

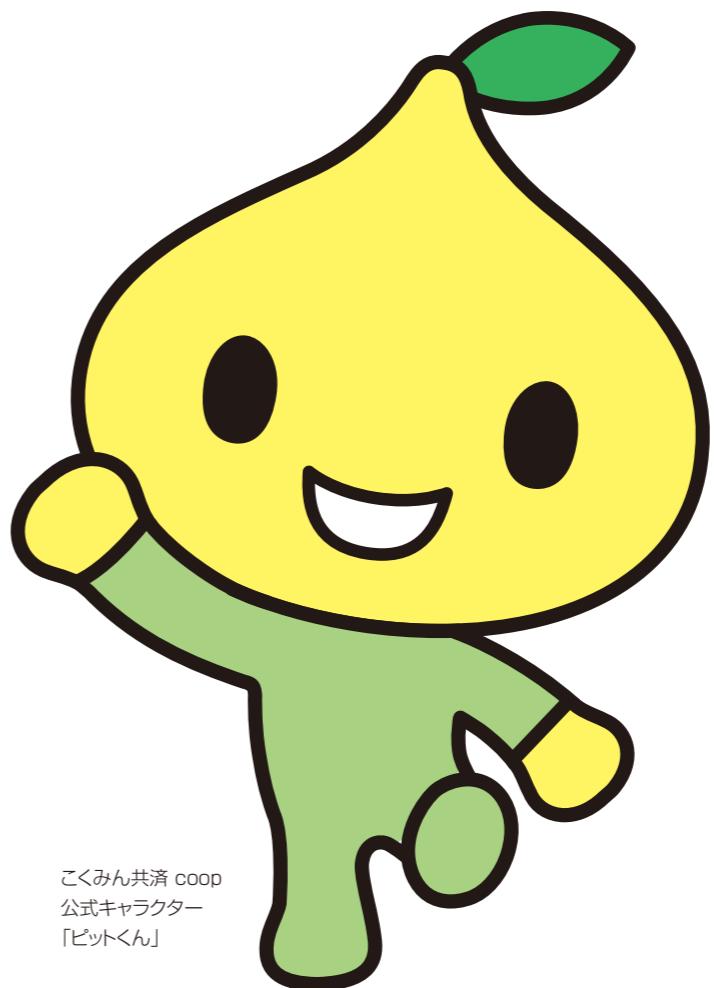
2019年版

2018年度 組合員・お客さまの声 報告書

わたしたちの
タカラモノ

みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり

NATIONAL FEDERATION OF WORKERS AND CONSUMERS KYOSAI COOPERATIVES



こくみん共済 coop
公式キャラクター
「ピットくん」

皆さまから「声」が
わたしたちにとつて
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になることで各種共済制度をご利用いただけます。

【2019年8月発行】

90c19Z076.19.08.18,000 a D



たすけあいの輪をむすぶ

こくみん共済 〈全労済〉
全国労働者共済生活協同組合連合会 coop



2019年6月、全労済から「こくみん共済 coop」へ。

「共済を通じて、誰もが安心して暮らせる社会をつくる」

そのために全労済は60年にわたって
「たすけあいの輪」を少しづつ広げてきました。

さらに多くの人に親しんでいただくための
新しい姿を表す愛称、
それが「こくみん共済 coop」です。

少子高齢社会、格差の拡大、大規模災害の頻発。

今、社会が直面している多くの課題に、
私たちはできることから取り組んでいきます。

これからも「共済」を通じて
人と人の「たすけあいの輪」をむすび、
「安心のネットワーク」をひろげていくために。

「こくみん共済 coop」は、皆さんと共に、歩み続けます。

「こくみん」とは「みんな」のこと。
多くの人に「たすけあいの輪」をむすびます。

「共済」とは「互いにたすけあう仕組み」のこと。
必要とされる保障を、一人ひとりの生活に合わせて
提供します。

「coop」とは協同組合(生協)のこと。
人と人をむすび、そこに集う人たちの生活を守ります。

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

わたしたちの タカラモノ

こくみん共済 coop は、組合員や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」

「信頼に応えるには、何が必要なのか」

「どうすれば、“心地よさ”をお届けできるのか」

を考え行動し、一人でも多くの組合員やお客さまが
笑顔になっていただけけるよう、努力し続けます。



2018年度「組合員・お客さまの声」の状況 3

「組合員・お客さまの声」を業務改善につなげる取り組み 4

感謝・評価の状況 5

意見・要望、苦情の状況 9

「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善の取り組み 11

全国の共済ショップでの取り組みのご紹介 15

7才の交通安全プロジェクトのご紹介 17

「わたしたちのタカラモノ」発行にあたって 18

すべての始まりは皆さまの声から

2018年度は合計で**64,838**件の声をいただきました。

たくさんの声をありがとうございます。

※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。

組合員・お客さまの声の状況

感謝・評価の声は
年々増加しています



2018年度 お客さまの声

感謝・評価

組合員・お客さまからの
感謝、評価、お褒めの言葉。

38,745件
59.8%

意見・要望

組合員・お客さまからの
ご期待、ご意見、ご要望。

25,173件
38.8%

(2017年度19,194件)

苦情

920件 1.4%

組合員・お客さまから不満の
表明があったもので、対応や
回答を必要とするもの

(2017年度1,004件)



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・分析を行います。「声」と「職員の気づき」(提案)にもとづき、専務理事が委員長を務め、役員・各部門の責任者で構成する「CS*向上委員会」にて、業務改善に向けた課題の設定、改善実行の進捗管理、促進を行っています。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、より皆さまに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)

- 「声」をいただく主な拠点
- 全国の共済ショップ**
共済のご加入、変更などの各種手続きに関する対面によるご相談窓口
 - コールセンター**
資料のご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への対応
 - ホームページ**
お問い合わせ、組合員・お客さまの声、苦情などの受付
 - お客様相談室**
ご意見・ご要望、苦情に関する受付窓口

声を反映させるしくみ



組合員・お客さま

声をデータベースへ登録

データベースで全国の役職員が「声」を共有します。

- 窓口(支所・共済ショップなど)
- コールセンター
- ホームページ
- お客様相談室 など

声の集約・分析・報告

「声」の内容を把握します。

声への取り組み
状況の開示
「組合員・お客さまの声」報告書
やホームページで報告

声の状況確認、業務改善課題の 設定・進捗管理など

「声」と「職員の気づき」から改善課題を設定します。(CS向上委員会*)

※CS向上委員会は本部・統括本部・職域事業本部・推進本部でも開催し、業務改善に取り組んでいます。

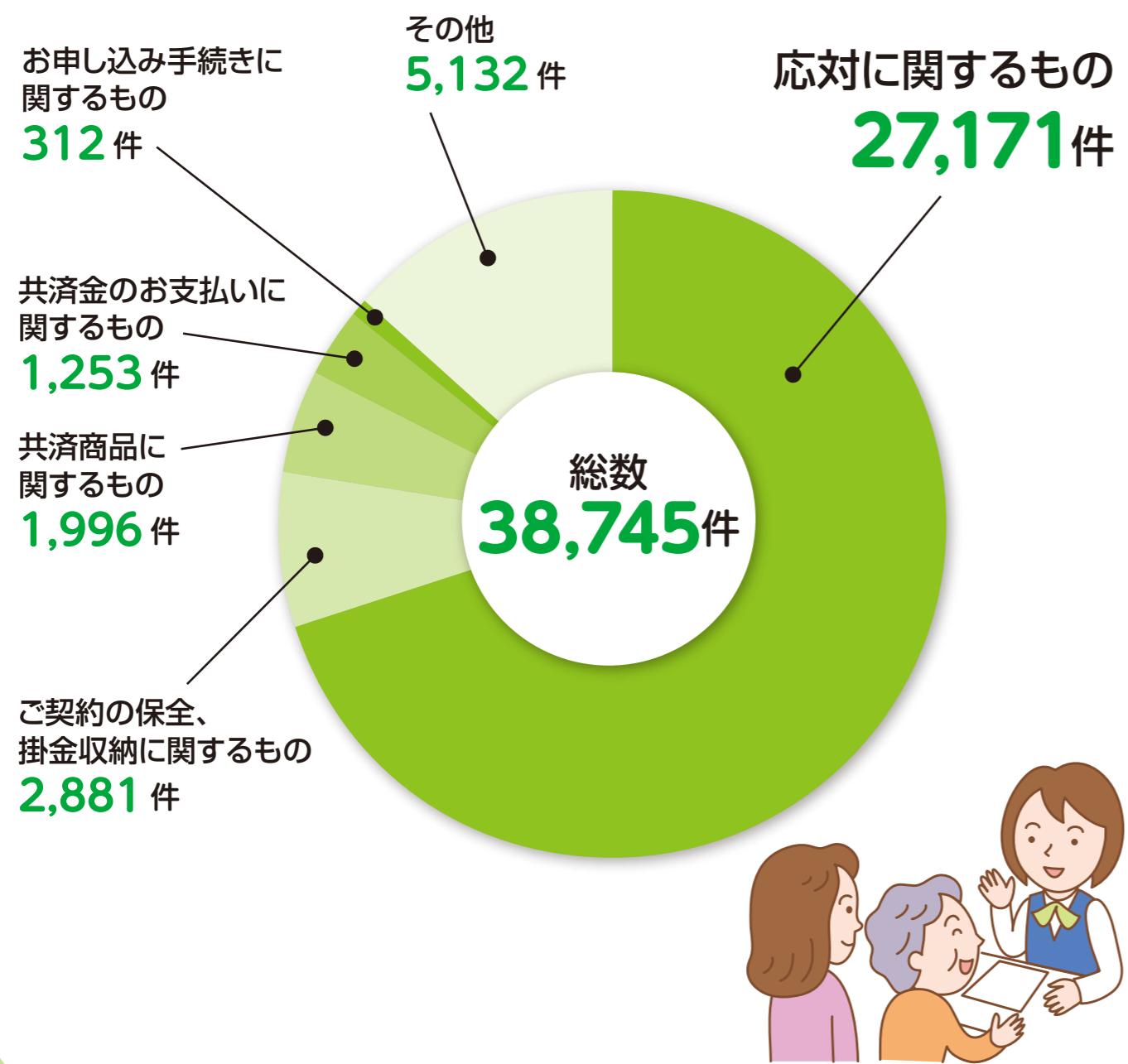
業務改善

「声」にもとづき、より良いサービスを行うために
改善に努めます。

感謝・評価の声は、わたしたちのかけがえのないタカラモノです。

2018年度は、38,745件の「感謝・評価」の声をお寄せいただきました。組合員・お客さまに喜んでいただいた応対の事例を、こくみん共済 coop のすべての役職員に共有しています。

感謝・評価の分類別件数



お寄せいただいた主な感謝・評価の声

承 繙手続きなど、いろいろ手続きをしてきて、聞きなれない言葉が多くてよく分からることばかりなんですが、こくみん共済 coop はとても分かりやすく書いてくれていて助かりました。いろんな手続き書類の中で一番でした。さすが こくみん共済 coop ですね。

罹 災調査に来られたお二人の方の対応がすごくよかったです。調査も隅々まで見てくれたし、自分で何の保障に入ってるのかも分からず今まで過ごしていたが、パンフレットで全部説明してくれた。こくみん共済 coop に勝手に偏見を持っていたが、すっかり気に入ってしまって、保障を掛けずに長年放置していた貸家の保障も こくみん共済 coop でお願いすることにした。お二人とも本当にいい人。



私 の母は こくみん共済 coop に加入しており、つい先日、共済金のお世話になったばかりです。そんな経緯もあり母は「こくみん共済 coop なら安心」と言っています。初めて加入するのは正直不安もありましたが、いろいろ相談をして私が必要としているもの、これから備えるべきものを教えていただきとても勉強になりました。初心者にも分かりやすい説明で安心して加入することができました。



見 積もりキャンペーンの横断旗寄贈の取り組みは、本当に素晴らしい活動ですね。私も地域見回り隊の活動で、毎日、子どもたちの通学時間などで横断歩道に立っていますのでありがとうございました。

※横断旗寄贈の取り組みについては、P17をご参照ください。



2 歳と10ヶ月の孫を連れて共済ショップまで行く予定だった。ベビーカーで窓口に入れるか聞こうと思っていたが、電話から聞こえてくる孫たちの声を察して訪問案内をしてもらった。来てくれることを知らなかつたが、本当に助かりました。

「感謝・評価」の声に ありがとう。

組合員・お客さまからの「ありがとう」「安心したよ」という声は、こくみん共済 coop で働くわたしたちを元気してくれます。「感謝・評価」の声、「お客さまの笑顔」は、わたしたちのかけがえのない財産です。これからも、一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。



お 札が言いたくて連絡しました

先日、妻が息をひきとりました。生前、たいへんお世話になりました。今日はお札が言いたくて連絡いたしました。最後に、こくみん共済 coop の職員と会いたいと何度も彼女が言っていました。最後じゃなく、退院したら一緒に行こうと家族で言っていました。共済ショップの皆さんには本当に感謝しております。今後も契約者の一人としてよろしくお願いします。

感謝の声をいただいて

最後に、こくみん共済 coop の職員たちに会いたいと言つていただけたことが私のタカラモノになりました。また、連絡いただいたご主人は、手続き等を奥さまに任せていたため、今後の手続きなども聞きたいとのことでした。お客さまが毎回笑顔でお店から帰れるよう心がけたいと思います。



事 前に準備ができて、手続きがスムーズに

事前に車検証をFAXしたら、来店時に見積もりが用意されていました。時間短縮にもなるしスムーズに加入手続きができましたこと、本当に助かりました。複数プランの中から選択もできるし、見積もりが分かりやすかったです。いつもありがとうございます。

感謝の声をいただいて

いつもご来店いただく大切なお客さまです。来店前に必ず連絡をいただけるので、その際に用件をお聞きし、事前準備ができます。今後も親切丁寧な対応を心がけ、お客さまに喜んでいただけるように努めたいと思います。

事 故解決までの尽力に感謝

追突事故を起こし、解決まで不安であったが、事故の経過報告も分かりやすく、事故を解決いただいたて安心しました。事故解決のお知らせは、届いてから1日枕の下に置くくらいしかったです。解決までの尽力に感謝です。

感謝の声をいただいて

事故を起こし、罪の念を抱えるお客さまもいらっしゃいます。お客さまの不安軽減のため経過報告と説明などを的確に行なうことが重要と考えています。今後も相手の対応後にはお客さまへの報告を行うことを心がけ、対応してまいります。

お 見舞いのコメントにありがとう

書類を送ってもらったときに、「お大事に」という一言が書いてありました。電話をした際にも、けがのことを気にかけていただいたうえに、同封物にお見舞いのコメントまでしていただき、こくみん共済 coop に加入していく本当によかったと思いました。これからも こくみん共済 coop ファンです。ありがとうございます。

感謝の声をいただいて

何気ない一言でしたが、お客さまにとって励みになり、「お役立ち」の一助になったことをうれしく思いました。これからも「お役立ち」を忘れずにこくみん共済 coop ファンを広げられるよう、お客さま応対を心がけていきたいです。

親 切・丁寧な書類への記載

今回、マイカー共済に加入させていただいた経緯として、郵送してもらったすべての書類にコメントの記載があり、とても分かりやすく、親切・丁寧でよかったです。特に返信用の「チェックシート」がよかったです。

感謝の声をいただいて

どうすればお客さまが記載しやすいかと毎日研究しております。お褒めいただきたいへんうれしい限りです。今後も皆さんにさらに寄り添いながら「お役立ち」できるよう努力してまいります。

こ くみん共済 coop なら安心の一言が決め手

大切な家族のためにせいめい共済へ加入しました。検討から1年かかりましたが、その間、自分なりにいろいろな保障を調べて勉強しました。決め手となったのが保障内容の分かりやすさ、掛金などですが、家族に相談したときに「こくみん共済 coop なら安心」の一言が私の気持ちを動かしました。相談から加入まで親切に対応してくれて本当にありがとうございました。

感謝の声をいただいて

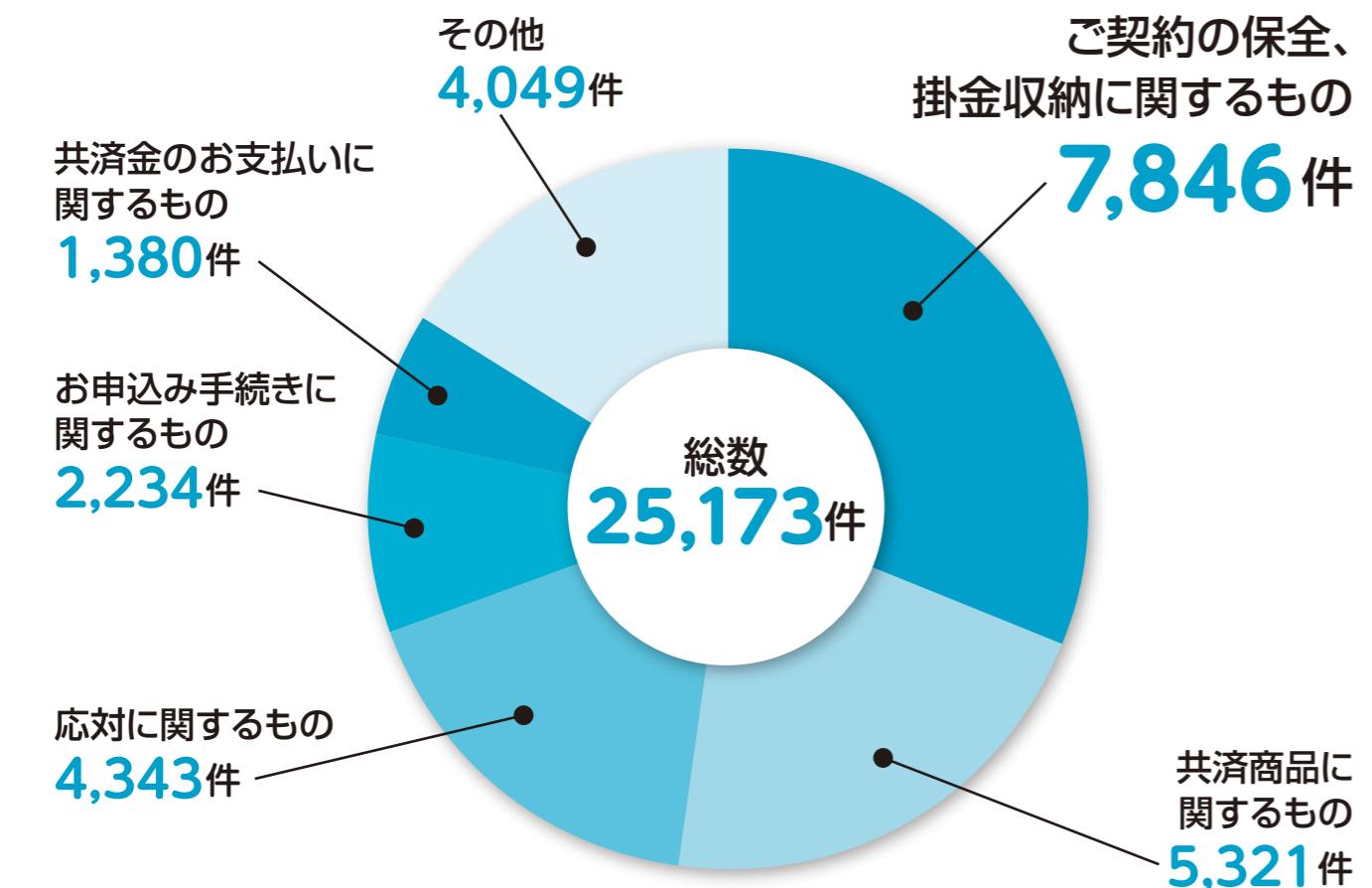
1年前に保障相談に来店されたお客さまでしたが、その時にお渡しした設計書を今も大事にお持ちで、そこに自身の将来プランやお子さまの教育費などのメモが残していました。大切な家族への想いがつまつたメモを拝見し、心温まる気持ちになりました。

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、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、26,093件（意見・要望25,173件、苦情920件）のご指摘やご叱責の声をいただきました。いただいた声を真摯に受け止め、業務改善につなげていきます。



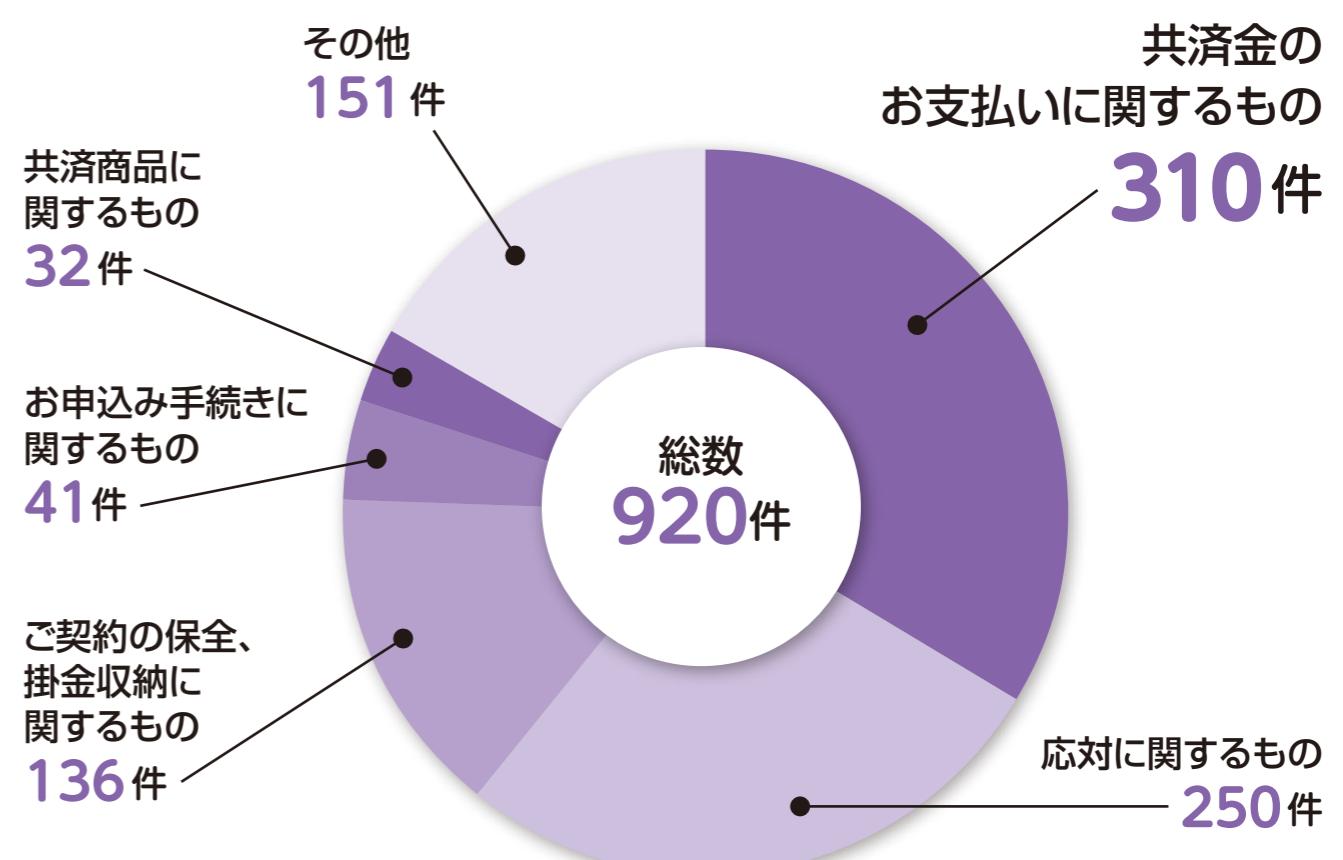
意見・要望の分類別件数



「意見・要望、苦情」の主な**声**

- お客様サービスセンターの電話が繋がりにくい。
- 共済ショップの場所が分かりづらい。
- 加入申込書の受付後、到着確認の連絡が欲しい。
- 事故処理に対する経過報告が遅い。
- 制度改定によって掛金が高くなった理由を説明してほしい。

苦情の分類別件数



- 証書の表記が誤解を招く表現となっているので改善してほしい。
- 自動更新の場合は、手続き不要ということをもっと字を大きく、分かりやすいところに書いて欲しい。
- 共済金をもう少し早く払ってほしい。
- 共済契約証書の到着が遅い。
- 更新書類が届いたが、変更前の情報が記載されている。変更手続きが完了していないのかと不安を感じる。

わたしたちは、一つ一つの声に積極的に耳を傾け、皆さんに満足
サービス・業務品質を目指しています。

衝突被害軽減ブレーキ(AEB)割引
をつくってほしい。

ロードサービスをもっと
充実してほしい。

高齢者でも加入ができ、保障が
続く商品をつくってほしい。

持病があっても加入できる商品を
つくってほしい。

マイカー共済

自動車総合補償共済



主な改定内容 2019年1月実施

- 1 共済掛金の改定**
- 2 基本補償への型式別掛金クラスの導入**
(普通・小型乗用車のみ)
- 3 衝突被害軽減ブレーキ(AEB)割引の新設**
- 4 新車割引の見直し**
- 5 ロードサービスの拡充**
- 6 各種特約・割引の改定**

新設 **衝突被害軽減ブレーキ(AEB)割引**
AEB装着による交通事故軽減効果および皆さまからの
割引導入の要望を踏まえ、割引を新設しました。**9%割引**

ロードサービスの拡充

- サービスの対象をマイカー共済のすべての契約に拡大
- 自走不能な場合のレッカーケン引、積載車による搬送距離を100kmに拡大
- 脱輪・落輪時のクレーン等を伴う特殊作業について、作業費用を無料に

していただける
——皆さまの声を活かして **商品改定** を行いました。

高齢者でも加入ができ、保障が
続く商品をつくってほしい。

持病があっても加入できる商品を
つくってほしい。

こくみん共済

個人定期生命共済・子ども定期生命共済・老年定期生命共済・傷害共済・個人賠償責任共済・終身生命共済・個人長期生命共済

主な改定内容 2019年8月実施

医療保障の改善	・病気入院は、全タイプが日帰り入院から保障できるようになりました。 ・入院日額10,000円や先進医療最高1,000万円を実施しました。*
子育て世帯を応援するために	新しい「こども保障タイプ」が登場しました。 育児の悩みから進路相談まで、幅広くサポートする「こども相談室」を 無料でご利用いただけます。
長寿・高齢社会のニーズへの対応	新規加入年齢の引き上げや、健康に不安がある方向けのタイプを新設 し、加入できる方の範囲を拡大しました。
各タイプにセットできる 個人賠償補償	月々プラス200円の掛金で、最高1億円の損害賠償を保障します。 (各タイプにセットで加入できます。)

総合医療共済 せいめい共済

終身生命共済・個人長期生命共済

終身生命共済・個人長期生命共済

主な改定内容 2019年8月実施

- 手頃な掛金で一生涯の安心を実現**
- 健康に不安がある方も加入できる
終身医療保障を新設**
- 万一のときの死亡・重度の障がい
介護状態のリスクもカバー**

手頃な掛金で一生涯の医療保障をお届けするために、1回の入院日数
が60日のタイプを新設しました。

持病や既往症など、健康に不安がある方をサポートする一生涯の医療保
障を新設しました。

終身生命プランに、認知症や寝たきりなど、公的介護保険の要介護2以上
になった場合に一時金が支払われる一生涯の介護保障を新設しました。

皆さまの声を活かして **業務改善** を行いました。



新規加入申込書が字も小さく
見づらいし、分かりづらい。



制度改定に合わせ、新規加入申込書を
以下のとおり見直しました。

変更前

① 契約者印欄・承諾印欄を削除して自署での取り扱いに変更

② 記入スペースを広くするため被共済者欄を3名から2名の枠に変更

③ 文字を大きくすると同時に帳票サイズを「A4」から「A3」へ
サイズ変更

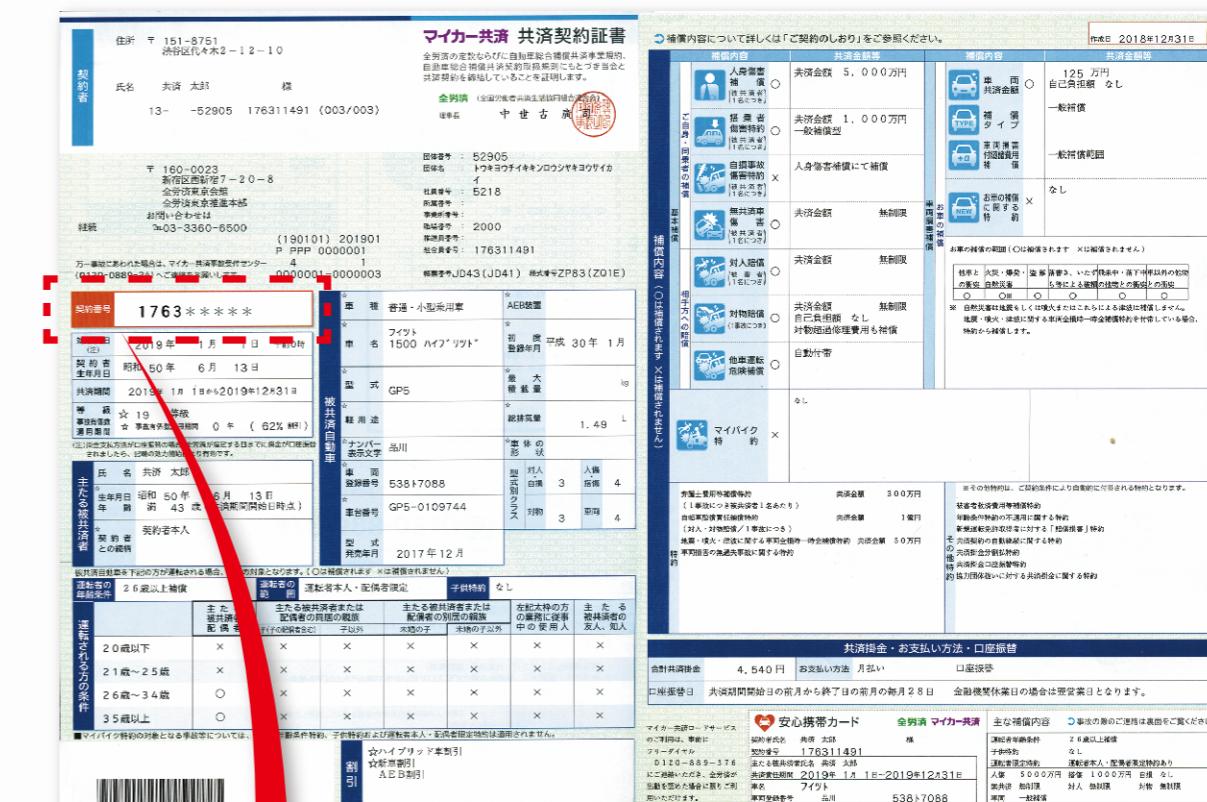
変更後 **マイカー共済** 加入申込書 非現金口座振替依頼書

マイカー共済で問い合わせしたときに「契約番号」を聞かれるが、証書のどこに記載されているか分からず。

数字・文字が多く必要な
情報を探しづらい。

マイカー共済

マイカー共済の共済契約証書を刷新しました。



項目を整理し、特に皆さまからの声が多い「契約番号」は枠と文字サイズを大きくして、すぐに分かるようにしました。
また、全体的に情報量の整理や色使いも見直し、契約番号以外にもお車の情報や補償内容等も見やすく、分かりやすく改善しました。

お客さま満足度向上に向けた取り組みを行っています。

自動車事故対応時のお客さまの声や「マイカー共済 お客さま満足度調査」でいただいたさまざまな声を踏まえ、自動車損害調査におけるお客さま満足度向上・業務改善を目的として、「**お客さま満足度向上に向けた対応業務マニュアル**」を作成し、活用しています。お客さま接点場面ごとに、お客さまの気持ちを考え、お客さまの視点で対応するよう努めています。

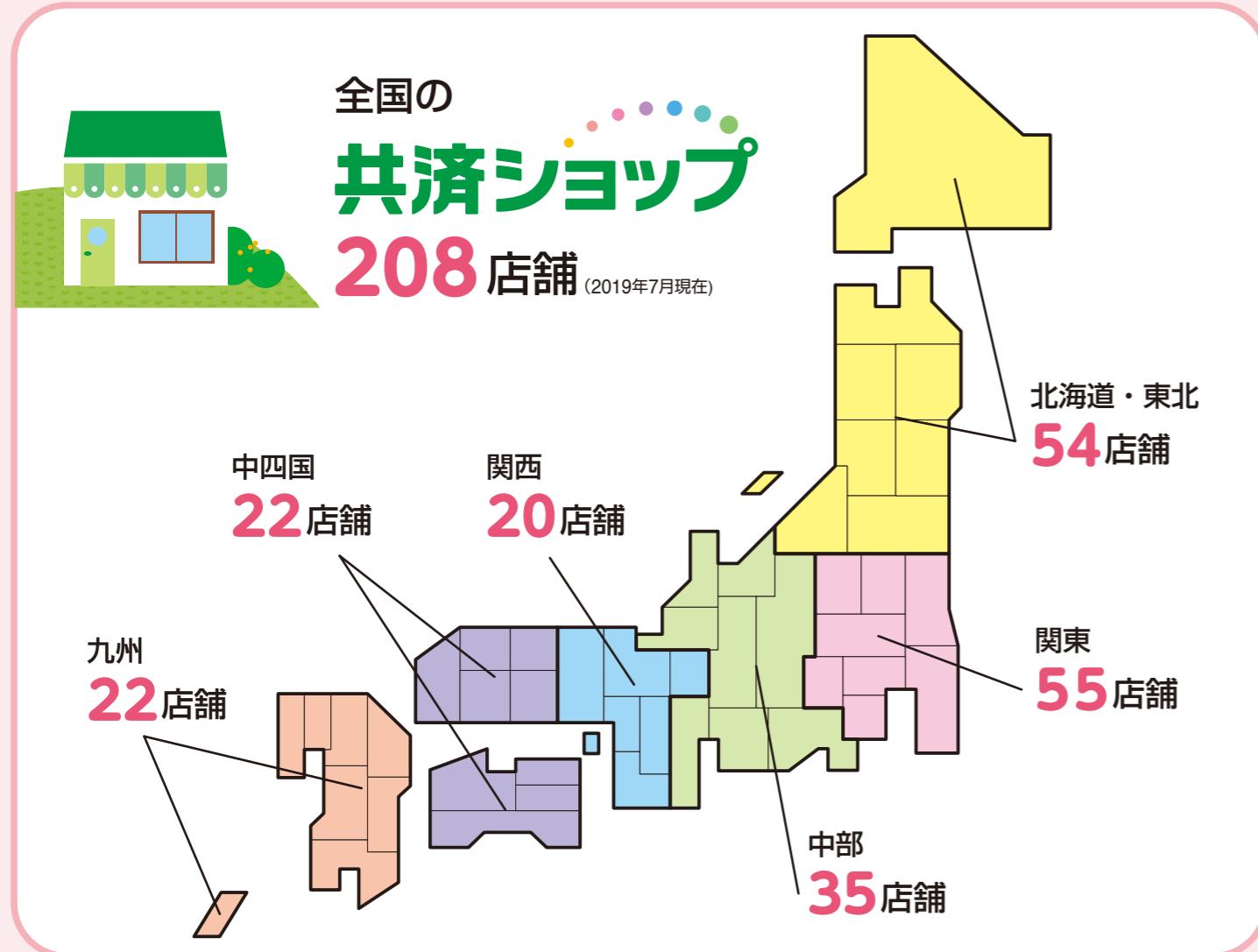
お客さま満足度向上に向けた対応業務



共済ショップ

わたしたちは、組合員・お客さまと向き合い、
より身近に相談できるショップづくりを目指しています。

全国に208店舗(2019年7月現在)ある共済ショップでは、「こくみん共済 coop の顔」として、お気軽に立ち寄っていただき、安心して相談していただけるよう誠心誠意のおもてなしを心がけております。



共済ショップの窓口でできること

保障内容の
点検・見直しの
ご相談

ライフステージ
家族構成に合わせた
保障プランの
ご案内

変更手続きや
新規・継続の
お申し込み

保障の
しくみに関する
疑問へのお答え

★「生活保障アドバイザー」がご自宅や職場にお伺いします。

忙しくて窓口までなかなかお越しいただけない方、家事や育児・介護等でなかなか自由に外出できない方など、訪問相談をおすすめしております。お気軽に最寄りの共済ショップまでご連絡ください。

※お住まいのエリアや時間帯によっては訪問できない場合もございます。

明るく、快適に過ごしていただけるレイアウト

店舗装飾は、来店することに楽しさを感じていただけるよう、スタッフが主体となり季節に合わせて工夫しています。お客さまに感じがいいね!と褒めていただけることも多く、そのことがショップスタッフの励みになっています。



北海道 共済ショップ 札幌駅前店



大阪 共済ショップ 梅田店



愛知 共済ショップ 栄地下店



広島 共済ショップ 銀山店



キッズスペースもご用意

お子さま連れの方も安心してご利用いただけるように、キッズスペースをご用意しています。おもちゃや絵本・ぬり絵等をご用意し、お手続きの間もお子さまに楽しんでお待ちいただける空間を作っています。「もっとここで遊びたい!」という声もいただき、たいへん好評です。



愛知 共済ショップ 名東店



島根 共済ショップ 松江店

ハザードマップ・防災グッズで事前の備えを呼びかけ

地域周辺のハザードマップや、防災グッズコーナーを設置し、お待ちいただいている間や、会話の中で防災グッズに触れていただき、「事前の備え」の大切さを呼びかけています。

ハザードマップ



東京 共済ショップ 田無店

防災グッズコーナー



鹿児島 共済ショップ ぐりんぱう鹿児島店

7才の 交通安全 プロジェクト

7才児は、小学校に入学し、通学や交友関係の広がりなどで、親の目の届かない場所へ一人でかけるなど、行動範囲が広がる年齢です。統計でみると、親の庇護下にある幼児や、注意力が育まれた他の年齢に比べて、交通事故に遭いやすいというデータがあります。



こうした7才児を中心に、子どもたちを交通事故から守るために、本プロジェクトでは、啓発ムービー・デジタル絵本の公開や、横断旗の寄贈などの活動を展開しています。詳しくは下記のプロジェクトサイトをご参照ください。



<https://www.zenrosai.coop/anshin/7pj.html>

こくみん共済 coopは、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」
にもとづき、たすけあいの輪をむすび、
安心のネットワークを広げる活動の一環として、
社会的課題解決に向けた取り組みを実施してまいります。

「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』は、「2018年度～2021年度中期経営政策『New-Zetwork』」においても、前中期経営政策「Zetwork-60」から引き続き、組合員・お客さまからのご指摘に対して迅速にお応えするため、「お役立ち発想」と「共創活動」により事業と運動を変革するとともに、「組合員・お客さまの声」に基づく業務改善の取り組みを展開してきました。

2018年度にいたいた「組合員・お客さまの声」の総数は、64,838件（「感謝・評価38,745件」「意見・要望25,173件」「苦情920件」）にのぼりました。おかげさまで、全国各地からお寄せいただいた皆さまの声により、わたしたちの理念である「みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり」の実践にあたって大きな勇気と元気を得ることができました。また、本年6月からスタートした新ブランド『こくみん共済 coop』に対する力強いエールとさせていただきました。あらためて心より感謝申し上げます。

本年（2019年）8月より、子育てをがんばる皆さまをはじめ、これまで加入いただけなかった層の皆さまのお声にお応えできるよう、わたしたちの主力商品である『新こくみん共済』をお届けさせていただきます。また、わかりにくいとのご意見にお応えし、本年1月の制度改定に伴い『マイカー共済』の共済契約証書を見直し、お車の情報や補償内容について見やすくわかりやすいように改訂しました。

一方、苦情の声は、年々減少していますが、今後も一つひとつのお申し出に対して誠意をもって真摯に受けとめ、公平・迅速・適切かつ誠実に対応させていただくとともに、引き続き、再発防止の取り組みを強化していきます。

今般、2018年度にいたいた「組合員・お客さまの声」や、わたしたちの取り組み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。

これからも、「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、それらのご指摘にお応えすべく、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。



代表理事 理事長
中世吉 廣司