

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 2012

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



2012年度 いっそう「組合員の声」に耳を傾けて

日本コープ共済生活協同組合連合会
専務理事 **今村 均**

昨年度は東日本大震災で被災された組合員（契約者）の皆さんに共済金や異常災害見舞金を少しでも早くお支払いできるように、職員一丸となって取り組んできました。いまま毎日被災地から約50件の共済金・異常災害見舞金のご請求をいただいています。コープ共済連事務所のある浦安市も液状化現象という大きな被害を受け、私達職員も100名以上が被災しました。しかし、少しでも早くお支払いし、お役立ちができるようにとの思いから、そのような中多くの職員が震災直後から出勤し支払業務にあたりました。その結果、例年以上に多く寄せられる「感謝の声」に勇気づけられております。

「組合員の声」はご意見やご要望、苦情をお聴きするとともに、その要望や期待を実現していく事が大切です。「組合員の声」を実現した新たな開発商品として「終身共済」があります。愛称には

《ずっとあい》が選ばれました。既に5万人以上（2011年度末）の方々が申し込みされています。

また「女性コースの保障の充実」も2012年度下半期から実施できるように手続きを進めているところです。こうした事は、700万人を超える多くの加入者を有してはじめてできる商品開発や商品改善です。

また、インターネットを利用した仕組みの開発も二つ行われました。その一つは住所変更手続きがインターネットからできるようになった事、さらにはケガ通院請求書類のダウンロードができるようになり利便性が高まった事です。二つ目は、この3月から、「組合員の大切な声（ご意見・ご要望）」をコープ共済連のホームページ上から承る仕組みをスタートさせた事です。共済証書送付時に同封している「ご加入ありがとうアンケート」、そしてお支払い通知時にお届けしている「加入者アンケート」に加えて、より広く「組合員の声」を聴くことのできる仕組みが整いました。

2012年度はいっそう「組合員の声」に耳を傾け、声の実現を通して、皆様からより支持されるCO・OP共済になっていきたいと思っております。

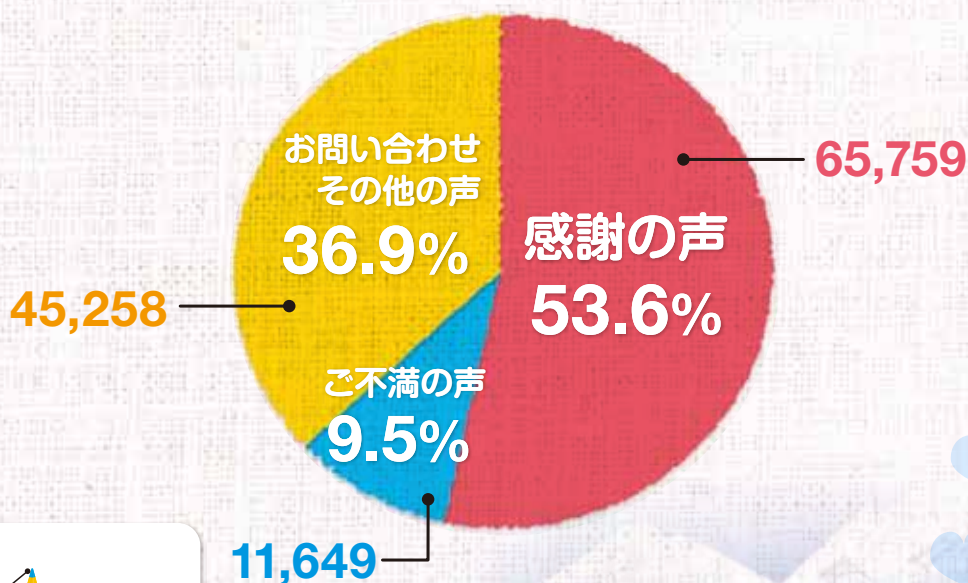
2012年5月



東日本大震災により被災された方々に
心よりお見舞い申し上げます。

65,759 件の 「感謝の声」をいただきました。

(2011年度)



ありがとうございます。
毎日、たくさんの「組合員の声」が届くことに感謝しています。
1つの「組合員の声」=1,000人の「組合員の声」。
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。

目次 ● Contents

ご挨拶 2012年度 いっそう「組合員の声」に耳を傾けて 専務理事 今村 均	2
I 東日本大震災 全国の組合員さんのささえあいが大きなチカラに!	4
II 組合員さんから届いた「ありがとうの声」のご紹介	6
III 「組合員の声」から始まる改善プロセス	7
1. 耳を傾ける 「組合員の声」を積極的に受けとめます。 / 8	
2. 共有する 「組合員の声」と向き合い、組織全体で考えます。 / 10	
3. 改善する 「組合員の声」からの改善を実現します。 / 12	
IV 組合員さんの満足度向上を目指した取り組み	16
V 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

I 東日本大震災 全国の組合員さんの ささえあいが大きなたカラに!

東日本大震災に関する取り組みと「組合員の声」をご紹介します。

CO・OP共済には、全国の組合員さんからたくさんの応援メッセージや「ありがとうの声」が届きました。生協を通してつながる組合員さんどうしの温かみが伝わってきます。

震災で不安いっぱいのところ、異常災害見舞金がいただけるということで、とても嬉しかったです。そして、準備する書類も難しくなく、心の動揺の多い毎日のなかで、とてもありがたく助かりました。手続きしてから間もなくお金も振込まれ、早急な対応、すごくありがたい気持ちでいっぱいです。東北ガンバレ! 心はひとつですね。 茨城県の組合員さん

生協さんには、お店や共同購入でお世話になっております。日頃から生協職員さんの対応の良さを感じておりましたが、今回の大震災でも早急にお振込みくださり、ありがとうございます。沿岸の方のような津波被害はありませんが、家が半壊になりました。がんばれ日本!がんばれ東北!これからも利用し続けます。よろしくお祈りします。 岩手県の組合員さん

3月11日の東日本大地震の被災者の皆様にお見舞い申し上げます。みんな応援いたしております。この度は早速、異常災害見舞金の振込みをいただきまして、ありがとうございます。本当に大変なことになりまして、びっくりしました。一日も早く復興できますことをお祈りいたします。頑張ろう日本。 群馬県の組合員さん

今回はいろいろお世話になりありがとうございます。誰かが困った時に助け合おうという温かい心、とても嬉しく、私より東日本の方への手助けが優先という時に、早々に共済金をいただき、生協の共済はやはり必要だと思いました。今回、東日本の方へCO・OPの助け合いの心を届けたいと思います。「折り鶴、東日本へ渡って飛んで行け!」 宮崎県の組合員さん



● 事務手続きの変更 ● 東日本大震災に限定した対応。



共済をかけてます。宮城の石巻市に住んでます。今回の津波で全部流されてしまいました。掛金の支払いの猶予はありますか?

⇒ 共済掛金の払い込み猶予期間を設けました。



● 取り組み ●

全国の生協職員が協力して、被災されたCO・OP共済契約者のご自宅や避難所を訪問し、異常災害見舞金や共済金のお手続きをご案内しました。訪問時には、全国の組合員さんのお見舞いの気持ちを折り鶴に込めて一緒にお届けしました。現在も引き続き、取り組みを進めています。

契約者訪問軒数

全国で**29,807軒**

※避難所における対応分を含む

活動参加生協

全国より**62生協 422名**

(2011年5月24日現在)

異常災害見舞金

総支払件数 **68,122件**

総支払金額 **1,863,460,000円**

震災による共済金

総支払件数 **2,705件**

総支払金額 **1,510,140,750円**

(2012年3月20日現在)

対象商品：《たすけあい》《あいぶらす》《あいあい》

被災片づけの最中、担当の方の訪問。さすが生協さん!! 相手の立場にたって、訪問して手続きをしてくださる生協さんの姿勢に、ありがとう、ありがとう!! 組合員で良かった。 青森県の組合員さん

先日、我が家に職員2名が訪ねてこられ、温かい言葉を掛けてくれて、折り鶴一羽を手渡してくれたのですが、その折り鶴にコープかがわの組合員さんからのメッセージがあり「応援しています」に涙しました。とても勇気付けられました。異常災害見舞金をいただけるとは思っていませんでしたが、ありがたくいただき、今後もコープの良さを幅広く伝えていきたいと思いました。この度は、本当にありがとうございました。元気になるね。 宮城県の組合員さん

震災の中ありがとうございました。生協さんを通して何か長期的に協力していきたいです。京都より応援しています。 京都府の組合員さん

東日本大震災の異常災害見舞金をいただきました。ありがとうございます。思ってもいないことで、CO・OP共済「組合員どうしの助け合い」に心から感謝…。お礼申し上げます。原発問題の1日も早い終息を心から。 福島県の組合員さん



写真、工務店の見積書などがあります。第三者証明欄は、罹災の事実が証明できない場合に記入するよう記載がありますが、今回は大震災のためとわかるはず。もう少し温かい対応ができないですか。

⇒ 異常災害見舞金の請求書類を簡素化しました。



ささえあおう!
CO-OP共済


II 組合員さんから届いた 「ありがとうの声」のご紹介



「組合員の声」はCO・OP共済の財産です。

CO・OP共済は、毎日たくさんの「組合員の声」をいただいています。

私たちはそれらに心から感謝し、これからもたくさんの「組合員の声」がいただけるよう、ひとつひとつを大切に受けとめ、これからも改善に努めていきます。



以前にも何回か、娘と私自身、
共済にお世話になっているのですが、
対応も早く、電話応対も親切丁寧にして
いただいております。特に娘の入退院の時、
「治してあげたい」気持ちで、何かと忙しかったのですが、
電話をしたら、最後に優しい声をかけてくださり、
嬉しくて涙がポロリ。請求書類と一緒に折り鶴も入って
いますよネ。本当に、心がポツとあたたかくなる

CO・OP共済さんの気遣い…。


感謝しています。

北海道の組合員さん

何回かお世話になっている
CO・OP共済には、とても感謝をしています。
手続きは早いし、簡単！しかも、
わからないところは親切に教えてください。
とてもすばらしいですよネ。
私はCO・OP共済大好きです。
とても家族にとって必要なものです。

大切です。

沖縄県の組合員さん



急な入院だったのですが、
退院後すぐに申請をすると、
折り鶴が入った心あたたまる書類が
届きました。私も後日、お見舞いの時に
折り鶴を友人に送りましたよ。


人の手をかけること、
これが生協の心ですネ。いろいろ
ありがとうございました。

埼玉県の組合員さん

1年以上前のケガで
請求手続きをし忘れていたのですが、
久しぶりの共同購入で、配達員さんが
「請求忘れはないですか？」と声をかけて
くれました。そのあとも、とてもスピーディーに
対応してくださり、本当に助かりました。

そして何より配達員さんの心配り、
お声かけが嬉しかったです。

京都府の組合員さん



困ったときの神頼み、
本当に入っていて良かったです。
年を重ねるにつれ、いろいろと病気になり
助けていただくことばかりです。

「組合員どうしの助け合い」を
まさに肌で感じています。

ありがとうございます。

兵庫県の組合員さん

組合員の方のメッセージで、
「助かった」「ありがとう」との声を
寄せているのを何度か目にし、その時は
「そうなんだ。私も入ってるけど…」くらいでした。
今回、息子が思いがけず大きなケガをしてしまい、
びっくりするやら心配やらで、共済のことなど
頭になかったのですが、ケガも完治し落ち着いた頃、
共済のことを思い出し電話すると対応も早く、
請求書類を出したあとの振込みも迅速でビックリ。

私も「ありがとう!!」をお伝えします。

広島県の組合員さん

Ⅲ 「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」に導かれ、
これまでも商品の改善やサービスの見直しを進めてきました。
「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。



- 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。 8
- 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。 10
- プロセス③**
改善する 「組合員の声」からの改善を実現します。 12

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、ひとつでも多くの「組合員の声」をお寄せいただくために、窓口の充実を目指しています。



各種窓口

多くの「組合員の声」をいただくために、各種窓口を設けています。

ご加入生協

店舗、宅配など全国の生協で受け付けています。

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、フリーダイヤルを開設しています。

※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、ご加入の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

コープ共済センター (コールセンター)

共済金の請求ほか住所変更等各種手続き、またお問い合わせを承る窓口を開設しています。

※窓口は生協ごとに電話番号が異なります。

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からメールで受け付けています。

※2012年3月より新しく開設しました。

<http://coopkyosai.coop>

アンケート

「組合員の声」をお寄せいただく各種アンケートを実施しています。

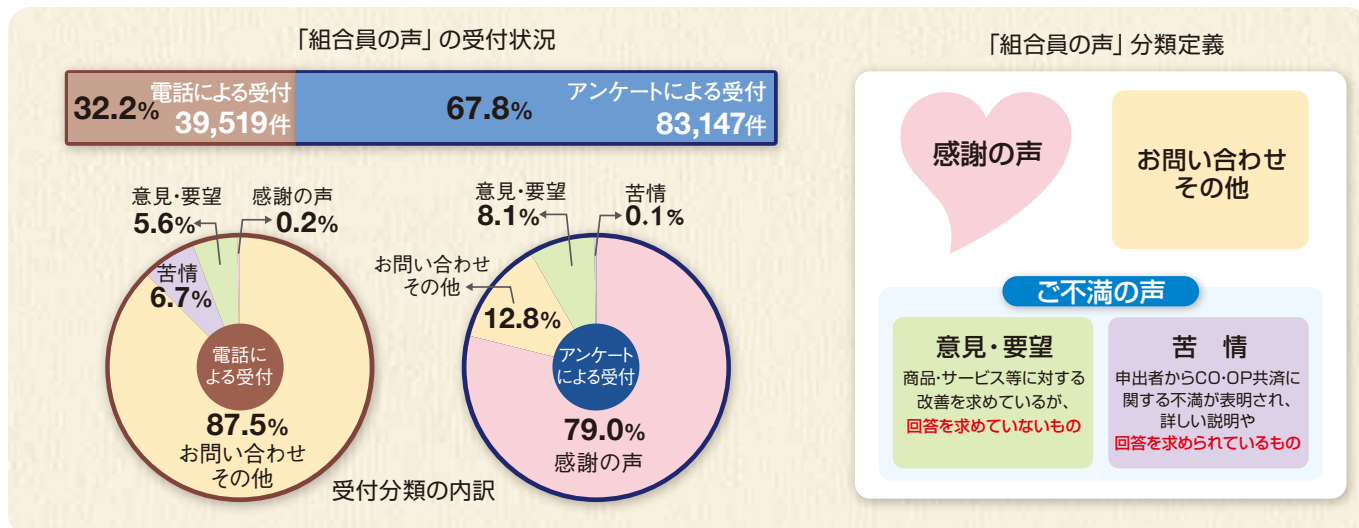


生協は、毎週の巡回注文があったり、店舗に共済の窓口があったり、電話も親切で、身近に感じられる。困ったときに、すぐ相談できるのも良い。生協は顔が見えるので安心です。

いただいた「組合員の声」の総件数は **122,666** 件でした。
(2011年度)

「組合員の声」の分類定義、入力区分

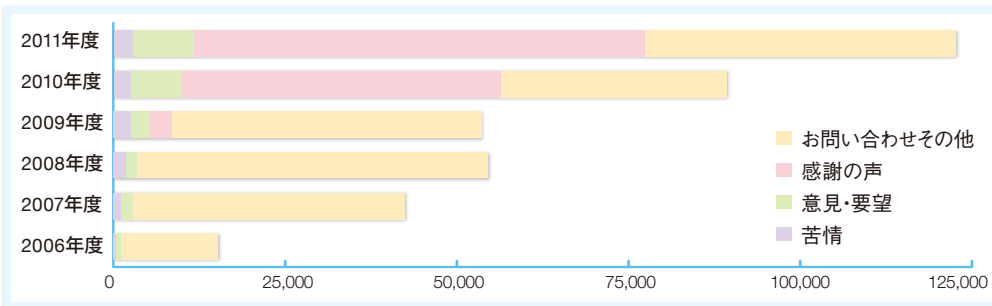
「組合員の声」は主に、電話とアンケートにてお寄せいただいています。「組合員の声」は、11ページの[「組合員の声」31分類]にそって区分、集積しており、全て大切に受け付けています。



「組合員の声」の推移

「組合員の声」の受付件数は、共済金のお支払い時や共済証書の発送時にアンケートの同封を開始したこともあり、年々増加しています。

申出区分別件数の推移 (単位: 件)



組合員の声推進部の歩み

多くの「組合員の声」をお寄せいただくために、各種窓口にてさまざまな取り組みを行っています。ここでは、組合員の声推進部の歩みをご紹介します。

	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
部署・所属の変遷	ご契約者サービス部 ご相談受付グループ 開設 (所属: 共済事務本部)	苦情ご相談センター (所属: 管理担当 執行役員直轄)	組合員の声推進室 (所属: 専務理事直轄)	組合員の声推進部 (所属: 専務理事直轄)	組合員の声推進部 (所属: 常務理事直轄)	組合員の声推進部 (所属: 総合マネジメント 本部)
取り組み	3月 共済協会の自主基準に基づき「苦情のご相談」窓口フリーダイヤルを開設 10月 「苦情管理システム」利用開始	3月 ACAP正会員登録 ※ACAP…企業の消費者関連部門責任者等で組織された団体		4月 加入者アンケート一部入力開始 12月 「組合員の声 管理システム」利用開始	6月 加入者アンケート全件入力開始 12月 加入者アンケートにCS項目追加	9月 「東日本大震災の声」報告集発行 3月 ご加入ありがとうございますアンケート開始 3月 ホームページでの「組合員の声」受付開始
社会・経済の状況		6月 牛肉コロッケ事件 1月 冷凍餃子事件	3月 コープ共済連として日本生協連より組織分離		3月 東日本大震災発生	

2006年3月にCO-OP共済の「苦情のご相談」窓口を開設して、早くも7年目になりました。部署名や窓口名称、所属は変わっていきましたが、業務品質と組合員満足の向上のため、そして、生協ファンを増やしていくために、がんばっていきます。

組合員の声推進部部长 根木 隆彰

プロセス②

共有する

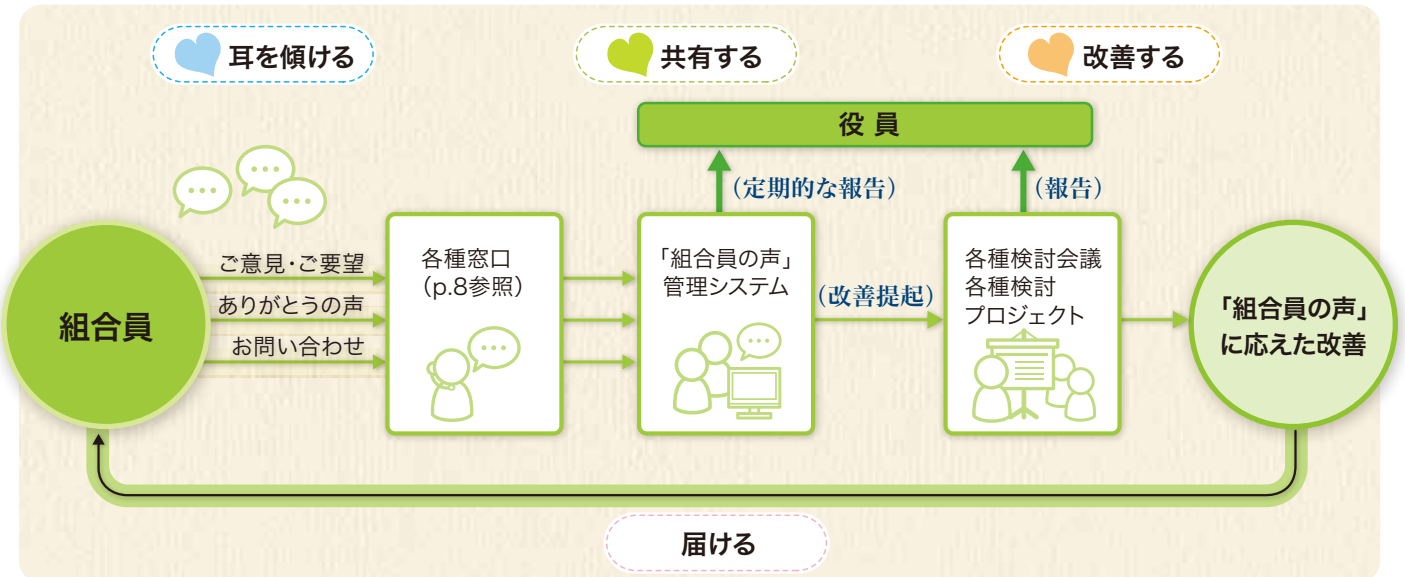
「組合員の声」と向き合い、 組織全体で考えます。

お寄せいただいた「組合員の声」は「組合員の声管理システム」にて記録・共有しています。「組合員の声」を一元管理することで、該当する会員生協を含め、コープ共済連全体で情報が共有され、スムーズなサービスの提供、商品やサービスの改善につなげています。



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

「組合員の声管理システム」は「組合員の声」を記録・共有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スムーズなサービスの提供を実現する他、問題点が明確になり、具体的な品質改善、サービスの向上につながっています。



定期的な情報共有

「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」「半期」「年次」「随時」)で情報を共有しています。該当する会員生協を含め、コープ共済連全体で改善を検討しています。



手術前、診断書のとり方についてコールセンターへ問い合わせた際、とても丁寧にご説明いただきました。何度かお電話しましたが、担当の方が違っても前回の問い合わせ内容がしっかり引き継ぎされていて、安心してお話できました。

「組合員の声」の31分類表

2011年度(2011年3月21日～2012年3月20日)は、122,666件の「組合員の声」を受け付けました。それぞれの「組合員の声」は、申出内容によってA～Zへ分類後、更に詳しく31項目に分類しています。

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・時間配慮がないなど		164	82	81	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		351	135	202	0	14
	加入時案内物	パンフレットなどのわかりづらさなど		858	5	68	25	760
	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)		1,700	6	231	474	989
	商品内容	CO・OP共済の商品内容について		14,732	84	2,634	8,122	3,892
	その他	その他 新規加入および商品に関すること		1,717	12	28	352	1,325
	小 計			15.9%	19,522	324	3,244	8,973
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		261	11	33	2	215
	加入手続き	加入手続き時の不満		1,061	95	42	86	838
	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		112	14	13	5	80
	その他	その他 新規加入事務に関すること		92	0	4	7	81
	小 計			1.2%	1,526	120	92	100
C 保全アフターサービス関連	加入後誤説明／説明不十分	加入後の手続きなどで不満を与えたもの		659	208	432	0	19
	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		1,412	55	465	231	661
	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		3,820	25	48	151	3,596
	解約手続き	解約の反映タイミングが遅いなど		3,059	76	18	3	2,962
	転入手続き	転入手続きがわかりづらいなど		421	12	35	5	369
	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		1,934	133	64	10	1,727
	控除証明／税金	控除証明書文言や対象範囲、共済金課税などに関して		853	1	13	0	839
	割戻	割戻の仕組みに関して		529	13	46	134	336
	受付窓口の不通	CC、会員生協などの受付窓口の不通や営業時間について		1,137	176	809	5	147
	その他	その他 保全・アフターサービスに関すること		3,905	13	255	130	3,507
小 計			14.5%	17,729	712	2,185	669	14,163
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		2,337	429	112	404	1,392
	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		42,151	589	1,273	38,916	1,373
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		4,167	40	455	3,082	590
	その他	その他 共済金・保険金支払に関すること		12,913	9	22	2,887	9,995
	小 計			50.2%	61,568	1,067	1,862	45,289
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		12,299	304	1,214	10,671	110
	個人情報の取扱い	個人情報の取扱い・紛失(危機)などについて		60	40	15	0	5
	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		119	49	46	0	24
	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		166	45	73	0	48
	健康ダイヤル	CO・OP健康ダイヤルの対応		41	3	7	10	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…商品が腐っていたなど]		749	88	146	29	486
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		8,887	8	5	18	8,856
	小 計			18.2%	22,321	537	1,506	10,728
				122,666	2,760	8,889	65,759	45,258

改善する

「組合員の声」からの改善を実現します。

「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。組合員さんからの「ヒント」に導かれ、商品改善やサービスが向上された例をご紹介します。



改善例 1

満期時のご案内をわかりやすくしました!!

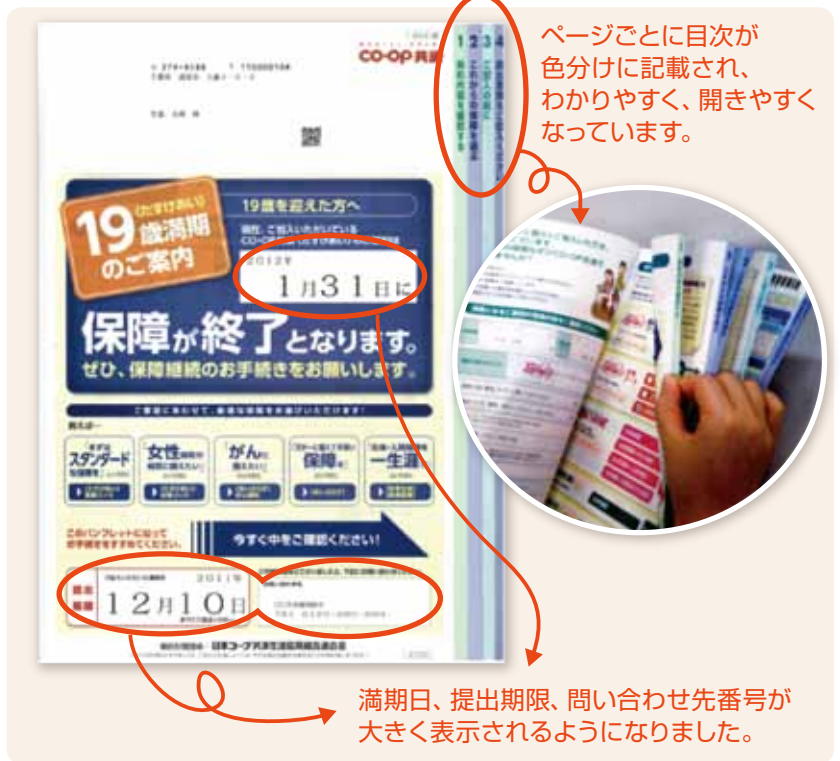


息子のジュニア18コースが満期を迎えたと案内が届きました。どちらに問い合わせをしたらいいのでしょうか？



満期案内について、字が小さく、文字が薄くて見にくい。もっと大きな字で分かりやすくしてほしい。

2012年1月に満期を迎えた組合員さんに向けたパンフレット一体型の満期のご案内をよりわかりやすく作成しました。



ページごとに目次が色分けに記載され、わかりやすく、開きやすくなっています。

満期日、提出期限、問い合わせ先番号が大きく表示されるようになりました。

共済金 請求忘れゼロ運動

共済金 請求忘れゼロ運動実施中!!

CO・OP共済は、共済金の請求を忘れずに行っていただくために複数の宣伝物でお知らせしています。



たまたま配達員の人に「請求忘れゼロ宣言」の用紙をもらい、「そういえば…」と思い電話してみました。そしたらすぐに請求できるとの答えをもらい、うれしかったです。



加入申込書付きパンフレットやハガキでもご案内しています。

改善例 2

女性コースの保障を充実しました!!



医療コースから女性コースへの変更を勧められたが、やはり女性特定疾病以外の病気入院でも、日額5,000円はほしいため、このまま医療コースでよいと思った。



掛金が手頃なL2000円コースに加入していますが、入院共済金が日額3,000円しかないので、掛金の支払いに余裕のある方は、最低でも日額5,000円以上支払われるコースへの加入をお勧めします。

ご意見・ご要望のなかで、多くいただいていた「保障内容」の改善として、2012年9月より女性コースの病気・災害(ケガ)入院の保障が増額になります。

※2012年9月1日以降の入院から適用となります。

保障内容

●実線枠が変更箇所、()内が改定前の保障内容

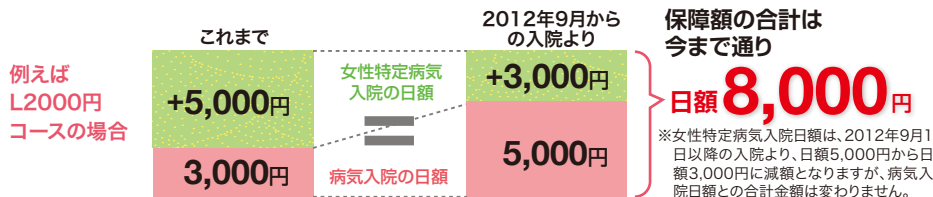
コース	L2000円コース	L3000円コース	L4000円コース
死亡共済金・重度障害共済金	100万円	200万円	300万円
災害死亡共済金・災害重度障害共済金	100万円	100万円	100万円
災害後遺障害共済金(程度に応じて)	最高 100万円	最高 100万円	最高 100万円
病気入院共済金(1日目から184日分)	日額 5,000円 (日額 3,000円)	日額 7,000円 (日額 5,000円)	日額 10,000円 (日額 8,000円)
病気長期入院共済金(270日以上連続した入院)	— 30万円 (18万円)	— 42万円 (30万円)	— 60万円 (48万円)
災害入院共済金(1日目から184日分)	日額 5,000円 (日額 3,000円)	日額 7,000円 (日額 5,000円)	日額 10,000円 (日額 8,000円)
災害長期入院共済金(270日以上連続した入院)	— 30万円 (18万円)	— 42万円 (30万円)	— 60万円 (48万円)
女性特定病気入院共済金(1日目から184日分)	日額 3,000円 (日額 5,000円)	日額 3,000円 (日額 5,000円)	日額 3,000円 (日額 5,000円)

※女性特定病気入院共済金は減額となります。そのため、女性特定病気での入院の場合は、改定前後で入院共済金の合計額は変わりません。

例 L2000円コースの場合、**病気・ケガ入院の保障が 日額3,000円から 日額5,000円になります!**

女性特定病気入院 女性がかかりやすい病気で入院した場合は **今まで通りしっかり保障!**

女性特定病気入院の場合は、病気入院の日額に保障が上乘せされます。



「女性特定病気入院」で保障するのはこれらを含む**88種類!!**

- 子宮筋腫 ●帝王切開
- 白内障
- 乳房・子宮・胎盤・卵巣のがん
- 膀胱炎 ●産じよくの合併症 など

※上記の保障額はL2000円コースの場合です。《たすけあい》女性コースの他のコース(L3000円コース、L4000円コース)についても同様の改定となります。
 ※入院日額の増額は、2012年9月1日以降に入院を開始した場合に適用となります。2012年8月31日までに開始した入院は増額前の入院日額が適用となります。

CO・OP共済
ピンクリボン
運動



ピンクリボン運動展開中!

ピンクリボン運動は、乳がんの啓蒙運動です。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させていきます。



市の検査で、「0期乳がん」がみつかりました。小さい細胞だから、めずらしいぐらいの確率で助かりました。女性コースの加入、本当に良かったです。ピンクリボン運動は、もっともっと前面に出して活動すべきです。

改善例
3

CO・OP共済の手続きの一部が ホームページからできるようになりました!



インターネットで請求手続きができればと思います。
最近、電話をかけるのが面倒です。

2011年7月4日より、一部の手続きがホームページからできるようになりました。それに伴い契約内容の紹介、通院(ケガ)共済金請求書類のダウンロード(通院日数50日以下の場合)、住所変更手続きなどが、ご利用いただけるようになりました。
※ご利用いただくには、事前登録が必要となります。
※ホームページからの手続きは一定の条件を満たした場合に限ります。詳しくはホームページにてご確認ください。



今回も大変助かりました。ネットで手続き書類のダウンロードが出来ようになったんですね!ますます便利になります。ありがとうございました。



インターネットで請求ができたので、なかなか営業時間に電話しにくい者には便利で良かった。ありがとうございました。



請求から振込までの早さにびっくりです。書類もHPからダウンロードできるので、やろうと思ったその時にすぐできて便利です。

コープ共済連ホームページ URL <http://coopkyosai.coop>

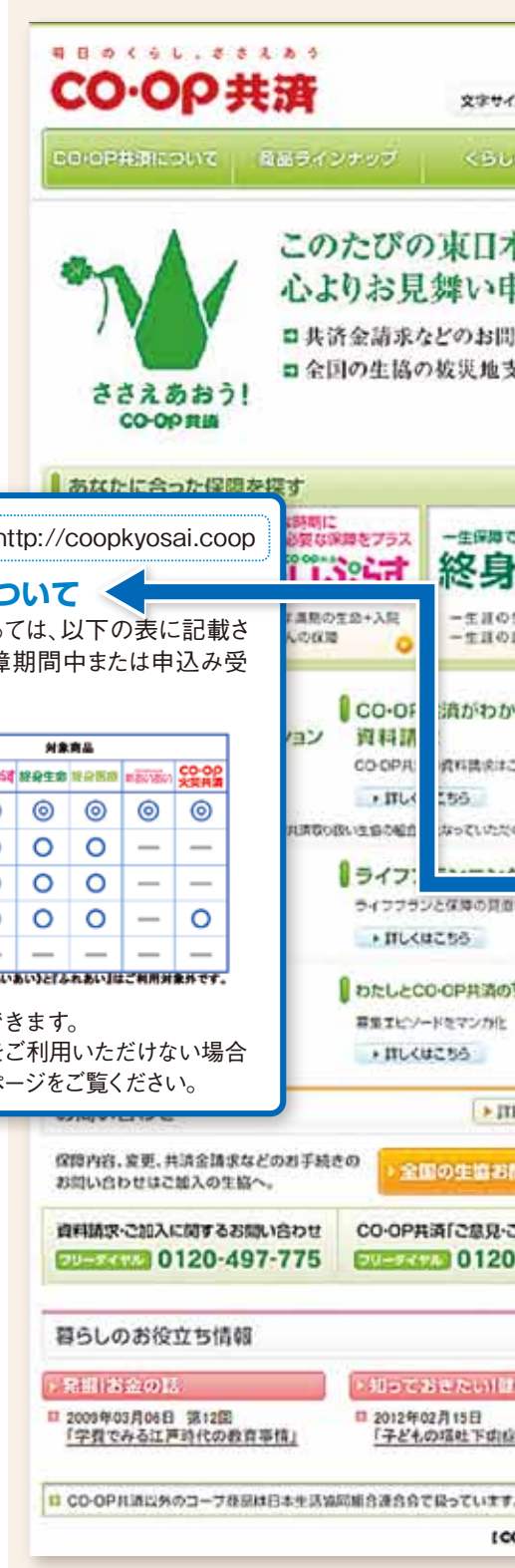
■ 利用可能な手続きについて

※当サービスのご利用にあたっては、以下の表に記載されている商品のご契約(保障期間中または申込み受付中)が必要です。

手続き内容	対象商品				
	ファミリー共済	健康生命 健康医療	新契約のCO-OP	大共済	CO-OP
契約内容を確認する	◎	◎	◎	◎	◎
契約者承認書の書類申請をする (承認: 契約者の変更)	○	○	○	○	—
住所変更の申請をする	○	○	○	○	—
組合員特約産変更届の書類申請をする	○	○	○	○	○
事故(ケガ)通院共済金請求書の書類申請をする	○	—	—	—	—

※(あいあい)と(あ)はご利用対象外です。

- ◎: 当サービスでお取り扱いできます。
- : ケースによってはサービスをご利用いただけない場合があります。詳細はホームページをご覧ください。



コールセンターは沖縄・札幌の2拠点体制です。

沖縄コールセンターの稼動に伴い、札幌コールセンターの着信数が落ち着き、応答率の改善がみられています。コールセンターの2拠点体制が安定したことにより、より多くのご契約者にスムーズにご利用いただけるようになりました。



確実でとても丁寧なご対応をありがとうございます。
「コープの共済に加入していて良かったなー」と改めて思いました。今後ともよろしく願いいたします。
コールセンターは沖縄ですか!? 応援しています!!



請求時の電話対応が、とても優しく、心あたまる思いで感謝いたしております。
ありがとうございました。



改善例
4

自転車事故防止のDVDと テキスト教材を作成しました!



個人賠償責任保険、自転車の事故は対象となるのか？
近頃の自転車マナーの悪さが急増している。マナーの悪さから来る事故でも支払いしているならちゃんと考えてほしい。

CO・OP共済では「自転車事故を防止したい」という思いより、自転車事故の危険性についてDVDとテキスト教材にまとめた「自転車事故防止学習プログラム」を作成しました。中学・高校生に向けた内容で、具体的な事故の実態、事故事例や賠償額までをわかりやすく解説しています。



URL http://coopkyosai.coop/bicycle_accident
テキスト教材は、ホームページからもダウンロードできます!

■ダウンロードできるもの

- ①「起こってからでは遅い! 自転車事故の恐ろしさ」テキスト(PDF)
- ②DVDおよびテキストを使用した自転車事故予防学習会の講師マニュアル
- ③自転車事故防止学習会申込書

※ホームページではDVDのダイジェスト版を視聴することができます。

この企画の教材を活用した学習会 受講者の感想をご紹介します。

実際にあった事例を基にしているだけあってとってもリアルで、改めて自転車の乗り方について注意が必要だと思いました。



自分にも思い当たる節があったので、今後は気をつけなければと思った。想像以上に賠償額が高額になることもわかって親にも迷惑をかけてしまうのだと思いました。



3年連続で
キッズデザイン賞
受賞!



KIDS
DESIGN
AWARD
2011

この企画が「ユニバーサルセーフティ部門」において第5回キッズデザイン賞(※1)『審査委員長特別賞』を受賞しました。コープ共済連では、三度目の受賞で初の上位賞となりました。

(※1)「キッズデザイン賞」とは、子どもたちの安全・安心に貢献するデザイン、創造性と未来を拓くデザイン、そして子どもたちを産み育てやすいデザインを表彰する制度です。



多くの方にCO・OP共済を知ってもらうため、 テレビコマーシャルを放映しました。

CO・OP共済のブランドのスローガン(ブランドステートメント)である「明日の暮らし、ささえあう」をテーマに、CO・OP共済の意義や価値をより多くの方々に伝えるコンテンツとして「届け隊合唱隊篇」、「笑顔を届けたい東日本大震災訪問活動篇」の2種類のテレビコマーシャルが放映されました。



一年以上前の入院ですっかり忘れていました。CMで「コープ共済届けたい」というのを見て、「もしかしたら…」と思い電話してみました。対応が親切で早いのにはビックリしました。ありがとうございました。



Ⅳ 組合員さんの満足度向上を目指した取り組み

組合員さんの満足度やご意見・ご要望をお聞きするためにアンケートを実施しています。全国からお寄せいただくアンケートは、商品・サービスの改善や満足度の向上を追求するために活用しています。

① アンケートのご紹介

コープ共済連で取り扱っているアンケートのうち、2種類のアンケートをご紹介します。

● ご加入ありがとうアンケート



「加入時の対応」について評価いただくため、共済証書と一緒にお届けしています。
 ※2012年3月から開始しています。
 ※一部の会員生協を除きます。

● 加入者アンケート



「加入時の対応」や「電話の対応」などを総合的に評価いただくために、共済金のお支払い通知と一緒にお届けしています。



手続きがカンタンで共済センターの対応が良く、請求案内がとても解りやすかったです。折り鶴ありがとうございます。コープは「組合員の声」アンケートがあるのがすばらしい。

② 「加入者アンケート」による満足度調査

2011年度、76,501名の組合員さんから「加入者アンケート」のご回答をいただきました。

このアンケートには、5つの組合員満足度(CS)評価項目があり、それぞれの設問項目について「大満足」5点、「満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点で、点数評価いただいています。

組合員満足度(CS)評価結果を商品別・コース別にまとめた『商品別「組合員満足度」と「組合員の声」(ご意見・ご要望)2011年度上期』を生協組織内で共有し、商品開発や業務改善の参考としました。

※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

【加入者アンケート】CO・OP共済についてお伺いします。

	大満足	満足	ふつう	やや不満	不満
◆ 加入時の対応は	5	4	3	2	1
◆ 電話の対応は	5	4	3	2	1
◆ 請求手続きのしかたは	5	4	3	2	1
◆ 掛金と保障内容は	5	4	3	2	1
◆ 総合評価は	5	4	3	2	1

全体概要

CS評価点数	5点満点	満足度スコア	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
CS1 加入時の対応	4.0	75.7%	大満足(21,646) 満足(35,405) ふつう(17,922) やや不満 不満 未回答										
CS2 電話の対応	4.2	86.5%	29,077 35,930 9,016										
CS3 請求手続きのしかた	4.3	86.8%	32,274 33,754 8,739										
CS4 掛金と保障内容	4.2	82.6%	28,086 34,647 11,696										
CS5 総合評価	4.3	90.6%	30,398 38,365 6,369										

2011年度の総合評価は4.3点、満足度スコア90.6%と高い評価をいただきました。



いつもすばやい対応で助かってます。これからもアンケートの意見を参考にサービス向上にがんばってください。

③サンキューメッセージ

アンケートなどでお寄せいただいた「組合員の声」のなかで担当者宛て、店舗宛てに届く「ありがとうの声」を「サンキューメッセージ」と位置付けています。サンキューメッセージを受け取った「担当者の声」をご紹介します。

Thank You, Message

退院して2~3ヶ月経った頃、あいコープの配達の方に加入を勧められました。
掛金も心配で、まだ退院して間もない「私は入れない病気なの」と事情を説明したところ、すぐに確認してくれました。掛金は1000円と安く、通院、住宅災害の保障もありました。
安い掛金で手厚い保障でお守りにと思い加入しました。ところが、その5ヶ月後にケガ、震災で家が半壊になり異常災害見舞金をいただきました。「あっ」と言う間に入金されて、驚きました。あいコープの方に感謝しています。佐藤さん、本当にありがとうございました。勧められたのも何かのご縁と思い、友人、知人にCO・OP共済の良さをアピールしています。

あいコープみやぎの組合員さん

The Answer

あいコープみやぎ 佐藤好則さん



「私は入れない病気なの」

おすすめのお声掛けをしたとき、即座におっしゃいました。V1000円コースをおすすめできることはわかっていましたが、安心して加入していただこうと、専門の担当である「告知ダイヤル」に連絡をとりました。組合員さんは加入手続きできることに驚かれ、さっそくその場で加入申込書をご記入されました。その後の共済金請求でもCO・OP共済を信頼いただき、感謝の声までもらえてお役に立てて本当に良かったと思いました。

Thank You, Message

今回、コープの店頭で行われていたアンケートクイズで「蜂（毒虫）にさされても通院の請求ができる」ことを知り、半年前でも大丈夫かな?と思いながら電話してみました。丁寧に答えて頂き、通院の請求ができるとのこと。早速書類を送って頂き、すぐに振込みをして頂きました。店頭アンケートが無かったら請求も忘れていたので、すごくありがたかったです。

コープえひめの組合員さん

The Answer

コープえひめ コープ今治店 越智美奈子さん



今回、組合員さんから「ありがとうの声」をお寄せいただき、本当に嬉しく思います。私は、いつも組合員さんとのコミュニケーションを大切に、笑顔で対応するように心がけています。その時は電話でしたが、いつものようにお答えしたように思います。そのことが、お役に立てたのであれば、とても良かったです。今後もより多くの組合員さんに、請求手続きの簡単さや充実した保障内容、スピーディな対応であるコープ共済の良さをお伝えできるように、日々頑張りたいと思います。

店頭で行われたアンケートクイズの用紙▲

V CO・OP共済の取り組みのご紹介

組合員さんから親しまれるCO・OP共済を目指して各種取り組みを行っています。

終身共済の愛称が
決まりました！

ずとあい



終身共済がスタート。あったらいい
なと思っていた保障の1つでした。



「終身共済」愛称募集は、2011年5月より開始され、91生協の組合員さんから
25,818件（読みで4,291種類）のご応募をいただきました。

一生涯の保障を望む「組合員の声」にこたえて2011年
7月に誕生した終身共済。「組合員の声」から誕生し
た終身共済だからこそ、愛称も全国の組合員さんと
一緒に考えました。

多くの募集から、これからも、《たすけあい》《あいぶ
らす》同様に“あい”が“ずと”続くようにという願
いが込められた愛称になりました。《たすけあい》《あ
いぶらす》同様《ずとあい》に親しみをもって
いただき、加入者の輪をさらに広げていきたいと思
います。

愛称応募時に寄せられた由来・理由の一部をご紹介します。

- ずと（一生）保障（愛）が続くという意味で。
- 終身⇒ずと愛を持って変わらず見守って助け合うというイメージで。
《たすけあい》《あいぶらす》と共に親しまれるように



CO・OP共済のブランドに対する取り組みのご紹介

CO・OP共済のブランドは、組合員さんが思い浮かべるCO・OP共済の特徴のことです。
CO・OP共済の特徴を理解してもらうために具体的な取り組みを進めています。

明日の暮らし、ささえあう

CO・OP共済

取り組み①

ブランドのスローガン（ブランドステートメント）
が決定しました。

取り組み②

親しみやすい新キャラクターを作成中です。



加入のきっかけは、やはりコープというブランドの信用できるかんじと
いいですか、きちんとしている印象で入ったと思います。

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』からなっています。
『CO・OP共済の「組合員の声」への対応方針』は、コープ共済連と会員生協に働くすべての役職員が、「組合員の声」は、生協の事業にとって、大切な声、貴重な助言とうけとめ、「組合員の声」にもと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めざすことを表明しています。

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は厳重に管理します。

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

全職員がCO・OP共済の未来を考えています！



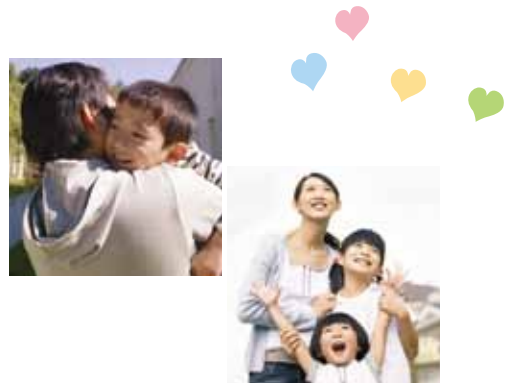
請求手続き、迅速に対応いただき、ありがとうございました。今後とも、全生協職員様のガンバリをお願いします。

2020年のCO・OP共済のありたい姿について考える「2020年CO・OP共済の航海図ワークショップ」に全職員が参加し、意見を出し合いました。組合員さんのために“生協職員”として何ができるかを職員全員で考え、改善へ繋げていきます。



「組合員の大切な声」報告集 2012

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年度より発行している「組合員の大切な声」報告集は、今回で5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。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。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。また、支払内容や共済金請求書類については、契約内容、請求内容によって異なる場合があります。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。

発行のねらい

- ①「組合員の声」をCO・OP共済事業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(コープ共済連、会員生協)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」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(コープ共済連、会員生協)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。

対象

全国の組合員の皆様、CO・OP共済に携わるすべての職員

レポート対象期間

2011年度(2011年3月21日～2012年3月20日)

団体名の表記について

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。日本生協連は正式名称が「日本生活協同組合連合会」、略称が「日本生協連」です。

※本冊子の報告内容部分において、一部対象期間が異なるデータには対象期間を明記しています。

発行日：2012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。



この印刷物は再生紙と
植物油インキを使用しています。

