

2025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(2024年度)

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

たすけあいの輪をむすぶ

中期経営政策 2025



こくみん共済

全国労働者共済生活協同組合連合会 coop

## 「わたしたちのタカラモノ」発行にあたって

わたしたち、こくみん共済 coop（以下：当会）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、精力的に取り組んでいます。

その中で、2024年9月に新たな品質基準「CX-Challenge」を本格展開しました。

「CX-Challenge」とは、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於いて、組合員・お客さまに「漏れなく齟齬なく丁寧に、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くために、「組合員・お客さまの声」を起点として、CX（Customer Experience、組合員体験価値）向上を目的にどのような体験をお届けしたいかを考えて施策等に反映し、実践する当会全体で挑戦している取り組みです。

2024年度（2024年6月～2025年5月）における「組合員・お客さまの声」の総数は、42,452件（「感謝・評価：28,603件」「意見・要望：13,661件」「苦情：188件」）をお寄せいただきました。

デジタル化の進展やライフスタイルの変化等により、組合員・お客さまとのコミュニケーション手段（情報伝達手段）が多様化してきているため、最適な手段をご選択いただけるよう共済ショップやお客様サービスセンターなどの接点窓口に加え、公式アプリ（マイページ）、ホームページ、オンライン保障相談、手話通訳サービス等の充実をはかってきました。

「CX-Challenge」の取り組みを通じて、組合員・お客さま一人一人の暮らしに寄り添い、さらなる安心と豊かさをご提供していくために、「組合員・お客さまの声」を何よりも大切にして、共済商品・サービスを利用して良かったと喜んでいただける体験をお届けできるよう当会全体で挑戦を続けてまいります。

今般、2024年度にお寄せいただいた「組合員・お客さまの声」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、よろしくお願い申し上げます。

2025年8月

こくみん共済 coop 代表理事 理事長

打越 秋一

# 「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。



ごあいさつ .....	1
2024年度「組合員・お客さまの声」の状況 .....	3
2024年度に寄せられた「組合員・お客さまの声」 .....	5
こくみん共済 coop での体験に関するアンケート結果のご紹介 .....	11
お役立ちツールのご紹介 .....	13

2024年度

# 「組合員・お客さまの声」の状況

## すべての始まりは皆さまの声から

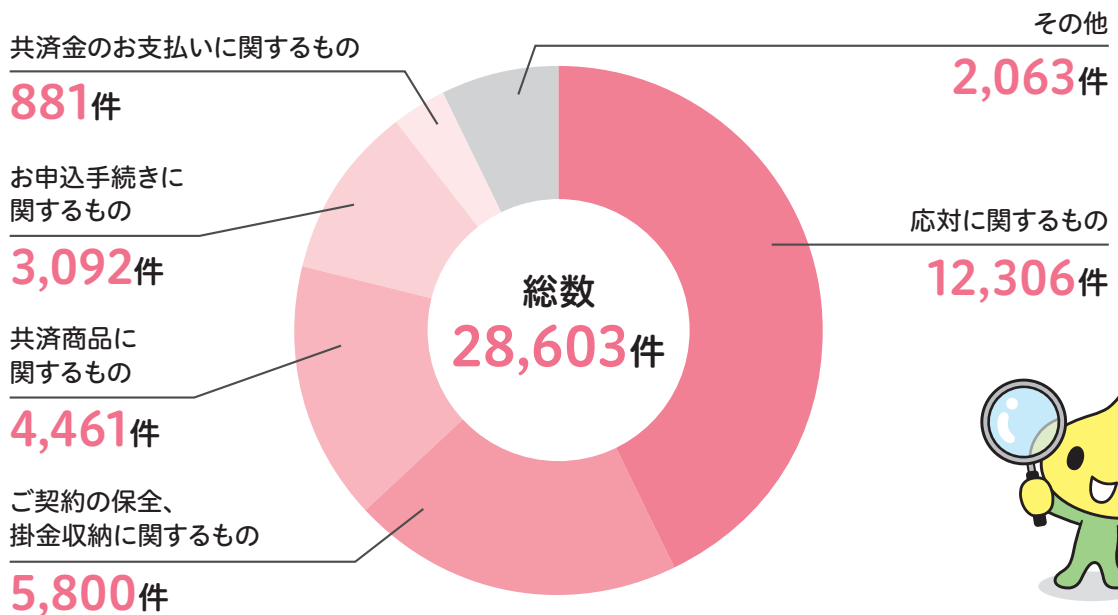
2024年度※は合計で**42,452**件の声をいただきました。

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。

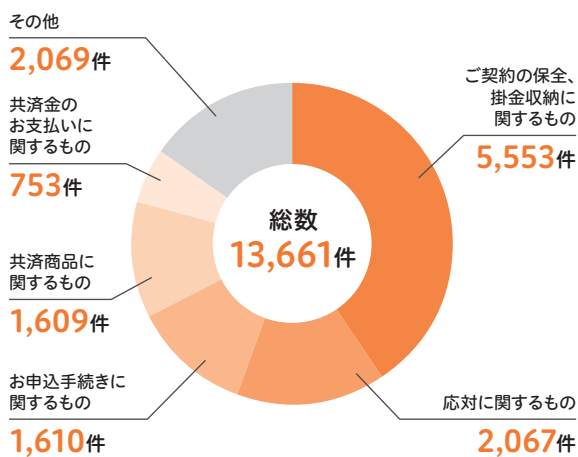
この取り組みを着実にすすめた結果、おかげさまでたくさんの声をいただくことができました。

※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。

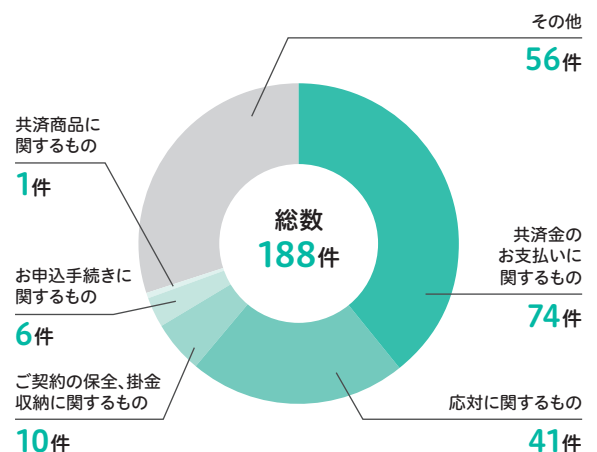
### 感謝・評価の分類別件数



### 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」にもとづいて、C X 向上・業務改善に取り組んでいます。

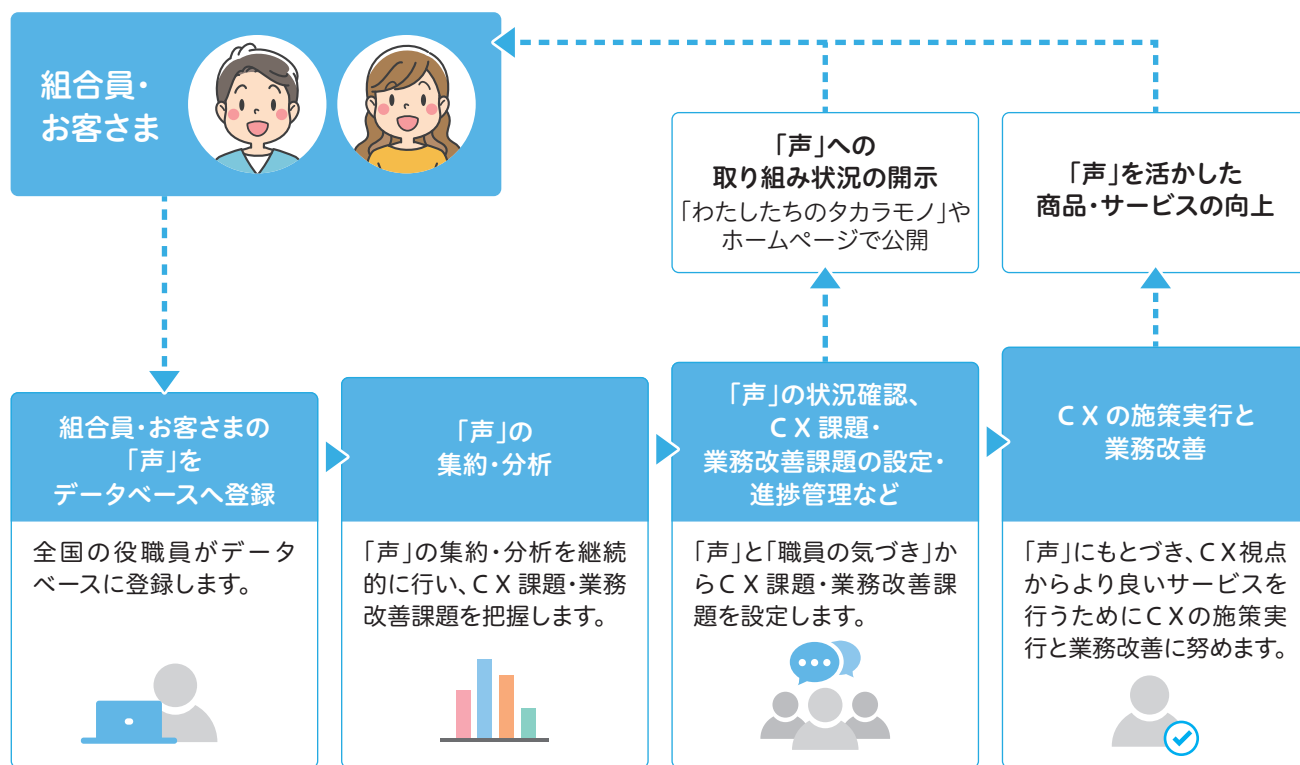
お寄せいただいた「声」をデータベースに登録して共有するとともに集約・分析を行ったうえで、役員・各部門の責任者で構成する「C X ※推進委員会」にて、C X 向上・業務改善に向けた課題の進捗管理・協議等を行っています。

今後も、「組合員・お客さまの声」にもとづく C X 向上・業務改善の取り組みを継続し、皆さまに「こくみん共済 coop を利用して良かった」と喜んでいただける体験をお届けできるよう努めてまいります。

※ C X (Customer Experience: 組合員体験価値)



### 組合員・お客さまの声を反映させるしくみ



### 声をいただく主な窓口



# 2024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。

2024年度は**28,603**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 のすべての役職員で共有しています。

### 》 お寄せいただいた主な**感謝の声** 《



#### 事故対応(車)

#### おかげさまで 心身ともに救われました。



交通事故の際には弁護士費用等補償特約を使って解決しましたが、担当者の気遣いある言葉に救われ、スムーズな手続きのおかげで治療も無事に終わりました。

担当者の姿勢を見て、こくみん共済 coop の印象がとてよかったので、これからも末永くお世話になりたいです。

#### 感謝の声をいただいて

組合員の要望・意向を傾聴の姿勢でお聴きすることで、信頼を得ることができたと思います。

契約内容に沿って当会で対応できること・できないことをご理解いただいた後、詳細な打ち合わせを重ねたことで、組合員の不安解消のお役に立てたと思います。

私たちは交通事故処理のプロとして、毎日事故処理に携わっていますが、組合員にとっては非日常のことなので、親身に寄り添い対応することの大切さに、改めて気づくことができました。



#### 事故対応(車)

#### 幅広い知識に本当に 助けていただきました。



担当者に感謝の気持ちを伝えたくて電話しました。お相手様のけがの対応など、不安がありましたが面談時に親身になって相談に乗ってくれて、こちらの話も、しっかり聴いてくれたため、安心して任せることができました。

その後も変わらず丁寧に対応してくれたおかげで、無事に解決することができました。本当であれば直接お礼を伝えたいくらい感謝しています。丁寧な対応をしていただき、本当にありがとうございました。

#### 感謝の声をいただいて

日頃は人損事故を担当しておりますが、物損事故に関しても経験や知識を日々深めており、人損事故・物損事故と分けて考えずに、対応するよう心がけています。

日ごろから経験や知識を積み重ねた成果が感謝の声につながりました。







#### 事故対応(車)

### 寄り添って対応いただいたことに感謝しています。

11月に事故を起こしてしまった後、立て続けに事故を起こしてしまいました。事故の報告をした際に、前回対応していただいた担当者が不在とのことで不安でしたが、後日すぐに連絡をくれました。前回と同様に「私に任せてください!」と言っていただき、今回も迅速に解決をしていただきました!今まで以上に、マイカー共済のファンになりました。



#### 感謝の声をいただいて

立て続けの事故で慌てていらっしゃると思い、迅速に対応したことで、安心いただくことができましたと思います。

組合員に寄り添うだけでなく、組合員目線で事故処理を行うことの大切さをこれからも忘れずにたいです。



#### 事故対応(家)

### 全国の職員の皆さま、ありがとうございます。

能登半島地震で自宅の屋根に大きな被害を受けました。調査時にいろいろとお伺いしたところ、全国の職員の方が調査員として駆けつけているとお聴きました。これまで共済ショップに足を運んだことはありませんでしたが、この度のお礼を伝えたくて、共済ショップに直接お伺いしました。おかげさまで屋根などの主要な箇所の修理をすることができました。元の生活に戻るには、まだ時間がかかると思いますが、少しずつ歩み始めることができました。



#### 感謝の声をいただいて

調査員の渡した名刺を持参して来店され、お礼とお手続きをされる組合員が多くいらっしゃいます。全国から駆けつけた職員の名刺を見るたびに、組合員への寄り添いと復興への兆しを実感することができます。

組合員から寄せられる感謝の声を励みに、これからも業務に取り組みたいと思います。



#### 協力団体

### 団体生命共済の良さを実感できました。

子どもが幼稚園に入るタイミングでしたので、子どもの保障も含めて保障相談を労働組合経由でお願いしました。事前に保障内容を確認していましたが、団体生命共済の話を詳細に聴けて非常に良かったです。労働組合に所属しているからこそその保障が備えられるということを知らなかったのも、妻に話をし申し込みます。妻も喜ぶと思います。



#### 感謝の声をいただいて

毎年の団体生命共済ご案内時には、組合員一人一人まで行き届くよう情報発信を行っております。保障設計の際には、こくみん共済 coop にも直接話を聴いてみようと思っていた組合員が一人でも増えるように、協力団体との信頼関係を深めていきたいと思っています。



協力団体

## 退職前に手続きができて、 ほっとしました。

早期退職するにあたり保障相談をしました。提案された内容がとてもわかりやすく、スムーズに手続きができました。また、今後も年齢に応じて上がっていく掛金負担を見据えた提案までいただき、退職後も安心して共済を利用することができます。先を見据えて、アドバイスと提案をしてくれて、助かりました。



### 感謝の声をいただいて

先を見据えて不安を解消することに努めた結果、安心して共済を利用できるとおっしゃっていただきました。

今後も組合員の立場に立った提案ができるよう、さらに精進していかなければならないと感じました。



共済ショップ

## 家族全員の保障設計を していただきました。

以前から家族全員の保障の見直しを検討していて共済ショップに電話をしたところ、担当者から対面の方がわかりやすいのではと声をかけてもらい、訪問をしてもらいました。いろいろ話をしていく中で私たちではとても考えつかない共済の組み合わせを提案してもらい、さすがだなと思い加入することを決めました。また、死亡保障に満期金が付帯できることも紹介してもらい、満期のときの楽しみも増えました。今回の対応に大満足なので、身内にも紹介したいと思います。ありがとう。



### 感謝の声をいただいて

ご家族全員の保障の見直しを検討したいとの希望でしたので、電話や郵送よりも対面の方がわかりやすいのではと思いお声かけしました。対面でじっくりとお話を伺った結果、とても身近に感じていただき相談しやすいと喜んでいただけました。これからも話しやすい雰囲気作りにも気を配りながら、丁寧にお話をお聴きしていきたいと思っています。



共済ショップ

## なぜ保障は必要なのか、 本当に必要な保障は何かを きちんと説明してくれました。

自分自身が必要と感じる保障内容をここまで詳しく説明いただき、こちらの意見を踏まえた保障設計をいただいたのは、こくみん共済coopが初めてでした。

不安なまま加入や解約手続きをしなくて済みました。おかげで今後の保障内容について、十分に理解することができました。相談に乗っていただけて、とてもうれしかったです。



### 感謝の声をいただいて

お客さまのお話をしっかりと傾聴し、お客さまが笑顔で未来のことを考えられる保障設計のお手伝いできたことを大変うれしく思います。

共済の知識だけでなく、心配りでも組合員のお役に立てるよう精進してまいります。





## 共済ショップ

### 人と人とのつながりを大切にする こくみん共済 coop に安心します。



対面での対応が安心で、よく共済ショップを利用させてもらっています。毎回、とてもわかりやすい説明で助かっています。

WEBでも、いろいろな手続きができるようになってきてはいますが、やっぱり対面で、一つ一つ確認して、説明を受けながらだと安心感があります。

今後も人と人とのつながりを大切にする、こくみん共済 coop でいてほしいと思います。

#### 感謝の声をいただいて

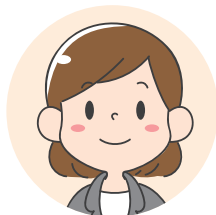
スマホやパソコンが普及し、便利になりましたが、窓口でのお手続きを希望される場面が多くあります。

共済ショップを頼って来店いただいたことに感謝の気持ちを持ち、ご要望にできる限りお応えしたいという思いがお客さまにも伝わり、感謝の言葉をいただけたのではないかと思います。

人と保障をつなぐ役割として、今後も皆さまから頼りにしていただける共済ショップを目指していきたいと思います。

## 共済金センター

### 共済金請求の手続きが 簡単で助かりました。



5日間入院したものの、診断書を取得するのにお金がかかり、共済金を請求する意味がないと思い解約するつもりで電話しました。

ところが、診断書がなくても手続きができる場合があることがわかり、共済金センターをご案内いただきました。

おかげで共済金を受け取ることができ、共済を解約せずに済みました。

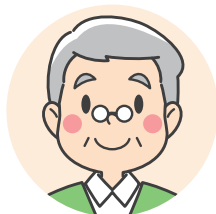
#### 感謝の声をいただいて

お電話をいただいた理由が「解約のため」でしたが、お話を聴いてみると共済金請求をご希望とわかりました。共済金請求手続きの簡素化がされていることを案内したところ、お客さまにとってプラスになる結果になり、うれしく思います。

これからも組合員の要望を汲み取って、対応できるよう励んでいきます。

## 共済金センター

### 共済金のおかげで、 これからも安心して治療を 続けられます。



後遺障害の共済金請求手続きに関して、いろいろアドバイスしてもらいお世話になりました。

腰はまだ痛くて曲がってしまっており、今後も通院しなければなりませんが、共済金のおかげで安心して治療を受けることができます。認定結果についても事前に連絡をもらい、いたわりの言葉までいただき感謝しています。

#### 感謝の声をいただいて

後遺障害のご請求でしたが、「症状未固定」となっていたため、こちらから医師にご相談いただくようお伝えしました。結果、迅速に共済金をお届けすることができました。あわせて、後遺障害の認定となるかどうかも心配されていたので事前にお電話したところ、感謝のお言葉をいただくことができ、大変うれしく思いました。

## 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、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、13,849件（意見・要望13,661件、苦情188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CX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



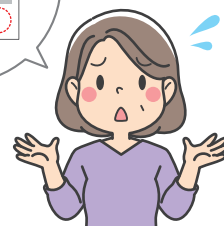
- 自動二輪にも車両損害補償を付帯したい。
- 死亡保障の加入可能年齢をあげてほしい。
- 地震の保障をもっと増やしてほしい。
- 共済制度が複雑でわかりづらい。
- 60歳以降の保障をもっと充実させてほしい。



#### 共済金のお支払いに関する声



- 受取人指定をしていなかったため、戸籍の取得が大変であった。
- 団体経由で加入した契約について、WEBで完結ができず少し不便に感じた。
- 共済金請求書の記入箇所が多い。



#### マイページ・WEB関連に関する声



- WEBから手続きしたが、進捗状況がわからないことがあった。
- 一部の契約について、マイページで確認ができず困った。
- 変更手続きをしたが、データの更新が遅く不安になった。



## 応対に関する声



- 共済契約証書をもう少し早く送ってほしい。
- 電話がつながりにくいことがあり、手続きの際、少し不便だと感じた。
- いくつもの場所に電話をかけてようやく解決した。1つの窓口で完結できるようにしてほしい。



## 店舗に関する声



- 共済ショップでも団体経由で加入した契約の手続きをしてもらえると便利である。
- 自分の家の近くにも共済ショップがあれば便利だと思う。
- 平日夕方や土日にも営業していると相談しやすいと思う。



## ご契約の 保全、 掛金収納に関する声



- ダイレクトメールを送ってこないでほしい。
- 共済ごとに更新書類が届いてわかりにくい。
- 共済契約証書の字が小さくて見づらい。
- 毎月の掛金をクレジットカードで支払いたい。



# こくみん共済 coop での 体験に関するアンケート結果のご紹介

こくみん共済 coop では、「共済」を通じて人と人との「たすけあいの輪」をむすび、事業の持続的成長と運動の発展をはかるため、2022年度から4年間の「中期経営政策2022-25～変革と創造～」を策定し、取り組みをすすめています。

この中で、新たな品質基準「CX-Challenge」を2024年9月から本格展開しました。

「CX-Challenge」では、加入や更新といったお手続きの場面や、契約についてのご相談、共済金請求といったさまざまな場面で、組合員・お客さまに「こくみん共済 coop を利用して良かった」と喜んでいただける体験を提供させていただくために、こくみん共済 coop の共済商品・サービスをご利用の際、どのような体験をいただいたかをお聴かせいただくアンケートを実施しました。

このアンケート結果をこくみん共済 coop 全体で共有し、より良い組合員サービスの充実や業務改善等を通じて、CX向上につなげてまいります。

## 2024年度アンケート対象者

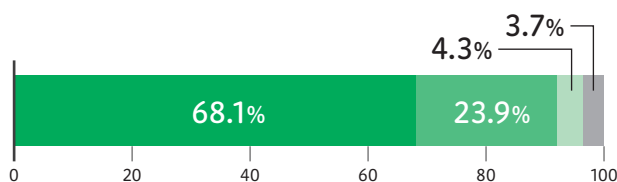
- 2024年11月30日より3年以内に共済にご加入し、共済金受取体験のない組合員
- 2024年11月30日より6ヵ月以内に共済金の受取体験のある組合員



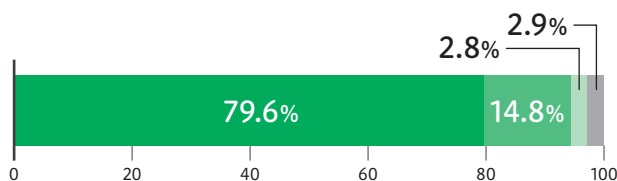
## ご回答いただきました組合員・お客さまからの アンケート結果の一部をご紹介します。

### 共済へご加入いただいた際の 体験やお気持ちについてお聴きました！

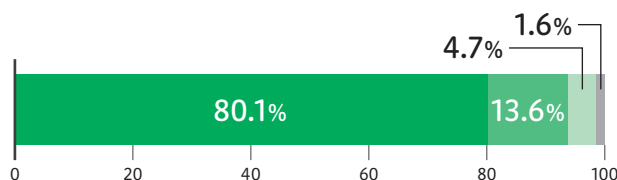
- 肯定的な評価
- 中立的な評価
- 否定的な評価
- わからない・該当しない



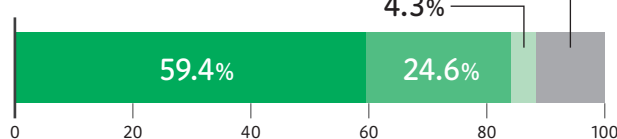
手続き状況を必要なときに確認でき、安心感を持って契約を進められましたか？



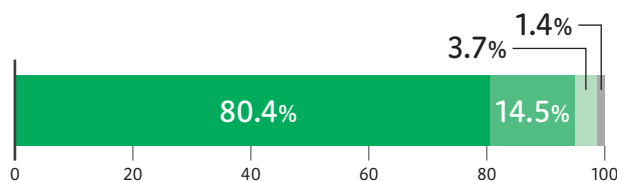
加入手続きは便利で安心な方法を選べ、迅速かつ簡単にできましたか？



今後のライフイベント(転勤や結婚など)への備え方を  
知ることができ、必要な保障内容だと  
納得できましたか？



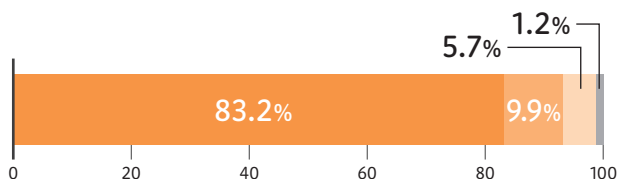
加入の検討や手続きの全般について、  
便利で安心感がありましたか？



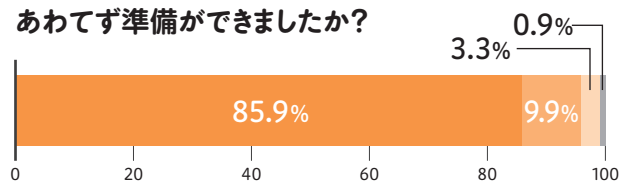
## 共済金をご請求いただいた際の 体験やお気持ちについてお聴きました！

■ 肯定的な評価    ■ 中立的な評価  
■ 否定的な評価    ■ わからない・該当しない

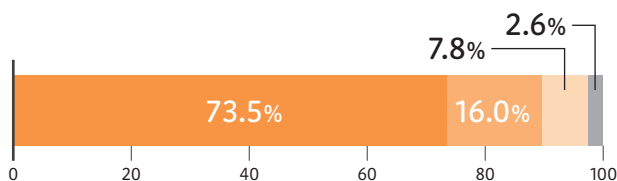
手続きは自分に都合の良いタイミングと  
手段が選べましたか？



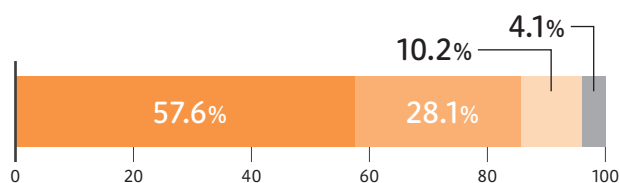
今後の手続きやこくみん共済 coop の対応の  
流れがわかったので、  
あわてず準備ができましたか？



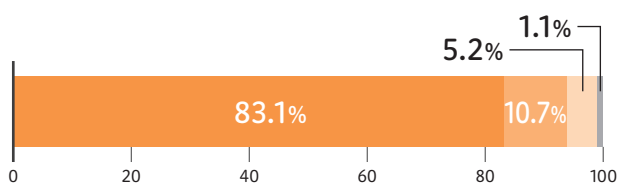
自身の案件・請求について手続きの進捗状況が  
確認できて安心できましたか？



手続き面だけでなくこちらの状況や困りごとなど  
について気配りが感じられ気分がやわらぎましたか？



共済金のご請求とお支払い全般について、  
便利で安心感がありましたか？



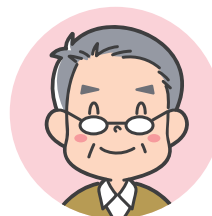
アンケートにご回答いただいた  
組合員・お客さまの声を一部ご紹介します。



手続きが以前よりもスムーズ  
で簡単になったし、共済金の  
お支払いも早くとても良い  
と思っています。



窓口の方が丁寧に対応いただけたので、  
安心して相談できる共済だと思いました。  
メールやホームページだけでは理解でき  
ないことも多く、窓口の方の説明は重要だ  
と思います。私に対応いただいた方は説明  
もわかりやすかったので、他の方にも勧め  
られると思いました。



窓口や担当者の対応は、保険会  
社と比較しても遜色なくとても  
丁寧でした。さらに共済掛金  
がお手頃で魅力があります。あと  
は、なにか起きた際の対応が一  
番重要なので、良い対応が受け  
られることに期待したいです。



# お役立ちツールのご紹介

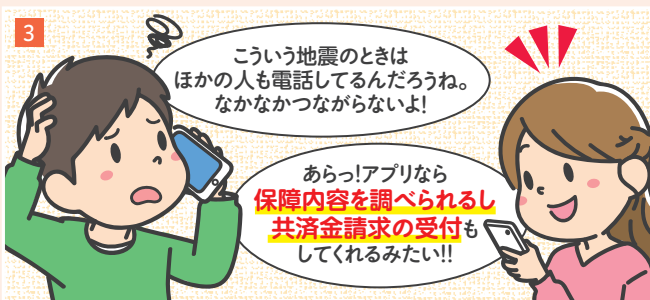


**こくみん共済 coop 公式アプリ**のご登録はお済みですか？  
公式アプリなら**その悩みを解決**します！



住宅編

**保障内容の確認や共済金請求受付が可能。**  
お電話がつかないときもご安心ください！



自動車編

**見知らぬ土地での自動車トラブル。そんなときもGPS機能で安心※です!**

※GPS機能のご利用は、ロードサービスのWEB受付のみとなります。電話受付ではご利用いただけません。





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



## 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**

ご自身で

アプリ



WEB



こくみん共済 coop  
のスタッフと

対面



オンライン



## 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

もしもの  
事前の備え



- 人間ドック・検診
- 防災グッズ購入
- ドライブレコーダー取付

毎日の生活



- グルメ・宿泊予約
- 街中のお買い物
- ネットショッピング

ライフ  
イベント



- 教育・eラーニング
- 就職・住宅購入
- お祝い制度

もしもの  
事後の  
フォロー



- 介護サービス
- 住宅補修
- 車検・点検



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す。

## 》 お寄せいただいた主な感謝の声 《

スマホから共済金の請求ができるようになったんですね。仕事の休憩中に窓口に行ったり、電話して相談する時間がとれないから、アプリを教えてくれてとても助かります。



控除証明書をなくしてしまい、急ぎで取得が必要でした。仕事もあるし、取りに行くこともできず、どうしようか悩んでいましたが、アプリで取得できることを説明してもらいました。とても助かります。



マイカー共済の車両入替の手続きで、明日が納車日で焦っていました。なるべく早く手続きを終えたいと伝えたところ、アプリで簡単に手続きできると教えてくれてありがたう。車両入替にあわせて補償内容の変更もできたので満足です。



営業時間外でも自分のペースで契約を確認できるので便利でいいですね。特に事故の際にワンタッチで事故受付につながるのもいいなと思いました。事故のときとささ電話番号なんて出てこないだろうし安心ですね。



## スマホでかんたん! インストール・ログイン方法

### STEP 1

#### アプリインストール

右図の二次元コードを読み取り、アプリのインストール後、アイコンをタップして起動します。



こくみん共済 coop 公式アプリ

Androidの  
方はこちら



※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。

iOSの  
方はこちら



### STEP 2

#### マイページ登録

マイページ未登録の方は「マイページはこちら」より登録します。

ご登録済みの方は  
STEP3へ

未登録の方のみ



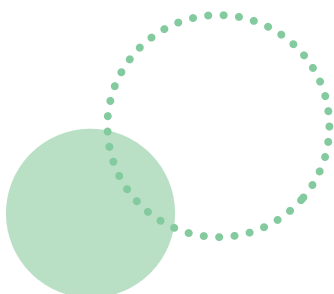
### STEP 3

#### ログイン

マイページIDと  
パスワードで  
ログイン!



NATIONAL FEDERATION OF WORKERS AND CONSUMERS KYOSAI COOPERATIVES



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。

【2025年8月発行】  
90g25Z001 25.08.7,000.KD