

2026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(2025年度)



公式キャラクター
ビットくん

みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり

たすけあいの輪をむすぶ

〈ごあいさつ〉

「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・実践に取り組んでいます。

その中で、CX（Customer Experience：組合員体験価値）の向上を重要な経営課題として位置付け、「組合員・お客さまの声」を起点とした「CX-Challenge」に取り組んでいます。

「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おいて、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・実践し、当会全体で挑戦している取り組みです。

2025年度（2025年6月～2026年5月）における「組合員・お客さまの声」の総数は、36,159件（「感謝・評価：24,469件」「意見・要望：11,435件」「苦情：255件」）をお寄せいただきました。

物価の上昇や自然災害への備え、デジタル技術の進展など、わたしたちを取り巻く環境が変わり続ける中、こくみん共済 coop の取り組みにお心を寄せていただき、多くの声をいただきましたことに心より感謝申し上げます。引き続き、組合員・お客さまの声に耳を傾け、改善できることに日々取り組んでまいります。

当会では、2023年5月にこくみん共済 coop 公式アプリを導入し、2026年3月にダウンロード件数が100万件を突破しました。

このアプリは、導入後も組合員・お客さまの声を起点とした改善を重ねており、本冊子でもご紹介しておりますとおり、2025年度は毎月の口座振替金額やお手続きの進捗状況を一覧で確認できる機能拡充を行ってまいりました。引き続き、「使いやすい」「便利」と感じていただけるよう、機能の充実に努めてまいります。

今般、2025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。

また、2026年度からは「中期経営政策2026-29 Action & Challenge」として、「中期経営政策2022-25～変革と創造～」で掲げた目指す姿を継承し、新しいたすけあいを創造・実践し、挑戦へとつながる取り組みを進めてまいります。

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、職員一人一人が「組合員・お客さまにとってより良い体験とは何か」を考え、皆さまに喜んでいただけるサービスをご提供できるよう、当会全体で挑戦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。

2026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
2025年度「組合員・お客さまの声」の状況	3
2025年度に寄せられた「組合員・お客さまの声」	5
組合員・お客さまの声を起点とした「業務改善の取り組み」	8
こくみん共済 coop の「たすけあいの輪」	10

2025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

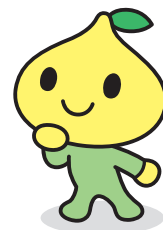
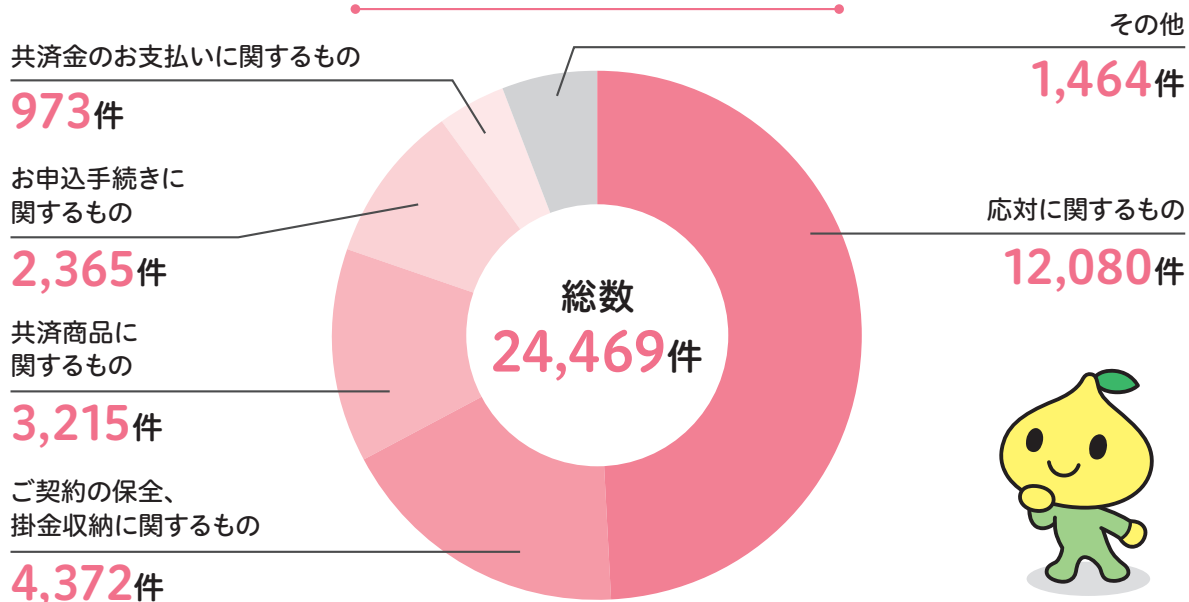
2025年度*は合計で**36,159**件の声をいただきました。

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。

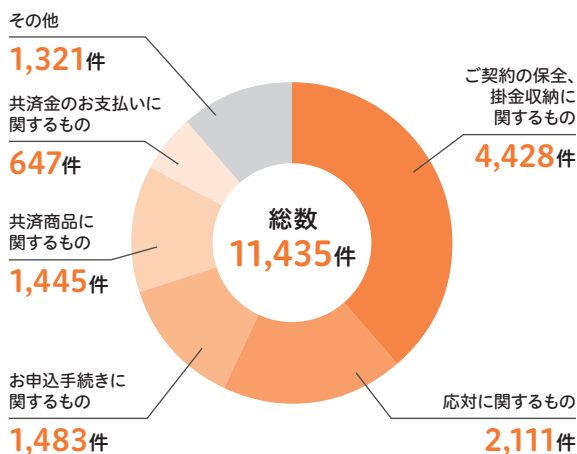
この取り組みを着実にすすめた結果、おかげさまでたくさんの声をいただくことができました。

※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。

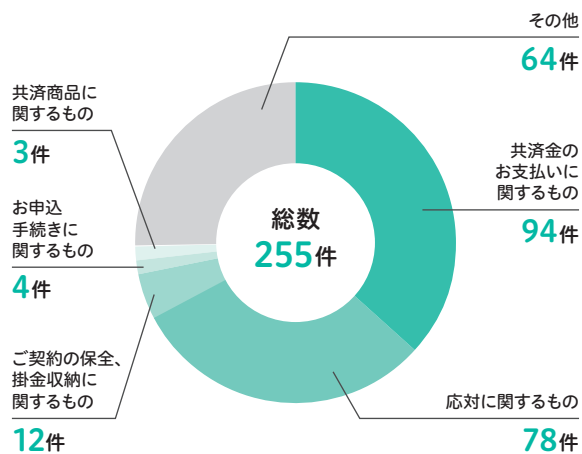
感謝・評価の分類別件数



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。

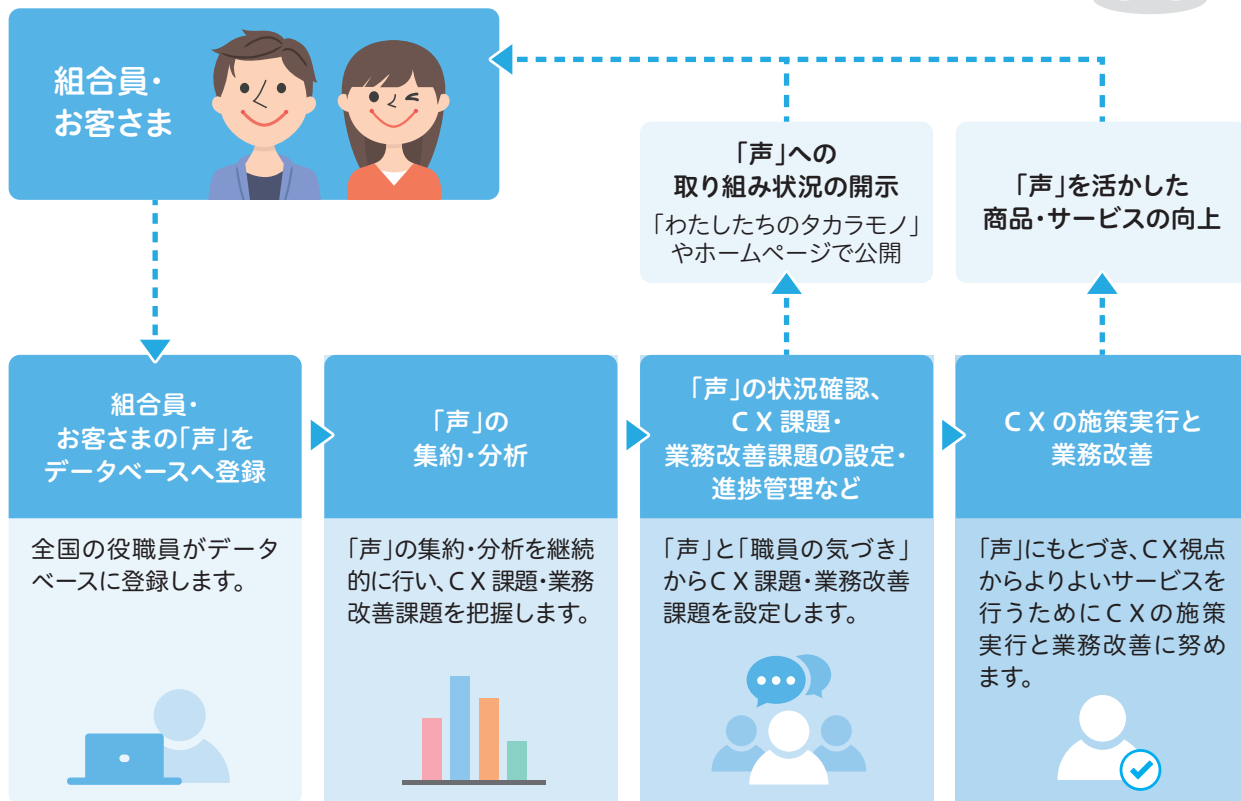
こくみん共済 coop では「組合員・お客さまの声」にもとづいて、C X ※向上・業務改善に取り組んでいます。お寄せいただいた「声」をデータベースに登録するとともに集約・分析を行ったうえで、役員・各部門の責任者で構成する「C X 推進委員会」にて、C X 向上・業務改善に向けた課題の進捗管理・協議等を行っています。

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 を利用してよかった」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仕組み



〈声をいただく主な窓口〉

全国の支所・共済ショップ



共済の加入、変更などの各種手続きに関する対面によるご相談窓口

コンタクトセンター



資料請求や保障に関するご相談、病気やけが、住宅災害、自動車事故に関するお問い合わせ窓口

ホームページ・公式アプリ(マイページ)



お問い合わせ、組合員・お客さまの声、苦情などの受付窓口

お客様相談室



ご意見・ご要望、苦情に関する受付窓口

2025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。

2025年度は**24,469**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**

共済ショップ

相談したことで、暮らしに合う 保障が見えてきました。



こくみん共済 coop は、非営利団体で契約者にとってムダのない提案をしてもらえと思って相談に来ましたが、まさにその通りでした。

当初は月々の予算の範囲で保障を考えていましたが、長期的な費用や現在の仕事・収入、将来設計まで丁寧にヒアリングしていただき、自分自身でも保障について見つめ直すことができました。

保障を手厚くしたいという思いだけでなく、費用を抑える考え方や、まとまった資金の活用、終身保障や介護費用など、幅広い視点で考える大切さにも気づくことができました。窓口でじっくり話を聞くことができ、本当によかったです。

〈感謝の声をいただいて〉

保障を手厚くされたいとのご相談があり、収入や他の保険会社でのご加入内容を踏まえ、長期的な費用や将来の支出についてご説明しました。その結果、ご不安が解消されたことで、感謝のお言葉をいただけたと感じています。

今後も組合員の皆さまの目線を大切にし、安心につながるご提案を行ってまいります。



協力団体

不安な中でも安心して手続きを 進めることができました。



突然病気で倒れた際、所属先の労働組合を通じて、こくみん共済 coop の方からご連絡をいただきました。当時は契約内容を十分に把握しておらず不安でしたが、資料を送って貰ったことで、内容を確認することができました。

また、重度障がいに関する共済金請求についても事前にご案内いただき、安心してスムーズに手続きを進めることができました。

さらに「また車を運転したい」という思いに対して、マイカー共済であれば福祉車両割引があることを教えていただき、新たな一歩を後押ししていただきました。

〈感謝の声をいただいて〉

労働組合と連携しながら、働く方の生活に寄り添ったサポートができることは、こくみん共済 coop ならではの強みだとあらためて感じました。身近な労働組合を通じて情報を共有し、必要な支援につなげられるのは、「労働者を支える共済」の大切な役割だと思います。

また、形式的な手続きにとどまらず、その先にあるご本人やご家族の暮らしに目を向け、今後の生活に寄り添いながら必要な選択肢を一緒に考えていくことこそが、私たちの本来の役割であると実感しました。今後も、一人一人に寄り添った支援を大切にしていきます。



事故対応(家)

思いがけない出来事の中、迅速に対応いただき助かりました。



突然の火災に見舞われ、家財道具を持ち出すこともできず、何もない状態でとても困っていました。そのような中で、迅速に共済金を届けていただき、感謝の言葉しかありません。避難生活のほか、さまざまな手続きが重なり、慌ただしく大変な時期において、心強いご支援をいただきました。

今回の経験を通じて、住みいる共済に加入していて本当によかったと心から実感しています。生活が落ち着いたなら、借上げ住宅でも住みいる共済に加入したいと思います。

〈感謝の声をいただいて〉

「被災された方の一日も早い生活再建に少しでもお力になりたい」という思いで取り組んできたことで、実際にお役に立つことができ、大きなやりがいを感じました。

また、その取り組みが再度のご加入というありがたいお言葉にもつながり、私たちのたすけあいの精神を実感する機会となりました。

こくみん共済 coop の理念である「みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり」を体現できた瞬間であり、今後の取り組みにもつながる大切な学びとなりました。



事故対応(車)

子どもの事故で動揺する中、安心して任せることができました。



10代の子どもの事故を起こし、何をすべきかわからず、大変動揺していました。親としてどう対応すべきか悩んでいましたが、担当の方が現状や今後の流れをわかりやすく説明いただき、徐々に冷静になることができました。

また、相手方とのやり取りも窓口になって対応していただけるとわかり、親子ともに安心してお任せすることができました。最後まで寄り添って対応いただき、本当にありがとうございました。

〈感謝の声をいただいて〉

お子さまの事故によりご家族が不安を抱えられている中、全体の流れや当会の役割を整理してお伝えし、相手方対応の窓口も明確にすることで安心いただけました。「安心して任せられました」とのお言葉をいただき、ご家族に寄り添った丁寧な対応の大切さをあらためて実感しました。

今後も、ご本人だけでなくご家族の立場に立った対応を大切にしていきます。



共済金センター

未請求の共済金に気がついてくれて、助かりました。



提出した請求書類から別の未請求の後遺障がい気づいてくださり、連絡をいただきました。書類の取得方法や必要な内容について丁寧に教えてくれただけでなく、親身にサポートしてくれたおかげで、必要書類をそろえることができ、後遺障害共済金を受け取ることができました。自分一人ではわからなかったことばかりで、大変助かりました。本当にありがとうございました。



〈感謝の声をいただいて〉

お客さまからご連絡いただいた事故については保障対象外でしたが、提出いただいた書類から別の事故で請求手続きをいただいていない可能性に気がつき、ご案内につなげることができました。請求手続きに不安を感じておられたため、必要書類のご案内に加え、関係機関への連絡も行い、スムーズに手続きを進められるよう支援しました。

その結果、共済金のお届けにつながり、感謝のお言葉をいただけ、大変うれしく思いました。

今後も、お客さま目線で、寄り添った対応を大切にしていきます。

わたしたちは一つ一つの声を真摯に受け止めます。

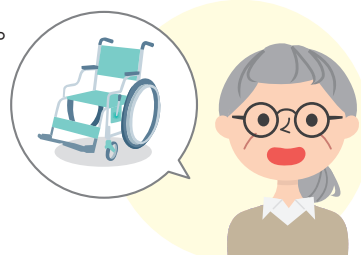
「組合員・お客さまの声」は、電話、全国の共済ショップ、ホームページなどを通じて寄せられています。その中で、11,690件（意見・要望11,435件、苦情255件）のご意見やご不満の声をいただきました。いただいた声を真摯に受け止め、業務改善やCXの向上につなげていきます。

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



- 80歳以上も加入できる死亡保障がほしい。
- 妊娠中から保障される子どもの保障がほしい。
- 介護の保障をもっと増やしてほしい。
- マイカー共済でも個人賠償責任共済の特約を付帯できる仕組みがあるとよい。



共済金のお支払いに関する声



- 共済金請求書類の書き方がわかりにくい。
- 死亡共済金受取人を指定していなかったことで、戸籍取得の負担が大きかった。
- 共済金を請求する際、コールセンターに中々つながらなかった。



マイページ・WEB関連に関する声



- アプリに車両変更の情報が反映されるまで時間がかかりすぎる。
- 操作方法がわかりにくい。
- 公式アプリから共済ショップの来店予約ができると便利。



対応に関する声



- 共済契約証書がもう少し早く届くようにしてほしい。
- 高齢者向け専用電話を設置してほしい。
- 解約手続きの完了がわかりにくいいため、早めに通知がほしい。
- 申込書送付後、電話やメールで状況の連絡があると安心。



ご契約の保全、掛金収納に関する声



- 口座引き落とし名は、どの共済の引き落としかわかりやすくしてほしい。
- すべての共済で、ネット銀行からの口座振替・クレジット払いもできるようにしてほしい。
- ダイレクトメールを送ってこないでほしい。
- 共済契約証書の字が小さくて見づらい。



—— 組合員・お客さまの声を起点とした —— 「業務改善の取り組み」

2025年度も皆さまの声に応じて業務改善を行いました。

わたしたちは、一つ一つの声を受け止め、「こくみん共済 coop の共済に加入してよかった」と実感いただくことを目指して業務改善に取り組んでいます。皆さまのお声から改善した事例をご紹介します。

改善事例

01

お客さまの声

- 毎月の掛金額をいつでも確認できるようにしたい。
- 複数の共済に加入していると、掛金の内訳がわかりにくい。
- アプリ・マイページで請求手続きをしたが、手続きが進んでいるか不安。



こくみん共済 coop 公式アプリから

- ① **口座振替情報**が確認できるようになりました。
- ② アプリ・マイページより申し込みの、**各種手続き・共済金請求の状況**が確認できるようになりました。

ポイント① 毎月の口座振替金額を簡単に確認できる

- STEP 1** 公式アプリで「**契約に関してはこちら**」をクリック。
- STEP 2** 「**口座振替情報の確認**」をクリックし、マイページにログイン。
- STEP 3** 「**口座振替一覧**」画面にて**振替情報**を確認したい年月(過去1年以内)を選択し、「**明細を確認**」をクリック。
- STEP 4** STEP 3 で選択した月の**振替金額および契約ごとの内訳**が確認できます。

※一部の共済商品を除きます。詳細はマイページをご参照ください。



ポイント② 手続きの状況を一覧で確認できる

- STEP 1** 公式アプリで「**マイページのお手続き状況一覧はこちら**」をクリックし、マイページにログイン。
- STEP 2** 「**お手続きの情報一覧**」画面に**各種手続きの状況**が一覧で表示されます。
- STEP 3** さらに表示された手続き状況をクリックすると、「**お手続きの状況明細**」画面にて、**お手続き内容のご確認**もいただけます。

※一部の共済商品を除きます。※アプリ・マイページで申し込みの手続き・共済金請求が対象となります。郵送や申込書で手続きの場合は、お近くのこくみん共済 coop 窓口へお問い合わせください。



お寄せいただいたお客さまの声

公式アプリから

月々の掛金が確認できるので、とても便利です！

複数の共済に加入しており、今までは月々の掛金を口座の通帳記帳をして確認していました。今度からはアプリで月々の掛金が入内訳とともに把握できるので、とても便利です！



公式アプリから

共済金請求の進捗が確認できて便利！

自分でいつでもどこでも手続き内容や進捗が確認できて便利だし、共済ショップに問い合わせしても同じように確認してもらえてよかったです。



改善事例

02

お客さまの声

マイカー共済の事故対応で、仕事や外出中などで電話ができず、担当者との連絡が取りづらいときがある。働く人たちの立場に立った対応を臨機応変にしてもらいたい。



マイカー共済の全契約で

※チャット機能…チャット形式で組合員・お客さまと担当者がやり取りを行うツールです。

2026年4月より、**マイカー共済の事故対応**において、組合員・お客さまと担当者のやり取りを行う**チャット機能※を活用**できるようになりました。

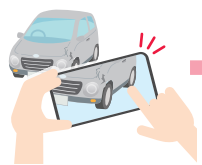
ポイント① 時間や場所を選ばずに連絡ができる

日中お仕事等で電話のやり取りが難しい場合でも、**時間や場所にとらわれず**ご相談いただけます。また、**文章として記録が残るため**、後からでもやり取りをした内容を見返すことができ、電話での行き違いやすれ違いを防ぐことができます。

ポイント② 画像やデータの送受信ができる

チャット機能では画像やドライブレコーダー映像の**送受信**を行うことができます。これにより、組合員・お客さまと担当者が同じデータを見ながらやり取りを行うことができます。また、郵送で画像を提出する必要がなくなるため、**共済金を迅速にお届け**できます。

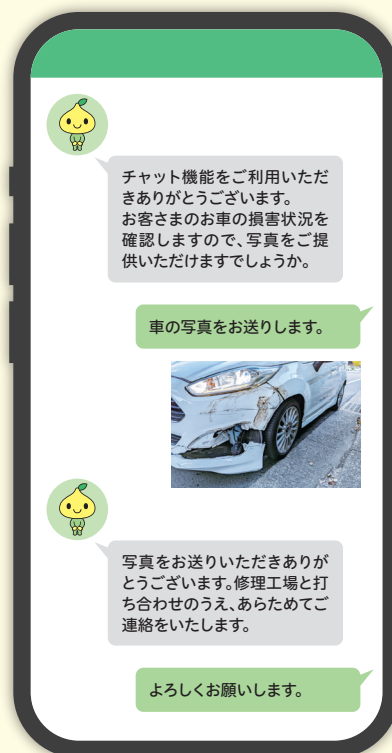
写真や動画を用意



担当者が送信する
URLから画面で操作



画像のアップ
ロードも簡単!



お寄せいただいたお客さまの声

チャット機能で

担当の方が**迅速・的確**にメッセージを返してくれたので安心!



事故の受付時に、補償内容の変更の相談もしましたが、丁寧に対応して書類を送ってもらえました。事故対応の担当者の方にはチャットでのメッセージを紹介してもらえたのが良かったです。事故に遭って初めは焦りましたが担当の方が**迅速・的確**にメッセージを返してくれたので安心できました。文面からも丁寧に対応してくださったことがよく伝わり、この方が担当でよかったなと思いました。

チャット機能で

写真を見ながら打ち合わせができました!



事故対応の担当者の方に紹介いただいたチャット機能で事故現場の写真を送り、その写真を一緒に見ながら打ち合わせをすることができました。担当者が事故状況をしっかり把握し、迅速に対応してもらえました。

チャット機能で

時間を気にせず対応ができ、とても安心!



仕事の勤務時間帯や休憩時間が不規則であることを担当者に話したところ、チャットでのメッセージ機能を紹介してくれました。**わたしのライフスタイルを考えた提案**をしてくれ、連絡をとる時間を気にせず対応ができ、とても安心しました。

こくみん共済 coop の 「たすけあいの輪」

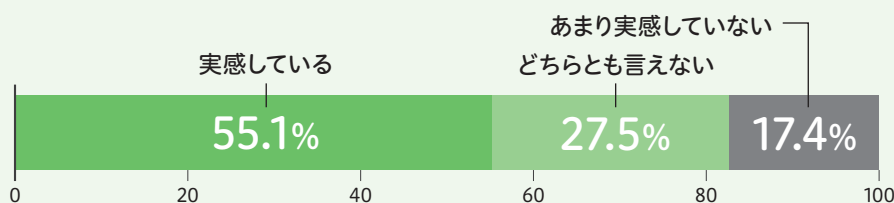
こくみん共済 coop では、加入や更新のお手続き、ご相談、共済金のご請求など、さまざまな場面で組合員・お客さまが安心してご利用いただけるよう、職員一人一人がよりよい体験づくりに取り組んでいます。

わたしたちは、万一のときに保障をお届けすることはもちろん、共済を通じた「たすけあい」の仕組みや、生活協同組合の活動への参加を身近に感じていただくことも、こくみん共済 coop の大切な体験の一つであると考えます。

そこで2025年度に実施した組合員アンケートでは、商品・サービスの利用体験に加えて、「共済への加入を通じて、生協のたすけあいの輪に参加している実感」についてお聴きしました。

質問

共済への加入を通じて、生協のたすけあいの輪に参加しているという実感がありますか？
(アンケート回答者数=5,503人)



今回の結果から、「たすけあいの輪」への参加実感を持っていただいている組合員の方がいる一方で、その実感を充分にお届けできていない方もいらっしゃるわかりました。

こくみん共済 coop では、より多くの組合員の皆さまが「たすけあいの輪」に参加していることを実感いただけるよう、今後も取り組みや情報発信の充実に努めてまいります。

こくみん共済 coop の「たすけあいの輪」

こくみん共済 coop は、消費生活協同組合法(生協法)にもとづき、厚生労働省の認可を受けて設立された、**共済事業を行う協同組合**です。

「共済」とは？

組合員が掛金を出し合い、万一の事故や災害の際に共済金をお届けする「たすけあい」の仕組みです。

「協同組合」とは？

生活をよりよくしたいと願う人びとが自主的に集まって事業を行い、その事業利用を中心に、みんなで活動を進めていく、**営利を目的としない組織**です。「一人は万人のために、万人は一人のために」という言葉に象徴されるように、人と人との協同を原点に、組合員の生活を守り、豊かにすることを目的として活動しています。

こくみん共済 coop は、「たすけあい」の考え方や仕組みを通じて「みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり」にむけ、共済事業で皆さまの「もしも」を支えるほか、「**防災・減災**」「**子どもの健全育成**」「**環境保全**」など、さまざまな**社会課題の解決に向けた取り組み**も行っています。

社会課題の解決に向けた取り組みは『[社会活動レポート](#)』に掲載しております。



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 事業推進統括部



「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。

【2026年8月発行】
90c26Z035 26.08.KD