)通院途中中のご請求の場合は診断書が必要となる場合があります。
- 提出書類には、「医療機関名」「被共済者名」「通院日」「入院期間」「手術日」「手術名」が必要です。



ありがとうございます

加入して2年が経っていたので、手術・入院の診断書が不要で申請ができました。診断書作成は8,000円程かかるので、その分の出費も抑えられ、家計が助かりました。



ご意見・ご要望

- ネットでも請求できるようになれば良いと思います。領収証は画像添付するとか。
- 請求手続き、事故報告等、24時間ネットからできると便利。
- 少額（通院が一定回数以下）は簡易に請求できて良いが、インターネット手続きが可能になればもっといいと思う。
- 電話対応に関しては問題なかった。振替口座変更もしくは届出用紙の変更がインターネットからできたら便利だと思った。

取り組み概要

共済マイページでの手続きの拡充を現在進め、請求手続き等、内容によって共済マイページで対応が可能になりました。

1. 電子通知の受取設定

コープ共済連から送られてくるご案内ハガキの一部（例：掛金口座振替のお知らせ）を、共済マイページ上で受け取ることができるようになりました。

※電子通知での受取を設定すると、そのご案内は郵送されません。

2. 割戻金額の確認

《あいぶらす》と《ずっとあい》の割戻金額を、共済マイページ上で確認できるようになりました。

3. 《ずっとあい》割戻金の請求

共済期間中の割戻金の請求が、《あいぶらす》に加えて《ずっとあい》も共済マイページ上でできるようになりました。

4. 契約者の変更

契約者を別の人に変更する手続き（契約者承継）の画面デザインなどを一新しました。

5. 氏名（名字）の変更

結婚などによる名字の変更が共済マイページ上でできるようになりました。

6. 死亡共済金受取人、指定代理請求人の指定または変更

死亡共済金受取人、指定代理請求人の指定・変更・取消しができるようになりました。

7. 住所・電話番号の変更

都道府県外への転居の時に必要になる、以下の手続きもできるようになりました。

- ・ 転居先の生協加入手続き
- ・ 共済掛金の振替口座登録手続き

8. ご契約内容の確認

新たに2つの情報が確認できるようになりました。

- ・ 保障金額の総額の確認
- ・ お申込み中の内容の確認





「組合員の声」から改善を 検討しています。

CO・OP共済では、組合員からいただく貴重な声をもとに、様々な改善に取り組んでいます。「加入していて本当に良かった。」と一人でも多くの組合員に実感していただくために、これからもCO・OP共済を一番に選んでいただくための改善を進めて参ります。

「インターネットで共済金請求ができるようにしてほしい。」の声に応えるために…



ご意見・ご要望

- 他社では保険金請求する際にインターネットでできるので簡単でした。コープさんは必要書類が多くて手間がかかる点が不満です。
- インターネットで共済金請求ができて便利でしたが、ネットで入力したことをまた印刷した請求書に記入したり、不便な点もあった。せっかくインターネットで請求できるのだから、インターネットで完結できるようにできればもっと便利だと思います（領収書だけ郵送するようにするとか）。

検討状況

「Webで共済金請求が完結できる仕組み」として、共済マイページで《たすけあい》ケガ通院(実通院日数が50日以内)の請求ができるよう検討しています。

「ジュニア20コースの保障期間を伸ばしてほしい。」の声に応えるために…



ご意見・ご要望

- 息子は今15歳の中3です。CO・OP共済は内容がとても良く、対応もよいのですが満期年齢を今の保障で、20歳から息子が大学を卒業する歳まで伸ばせてもらえたらありがたいです。
- 子供の教育費の負担が大きいのので手頃な掛金で手厚く保障してくれるCO・OP共済は非常に助かります。J1000円コースを大学卒業まで続けられるようにしてください。

検討状況

《たすけあい》ジュニア20コースの満期年齢の延長を検討しています。



新型コロナウイルス感染症に関連する「組合員の声」

新型コロナウイルス感染症に関連する「組合員の声」は2020年2月から寄せられるようになりました。その中で迅速な支払、組合員に寄り添った対応への「ありがとうの声」をみなさんにご紹介いたします。

共済金お支払いへの「ありがとうの声」

請求から支払いまでがとても早くて驚きました。折からの新型コロナウイルスの流行で、収入が減りつつあるタイミングだったので助かりました。

診断書代が今は非常に高いし、通院が終わったあとわざわざそのために取りに病院に行くのは、感染などのリスク（今でいうとコロナですね）があるので、必要ないことがとても助かりました。ありがとうございます。

素早いお支払い対応に、感謝しています。ありがとうございます。連日、新型コロナの影響が報道され心配ですが、ご担当の皆様、どうぞご自愛ください。

コロナウイルス等のご時世ですが、ていねいに対応してくださり、いつも封筒に入っている折り鶴に心温まっています。

今コロナを始め、未来に向かってどんな病が出てくるかわからない。そんな中で、生協の共済のように簡単に請求ができると、本当に助かる。病院に何度も足を運んで証明書をもらいに行ったりする手間がないのが、本当に有難い。

コープ加入40年、安心安全。入っていた間、震災や台風、新型コロナウイルス心配な事ばかりでした。生協は全国どこでも一緒。きちんと支払われました。

職員対応への「ありがとうの声」

いつもオペレーターの方の口調は優しく、聞き取りやすい。不安な点にも細かく説明してくれるので、不安や疑問点がすぐ解消される。何より書類が届くのが、スーパー早いので、いつもビビっています。みなさま、コロナウイルスに気を付けてください！！

先日もコロナに関するご案内を頂きました。困っている時に、ご案内や対応して頂けるので、とても心強いです。

コロナウイルスの影響で、あまり外出したくない時期の宅配はすごく助かりました。

本当に生協の方に勧められて良かったです。コロナに負けず頑張りましょう。

「ありがとうの声」にありがとう

いいね!



田多さんは人柄がよく気さくで話しやすい方です

鶴見センター田多さんには大変お世話になりました。お人柄が良く気さくで話しやすく、様々な質問にも快く答えていただきました。特典引き落としの件も担当外にも関わらず御親切に調べていただきとても助かりました。保障全般を幅広くご存知なので頼もしさを感じました。また何か有りましたらご相談ご指名させていただきたいと思います。この度はありがとうございました。

田多さんは信頼できるので良かったです

田多さん、とても良い方で、信頼できるので良かったです。説明も丁寧でわかりやすく、有難かったです。

一番のありがたいお言葉をいただくことができまして、とても嬉しく思います。日々心掛けていることは、組合員さんの言葉をしっかりと受け止めて、真摯に対応することです。今後も組合員さんの声に少しでもお応えができるように共済推進に励んで参りたいと思います。

パルシステム神奈川 田多さん



心良く説明等接して下さいました

突然店舗に行っても対応が良く、田近さんが何も分からない私に対し、心良く説明等接して下さいました。

田近さんはとても話易く、温かい感じの人でした

担当の田近さんはとても話しやすく、温かい感じの人でした。同じ事を何度も聞く年配の私にわかりやすく説明してくれました。今後ともよろしくお願いいたします。

「ありがとうの声」を頂戴し嬉しく思います。受付の際は納得してご加入いただけるように、プランシートを作成したり、わかりやすい言葉で説明しています。またマスク着用でも笑顔で丁寧な対応を心掛けています。毎日プレッシャーとの闘いですが、今後もコープ商品の一つとしてCO・OP 共済を全国の仲間とおすすめしていきます。

いわて生協 田近さん



2014年度より組合員アンケートを通して寄せられた「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。「ありがとうの声」を受け取ったみなさんより、喜びのコメントを紹介します。



■ 矢澤さんの親身で分かりやすい説明に安心しました

結婚を機に共済の加入を考え、主人の母親からの勧めでCO・OP共済に加入しました。私だけでなく、私の母親も年齢で満期になってしまい未加入状態だった為、一緒に保障の見直しをしていただきました。担当して下さった矢澤さんは、とても親身で分かりやすい説明でしたので、私も母親も安心して手続きができ、非常に感謝しています。

■ とても親切な対応にありがとう

伊北センターの共済担当の矢澤さんが、とても親切な対応をしてくださり、ありがたかったです。

組合員さんからの「ありがとうの声」に、私こそ「ありがとうございます」と心から感謝しています。今のコロナ禍でもお話を聞いていただける方も多くいます。だからこそ、ご納得をしてご加入していただけるよう丁寧にお話しをする事と、いつも笑顔で心掛けています。これからも私にできることを精一杯お伝えしていきたいと思います。

コープながの 矢澤さん



いいね!



■ 入院中の病院まで来てくれて感謝の気持ちで一杯です

共済金の請求書類を投函してから約一週間で振込まれていて、たすかりました。担当の中野さん、入院中の病院まで来てくれて詳しく説明してくれました。ありがたく、感謝の気持ちで一杯です。

■ 中野さんに毎回優しく丁寧に対応していただいています

沖縄県のコープの職員、中野さんが担当ですが、毎回Telするたび優しく丁寧に対応していただいています。がんの保障も考えているので、よろしく。

組合員さんからの「ありがとうの声」をいただいて、今後のコープ共済のおすすめの励みになります。ありがとうございます。

共済説明時には、組合員さんのご要望や不安に感じている点などしっかりお話しを聞いて、ご提案するように心がけています。

共済金請求のお問い合わせをいただいた時には、組合員さんに、『コープ共済に加入していて良かった』と思っていただけるように、しっかりとお手伝いしていきます。

コープおきなわ 中野さん



生活協同組合おかやまコープ 共済募集に関する品質向上を目指す取り組み

おかやまコープでは独自の品質改善委員会で「ありがとうの声」を共有化し、共済募集に関する品質向上を目指す取り組みを進めています。また、「ありがとうの声」を通じた「人材育成」を目的としており、できるだけ多くの「ありがとうの声」を募集人に還元するため、現場への声の発信数を部局の目標指数の中に取り入れるなど、組織的に取り組んでいます。



共済募集に関する品質向上を目指す取り組み

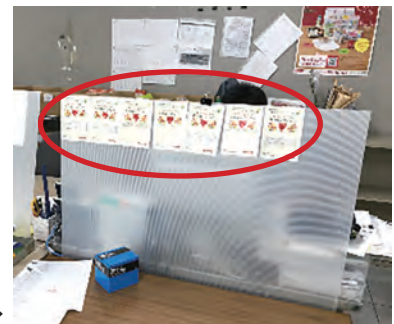
品質改善委員会はおかやまコープの各部署に寄せられた様々な「組合員の声」を集約し、組合員の要望や期待に応えるため、商品やしくみの改善を協議する委員会です。構成メンバーは専務理事と各部署の責任者で毎月開催しています。

共済の特徴的な「意見要望・苦情の声」や「ありがとうの声」を共有し、具体的な対応内容を深掘りして、共済募集品質の向上に努めています。



「ありがとうの声」の数を部局の目標指数の中に取り入れています。

2020年度共済管理チームの目標数値として、組合員からの「ありがとうの声」を年間650件以上、現場に配信する計画の達成を掲げています。生協に届く「ありがとうの声」を確実に募集人に還元することで、共済推進の意義・目的を業務の中に活かすことを目的として実施しています。



センターに発信されたありがとうの声カードの掲示→

おかやまコープの組合員からの「ありがとうの声」

Thank You !!

パンフレットを読んでわからないことがあり、コープステーション井原の方にお聞きしました。丁寧にわかりやすく時間をかけて説明していただき嬉しかったです。子供も一緒に行きましたところ、話しかけてくれたので良かったです。

Thank You !!

我が家一人一人にあったプランを作成してくれて、いつも親切、丁寧に説明をしてくださり、保障内容がよくなり、毎月の掛金が安くなるなどすごくうれしく助かっています。玉島センターの方いつもありがとうございます。

Thank You !!

高齢になると、中々内容を理解できなくなり、迷っていた所、コープ大福店の方が親切に教えてくださり、やっと肩の荷がおりました。オペレーターの方もとても親切で感謝しております。

Thank You !!

コープ福富店の店員さんは、すごく丁寧に優しい方が多くて、買い物をして帰るまで気持ちがいいです。笑顔で接して下さるので、家から少し離れるけど、ついコープまで行きます！！これからもぜひ通います。

とくしま生協 理事長自身が職員へのねぎらいの言葉を書いています

届いた「ありがとうの声」のハガキに対してその都度理事長がねぎらいのコメントを書いて職員に渡しています。継続的に「組合員の声」を大切にする姿勢を重視して、回覧している支所もあります。

また、月1回の定例の推進（スタッフ）会議で共済報告資料の中に月度毎の声をエクセル表にして報告しています。



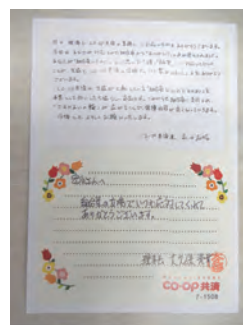
理事長がねぎらいのコメントを書いています

6年以上前から大久保 秀幸理事長が一つ一つ手書きで、ねぎらいのハガキを作って、頑張っている職員に渡しています。

渡された職員も励みにして、中には貰ったハガキを机の上に置いて日々の業務に励んでいます。職員の頑張りが組合員への貢献つなげる様に、とくしま生協全体で取り組んでいます。



大久保 秀幸理事長からのハガキ



とくしま生協の組合員からの「ありがとうの声」

Thank You !!

5年前に神奈川から引っ越して来ました。以前、共済は配達員さんからの勧めで加入し、子どものケガにとっても助かりました。越して来てこちらの店に行き、再度手続きをしました。その時も優しくわかりやすく、今回も助かりました。

Thank You !!

配達担当の方から声をかけて頂きました。入学を控え、ちょうど加入を考えていたときだったので、タイミングが良かったです。共済担当の方も以前配達でお世話になっていたの、安心でした。

Thank You !!

手続きが簡単で、保障内容もほぼ満足、掛金も安いので加入しました。配送担当者が熱心でいつでも相談できるのがいいです。

Thank You !!

私個人で加入していましたが、配送の担当者からの勧めで担当者の方が自宅へ来て丁寧な説明をしてくださり、子どもの加入だけと思っていましたが、家族全員が加入しました。私自身が出産時、緊急帝王切開となり入院期間も長くなるのではと不安に感じていましたが、診断書を提出してからすぐお支払いいただくことができました。本当に加入して良かったと思えたことに感謝しています。

生活協同組合 ララコープ。 共済事業部会議、副支所長会議での事例共有

ララコープでは毎月の共済事業部会議、副支所長会議の場で参加者全員の前で「組合員の声」を発表しています。また、内容によっては深掘りし、事例を共有して、より組合員に共感する取り組みを進めています。



共済事業部会議、副支所長会議での発表状況

組合員の声から寄せられた大切な声を店舗・配送現場でも共有できるように、「組合員の声」と取り組み事例について報告しています。ララコープでは、共済事業は特に大切にしている、ララコープのお店で使える電子マネー「ららか」はコーすけをデザインしています。



ララコープの組合員からの「ありがとうの声」

Thank You !!

加入した所と違う所でケガの通院のお手続きをお願いしました（ララプレイス愛宕店）。担当の方が1,000円でも請求してくださいねと教えてくださいました。そのくらいやめようと思っていたが担当の方の心意気を感じました。感謝。

Thank You !!

共済金の請求で共済カウンター（ララ日野）を利用させて頂きました。担当の方が親切で対応も素早くスムーズに請求ができました。

Thank You !!

ララ富の原の共済カウンターの方に親切に説明してもらい、すごく助かってます。理解できるまで何度も聞きますが、いつも親切に説明していただきます。

Thank You !!

今迄の保険料なら保障がかなり良かったので決めました。ララながよで対応して下さった女性の方も感じよかったです。

生協コープかごしまでは月に一度のカタログ配布チラシ（資料請求案内チラシ）に「組合員からのお役立ちの声」を紹介する取り組みを進めています。



カタログ配布チラシの取り組み

「組合員の声」を毎月カタログ配布チラシに掲載することによって、より多くの組合員に共感していただき、共済加入に関心を持てるような紙面構成を心掛けています。組合員のリアルな「声」なので、チラシを使った推進活動にも活用していて、組合員と会話する上でも、保障内容や共済金請求など話題作りとしても力強い推進ツールにもなっています。



カタログ配布チラシの内容



生協コープかごしまの組合員からの「ありがとうの声」

Thank You !!

説明の時間も自分の仕事を配慮してくださり、ありがたかったです。保障の見直しをスムーズにできて助かりました。粗品も頂き嬉しかったです。

Thank You !!

「はじめてBOX」をもらうときに勧めていただいて、内容も良く、加入できてよかったと満足しています。ありがとうございました。

Thank You !!

コープ川内店の受付カウンターに直接行きました。手続きの方法を丁寧に教えてくださり、とても助かりました。ありがとうございました。

Thank You !!

CO-OP 田上店の受付の方がとても丁寧な説明していただいて、とても気持ちよかったです。



「組合員満足度（CS）」の向上を目指しています。

最も「組合員の声」をいただいている「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まいります。

コープ共済連では「組合員満足度（CS）」の向上のため、全国の会員生協の組合員対応を表彰する「全国CSランキング」を開催しています。



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」を反映させ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「組合員満足度」をお聞かせいただくため、組合員アンケートへの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。

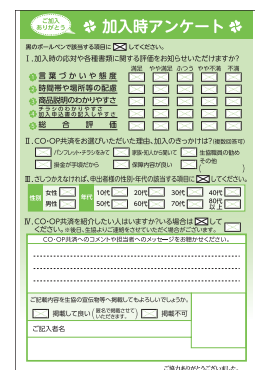


加入時アンケート（ご加入ありがとうアンケート）

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。2020年度には65,469件のご回答をいただきました。アンケートの結果、加入時における「総合評価」満足度スコアは87.6%となっています。

CS評価点数	2019年度		2020年度		満足度スコアの増減率
	5点満点	満足度スコア	5点満点	満足度スコア	
CS1 言葉づかいや態度	4.57	85.9%	4.59	86.6%	0.7%
CS2 時間帯や場所等の配慮	4.44	81.0%	4.46	81.6%	0.6%
CS3 商品説明のわかりやすさ	4.42	82.3%	4.45	83.2%	0.9%
CS4 加入申込書の記入しやすさ チラシのわかりやすさ	4.21	75.2%	4.26	77.1%	1.9%
CS5 総合評価	4.48	86.7%	4.51	87.6%	0.9%

※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



ありがとうの声

妊娠が分かってから保障を探し始めました。手頃な掛金で、その時の出産に対しても保障されるものが他にはなかったので、とても魅力的でした！女性にやさしい共済ですね。



ご意見・ご要望

女性特定のものに入りたかったので加入しました。初めは女性の方が来る予定でしたが来られず、男性が来て、全然くわしくないようでした。妊娠、出産のどのような時に使えるのか分からないまま、聞いてもうーん…といった感じでした。



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。2020年度には47,588件のご回答をいただきました。アンケートの結果、保全手続き時における「総合評価」の満足度スコアは76.0%となっています。

CS評価点数	2019年度		2020年度		満足度スコアの増減率
	5点満点	満足度スコア	5点満点	満足度スコア	
CS1 わかりやすさ音声ガイダンスのわかりやすさ	3.99	60.6%	4.07	64.1%	3.5%
CS2 担当者に繋がるまでの時間	3.67	51.8%	3.76	55.6%	3.8%
CS3 オペレーターによる電話対応	4.29	76.6%	4.33	78.0%	1.4%
CS4 帳票の書きやすさ/わかりやすさ	4.15	71.2%	4.20	73.1%	1.9%
CS5 総合評価	4.15	73.8%	4.21	76.0%	2.2%



※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



ありがとうの声

家族全員分の契約内容の相談や手続き・変更など、一つ一つ丁寧にやってくださり、「気になることがあれば、いつでも電話してください」と言ってくださったので、とても心強かったです。ありがとうございました！



ご意見・ご要望

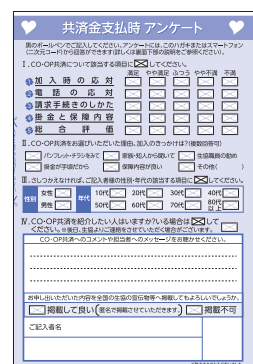
書類の記入欄に、付箋紙またはマーカーなどで書いていただけたら、もっと分かりやすかったと思います。



支払時アンケート（共済金支払時アンケート）

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。2020年度には192,331件のご回答をいただきました。アンケートの結果、支払時における「総合評価」の満足度スコアは91.8%となっています。

CS評価点数	2019年度		2020年度		満足度スコアの増減率
	5点満点	満足度スコア	5点満点	満足度スコア	
CS1 加入時の対応	4.52	83.4%	4.55	84.6%	1.2%
CS2 電話の対応	4.58	87.5%	4.61	88.6%	1.1%
CS3 請求手続きのしかた	4.56	87.1%	4.60	88.7%	1.6%
CS4 掛金と保障内容	4.47	85.4%	4.49	86.3%	0.9%
CS5 総合評価	4.58	90.7%	4.61	91.8%	1.1%



※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



ありがとうの声

書類を送っていただいた中に折り鶴が入っていた事が、とてもほっこりしました。不安があった手術に向けて、勇気が出ました。何気ない事が力になるって、こういう事なんだと思いました。ありがとうございました。



ご意見・ご要望

診断書代が高くつくため、請求書、領収書、診療明細書で代わりとなるとありがたいです。

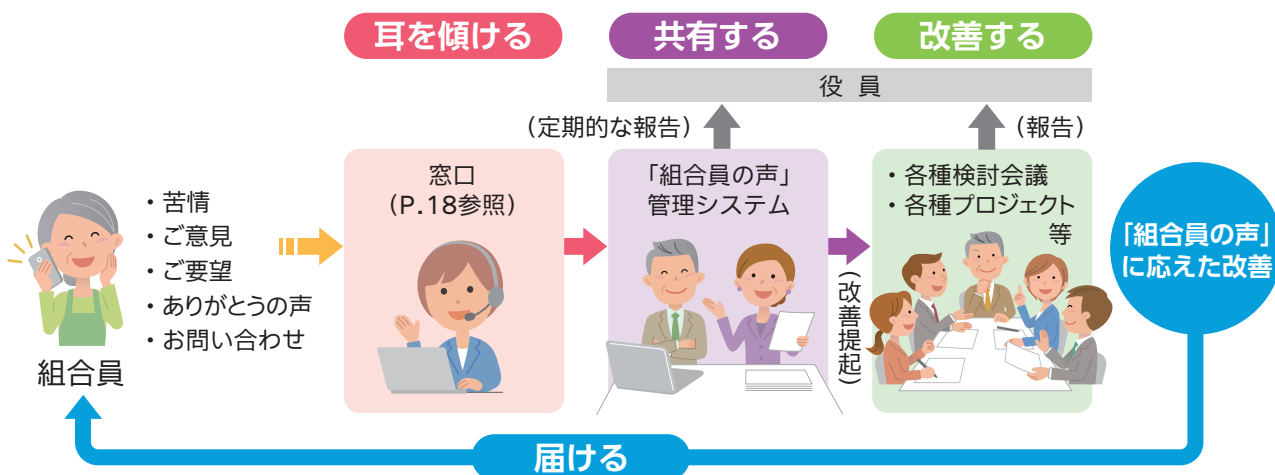


「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます。

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、共有されることで商品開発や業務改善、サービス向上などにつなげていきます。

組合員の声管理システムによる記録・共有

「組合員の声管理システム」は「組合員の声」をコープ共済連全体で一元的に管理するための「記録・共有」のツールです。「組合員の声」を「記録・共有」することで、組織全体でいただいた声に向き合い、よりよい商品内容・サービスの提供を目指します。



「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、具体的な改善に結び付きます。また、情報が共有される事により、スムーズな引継ぎが可能となり、サービスの向上にもつながっています。

定期的な報告

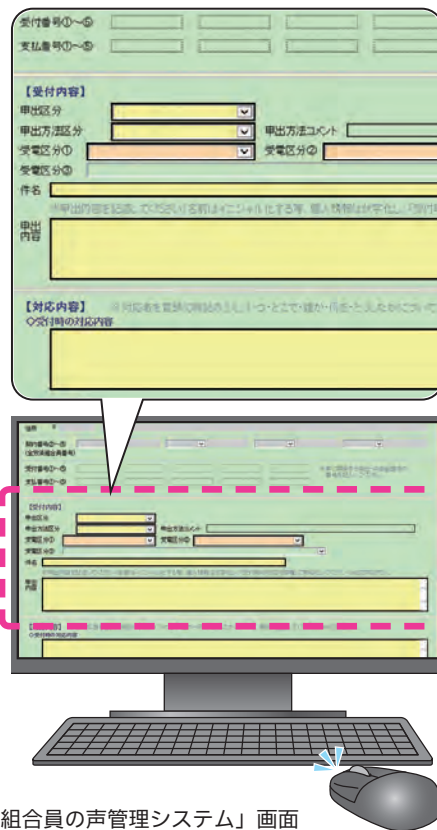
共有のための取り組み

「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(「日次」「月次」「年次」等)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。



ありがとうの声

先日記入させていただいた意見に対し、すぐに封書にてご回答いただき、大変感動いたしました。迅速なご対応ありがとうございました。



「組合員の声管理システム」画面

「組合員の声」の31分類表

それぞれの「組合員の声」は、その申出内容によって「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、さらに詳細な中分類（31項目）に整理して管理しています。

[2020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、時間配慮がないなど		47	46	1	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		729	307	420	0	2	
	加入時案内物	加入時の案内物、パンフレットなどについて		708	51	380	243	34	
	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）		1,862	26	335	1,472	29	
	商品内容	C・O・P共済の商品内容について		12,239	76	3,348	8,372	443	
	その他	その他 新規加入および商品に関すること		5,374	66	397	2,227	2,684	
	小 計			6.7%	20,959	572	4,881	12,314	3,192
B 新規加入事務	契約の発効タイミング／証書の発行	契約発効や証書発行のタイミングなど		277	30	213	14	20	
	加入手続き	加入手続き方法などについて		1,177	581	182	375	39	
	掛金収納／口座手続き	掛金収納方法、現金、クレジットカード、コンビニ決済など		461	186	194	16	65	
	その他	その他 新規加入事務に関すること		4	0	0	1	3	
	小 計			0.6%	1,919	797	589	406	127
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		1,279	445	832	0	2	
	加入後案内物	共済証書、更改加入案内、満期案内、加入者ニュースなど		1,372	45	1,044	154	129	
	満期継続／契約内容変更	満期継続、個人賠償責任保険の契約内容変更の仕組みなど		2,451	231	1,803	213	204	
	解約手続き	解約手続き方法や解約の反映タイミングなど		214	130	27	24	33	
	転入手続き	転入手続き方法や転出入の仕組みなど		154	30	94	24	6	
	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		932	192	246	212	282	
	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		133	42	41	24	26	
	割戻	割戻の仕組みに関して		1,096	70	734	255	37	
	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窓口などの営業時間や不通など		5,132	129	3,659	1,325	19	
	その他	その他 保全、アフターサービスに関すること		2,731	59	1,657	857	158	
小 計			4.9%	15,494	1,373	10,137	3,088	896	
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		5,555	754	1,015	3,150	636	
	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		95,082	565	1,902	92,091	524	
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		4,571	84	1,240	3,207	40	
	その他	その他 共済金、保険金支払に関すること		1,420	22	34	307	1,057	
	小 計			34.0%	106,628	1,425	4,191	98,755	2,257
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		56,069	634	3,499	51,755	181	
	個人情報の取扱い	個人情報の取り扱いなどについて		72	49	12	11	0	
	案内物の発送（誤配／破損／方法）	通知物や案内物などの誤配、未配、破損、発送方法など		957	276	104	563	14	
	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		257	78	169	4	6	
	健康ダイヤル	C・O・P健康ダイヤルの対応		10	2	1	7	0	
	C・O・P共済以外	C・O・P共済以外（店舗・宅配関連、コープ商品）について		1,073	155	314	499	105	
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		110,106	37	106	58	109,905	
	小 計			53.8%	168,544	1,231	4,205	52,897	110,211
総合計					313,544	5,398	24,003	167,460	116,683



「組合員の声」を積極的に受けとめます。

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」の受付窓口



ご加入生協

宅配の担当者や店舗共済カウンターなど、全国の生協が窓口です。



コープ共済センター (コールセンター)

共済金請求や住所変更等の各種お手続き、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。



アンケート

「組合員アンケート※」を通じて、「組合員満足度(CS)評価項目」への回答や、数多くの「組合員の声」をお寄せいただいております。

※加入時アンケート、保全手続き時アンケート、共済金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。



<https://coopkyosai.coop>



コープ共済ご意見・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お手続き、またお問い合わせにつきましては、コープ共済センター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

「組合員の声」に応える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

代表理事専務 荻原 多加資

2020年度末、CO・OP共済の加入者は867万人を超えようとしています。このたくさんの組合員の皆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てきました。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。

2020年度は、6月総会で「CO・OP共済2030年ビジョン」を議決しました。このビジョンにもたくさんの「組合員の声」が生かされ、めざすべき未来のCO・OP共済の姿を明らかにしました。また、2020年度は、新型コロナウイルスに翻弄された1年でもありました。全国の役職員は、組合員の皆さんの声に支えられ、CO・OP共済のサービスレベルを後退させることなく業務遂行することができました。このように、「組合員の声」は、CO・OP共済の未来を描き、育て、支えています。

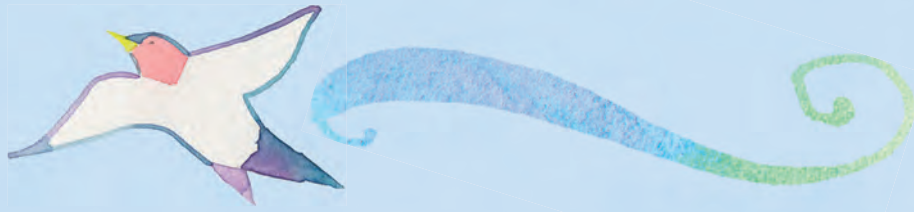
今後も、「組合員の声」を生協役職員の中でしっかり共有し「たすけあいのココロ」の共感を広げ、業務改善に努めていきたいと思ひます。

加入者の輪が広がることで、保障内容がよくなりました。



CO・OP共済の加入者数は850万人（※）と加入者の輪が広がっています。加入者の輪が広がることで、お役立ちの輪が広がることを目指しています。

※2020年3月20日時点でのCO・OP共済（元受）の合計加入者数



「組合員の大切な声」報告集2021

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



編集方針

2008年度から発行している「組合員の大切な声」報告集は、今回で14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報告します。

レポート対象期間

2020年度(2020年3月21日～2021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」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2021』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

発行日：2021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：03-6731-7820 (組合員の声推進部)

ホームページ：https://coopkyosai.coop

コープ共済



CO・OP共済

SNS公式アカウント



facebook フェイスブック



Instagram インスタグラム



LINE ライン



※本誌掲載の写真、イラスト、記事の無断転載を禁じます。



この報告集は植物性インキを使用しています。



第三者認証
1E2104001(1)

この制作物は、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が、第三者の公正な審査を経て、ユーザーにとって見やすく配慮されたデザインであると認証したものです。

2021.05.18.000