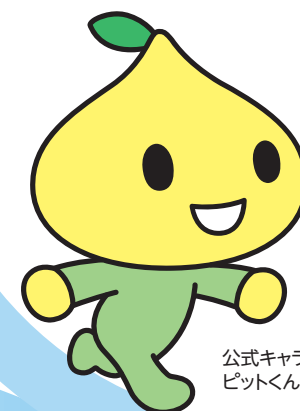


2023年版 わたしたちのタカラモノ

組合員・お客さまの声 報告書(2022年度)



公式キャラクター
ピットくん

みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり



ピットネネ

皆さまからの「声」が
わたしたちにとって
何よりのタカラモノです。

発行

こくみん共済coop(全国労働者共済生活協同組合連合会)
<https://www.zenrosai.coop>

〒151-8571 東京都渋谷区代々木2-12-10 事業推進統括部 CS向上推進室



「こくみん共済coop」は営利を目的としない保障の生協として共済事業を営み、相互扶助の精神にもとづき、組合員の皆さまの安心とゆとりある暮らしに貢献することを目的としています。この趣旨に賛同いただき、出資金を払い込んで居住地または勤務地の共済生協の組合員となることで各種共済制度をご利用いただけます。

【2023年8月発行】

90c23X002 23.08.10,000.KD



たすけあいの輪をむすぶ

こくみん共済
全国労働者共済生活協同組合連合会 coop

組合員の皆さまに

も そ ご ていねい
漏れなく齟齬なく丁寧に、心を込めて
『安心』をお届けできる身近な存在に！

2023年8月
こくみん共済 coop 代表理事 理事長
廣田 政巳



こくみん共済 coop は、組合員・協力団体・共創パートナー団体の皆さまの声を「わたしたちのタカラモノ」として拝聴し、業務改善活動へつなげていく取り組みを進めています。

「中期経営政策2022-25～変革と創造～」の初年度となる2022年度は、合計65,893件の「組合員・お客さまの声」をお寄せいただきました（「感謝・評価46,682件」「意見・要望18,973件」「苦情238件」）。

とくに2022年度は、多くの感謝の声を頂戴する一方で、新型コロナウイルス感染症や大規模災害等を通じた共済金のお支払い業務に対して、多くのご意見やご要望等を頂戴しました。

私たちは、その一つ一つの声を真摯に受けとめ、こくみん共済 coop 全体でさらなる業務改善を進めてまいります。

また、「中期経営政策2022-25～変革と創造～」ではお役立ち発想と共創活動にデジタル技術を取り入れた「新しいたすけあい」の創造・実践に挑戦しています。

2022年度はその一環として、多くの組合員・お客さまからご要望を頂戴しておりました、マイページでの共済金請求受付や公式アプリ導入等を実現することができました。

今後も組合員・お客さまに、各種共済およびサービスのご利用を通して、漏れなく齟齬なく丁寧に、心を込めて『安心』をお届けできる身近な存在となれるよう、業務改善に向けてたゆまぬ努力を続けていくとともに、「新しいたすけあい」をより良く体験いただくための取り組みも進めてまいります。

2022年度にお寄せいただいた「組合員・お客さまの声」や業務改善内容を本誌にまとめさせていただきました。ご一読いただければ、幸いに存じます。

引き続きのご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以 上

「組合員・お客さまの声」は わたしたちのタカラモノ

こくみん共済 coop は、組合員・お客さまの声を大切にしています。

1

声を聴く

2

声を
分析する

3

品質向上に
役立てる

「皆さまのために何ができるのか」

「信頼に応えるためには、何が必要なのか」

「どうすれば、お客さまのお役に立てるのか」

を考えて行動し、1人でも多くの組合員・お客さまが
笑顔になっていただけるよう、努力し続けます。

ごあいさつ	1
2022年度に寄せられた「組合員・お客さまの声」	3
「組合員・お客さまの声」を業務改善につなげる取り組み	7
「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善の取り組み	9
お役立ちツールのご紹介	13

2022年度に寄せられた 「組合員・お客さまの声」

感謝・評価の声は、わたしたちの喜びであり誇りです。

2022年度は**46,682**件の「感謝・評価」の声をお寄せいただきました。

組合員やお客さまに感謝・評価いただいた事例は、こくみん共済 coop のすべての役職員と共有しています。

お寄せいただいた主な感謝の声

感謝の声

今だけではなく、これから考えた
アドバイスをしてもらいました

- 契約状況と保障額を確認するだけのつもりでしたが、現在の家計に照らして考えるべきとアドバイスも受け、解約は見合わせることにしました。高齢世帯では、生活費と残された家族の両面を今まで以上に考えさせられる機会となり、電話をかけて本当に良かったと思いました。



兵庫県・60代・男性

感謝の声を いただいて

お時間の許す限り「ご家庭における保障の位置づけ」をご説明しました。ご高齢の方だからこそ「今だけではなくこれから」を想像していただけるようなご案内をしております。

感謝の声

マイページ登録や契約内容をていねいに教えていただき、
助かりました

- 契約内容や保障内容を把握していなくて証書も紛失していたため、問い合わせをしたらマイページ登録をすすめられました。これは便利。ありがとう。これがあるとすぐに契約内容、保障内容、掛金額も見られます。解約しようと連絡をしたが、娘にも伝えてみてから考えます。あらためて保障内容を説明してもらえてほんとうに助かりました。電話でていねいに説明してくれてありがとうございました。



鳥取県・40代・女性

感謝の声を いただいて

マイページの登録をおすすめしてみたところ、ご存じなかったようで、すぐに登録していただきました。解約を検討されていましたが、保障内容をしっかりとご説明したことでむやみに解約せずに、マイページの利用にも喜んでいただけました。

保障内容をご理解いただくツールの紹介・説明も含めお力になれることを、個々のお客さまに合わせて探していきたいと思います。

2022年度に寄せられた「組合員・お客さまの声」

感謝の声

常に配慮のある対応で、早期に
もとの生活に戻ることができました

- 担当の方の対応で、事故当事者の心身の負担を大きく軽減してくれました。常に言葉に配慮が感じられ、冷静かつ的確に相手に分かりやすく伝えてくれたので、その度に安心できました。おかげでスピーディーに事故は解決し、通常の生活に難く戻ることができました。本当にお世話になり心から感謝しています。



山梨県・30代・女性

感謝の声を いただいて

担当者の知識・技量、お客さまへのおもてなしの心、すべてが発揮できたお客さま対応でした。契約者の心情を察した対応で、安心といつもの日常生活を契約者に早期に提供できました。

感謝の声

事故で慌てているところに、落ち着いた案内を
してくれたので冷静になれました

- マイカー共済事故受付センターの方が対応してくださいました。思わぬ自損事故になってしまい慌てているところに、その穏やかな落ち着いた気遣いのある話し方で説明は、大変勇気づけられました。おかげさまで冷静に判断し、次の行動に踏み出すことができました。とても満足しています。



青森県・20代・男性

感謝の声を いただいて

受付担当者の落ち着いた口調が、事故直後で動揺しているお客さまの不安を軽減して感謝の声につながりました。今後もお客さまに寄り添った対応を心がけます。

感謝の声

分かりやすく請求の案内をしてくれて、
とても心強かったです

- 他県で暮らしている息子が新型コロナウイルス感染症になり、心配は尽きなかったのですが、MyHER-SYSによる療養証明書の手配も画像付きで細かく案内してくれて、大変助かりました。書き方が分からない箇所を聞きたくて電話しましたが、電話して良かったです。分からないことを相談できる窓口があるのはとても心強かったです。



福井県・50代・女性

感謝の声を いただいて

お子さまが遠く離れたところでの感染でお母さまはとても心配そうでした。言葉では伝わりにくいアプリの操作方法や入力が必要な画面の画像を窓口で用意していました。請求書類と一緒に送ることで、お子さまへスムーズに伝えることができたこと感謝のお言葉をいただきました。これからもお客さまの立場に立った対応をまいります。

これからも、1人でも多くの方から「感謝・評価」の声をいただけるよう、そして、より多くの方に「笑顔」になっていただけるよう、わたしたちは努力し続けます。



わたしたちは一つ一つの声を真摯に受け止めます。

「組合員・お客さまの声」は、お電話、全国の共済ショップ、ホームページなどを通じて寄せられています。その中で、19,211件（意見・要望18,973件、苦情238件）のご意見やご不満の声をいただきました。いただいた声を真摯に受け止め、業務改善や品質の向上につなげていきます。



お寄せいただいた主なご意見やご不満の声

ご意見・ご不満の声

お申し込み・更新手続きに関する声

- 共済証書が届くのが遅いので、すぐに発送してほしい。
- 契約内容を変更したのに、変更前の内容の更新申込書が届いた。変更を反映した申込書を送ってほしい。
- 窓口にお問い合わせの連絡をしたかったが、電話がつながらなくて困った。
- マイカー共済の契約更新手続きで来店したときに、口座振替契約なら契約内容に変更がなければ手続き不要だということを初めて知った。

共済掛金のお支払いに関する声

- 毎月の掛金をクレジットカードで支払えるようにしてほしい。
- 毎月の掛金の引き落とし金額がいくらになるかすぐに知りたい。
- 掛金の引き落としができなかったとき、どうすればよいのかわからない。
- 継続契約の掛金をコンビニで支払えるようにしてほしい。
- 掛金口座振替の案内はがきの内容がわかりにくい。銀行口座の資金不足であるかのような記載で、契約が無くなってしまうのかと思った。



共済金請求に関する声

- 共済金請求書類の書き方がわかりにくい。書き間違いをしそうで心配だ。
- 共済金請求をするときに提出する書類が多すぎる。簡単に請求できるようにしてほしい。
- 損害額が風水害10万円超・地震100万円超でないと保障されないのは設定額が高すぎる。もう少し低い金額で設定してほしい。



WEB・ホームページ・オンラインに関する声

- WEBから加入したが、そのあとの手続きがどうなっているのかわかるようにしてほしい。
- スマートフォンやパソコンから契約内容がいつでも調べられるようにしてほしい。
- WEBで加入手続きから共済金の請求まで全て対応できるようにしてほしい。



共済制度に関する声

- 自然災害が多いので、保障内容を充実させてほしい。
- 地震の保障が少ないので基本契約の50%まで保障ができるようにしてほしい。
- 私が契約するこくみん共済は85歳の満了日で契約が終了するが、もっと長く続けられる保障がほしい。高齢化社会なので高齢者に手厚い保障をつくってほしい。
- ドライブレコーダーのデータ管理や事故時のデータを自動で確認してくれるようなサービスを導入してほしい。また、ドライブレコーダーの貸し出しや装着車割引があるといい。
- 定期生命共済が90歳まで保障されるようにしてほしい。

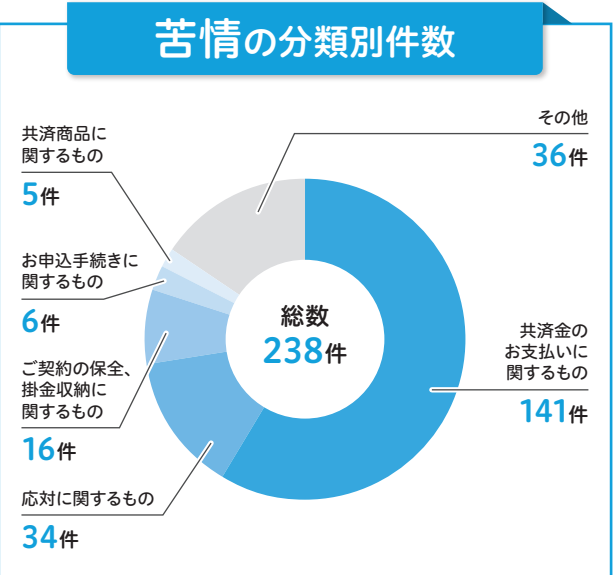
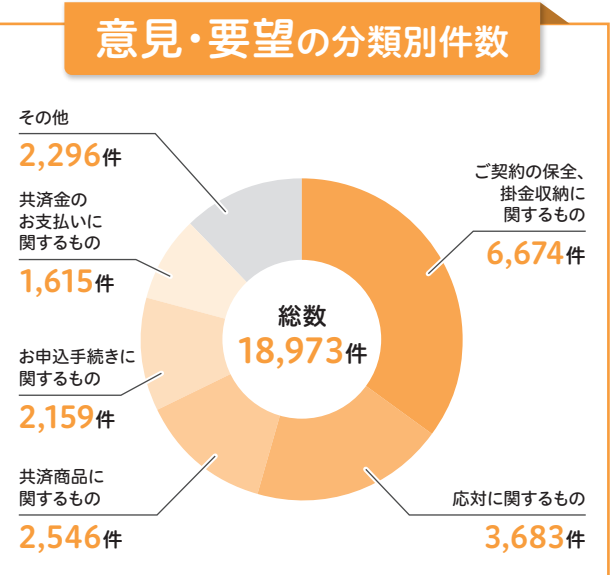
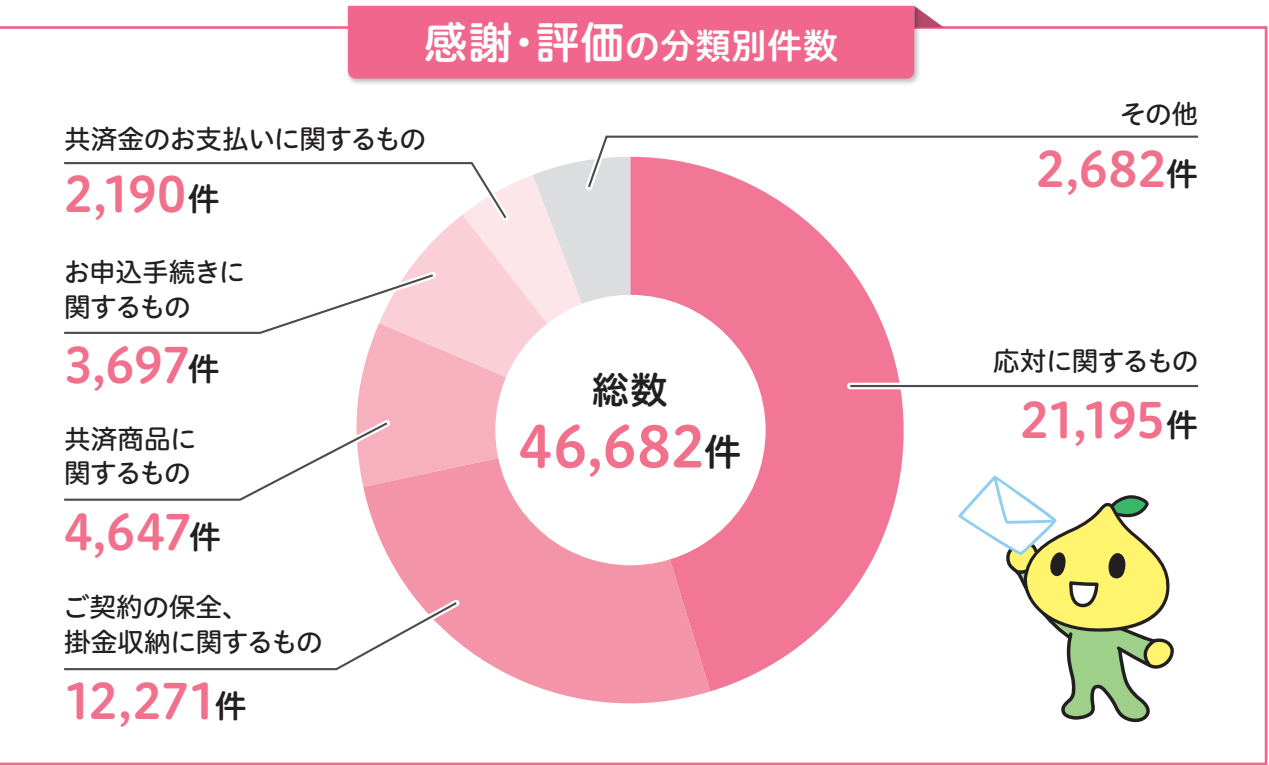


「組合員・お客さまの声」を 業務改善につなげる取り組み

すべての始まりは皆さまの声から

2022年度※は合計で**65,893**件の声をいただきました。
すべての役職員が「組合員・お客さまの声」に、しっかりと耳を傾け、ご意見やご要望をお聴きしています。
この取り組みを着実にすすめた結果、おかげさまでたくさんのお声をいただくことができました。

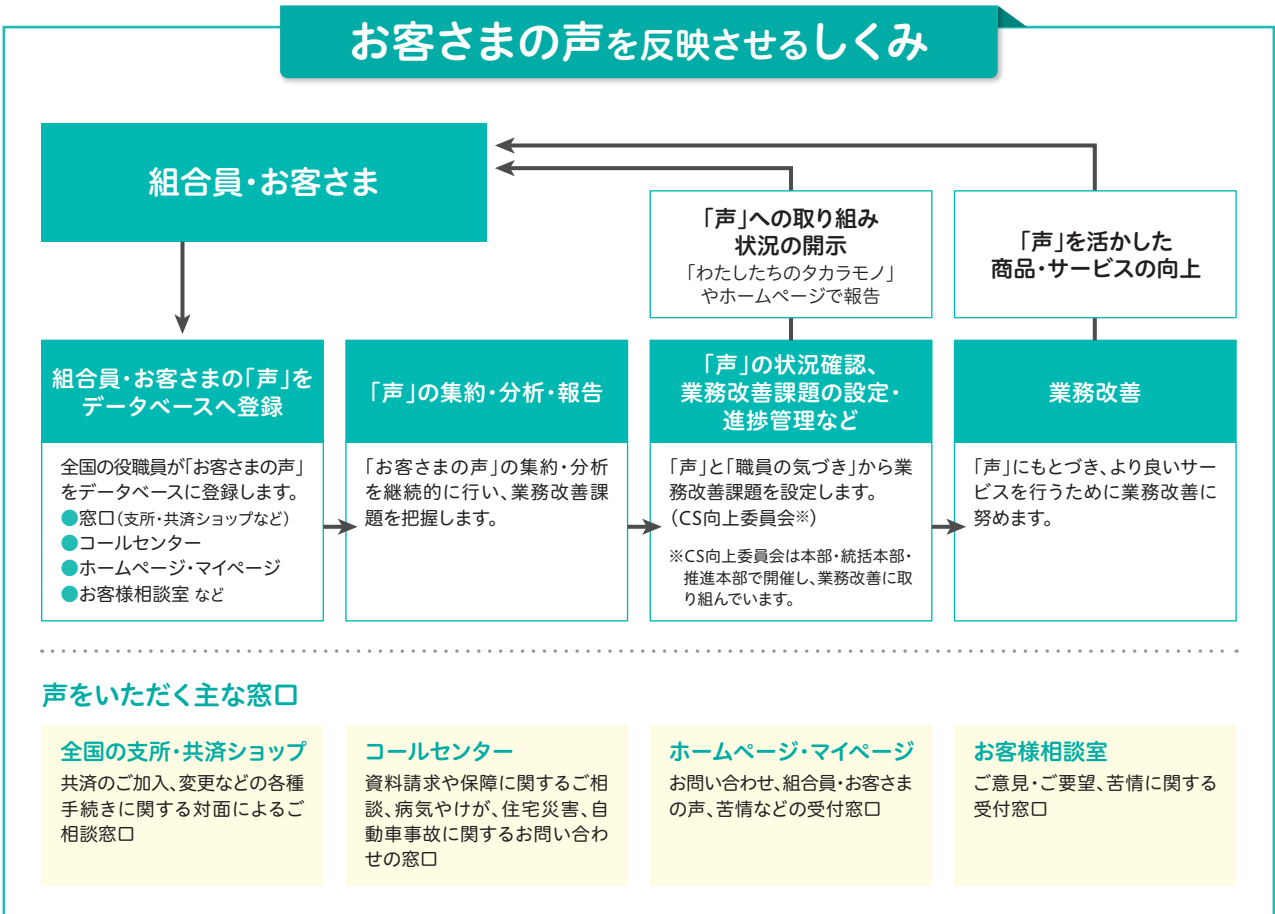
※こくみん共済 coop の事業年度は6月1日から翌年5月31日までとなります。



わたしたちは一つ一つのお声を大切にしています。

こくみん共済 coop では「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善に取り組んでいます。お寄せいただいた「声」を、データベースに登録して共有するとともに集約・分析を行っています。役員・各部門の責任者で構成する「CS※向上委員会」にて、「声」と「職員の気づき」にもとづき、業務改善に向けた課題設定、改善課題の具体化に向けた進捗管理を行っています。今後も「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善の取り組みを継続し、皆さまによりご満足いただけるよう努めてまいります。

※CS (Customer Satisfaction) : 組合員・お客さま満足



「組合員・お客さまの声」にもとづく 業務改善の取り組み

わたしたちは、一つ一つの声に積極的に耳を傾け、皆さまに満足していただけるサービス・業務品質を目指しています。

2022年度も皆さまの声に応じて業務改善を行いました。

改善事例

01

お客さまの声

こくみん共済以外の共済もインターネットから
加入手続きができるようにしてほしい。



改善内容

こくみん共済 coop ホームページ・アプリ(マイページ)からマイカー共済・
住まいる共済の新規・継続加入手続きができるようになりました。

※条件により一部お手続きできない場合があります。

マイページからのお手続き方法

1 マイページにログイン

2 「各種お手続きをする」をクリック

3 マイカー共済または住まいる共済の
「お申し込み手続きに進む」をクリック

4 続けて必要な情報を入力

5 お手続き完了！

改善事例

02

お客さまの声

電話が混み合っていてつながらないときでも
手続きができるとありがたい。



改善内容

お客様サービスセンターにビジュアルIVR※を導入し、各種手続きが簡単に
できるようになりました。スマートフォンやWEB上で手続きが完結する
ことで、短時間かつペーパーレスで対応できるようになりました。



※フリーダイヤルの音声ガイダンスとボタン操作のわずらわしさの解消をめざし、スマートフォン等の画面上(視覚)でご案内する仕組みです。

改善事例

03

お客さまの声

スマートフォンやパソコン
で共済金の請求ができる
と便利だね。



お客さまの声

共済金を請求したくても、
普段忙しくて電話ができ
ません。



改善内容

こくみん共済 coop ホームページ・アプリ(マイページ)から共済金の請求が
できるようになりました。

※一部の共済商品、ご請求は除きます。詳細はマイページをご参照ください。



改善事例

04

お客さまの声

住まいる共済の共済金請求書類の書き方を分かりやすく説明してほしい。



お客さまの声

住宅の被害箇所を撮影する場合、どのように撮影したらいいのかわからない。



改善内容

住まいる共済の共済金請求の手続き方法をわかりやすいように説明動画にしてこくみん共済 coop のホームページに掲載しました。

STEP1 ホームページ画面右の「共済金請求」をクリック



STEP2 「火災・自然災害などによる住宅被害のご請求」をクリック



STEP3 「火災・自然災害などの住宅被害によるご請求」の「請求方法を動画で見る」をクリック



動画だと分かりやすいね



共済金請求の手続き(風水害編)

風水害の被害に遭われた方が共済金請求をする際に必要な手続きの概要を説明した動画です。



共済金請求の記入方法

共済金の請求に必要な「住宅災害共済金請求書兼同意書」の基本項目や記入漏れや間違いやすい箇所を中心に、記入方法を説明しています。



被害箇所の写真の撮り方

共済金請求の際に必要な被害箇所の写真の適切な撮影方法について解説しています。スムーズな審査、迅速なお支払手続きにつながります。



動画による共済金請求の説明について、ご意見・ご要望をお聴きし、さらなる改善をすすめていきます。

改善事例

05

お客さまの声

個人賠償責任共済の請求(事故連絡)をどこに問い合わせればよいのかわかりにくい。



改善内容

個人賠償責任共済に関する「事故受付専用のWEBページとフリーダイヤル」を新たに設置しました。 ※これまで同様、加入されている共済の問合せ窓口でも受付可能です。

同じ個人賠償責任共済でも付帯している共済によって問い合わせ先が異なっていた。

団体生命共済に付帯している場合	所属団体の窓口または最寄りのこくみん共済 coop 窓口
こくみん共済に付帯している場合	ホームページまたは共済金センター等
住まいる共済に付帯している場合	ホームページまたは住宅損害受付センター

2023年6月30日～ どの共済に付帯していても同じ問い合わせ先に

ホームページ(WEB受付)
24時間・365日受付

または

個人賠償責任共済事故受付センター
ココニ コバイ
0120-552-581
24時間・365日受付

個人賠償責任共済の共済事由のイメージ



こくみん共済に付帯する「携行品損害特約」や「子ども賠償責任特約」の請求受付は、共済金センターを窓口として受付します。

共済金センター ☎ 0120-580-699 受付時間 平日 9:00～18:00 土曜 9:00～17:00 (日曜、祝日、年末年始は休み)

【対象の方】 ■こくみん共済の「携行品損害特約」(こくみん共済 傷害タイプ・傷害Wタイプ)にご加入の方
■こくみん共済の「子ども賠償特約」(キッズタイプ・キッズワイドタイプ)にご加入の方
(2019年8月以降、キッズタイプ、キッズワイドタイプの新規引受は行っておりません。)

お役立ちツールのご紹介

もしもに備える「共済」に加え、事前の備え・事後のフォロー、ライフイベントなど、こくみん Lifeサポートが生活をトータルにサポートします。

安心の保障と生活応援であなただのくらしを支える

こくみん Life サポート



安心の保障 / 保障設計サポート

一人一人に寄り添った
最適な保障設計をサポート

もしもの安心を提供する商品ラインナップ

人の保障

こくみん共済

医療と介護の安心をサポート
総合医療共済

万が一にしっかり備える遺族保障
せいめい共済

交通事故のトータル保障
交通災害共済

住まいの保障

住みいる共済

車の補償

カーライフを応援する、頼れる補償
マイカー共済

マイカー共済とあわせての加入を
自賠責共済

ご自身で

アプリ

NEW

WEB

アプリで簡単に
お手続きが可能

こくみん共済 coop のスタッフと

対面

オンライン



生活応援 / 生活設計サポート

組合員特典価格等で
もしもの事前・事後や生活全般をサポート

約18万種類のサービス

オリジナルメニュー



事前の備え



事後のフォロー



ライフイベントのサポート



週に1度の
スペシャル特典「すご得!」
毎週水曜日18時にお得なサービスが
更新されます。

サプライズ
価格が
続々登場!



※生活設計サポートはこくみん共済 coop の組合員の方でマイページのご登録をいただくことでご利用できます。
マイページ未登録の方は公式アプリ・WEBサイトからマイページをご登録いただけます。
※生活設計サポートはWEBサイト(PC等)からもご利用いただけます。
※生活設計サポートの各サービス内容は一例であり、掲載画像はイメージです。予告なく変更する場合があります。

こくみん共済 coop 公式アプリ

① まずはアプリをインストールし、立ち上げる。

公式アプリインストール方法

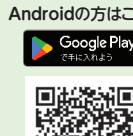
まずは
二次元コードから



こくみん共済 coop
公式アプリ



iPhoneの方はこちら



Androidの方はこちら

各アプリストアで
「こくみん共済 coop」
と検索!

※App StoreはApple Inc.の
サービスマークです。
※Google PlayおよびGoogle
Playロゴは、Google LLCの商
標です。

② マイページ登録後※、
IDとパスワードで
ログインする。

ログイン
完了



※マイページ登録済の方は、マイペー
ジのIDとパスワードを入力し、ログ
インください。



アプリでできる便利なこと

ご契約内容の確認



月々の
掛金

保障の
見直し

住所変更や口座変更などの
各種手続き



お引越しの
ときなど

病気・けがなどによる
共済金請求手続き



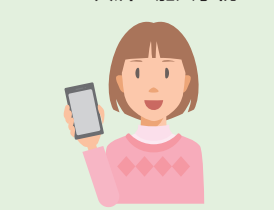
スマホから
簡単請求!

住宅被災受付手続き

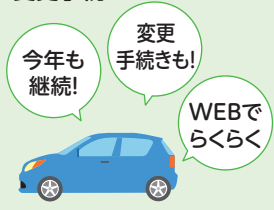


書類
アップロードで
請求手続き

こくみん共済・住みいる共済・
マイカー共済の加入手続き



マイカー共済の契約継続・
変更手続き



今年も
継続!

変更
手続きも!

WEBで
らくらく

大事なお知らせを
メールでお届け



年末調整の
お知らせ

満期案内の
お知らせ

組合員の皆さまの生活を
生涯にわたりサポート



マイページの登録方法

組合員番号がわかるもの(共済証書に記載されている番号)と
「こくみん共済 coop」へ登録されている電話番号をご用意ください。

step 1



二次元コード、
または検索から
アクセス
「ご利用申込画面」
からお手続きを進
めてください。

こくみん共済 coop マイページ | Q

step 2

ご契約者情報の入力
組合員番号・氏名・メー
ルアドレス等を入力し
ていただき、こくみん
共済 coop からのメー
ルを受け取ります。

step 3

認証コードの入力
メールに記載のURLをクリックして、
認証コードの送信方法を選択。受け
取った認証コードを入力します。
※ご契約情報に固定電話を登録いただい
ている方は、ご自宅の固定電話に音声メッ
セージが送信されます。

step 4

利用者情報の入力
ユーザーIDとパスワード
を入力したらマイページ
の登録が完了です。
※設定したID・パスワードは、忘れ
ないように大切に保管してくだ
さい。

組合員・お客さまの対応品質・満足度をさらに高めていくために、
電話だけではなく、公式アプリ・メール・LINE・自動音声など、
組合員の皆さまが時間を気にせず、お手軽に利用できるツールを
これからも提供してまいります。

