

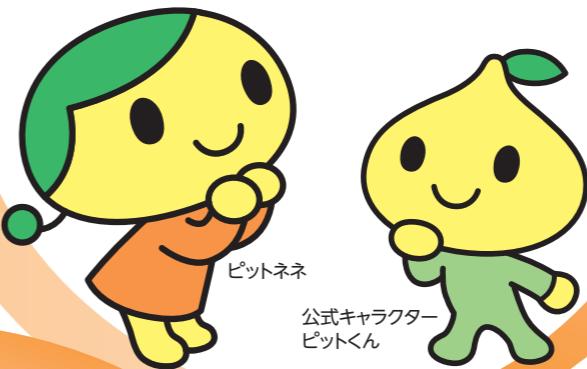
2024年版

# わたしたちのタカラモノ

組合員・お客さまの声 報告書(2023年度)

NATIONAL FEDERATION OF WORKERS AND CONSUMERS KYOSAI COOPERATIVES

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  
公式キャラクター  
ピットくん

## Topics

- ・令和6年能登半島地震  
～住宅調査を通じていただいた声～
- ・業務改善内容  
～手話通訳サービスの導入～

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 CX推進部



「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。

[2024年8月発行]  
90g24Z002 24.08.10,000.KD



こくみん共済  
全国労働者共済生活協同組合連合会  
coop

たすけあいの輪をむすぶ

## 「わたしたちのタカラモノ」 発行にあたって

2024年8月

こくみん共済 coop 代表理事 理事長

打越 秋一



わたしたち、こくみん共済 coop は、「中期経営政策2022-25～変革と創造～」において、「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。

その中では、日常から加入・更新・変更・共済金請求等のあらゆる組合員接点場面において、「漏れなく誠実なく丁寧に、心を込めて共済金をお届けしたいとの思い」を実感いただける CX (Customer Experience、組合員体験価値) の取り組みをすすめています。

2023年度(2023年6月～2024年5月)における「組合員・お客さまの声」の総数は、54,176件(「感謝・評価37,539件」「意見・要望16,421件」「苦情216件」)をお寄せいただきました。

2023年度も地震・豪雨等による自然災害が多発しており、共済金のお支払いに関わる内容について、ご意見・ご要望等を頂戴しました。令和6年能登半島地震では、2024年6月末現在、被災受付件数20,767件、住まいの共済(火災共済・自然災害共済)の共済金支払額は約138億円となり、生活再建にお役立ていただいております。

これまでお寄せいただいた「組合員・お客さまの声」をもとに、2024年4月1日に住まいの共済が、1954年に大阪の地で火災共済が誕生して70周年を迎えるタイミングで、保障の充実を目的に商品改定しました。また、耳や言葉が不自由な組合員・お客さまのお申し込みやお問い合わせ、各種お手続きをパソコンやスマートフォン等のビデオ通話からご利用いただける「手話通訳サービス」を導入しました。

これからも「組合員・お客さまの声」を背景に、組合員体験価値(CX)が向上できるよう、商品・サービスの充実や、多様なコミュニケーション手段を確立していくために公式アプリ(マイページ)やこくみん Lifeサポート(「保障設計サポート」「生活設計サポート」)などのご提供を通じて、組合員の暮らしに寄り添い、さらなる安心と豊かさをお届けできるよう取り組みをすすめてまいります。

今般、2023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です。

わたしたち、こくみん共済 coop は、「組合員・お客さまの声」を「わたしたちのタカラモノ」として大切にするとともに、「組合員・お客さまの声」にお応えすべく、たゆまぬ努力を続けてまいります。

引き続きのご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

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。

「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」

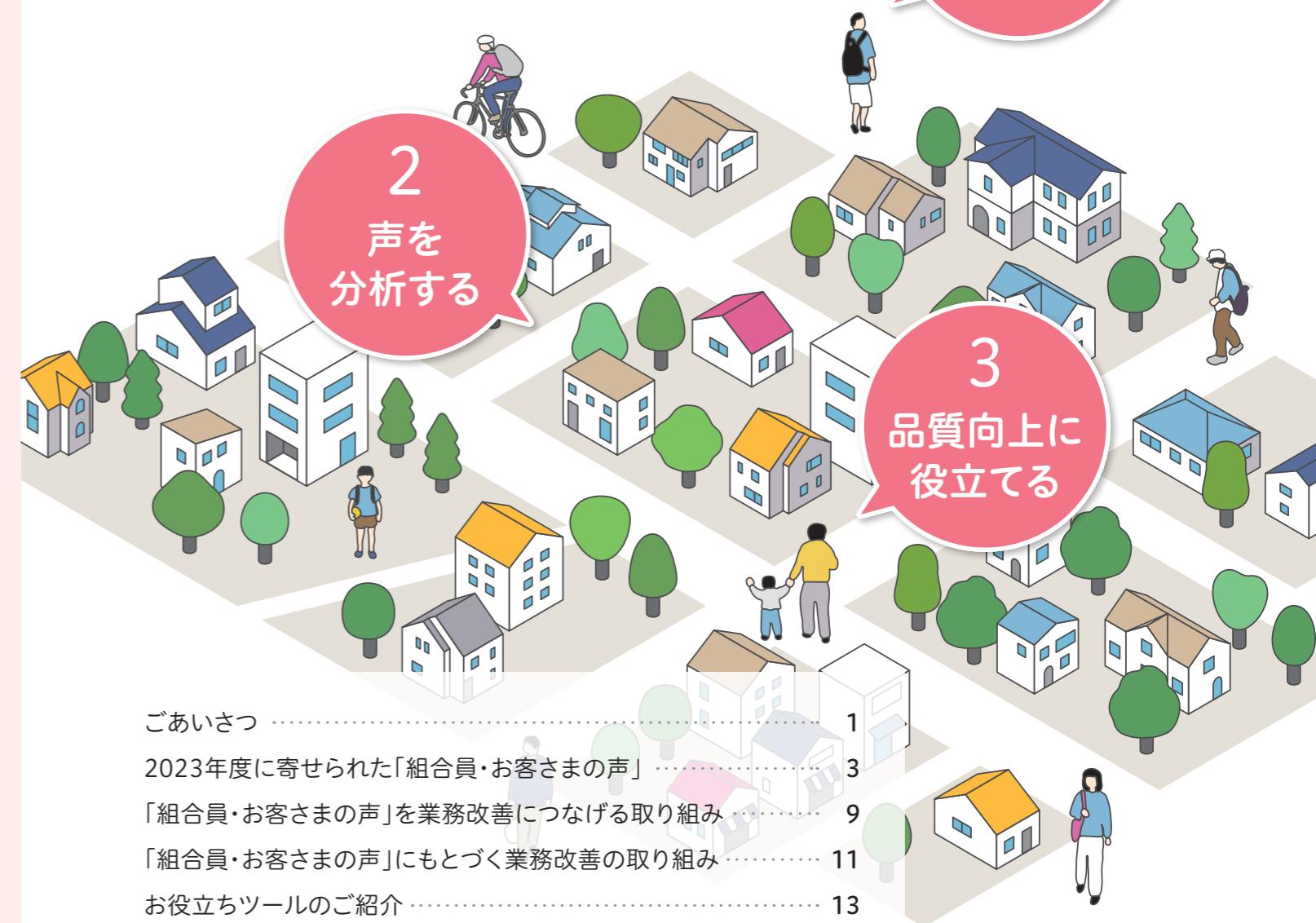
「どうすれば、お客さまのお役に立てるのか」

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。

1  
組合員・お客さまの  
声を聴く

2  
声を  
分析する

3  
品質向上に  
役立てる



2023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。

2023年度は37,539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。

### 寄せいただいた主な感謝の声



#### 気持ちの良い対応で感動しました!

手術共済金を請求しましたが、想定より早く受け取ることができてとても助かりました。対応の早さに驚きました。また電話対応もとても感じがよかったです。こくみん共済 coop の組合員になって良かったと実感しています。



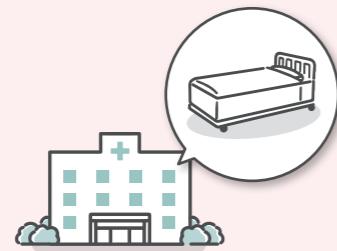
#### 感謝の声をいただいて

電話対応含め共済金のお届けまでスムーズに手続きが進んだため感謝の声をいただけました。これからも「漏れなく齟齬なく丁寧に、心を込めて共済金をお届けする」ことを継続していきます。



#### 機転の利いた対応に心から感謝します。

受取人指定の手続きを行うため窓口に行きました。手続き方法を丁寧に教えていただいたうえに指定代理請求人指定のことも教えていただきました。こちらの期待以上の対応をしていただけて本当に感謝しています。私のニーズを先読みいただいた対応が素晴らしかったです。窓口に行って本当によかったです。



#### 感謝の声をいただいて

受取人指定のご案内をしていく中で、指定代理請求人指定のご案内をしたほうがよりお客さまのためになるかもしれないと思い、様子を伺いながら案内しました。窓口にいらっしゃるお客さまへのお役立ちを常に見えるよう精進していきたいと思います。



#### 心のこもった対応をしていただきありがとうございました。

横断歩道を歩いていた家族が車に轢かれ亡くなりました。他の親族は地元を離れていて、どんな手続きをするにも私一人でするしかない中、いつも気にかけて連絡をいただき、こちらの相談にも乗ってくれて本当に助かりました。今後もお世話になりますが、一度直接お礼を伝えたくて伺いました。いつもありがとうございます。



#### 感謝の声をいただいて

ご家族を失う悲しみは計り知れないものですが、こくみん共済 coop として損害賠償やその他共済・保険の手続きに関するアドバイスはできると考え、ご迷惑にならないように配慮したうえでこまめに連絡をしていました。ご契約者の立場や現状を把握し、「自分ならこうしてほしい」という考えを実行に移したことがよかったです。

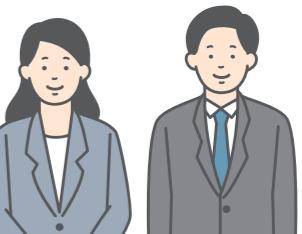


#### 心温まる対応に救われました。

自転車に乗っていた方へ衝突してしまって、大きなけがをさせてしまいました。どうしてよいか不安の中、担当者が三年にも渡る長期間、何度も足を運んで相手方と話を重ねてくださったことで、私たちの心までも救っていただき、感謝の念に堪えません。これからもマイカー共済にお世話になりますのでよろしくお願いします。

#### 感謝の声をいただいて

3年間、何度も足を運びご契約者・事故のお相手様両者と信頼関係を築き、円満示談となりました。ご契約者のみならず、事故のお相手様への寄り添いも大切にすすめたことで、改めて私たちに問われる大切な命に気づくことができました。



#### 労働組合からの紹介で安心できました。

自動車保険に加入した経験がなく、お手頃な共済に加入したいと労働組合へ相談したところ、こくみん共済 coop を紹介してくれました。担当者へ連絡すると翌日に対面で相談してもらいました。見積りも満足できる内容だったので、安心して加入できました。また、利用したいと思います。

#### 感謝の声をいただいて

日頃から協力団体とともに共済の推進をしてきた成果があらわれました。迅速に組合員対応ができたことで、組合員と協力団体からの信頼を得ることができました。これからも信頼関係を築ける共済推進を行っていきます。

## 令和6年能登半島地震により被害を受けられた皆さまへ

令和6年能登半島地震により、お亡くなりになられた方々にお悔やみ申し上げますとともに、

被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

被災地の皆さまが一日も早く日常を取り戻すことができますようお祈り申し上げます。

ご自宅の調査や共済金をお届けする中で

皆さまからいただきました声の一部を紹介します



計測調査で外見上わからない被害も見つけていただきました。

住まいの共済加入

鉄骨住宅のため外見上は大きな被害がないように見えましたが、連日の余震によって地盤沈下が広がってしまったため家の全体的な傾きを計測してくれました。ご配慮をいただいたことに感謝しています。



新潟県



様々な保障プランの提案と被災地での対応を聞き、不安が和らぎました。

住まいの共済加入

地震発生後、家の保障が心配になり、店舗に行きました。その際、保障の増額方法について様々なプランを提案してもらい、安心しました。また、こくみん共済 coop の職員が既に被災地で迅速な共済金支払いに向け対応をすすめていることも知り、さらに安心しました。



早急な対応と納得のいく説明に感謝しています。

住まいの共済加入

今回の地震の損害調査に、早急に対応していただきありがとうございました。いろいろと質問させてもらいましたが、納得のいく答えをいただき感謝しています。



津波で動かなくなった車をすぐに見に来ていただき、ありがとうございました。

マイカー共済加入

地震で車が津波被害に遭い、動かなくなってしまいました。困ったのですぐにこくみん共済 coop に連絡しましたが、その日のうちに車を見に来てくれて、支払い対象になることを案内していただきました。素早い対応に感謝しております。



全国の職員の皆さんに感謝いたします。

協力団体より

発災直後から早い段階で住宅調査の連絡があり、住宅調査後、迅速に共済金の支払いがされたと職場の仲間から多くの報告がありました。調査の際に被災者自身が気づいていなかった損害箇所に気づいてくれ、請求手続きも調査時に完了していただいたと皆さんが口を揃えておっしゃっていました。協力団体としては、組合員にこれまで共済を推進してきたことが、無保障の仲間をなくす活動につながり、「労働者自主福祉運動」が実を結んだと実感しました。住宅調査をしている職員は全国から災害支援に来ていると聞きました。全国の職員の皆さんに感謝いたします。



感謝の声をいただいて

「最後のお一人まで迅速に組合員に丁寧に寄り添う」ことを合言葉に、全国の役職員が「丁寧な寄り添い」の実践をしていることに対して協力団体から寄せられた声です。これからも協力団体とこくみん共済 coop の共創活動を継続していきます。



2024年4月 改定内容の詳細は[こちら](#)



住まいの共済リニューアル

組合員の声にお応えして、風水害への保障が手厚くなりました。

おかげさまで70周年  
新住まいの共済

火災共済・自然災害共済  
風水害等給付金付火災共済・自然災害共済・個人賃貸責任共済



風水害による小さな被害から大きな被害まで保障する

「自然災害共済」が住まいの安心を守ります。

風水害・地震による被害に最も多い「一部損\*」にもしっかり備えられます！

\*当会所定の「一部損」となります。

【お支払い例】地震

屋根が一部落ちてしまった、外壁や室内の壁紙にひび割れ…



POINT 一部損\*もお支払いします！

居住はできるものの修理は必要というときにも安心です。  
※建物の損壊率が20%未満で、損害額が100万円を超える場合。

【お支払い例】風水害

物置、車庫、カーポートなどが台風により破損…



NEW 実損害額を保障します！

※共済の目的となる建物のご契約内容によって金額に上限があります。

台風により雨どいが破損、ベランダの排水口に枯葉が詰まって室内が雨もり…



NEW お支払いの対象になります！

※給排水設備に生じた不測かつ突然的な事故に起因するもの(自然劣化等の場合を除く)。

## 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、16,637件(意見・要望16,421件、苦情216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

#### 共済商品に関する声



- 車両共済金額を更新のタイミングで見直せるようにしてほしい。
- 「人生100年時代」だからこそ、死亡保障の加入可能年齢を上げてほしい。
- 介護の保障を充実させてほしい。
- 60歳以降の保障が小さいので、もっと大きな保障内容にしてほしい。
- 共済制度が複雑でわかりづらい。

#### 共済金のお支払いに関する声



- 共済金の請求に必要な書類がたくさんあってわかりづらく記入方法も難しい。
- 問い合わせ先を分かりやすく明記してほしい。
- 協力団体を通して契約していると一部の共済金請求がWEBで完結できず不便だ。

#### マイページ・WEB関連に関する声



- 公式アプリから共済ショップの来店予約をしたい。
- 現金払い契約でも公式アプリからマイカー共済の変更ができるようにしてほしい。
- WEBから加入したが、その後の手続きがどうなっているか進捗状況が分からず心配だ。

#### 応対に関する声



- 解約手続きが完了したのか不安がある。通知をすべきではないか。
- 団体契約でも共済金請求や保障相談を共済ショップで対応してほしい。
- 加入申込書の受付後、電話でもメールでも構わないので受け付けたと連絡がほしい。



#### 店舗に関する声



- 共済ショップが、予約優先制になり店舗に行きづらくなった。
- 共済ショップの営業時間を延長してほしい。
- 共済ショップの営業日を増やしてほしい。

#### ご契約の保全、掛金収納に関する声



- 更新後の掛金が変更になった理由をわかりやすく記載してほしい。
- 契約発効日までに共済契約証書が届くようにしてほしい。
- 満期金から未収掛金が差し引かれて入金された。差し引くのであれば、事前に連絡してほしかった。
- 個人年金共済の手続き案内の文字が小さい。高齢者に合わせた対応をしてもらえないか。
- 継続申込書の記入方法がわかりづらい。
- 共済契約証書が複雑でわかりづらい。



# 「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

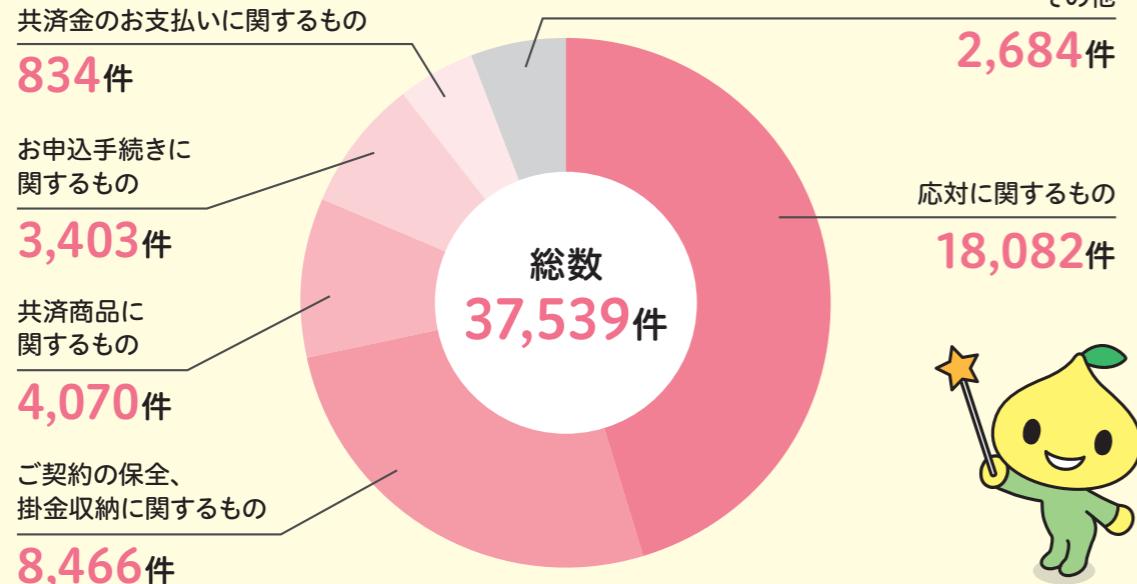
2023年度※は合計で54,176件の声をいただきました。

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。

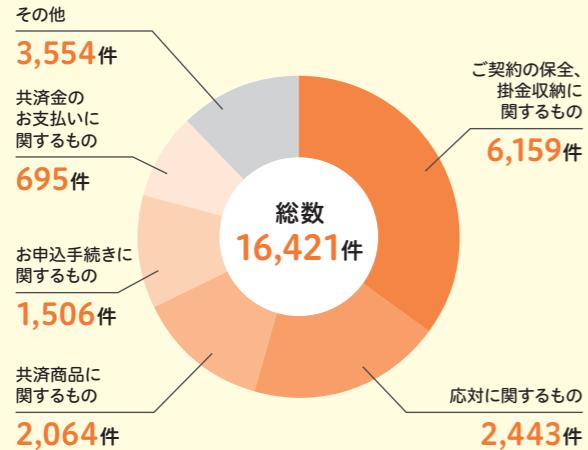
この取り組みを着実にすすめた結果、おかげさまでたくさんの声をいただくことができました。

※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。

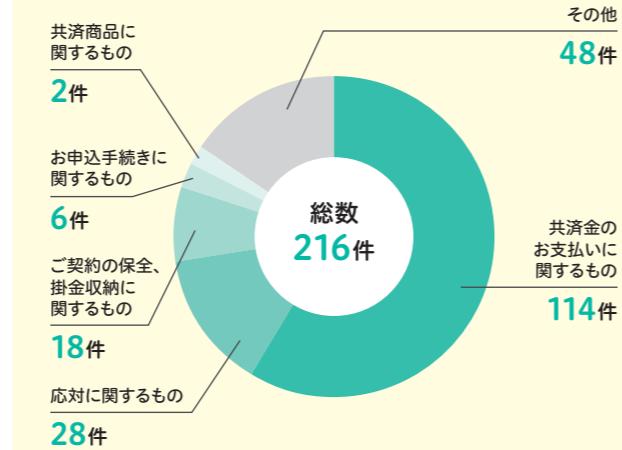
### 感謝・評価の分類別件数



### 意見・要望の分類別件数



### 苦情の分類別件数



## わたしたちは一つ一つの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



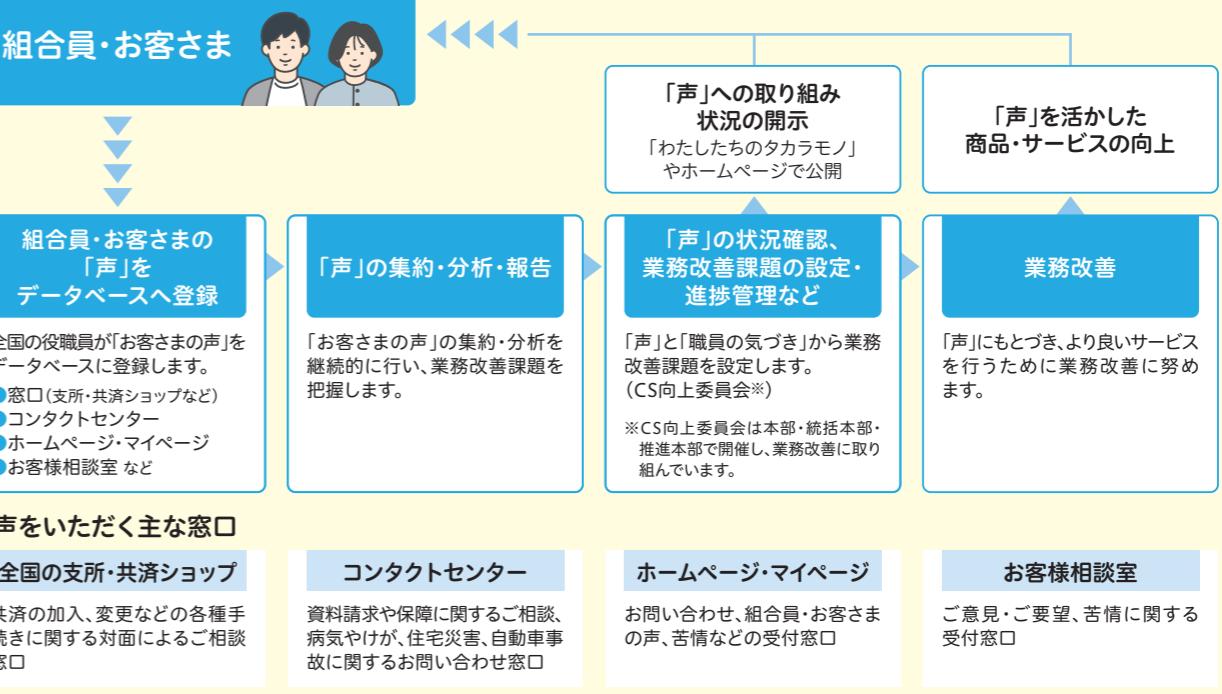
### お客さまの声と業務改善

組合員・お客さまからいただいたご意見をもとに業務改善を行うことで、多くの「感謝の声」をいただきました。

- オンラインの相談で、自宅から気軽に保障相談ができるようになってありがとうございます。
- アプリからロードサービスにつながるのは便利ですね。位置情報を共有できる点も使いやすい。
- 公式アプリで契約内容が確認できたり時間や場所を気にせず、共済金請求手続きができるのは便利です。

2023年度は  
18,082件の  
応対に関する  
感謝の声を  
いただきました

### お客さまの声を反映させるしくみ



## 「組合員・お客さまの声」にもとづく

## 業務改善の取り組み

2023年度も皆さまの声に応えて業務改善を行いました。

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。

## 改善内容

## 2024年4月1日に「手話通訳サービス」を導入しました。

以下のような声をいただき、耳の聞こえない・聞こえづらい、話すことが困難な組合員・お客さまが、より円滑にお手続きやお問い合わせをいただくことが可能となりました。

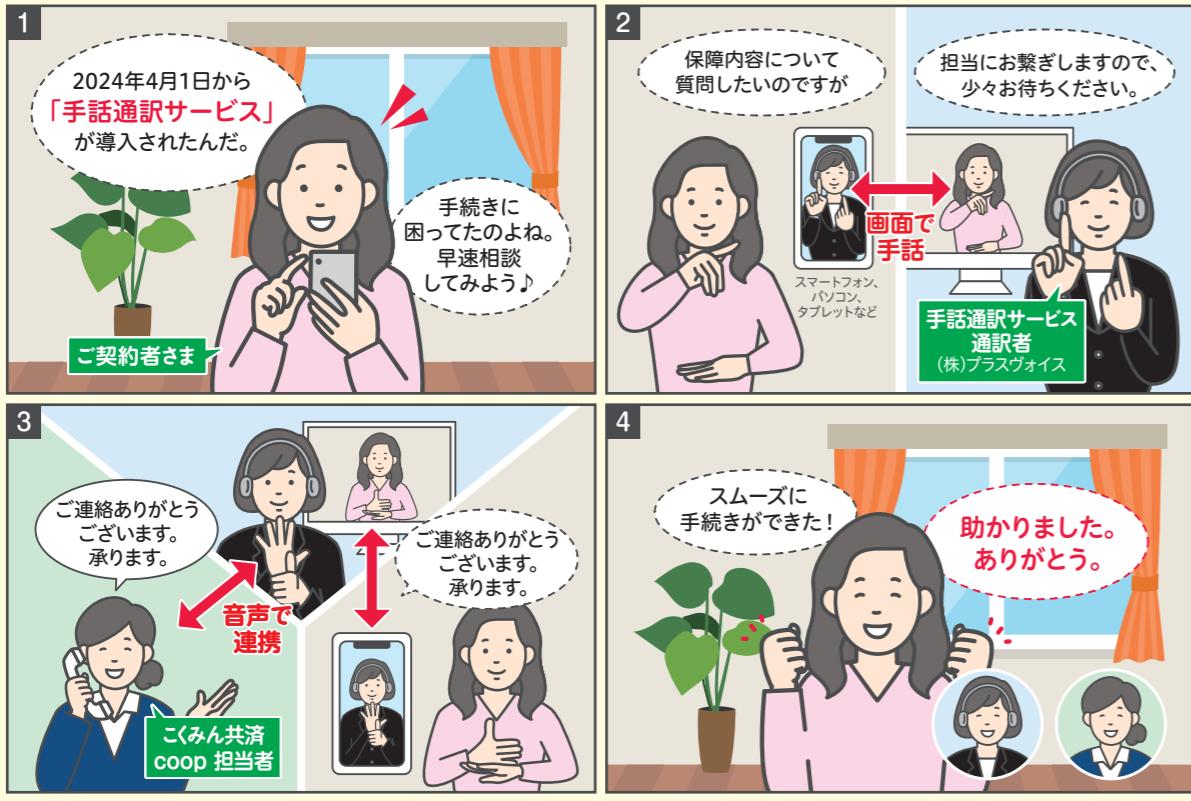
## いただいたお客さまの声

聴覚に難があり電話での問い合わせができません。手話通訳サービスなどの第三者を通じて契約確認をさせてもらえないですか？

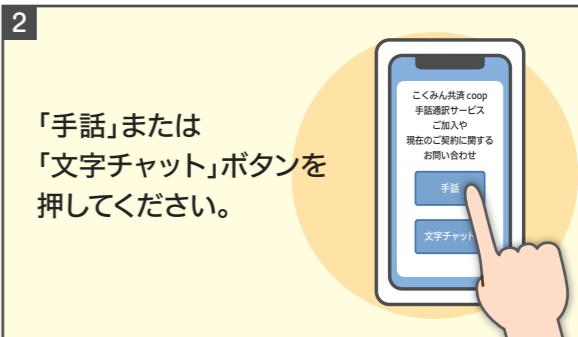
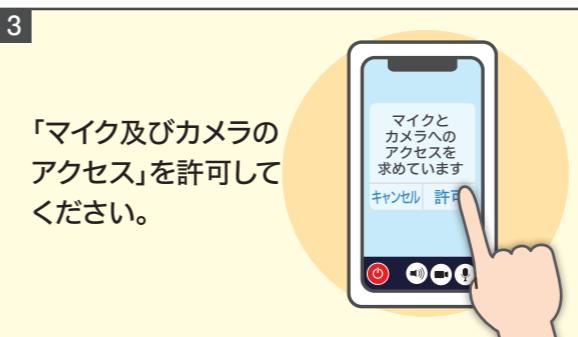
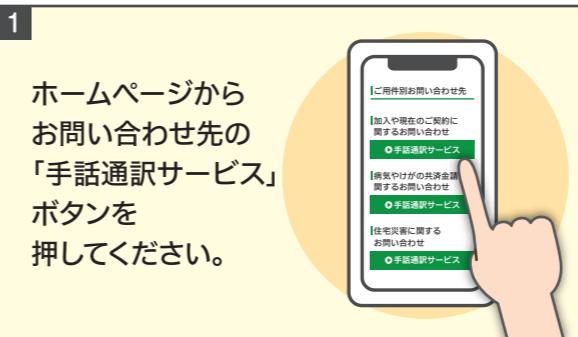


## いただいたお客さまの声

私は耳が不自由で、聴覚障がいがあります。火災や地震の保障に加入したいのですが手続きに困っています。



## 「手話通訳サービス」のご利用方法



## 「手話通訳サービス」でお問い合わせできる内容

■ ご加入や現在のご契約に関するお問い合わせ

■ 住宅被害に関するお問い合わせ

■ マイカー共済ロードサービスに関するお問い合わせ

■ 病気やけがの共済金請求に関するお問い合わせ

■ マイカー共済自動車事故受付に関するお問い合わせ

■ 個人賠償責任共済の請求に関するお問い合わせ

など

## 全国の窓口で「手話通訳サービス」をご利用いただけます。

全国の共済ショップ・損調サービスセンター等でも手話通訳サービスをご利用いただけます。手話での手続きをご希望のお客さまは窓口職員にお申し出ください。



# お役立ちツールのご紹介



安心の保障と生活応援であなたのくらしを支える

## こくみん Life サポート

「もしも」も「いつもの生活」も  
こくみん共済 coop が皆さまをトータルにサポートします!

### 保障設計サポート

安心の保障のご提供、保障相談、お見積もり、  
共済のお手続きなど、  
一人一人に最適な保障設計をサポート



### 生活設計サポート

組合員特典価格等の  
約18万種類の豊富なサービスで組合員の  
皆さまの日常から特別な日までトータルにサポート

### 約18万種類の豊富なサービス



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!

※記載のサービスは一例で、画像はイメージです。

### こんなときアプリがお役に立ちます! 公式アプリでできる便利なこと

- |                           |                     |                     |
|---------------------------|---------------------|---------------------|
| 1 ご契約内容の確認・<br>変更・満期更新手続き | 4 ロードサービス・<br>事故受付  | 7 子どもの健全育成の<br>取り組み |
| 2 お見積もり・<br>加入手続き         | 5 こくみん<br>Life サポート | 8 ピットくん<br>歩数計      |
| 3 共済金の<br>ご請求             | 6 防災・減災に関する<br>情報   | 9 暮らしに役立つ<br>コンテンツ  |

### 寄せいただいたお客様の声

勤務形態が不規則で、共済  
ショップの営業時間内に連  
絡ができないため、公式ア  
プリを勧めてもらいました。  
マイカー共済の車両変更を  
店舗に行くことなく、手続き  
がでて便利です。



公式アプリをインストール  
しました。こくみん Life サ  
ポートも早速利用してみて、  
とっても便利で良いサービス  
だと思いました。職場のみ  
んなにも勧めます!



こくみん Life サポートの趣旨  
について共感できます。協力  
団体と組合員のつながりを  
深めるためにも役立つので  
協力団体、組合員、こくみん  
共済 coop の三方よしとなる  
よう取り組みを進めていき  
たいです。



公式アプリをインストール  
したが、操作性もよく、どの  
ような保障に加入してい  
るのか一目で分かるのがい  
いと感じました。



### スマホでかんたん! インストール・ログイン方法

- |   |   |   |
|---|---|---|
| STEP 1<br>アプリインストール<br>右図の二次元コードを<br>読み取り、アプリのイン<br>ストール後、アイコンを<br>タップして起動します。<br><br>こくみん共済 coop 公式アプリ | STEP 2<br>マイページ登録<br>マイページ未登録の<br>方は「マイページ<br>はこちら」より登録<br>します。<br><br>ご登録済みの方は<br>STEP3へ | STEP 3<br>ログイン<br>マイページIDと<br>パスワードで<br>ログイン! |
|---|---|---|

※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。

