

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2017



日本コープ共済生活協同組合連合会

# 「2017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  
代表理事専務 荻原 多加資

2016年度末、CO・OP共済の加入者は809万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、組合員のみなさんが出資し、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成果の1つになればと考えています。

CO・OP共済は、2016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4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。

CO・OP共済は、組合員から寄せられた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。2017年度(9月契約発効分から)も、組合員の声に応じて、2つの大きな商品改善を予定しています。

1つ目は、《たすけあい》65歳満期を迎えた方を対象に、掛金同額で85歳まで保障できる「《あいぶらす》プラチナ85」を新設します。これまで《たすけあい》65歳満期を迎えると保障できなかった「ケガ通院」や「賠償責任」にも対応できるように、「新コープのケガ保険」や「個人賠償責任保険」をプラチナ85と一緒に加入し易くします。また、これまでCO・OP共済に加入していない70歳までの方もプラチナ85へ新規加入が可能となります。

2つ目は、《たすけあい》やプラチナ85と一緒に加入できる個人賠償責任保険の月額保険料を170円から140円に値下げし、自転車事故等に対応した保障額上限を1億円から3億円に上げます。

これからも、組合員の「ありがとうの声」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、組合員の1つ1つの声を大切に業務改善に努めていきたいと思っています。

## CO・OP共済が4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「2016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、2015年に続き、4年連続第1位という評価をいただきました。今後も組合員のみなさまにご満足いただけるよう努めてまいります。



2016年度JCSI(日本版顧客満足度指数)  
調査結果 生命保険部門



# 194,800件の 「組合員の声」を

いただきました。(2016年度)

2016年  
809万人

2015年  
794万人

2014年  
779万人

2013年  
766万人

2012年  
753万人

2011年  
730万人

2010年  
698万人

2008年  
644万人

2007年  
626万人

2006年  
586万人

2005年  
538万人

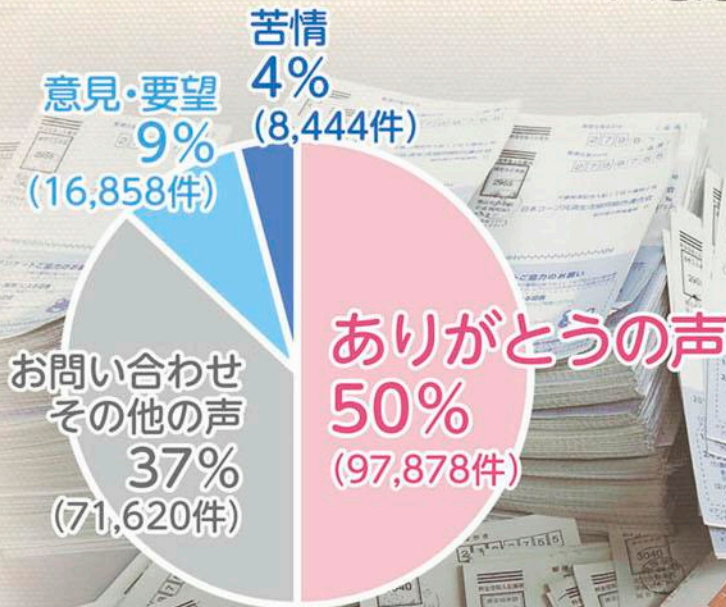
2004年  
489万人

2000年  
327万人

1999年  
277万人

1994年  
109万人

1984年  
CO・OP共済(たすけあい)スタート



※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)(まっとうあい)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、2016年度末、851万人を超えます。

「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

「2017年度 組合員満足向上をめざして」代表理事専務 荻原 多加資	2
「ありがとうございます」にありがとう	4
大阪いずみ市民生協の取り組み	6
生協くまもと 熊本・大分地方地震を体験して	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

ありがとう

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



保障についてよく知らない私にわかりやすく説明していただきました。妊娠中にも関わらず、保障に入ることができ、安心して出産を迎えることができました。

※ご加入には一定の条件があります。



ユーコープ  
大本 明子さん

このような「ありがとうの声」をいただいたことにとっても感謝しています。

ご案内をさせていただいていると「無理に加入を勧められてしまうのではないか」と、お話をするまでは不安に思われている組合員もいらっしゃるようです。組合員にCO・OP共済を知っていただくためにも、「目の前の組合員ときちんと会話をする」「わかりやすく伝える」ということをご案内する時に大切にしています。

CO・OP共済の思いが一人でも多くの組合員に伝わっていくといいなと思っています。

## 大本さんの 取り組みについての 会員生協の声

大本さんは2016年度年間で「ありがとうの声」を12件もいただいております。その内容も「親身になって対応してくれた」というものも多く、日々、大本さんがCO・OP共済の助け合いの精神で仕事をされている姿勢の表れだと思います。

また、大本さんは宅配センターの中でも共済の日常推進定着に向けて献身的に取り組んでおり、一緒に働いている職場の仲間からも大きな信頼が寄せられています。

感謝の声カード

ありがとう

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



生協職員さんと初めてお会いしたとき、初対面にもかかわらず、気楽にお話しでき、信頼できる方だと思い、即日加入いたしました。今後ともよろしくお祈いします。



コープさが  
齊藤 ゆかりさん

今回はありがとうの声をいただき本当にありがとうございます。

私はいつも第一印象が大事と考えていて、訪問時のドアが開いた瞬間の出会いを大切にしています。配達の担当さんからの大事なお約束なので一期一会と思って組合員に寄り添って提案をさせていただいています。その事が組合員に少しでも届いていることがわかりとてもうれしく思います。私は人と接することが大好きです。これからもみんなが笑顔になれるように取り組んでいけたらと思います。

## 齊藤さんの 取り組みについての 会員生協の声

生協の商品や地域のことなど暮らしに役立つ情報もご案内して楽しくお話しする中から、組合員のニーズをしっかりと伺いして、組合員のご家族に合う保障を提案しています。また、加入された時だけでなく、共済金の請求なども気軽に組合員宅を訪問してお手伝いしています。

2014年度より加入時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。「感謝の声カード」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。

感謝の声カード

ありがとう

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



保障の書類やコースが多すぎて困惑しておりましたが、担当の方がとても詳しくわかりやすく説明して下さいました。「わからないことは何度でも聞きに来て下さい」という言葉に安心感を覚えました。



コープやまぐち  
上村 直さん

私が共済推進で一番大切にしているのは、コープ共済にご加入いただいた方への「お変わりありませんか?」の声掛けです。加入後の生活の変化やお困り事に気づき、共済金のご請求忘れも防止するためです。このために共済推進だけでなく日常の仕事の中でも、常に「組合員にとって自分に何ができるのか?」を考えています。

組合員が保障の見直しをお考えになる時は、組合員のご希望と暮らしに寄り添った提案を目指しています。これからも、「コープ共済に加入していて良かった」と思っていただけ丁寧な推進を心がけ、組合員の喜ぶ顔が見たいです!

上村さんの  
取り組みについての  
会員生協の声

上村さんは現在チームリーダーとして業務にあたっています。元共済推進担当としての経験を活かして、チームメンバーだけでなくセンター全体のスキルアップ、また、楽しく推進するためのムードづくりなど、様々な趣向を凝らしてくれています。上村さんの活動の根底にあるのは、「組合員に寄り添った提案」でお役に立ちたいという強い意志です。彼の活動がセンター全体にさらに波及することを願っています。

感謝の声カード

ありがとう

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



- 共済のこと以外にも話を聞いてくれて、親近感ももてて安心して共済に入れました。
- 加入時、丁寧にご説明いただきました。セールストークではないのが好印象でした。



みやぎ生協  
高橋 純子さん

ほとんどの組合員が初対面です。その初対面である私を信頼してくださり、たくさんの「ありがとうの声」を送っていただき、みなさまに感謝申し上げます。

会話の中から組合員の思いをお聞きすることで、「将来を考え、無理なく続けていただけるプランのご提案」を心がけています。これからも、組合員一人おひとりからの「ありがとう」のお気持ちを励みに、「組合員の声」を一人でも多くの方へ広めていきたいと思いをします。

高橋さんの  
取り組みについての  
会員生協の声

高橋さんは、日頃から「訪問した組合員にご納得いただける案内をしたい」と話しています。「CO・OP共済の良さをたくさんの人に伝えたい」という思いが、たくさんの組合員に伝わって、「ありがとうの声」をいただいています。同僚からの信頼も抜群の高橋さんです。

# ～大阪いずみ市民生協 CO・OP共済ご契約状況確認活動の取り組み～ 高齢契約者の共済金請求忘れを ゼロにするため、訪問活動を続けます。

## 取り組みのきっかけ

保険業界では、高齢の契約者が亡くなられても未請求のためお支払いすべき保険金が支払われていないケースが多数存在していたことを重く受け止め様々な取り組みを始めています。大阪いずみ市民生協では、独自の取り組みとして、2年前より高齢の契約者への状況確認活動をスタートさせました。取り組みの担い手である保障スタッフは、訪問や電話連絡により高齢の契約者に共済金の請求忘れがないか確認し、契約者やそのご家族へ契約内容や保障内容を再案内するという活動を地道に続けています。

※保障スタッフ:CO・OP共済の推進を専任で行うスタッフ。

共済は加入いただいてからが大切です。大阪いずみ市民生協では、いつでも組合員のお役に立てるようにと配送担当は共済金の請求セットを常時携帯しています。しかし、ご高齢になり、世帯人数も減り、商品利用もなくなり、生協との接点が無くなってしまった組合員にこそ、お役に立てないと「生協の共済」の意味がありません。創世記の生協を支えてくれた組合員です。「やっぱり生協で良かった」と言っていただけよう、継続した活動にしたいと思います。

大阪いずみ市民生協  
江川 晴久さん



## 活動の目的

### 1. 共済金の請求忘れがないかを確認し、請求手続きの案内をします。

高齢の契約者が亡くなられた場合、共済金が未請求のため遺族に支払われていないケースがあります。保障スタッフは契約者への訪問や電話連絡をし、共済金の請求忘れがないか確認します。請求忘れがあれば、保障スタッフは請求手続きの案内を進めます。

### 2. 契約状況と連絡先を確認します。

高齢の契約者の登録住所や連絡先を確認し、必要があれば住所変更や契約者の変更手続きを進めます。このことで、コープ共済連から契約に関するご連絡ができる状態を維持します。

## 1. 状況確認活動の対象となる商品・対象となる方

### ①被共済者が65歳以上の契約者への状況確認活動(電話確認・訪問)

CO・OP共済全商品を対象にしています。その中で、被共済者が65歳以上で契約が失効している契約者に対して状況確認を行います。65歳で満期終了する商品など、契約者が気づかぬうちに契約が失効となっていることのないよう、今までご加入いただいていたお礼とこの間、請求忘れとなっているものが無いかを確認し、必要に応じて再加入を案内します。

## ②80歳以上の契約者への状況確認活動(訪問)

CO・OP共済全商品を対象にしています。その中で、80歳以上の契約者かつ被共済者で掛金引落口座名義人、登録組合員名が同一契約のうえ家族加入がなく、商品利用もない組合員に対して実施しています。一人暮らしの可能性が高い対象者に実施することで、困っていることなどをお聞きし、相談窓口としてなんでも相談してもらえるような存在を目指しています。

## 2. 活動方法のご紹介

### (65歳以上の場合)

①対象者リストを作成し、電話確認・訪問活動を行います。

電話掛けを行い、つながらなかった場合に訪問します。

「こんにちは、大阪いずみ市民生協の□□です。〇〇様でしょうか。今日、ご訪問させていただいたのは、〇〇様に長い間、続けていただいていた共済の契約が失効になってしまったのでご案内に伺いました。ご契約いただいていた間、入院などでの請求忘れはございませんか。」

### (80歳以上の場合)

①対象者リストを作成し、訪問活動を行います。

訪問活動では、各職員が以下のように声を掛けます。一人暮らしと想定される対象者を訪問することで、保障内容を案内し、請求忘れをなくします。

「CO・OP共済で地域を担当しています□□です。〇〇さん、お変わりありませんか。共済金のご請求手続きなどわからないことや困ったことがあれば、いつでもご相談ください。」

※不審者と間違われのないため、大阪いずみ市民生協の保障スタッフとわかる身なりをし、身元と活動の目的を明確にお声を掛けます。

②訪問活動により、登録住所や連絡先に変更がないか確認を行います。訪問活動により所在と被共済者の状況が確認できた際は調査を終了します。住所や電話番号、契約者名の変更の必要性を発見した場合は、手続きを行います。ご入院やご逝去などの事実を発見し、共済金をお支払いできる可能性がある場合は、請求手続きを案内します。

## 調査活動を実施して

契約者の中には高齢のため施設に入居されている方も多く、契約の存在を家族がご存知ないケースもありました。状況確認活動は家族の方に契約の存在を案内できるきっかけとなりました。

契約に関する連絡をご子息にしてほしいという声をいただいたり、契約者が逝去しているケースについては、請求されていないケガや入院の事実がわかる場合があり、ご請求の案内を進めることもできました。状況確認活動の機会を通じて、お困りの状況を知りお役に立つことができました。



### ★調査時にいただいたありがとうございます

- 契約者のお嬢さんより「今回電話をもらったことで、保障の内容が確認できてよかった。」
- 「1件1件訪問されているんですか?大変ですね。気を付けて頑張ってくださいね。ありがとうございました。」
- 「わざわざありがとう。来年4月で満期を迎えるのですが、これとお世話になることなく元気になっています!」
- 「再加入のとき、家まで来てくださって、親切・丁寧にわかりやすく説明していただき、満足しています。」

## ～熊本・大分地方地震を体験して～

# 組合員さんの生活のお役に立てるよう、 息の長い被災地支援活動を続けます。



生協くまもと  
永田 憲一さん

熊本地震が発生して1年が経ちました。今回の熊本地震は4/14(M6.5)と4/16(M7.3)の2度にわたり大きな地震が発生し、甚大な被害をもたらしました。生協くまもとでは発災直後から、全国の生協の支援を受けて被災地支援・事業継続を中心に活動いたしました。地域の方や組合員からは多くの感謝の声をいただき、あらためて生協が果たした役割について実感いたしました。

共済事業では、ご契約者訪問活動(異常災害見舞金)に全国42生協(のべ779名)の

支援をいただきました。あらためて心より感謝申し上げます。組合員からは、「思いもよらないお見舞金に涙を流した」など感謝の声をいただき、CO・OP共済の素晴らしさを実感すると共に、更にお役立ちの輪を広げる必要性を感じました。生協くまもとではこれからも息の長い被災地支援を継続して参りますが、復興まではまだまだ長い時間がかかると思います。今後ともみなさまのあたたかいご支援をどうぞよろしくお願いいたします。

## 生協くまもとの震災時の活動への感謝の声



二度も大地震に遭い、大変な思いをしていた時、早速非常用詰め合わせセットを届けていただき、2名の方が揃って自宅まで訪ねてきて、請求手続きをしていただきました。対応が早くとても感謝しています。

※震災当時には、組合員のお宅に、レトルトカレーやパン、缶詰、お水、お皿などの非常用詰め合わせセットを届ける活動なども行いました。

今回の共済金申請は、熊本地震の直後の事で、こんなに早く手続きが済み、共済金が入金されるとは思いもせず、また、地震の4日後には近くのスーパーやコンビニが休業にもかかわらず、食料品の配達があり、助かりました!

生協くまもとでは、震災直後より一日も休まず通常通り営業を続けてきました。共済事業では訪問活動を実施して迅速に共済金をお手元にお届けすることを第一に考えてきました。今も震災時に請求できなかった共済金や見舞金がないか案内を継続しています。仮設住宅への被災地支援活動では、移動店舗による食品や日用品の販売、映画上映会、「こーぶ喫茶」の運営などを継続しており、憩いの時間を提供し続けることを目指しています。



仮設住宅でサロン活動「こーぶ喫茶」を継続しています。子どもからお年寄まで多くの方に団らんスペースとして利用していただいています。

## 異常災害見舞金について

異常災害見舞金・・・CO・OP共済は、地震、津波または噴火を原因として罹災したCO・OP共済の共済契約者の世帯に対して、住宅や家財に被害があった場合、被害状況に応じて、一世帯に対して一回のお見舞金をお渡ししています。



地震後も配達を休むことなく続けてくださり、その際に災害見舞金の案内をいただきました。調査にいらした方も優しく声を掛けてくださり、ありがたかったです。見舞金もすぐに振り込まれ、対応の早さに驚きました。



# 「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



組合員の感謝の声

感謝の声

□□□□□□□□□□  
□□□□



組合員のご意見・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

# 「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>



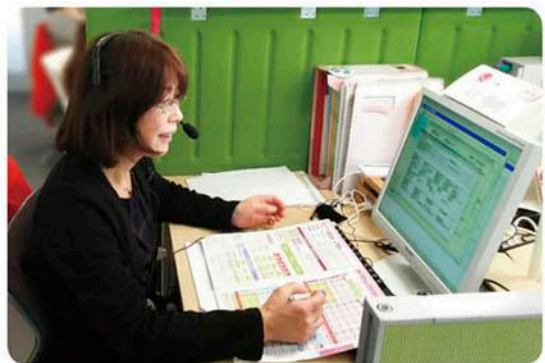
### CO・OP共済 「ご意見・ご要望」の窓口

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

2016年度の苦情総件数は8,444件と、残念ながら昨年度以前の実績を上回る結果となりました。しかし一方で、業務改善につなげるため、苦情をより多く記録に残す取り組みの成果でもあります。苦情の内訳としては、「会員生協の組合員対応」や「コールセンター受付対応」に対する苦情が増加しています。この2つは、コープ共済連の2017年度苦情の重点課題として取り組みます。

(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にご納得いただいたものは「意見・要望」と捉えていました。



# 組合員へのお役立ちのために メンバー一同、チームプレイで頑張ります ～共済金第1部支払案内G～

メンバー23名全員で、1日600件程の組合員・会員生協のみなさまからの共済金支払いに関する電話、コールセンターでの業務範囲を超えた共済金支払いに関するお問い合わせや苦情案件の対応に日々奮闘しています。

電話対応は一見、個人業務のように見えますが対応に苦慮しているメンバーがいれば周りのメンバーも、一緒に内容を確認しながら回答に必要な資料を探します。電話が終わった後にはメンバー同士で対応を振り返り、ご案内した内容を確認し合うなど日々チームプレイを大切に、お互いに助け合い学び合いながら業務に取り組んでいます。



▲左から、中尾さん、今野さん、慶徳さん

## 支払案内Gに寄せられた声



昨日、手術倍率に関して何を基準に決めているのか問い合わせし、担当者から説明いただきました。その説明がとてもわかりやすかったので、お礼を伝えたく連絡しました。対応してくれた担当者へお礼を伝えて欲しいです。

## 支払案内Gの「声」

### 今野さん

統括リーダーとして組合員の苦情対応や他グループとの業務調整、業務改善を行っています。「請求に診断書が必要なんて知らなかった」「受けた手術が保障の対象外なんて納得できない」など、ご立腹されなかなかご理解いただけないこともあります。そんな時は一方的に決まり事を押し付けず、いったんご事情を「傾聴」する姿勢を大切にし、その上でできることできないことを丁寧にお伝えするよう心がけています。また、苦情や要望のお声があれば、「組合員の声」として記録し、グループ全体で業務改善につなげていけるように取り組んでいます。

### 中尾さん

組合員からの電話対応の他、会員生協、コールセンターからの質問への対応、メンバーからの相談業務などを行っています。日々の電話の内容は、保障内容の説明や、請求に必要な書類の取得方法などの基本的なことから、手続き方法に関する苦情、事業細則の内容への回答まで多岐にわたります。どのようなお問い合わせも、一つ一つ丁寧にわかりやすく回答することが組合員満足へつながると信じて、知識の研鑽や話し方の向上に努めています。

## 支払案内Gの目指すところ

「フリーダイヤルの受電率95%以上を維持」「丁寧で迅速かつ正確な案内」を目指し、力を合わせて取り組んでいます。お問い合わせの中には、通常のマニュアルでは対応しきれないような複雑な内容も多々ありますが、公平性を保ちつつ個々の事情に耳を傾けるようにしています。電話の先ではご本人やご家族が、病気やケガ等で大変な思いをされています。そんな中でご連絡をいただいていることに思いを馳せ、相手の気持ちに寄り添った対応を大切にしながら、メンバー一同、組合員へのより一層のお役立ちにつなげられるように努めていきたいと思ひます。

# 「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。

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。



写真中央は、2015年度「全国CSランキング」1位のとくしま生協 坂野佳孝 さんです。

## 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していただいています。



### 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。2016年度には約22,874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85.9%となっています。

CS評価点数	5点満点	満足度スコア	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	4.53	84.9%	[Progress bar showing 84.9% completion]									
CS2 時間帯や場所等の配慮	4.40	79.7%	[Progress bar showing 79.7% completion]									
CS3 商品説明のわかりやすさ	4.39	81.2%	[Progress bar showing 81.2% completion]									
CS4 チラシのわかりやすさ 加入申込書の記入のしやすさ	4.19	74.2%	[Progress bar showing 74.2% completion]									
CS5 総合評価	4.45	85.9%	[Progress bar showing 85.9% completion]									

※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



#### 感謝の声

**加入相談で大満足のプランです。**  
親身になって相談に乗っていただき、大満足のプランに申し込む事ができました。加入後もお店に買い物に行くと、笑顔で声を掛けて下さり、ホッとします。月々の支払いをグッと少なくする事ができ感謝です!



#### ご意見・ご要望の声

**チラシや申込書がわかりづらいです。**  
担当者の説明はわかりやすかったが、担当者の方がいなければ自分だけでは多分加入しなかった。店頭チラシがわかりづらく、申込書も1人では書けないと思う。チラシをもっとわかりやすくしてほしい。



## 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。2016年度には約27,682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70.4%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	3.95	60.0%											
CS2 担当者に繋がるまでの時間	3.51	47.5%											
CS3 オペレーターによる電話対応	4.25	75.0%											
CS4 帳票の書きやすさ/わかりやすさ	4.06	66.8%											
CS5 総合評価	4.07	70.4%											

※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



### 感謝の声

オペレーターさんの対応が明るくていいです。いつも電話でていねいな対応をしていただけます。話上手ではない私でも、不安なく電話できます。様々な質問にもすぐに答えてもらい助かってます。顔が見えない分、あかるく元気な声で、わかりやすく相手に合わせて対応できるオペレーターさんに感謝しています。



### ご意見・ご要望の声

提出書類が多くて面倒です。他の県へ引越した際、色々な書類提出物がありすぎて面倒だった。もう少し簡単にしてほしいです。



## 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。2016年度には約133,938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	4.47	81.0%											
CS2 電話の対応	4.58	87.5%											
CS3 請求手続きのしかた	4.59	87.9%											
CS4 掛金と保障内容	4.47	85.0%											
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



### 感謝の声

妊娠中に加入できて良かったです。妊娠中に加入できるとホームページで見て、即加入申し込みをしました。妊娠中は何事もなく順調でしたが、出産中に赤ちゃんが下りて来ず緊急帝王切開に。加入しておいて本当に良かったです。私も赤ちゃんも元気に退院できました。

※ご加入には一定の条件があります。 ※正常分娩の場合、お支払いできません。



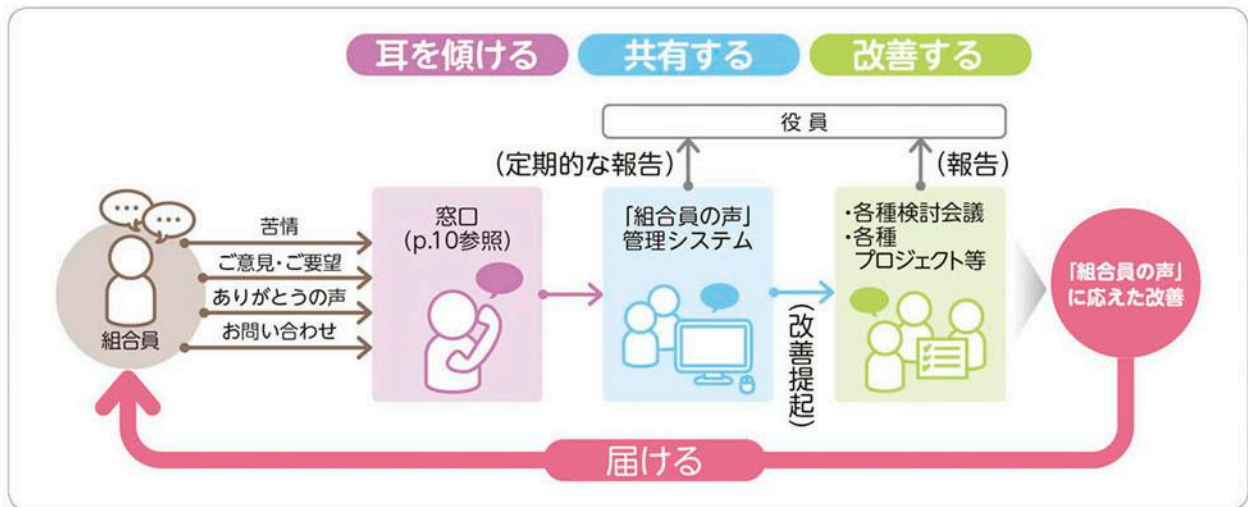
### ご意見・ご要望の声

ホームページで支払い対象手術を確認したいです。支払いも早かったです。ただ、手術の支払い対象が、電話確認しないといけないので、そこが少し面倒。ホームページで対象の手術内容がわかると便利。息子と同時に請求する必要がなければやめていたかも。

# 「組合員の声」と向き合い 組織全体で考えます。

## 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。



オペレーターとの話が、きちんと班担当の方に伝わっており、電話連絡して下さっています。報連相がきちんとされると、安心感をもちました。

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、さらに詳細な中分類(31項目)に整理して管理しています。

[2016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		307	282	24	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		654	425	225	0	4	
	加入時案内物	パンフレットなどのわかりづらさなど		415	55	246	73	41	
	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)		1,858	60	577	1158	63	
	商品内容	CO・OP共済の商品内容について		9,985	150	2373	6707	755	
	その他	その他 新規加入および商品に関する事		2,067	97	226	399	1345	
	小 計			7.8%	15,286	1,069	3,671	8,337	2,209
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		283	53	137	8	85	
	加入手続き	加入手続き時の不満		979	688	52	178	61	
	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		683	322	112	17	232	
	その他	その他 新規加入事務に関する事		26	5	3	0	18	
	小 計			1.0%	1,971	1,068	304	203	396
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		699	392	305	0	2	
	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		849	90	602	111	46	
	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		2,138	271	1,422	130	315	
	解約手続き	解約の反映タイミングが遅いなど		262	166	11	14	71	
	転入手続き	転入手続きがわかりづらいなど		157	66	58	17	16	
	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		596	142	151	132	171	
	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		302	136	12	15	139	
	割戻	割戻の仕組みに関して		950	169	508	141	132	
	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		5,060	550	4,129	348	33	
	その他	その他 保全・アフターサービスに関する事		1,405	50	614	524	217	
小 計			6.4%	12,418	2,032	7,812	1,432	1,142	
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		3,309	1,403	531	922	453	
	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		58,888	556	1,417	56,455	460	
	共済金書類／案内物	共済金請求書類、案内物などに関して		2,570	211	406	1,843	110	
	その他	その他 共済金・保険金支払に関する事		2,769	33	9	2,262	465	
	小 計			34.7%	67,536	2,203	2,363	61,482	1,488
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		29,677	1,350	2,250	25,993	84	
	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		98	60	10	26	2	
	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		600	278	82	219	21	
	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		223	76	133	6	8	
	健康ダイヤル	CO・OP健康ダイヤルの対応		25	4	3	7	11	
	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]		781	269	180	113	219	
	その他	その他 いずれにも含まれないこと		66,185	35	50	60	66,040	
	小 計			50.1%	97,589	2,072	2,708	26,424	66,385
総合計					194,800	8,444	16,858	97,878	71,620

# 「組合員の声」を 原点とした改善を進めます。

改善  
1

## 《たすけあい》に先進医療特約を新設しました!



ご意見・  
ご要望の声

いつも素早い支払い、ありがとうございます。先進医療の特約がつけられたらいいのになあと思っています。



### 先進医療の内容・特にご案内したい特徴

CO・OP共済では、2016年9月より先進医療特約をスタートしました。

先進医療特約は、《たすけあい》に月掛金100円で付帯してご加入いただくタイプの商品です。手ごろな掛金で、先進医療技術料にかかる自己負担額の保障と一時金を合わせて、1回の受療あたり最高1,000万円まで保障します。

支払対象となる先進医療は、医療技術を受けた日において次の項目にすべてあてはまるものに限りです。

- ・厚生労働大臣が定める「医療技術」であること
- ・医療技術ごとに定められた「適応症」(対象となる病気や症状)に対するものであること
- ・厚生労働大臣が定める施設基準に適合する医療機関で行われるものであること

※《たすけあい》J1900円コース・V1000円コースには付帯できません。

#### 改善前(特約開始前)

先進医療は健康保険の適用外の治療のため、非常に高額な負担となる場合があります。このような高額な自己負担に対する保障を提供できていませんでした。



#### 改善後(特約開始後)

先進医療特約を新設することで、月掛金100円と手ごろな掛金で、高額な自己負担にも備えることができ、治療の選択の幅を広げることができるようになりました。



感謝の声

先進医療特約に関心をもっていたところ、タイミングよく案内のチラシが入ってきました。プラス100円というのも大きな魅力です。これでまたひとつ安心です。

#### 主な先進医療の平均技術料

① 重粒子線治療(膵臓がんや胆膵がんなど)

平均 **309万3,057円**

② 白内障に対する多焦点眼内レンズを用いた水晶体再建術

平均 **55万4,707円**

厚生労働省「先進医療 実績報告書」  
(平成28年度)



#### 担当者コメント

先進的な医療技術が発展し、先進医療による療養を受けられる医療機関が増加しています。そのような状況から先進医療保障を実施することで、組合員にお役立ちできる機会を増やすことができました。特約の新設にあたって留意したポイントとしては、技術によっては実施医療機関が限られているため、医療機関までの交通費や宿泊費等にご使用いただけるよう、先進医療一時金も合わせて保障できるようにしました。

今後も組合員のお役立ちができるよう、組合員の声に日々耳を傾け、よりよいCO・OP共済とな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

聴覚・言語に障がいのある方も共済金の請求がしやすくなりました!



ご意見・ご要望の声

- 耳に障がいがあるため電話ができない。FAXやメール等何か方法はありますか?
- 高齢で耳が遠く電話で話を聞くのが難しいです。



障がい者対応(請求確認票)の概要

共済金の請求受付は主にコープ共済センターにて電話で承っていますが、中には聴覚や言語の障がいがあり、身近に親族もいないため電話での請求のお申し出が困難な方がいらっしゃいます。そのような方も共済金の請求ができるよう準備したのが、書面で請求内容の聞き取りをする「共済金ご請求内容確認票(以下、確認票)」です。ご記入いただいた確認票をもとに請求書類をお送りしています。

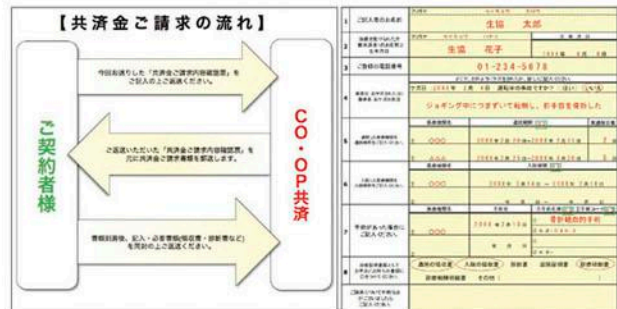
改善前

これまでの確認票は簡易的で組合員にはわかりにくく、請求の受付に必要な項目が未記入の状態で返送される場合もありました。結果として、確認票に様々なパターンの案内を付けて送らなくてはならず、請求受付の事務が煩雑になっていました。



改善後

- ①「記入漏れの防止」のため、確認票の書式をカラー化して記入箇所を明確にしました。
- ②「記入しやすさ」を目指して、レイアウト変更・記入欄の拡大を行いました。
- ③共済金請求の流れを「視覚的にわかりやすくする」ため、同封の説明書を図式化しました。



担当者コメント

アンケートはがきやお手紙で「共済金請求したいが電話ができない。他に方法はないのですか?」といったご意見をいただきます。聴覚や言語に障がいをお持ちの方でもご請求いただけるよう留意したのが「共済金ご請求内容確認票」での書面对応です(個人情報保護の観点からFAXでのやり取りは行っておりません)。今回、視認性を向上させ、見やすく、書きやすい書式に改訂を行いました。今後も組合員みなさんの声をもとによりわかりやすい書式に改善していきたいと思っております。

# 「組合員の声」から 改善を実現します。

改善  
3

「控除証明書(共済掛金払込証明書)兼 割戻通知書」の  
記載内容がわかりやすくなりました。



- 「何か届いたけどこの通知は何ですか? 控除証明書と思わず破棄してしまっただ。」
- 「《あいぷらす》の割戻金の請求方法がわからない。」



## 「控除証明書(共済掛金払込証明書)兼割戻通知書」改善の経緯

2015年度より、それまで別々に発送していた「控除証明書(共済掛金払込証明書)」と「割戻金通知」を1枚にしましたが、改定後の通知について「控除証明書とわからず破棄してしまっただ」などのお問い合わせを多くいただきました。このため、2016年度より、控除証明書であることがわかりやすいように改善しました。また《あいぷらす》の割戻金通知書についても「請求方法がわからない」というお問い合わせを多くいただいたため、お電話やインターネットで手続きできる旨の案内文を追加しました。

図<控除証明書(共済掛金払込証明書)兼 割戻通知書>



割戻通知書 控除証明書(共済掛金払込証明書)

割戻通知書 図左面:前年度に払込まれた共済掛金に対して、発生した割戻金の金額や返還方法を案内した書類。

控除証明書(共済掛金払込証明書) 図右面:「生命保険料控除」で使用する書類で、年末調整や確定申告時に申告書に添付する書類。

※生命保険料控除:納税者が1月1日~12月31日の間に、生命保険料や個人年金保険料を支払った場合に受けることができる一定金額の所得控除のこと。

### 改善前

- ①「共済掛金払込証明書 兼 割戻通知書」だけで、控除証明書であることがわかりにくい。
- ②《あいぷらす》割戻金の請求方法に関する案内がない。



### 改善後

- ①「控除証明書(共済掛金払込証明書)兼 割戻通知書」とし、控除証明書であることを強調しました。
- ②封筒にも、「控除証明書」であることを強調し、「年末調整、確定申告まで大切に保管してください。」という案内を追加しました。
- ③《あいぷらす》割戻金の請求方法として、お電話や「インターネット手続サービス」から可能である旨を記載しました。



### 担当者コメント

控除証明書は、年末調整や確定申告の際に必要な大切な書類です。また、全契約者へ発送する書類であるため、誰にでもわかりやすい通知の追求に努めてまいります。

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進めています。



## 改善 4 CO・OP共済オフィシャルホームページ(以下、HP) お問い合わせ先がわかりやすくなりました



共済金請求をしようと思いHPを見たが、お問い合わせ先が見つからない。



### HPお問い合わせ先の改善・代表フリーダイヤル設置の経緯

HPから共済金請求などの手続きに関するお問い合わせ先を調べる場合、加入生協ごとにフリーダイヤルが異なるため、加入生協の電話番号の検索に時間がかかり探しづらい要因となっていました。そこで、共済金請求・各種手続き専用の代表フリーダイヤルを設置し、トップページから1クリックで確認できるようにしました。

#### 改善前

HPから、共済金請求や住所変更などのお問い合わせ先を確認するのにトップページから3クリック必要としていたため時間がかかり探しづらい要因となっていました。



- ①「お問い合わせ先」のボタンをクリック
- ②表示される日本地図から加入生協の都道府県を選択
- ③各都道府県の生協一覧から加入生協の番号を探す

#### 改善後

共済金請求・各種手続き専用のフリーダイヤルを設置し、HP内の導線を整理することで、(下図のように)トップページ「ご契約者の方」から1クリックで確認でき、手間をかけずにお問い合わせ先を探すことができるようになりました。



### 担当者コメント



代表フリーダイヤルを新たに作る際には、迷うことなくお問い合わせ先が確認でき、スムーズにお問い合わせをいただけるよう検討しました。HPから負担なく知りたい情報を得ることができ、わかりやすいHPにできるよう組合員の声をもとに今後も改善してまいります。

◆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10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  
2016年度(2016年3月21日-2017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2017』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2017

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：2017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。

2017.5.21000



この報告集は植物性インキを  
使用しています。