

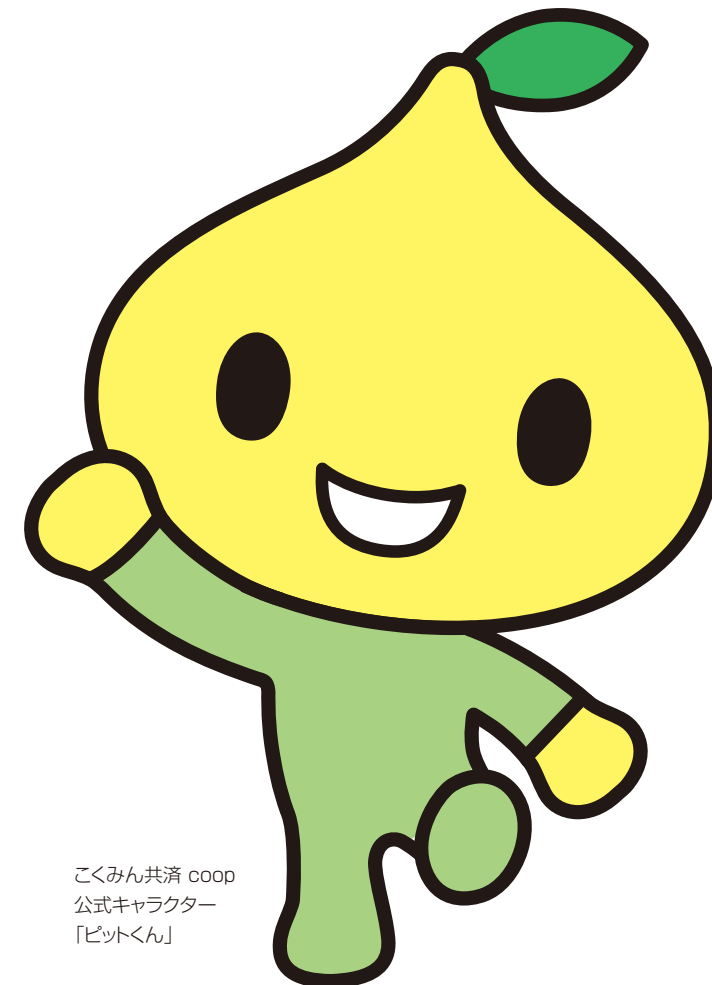
2020年版

わたしたちのタカラモノ

2019年度 組合員・お客さまの声 報告書

みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり

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。



こくみん共済 coop
公式キャラクター
「ビットくん」

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。

【2020年8月発行】

90c20Z107.20.08.17.000aD

たすけあいの輪をむすぶ

こくみん共済
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』は、「New-Zetwork(2018 年度～ 2021 年度中期経営政策)」において「組合員・お客さまの声」を拝聴し、そ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べく、「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善の取り組みを進めてきました。

2019 年度にいただいた「組合員・お客さまの声」の総数として 62,437 件（「感謝・評価 38,176 件」「意見・要望 23,745 件」「苦情 516 件」）のお声をいただきました。全国各地から寄せられました皆さまの声は、わたしたちの理念「みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり」の実現に向けて、大きな勇気と元気を与えていただきました。あらためて心より感謝申し上げます。

2019 年度においては、組合員やお客さまからいただいた声から、組合員の契約内容のご確認やご登録いただいた情報の変更等が簡単にオンラインで可能となる「マイページ」の登録方法の簡便化を図りました。また、子育てに奮闘される皆さまの声にお応えするため、「こどもの成長応援プロジェクト」の一環として「こくみん共済 こども相談室」や全国の児童館への「なわとび 長なわ」の寄贈等の取り組みを開始しました。

一方、苦情の声は、年々減少していますが、まだまだ多くのご不満やご指摘をいただいています。一つ一つのお申し出に対して、誠意をもって積極的に受け止め、公平・迅速・適切かつ誠実に対応し、引き続き、再発・未然防止の取り組みを進めてまいります。

今般、2019 年度にいただいた「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、よろしくお願い申し上げます。



代表理事 理事長
廣田 政巳

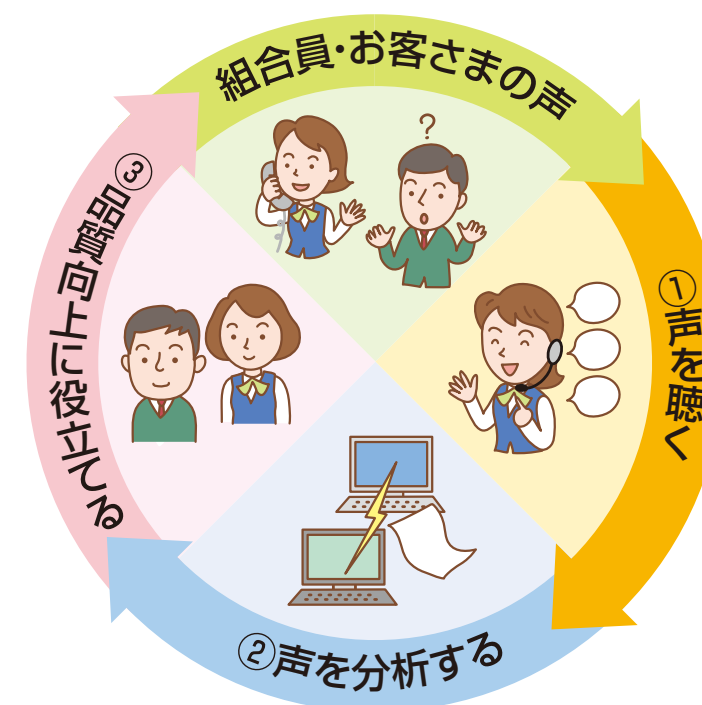
わたしたちの タカラモノ

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るよう、努力し続けます。



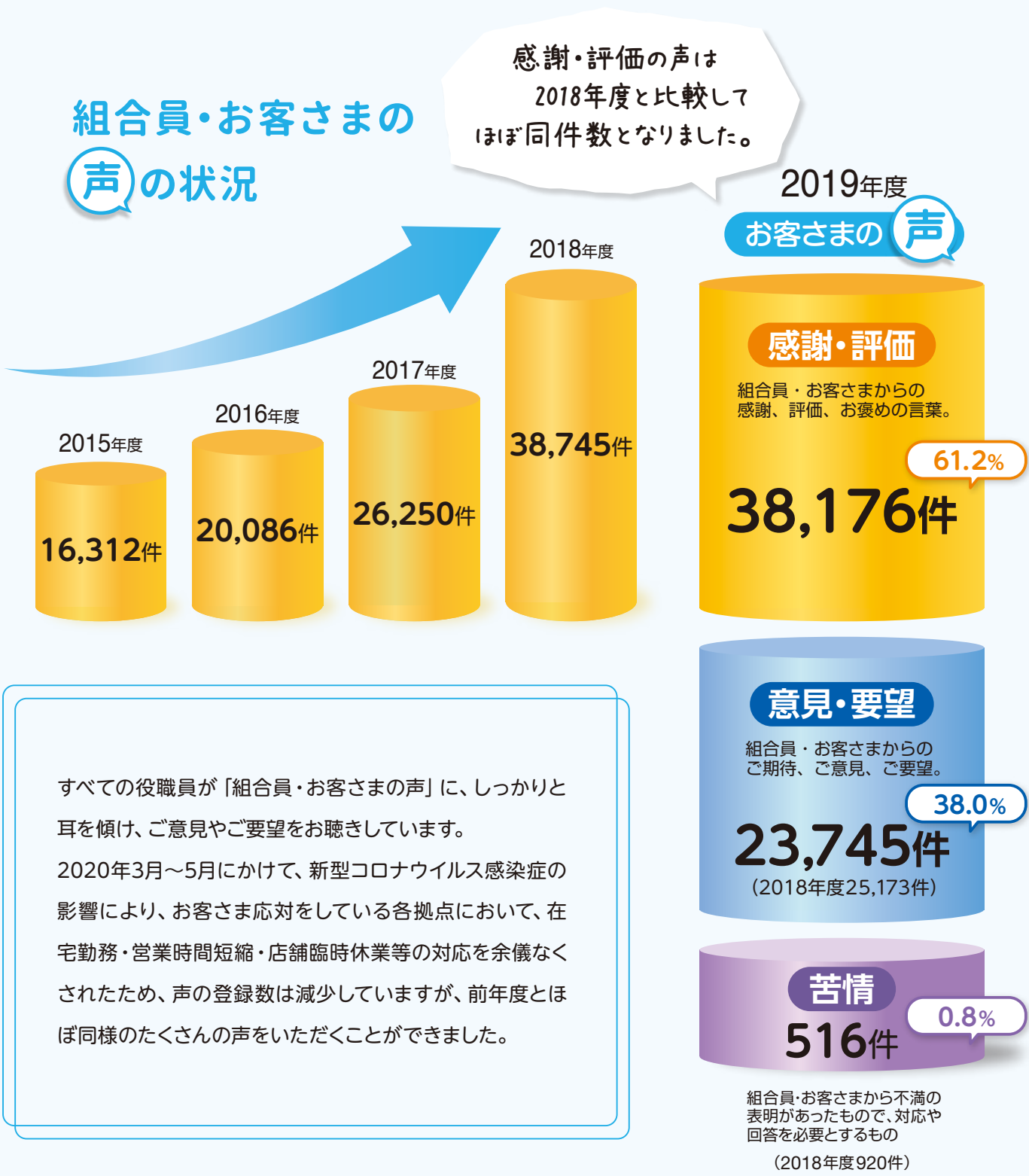
「わたしたちのタカラモノ」発行にあたって	1
2019 年度「組合員・お客さまの声」の状況	3
「組合員・お客さまの声」を業務改善につなげる取り組み	4
感謝・評価の状況	5
意見・要望、苦情の状況	9
「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善の取り組み	11
全国の共済ショップのご紹介	13
組合員向けサービス	14

すべての始まりは皆さまの(声)から

2019年度は合計で**62,437**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



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。

2020年3月～5月にかけて、新型コロナウイルス感染症の影響により、お客さま対応をしている各拠点において、在宅勤務・営業時間短縮・店舗臨時休業等の対応を余儀なくされたため、声の登録数は減少していますが、前年度とほぼ同様のたくさんの声をいただくことができました。

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。

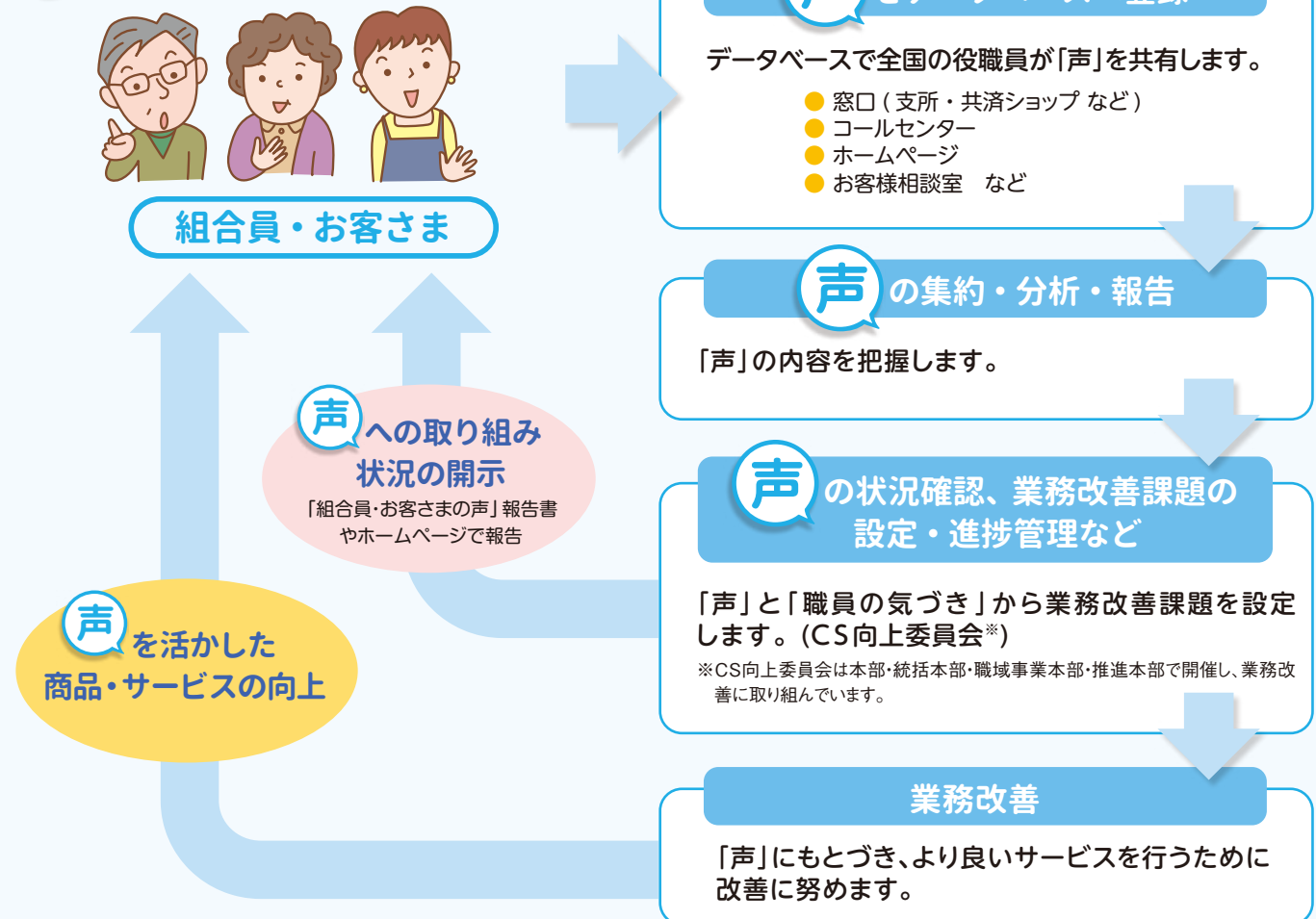
専務理事が委員長を務め、役員・各部門の責任者で構成する「CS^{*}向上委員会」にて、「声」と「職員の気づき」(提案)にもとづき、業務改善に向けた課題の設定、改善実行の進捗管理・促進を行っています。今後も「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善の取り組みを継続し、より皆さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

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

「声」をいただく主な拠点

全国の支所・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
--	--	--	-------------------------------------

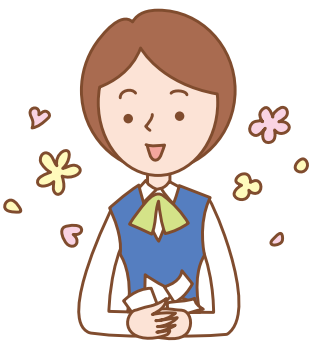
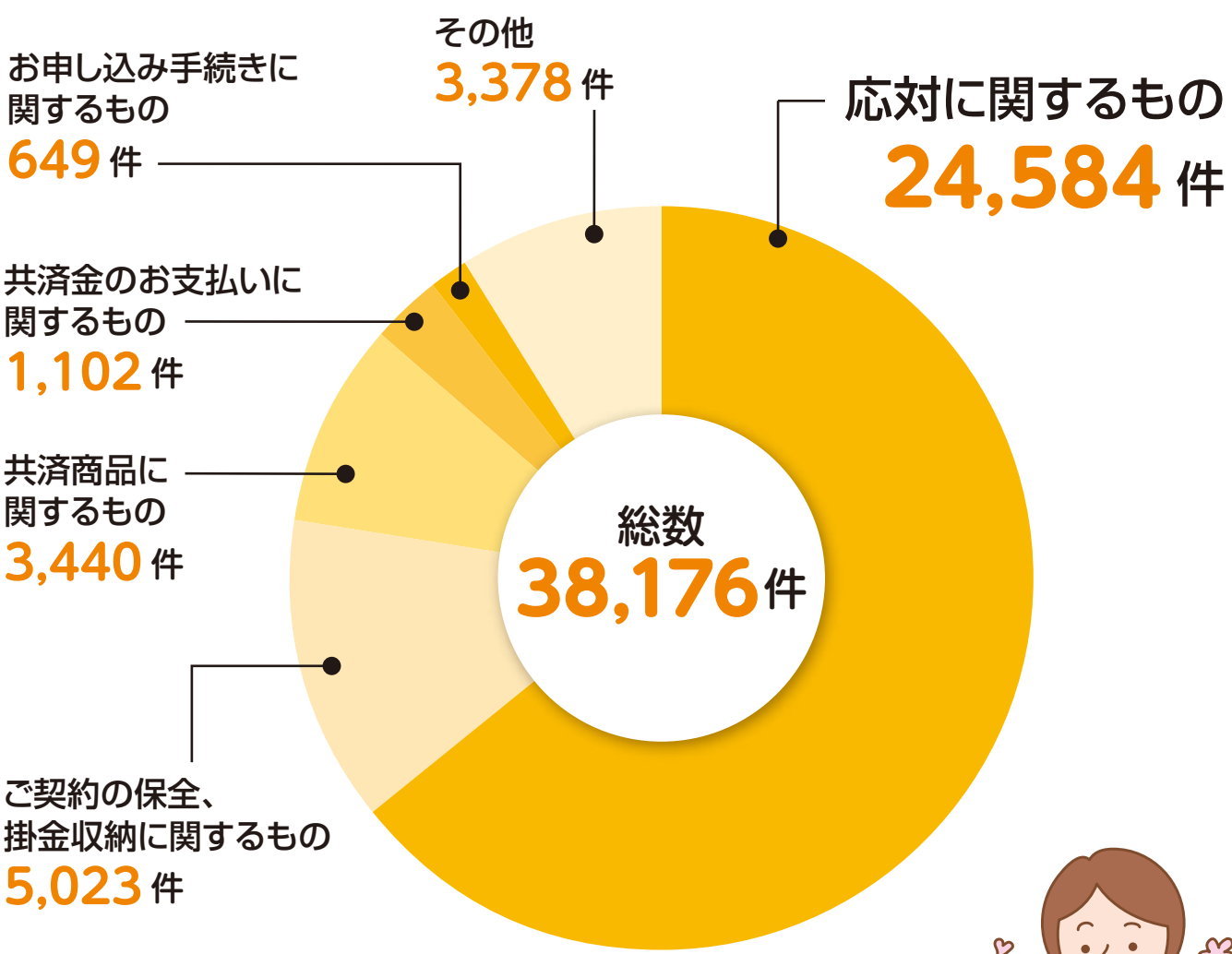
(声)を反映させるしくみ



感謝・評価の(声)は、 わたしたちの喜びであり誇りです。

2019年度は38,176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喜んでいただいた事例はこくみん共済 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)



夫 が亡くなり、手続きについて不安でいっぱいでしたが丁寧に説明してくれたので安心して手続きができました。風水害が多くなってきているので自然災害共済にも加入でき、これから安心して生活が送れます。ありがとう。

子 ども2人を連れての手続きは不安でしたが、一緒に子どもをあやしてくれてとても助かりました。詳しく説明もしてもらい、無事に加入手続きをすることができました。もう一台の車もぜひ加入したいと思います。

子 どもの自転車事故で相手の保険会社と直接話をしなければならず、はじめてのことだったのでとても不安でした。担当者が必要書類や過失割合、示談までの流れを説明してくれたおかげで、無事自分で示談をすることができました。何度も相談に乗っていただき、とても心強かったです。

窓 口で家財の保障がないことを教えてもらい、住まいる共済に加入しました。調理中に引火して火災になった際は、家財道具をすべて買い直すことができてたいへん助かりました。

今 まで共済に加入し続けていることで、困っている人を助けられるという思いで掛金を支払っていました。今回、病気で入院し自身が助けられました。共済に加入していて良かったです。

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にしてくれます。「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。

す ぐに対応してくれて安心しました

自分の不注意で事故を起こし、何をすればいいのか、相手は未成年のため親御さんにどう対応すればいいのか、不安と心配でいっぱいでした。また、土曜日の事故であったため月曜日まで眠れませんでした。しかし、担当者がすぐに相手の親御さんと面談してくれて、相手の親御さんからも「さすがこくみん共済 coop です」とお褒めの言葉をいただきました。自転車の示談書は嬉しくて自宅に飾っています。献身的な対応に心から感謝します。

感謝の声をいただいて

事故を起こされた方が不安に思うのは当然です。その中で私たちにできることは、早期解決に向けて組合員に寄り添った対応をすることだと考えています。今後も尽力し、一期一会の想いを大切にしていきます。

友 人からすすめられて加入

友人から入院は思ったより費用がかかると聞き、私も自分の保障と向き合わなければならないようになりました。そんな時すすめられたのが「こくみん共済」でした。持病があっても加入できるプランを教えてください、必要な保障について考えるきっかけになりました。ありがとうございました。

感謝の声をいただいて

保障内容を読み上げるだけでなく、入院や治療にかかる費用、自己負担分などを具体的に説明するようにしています。今後もお客さまに喜んでいただけるよう、わかりやすい説明を心がけたいと思います。

店 頭のチラシが目にとまり加入

共済金の請求で共済ショップへ行きました。その際、待ち時間に読んだ「自転車事故による損害賠償事例」のチラシが目にとまりました。もともと保障の必要性は感じていたものの、すっかり忘れてしまっていたので、このように店頭においてもらうとありがたい。

感謝の声をいただいて

非常にうれしいお言葉をいただきました。店頭応対時は細かな手続をするため、どうしても待ち時間ができてしまいます。その時間を使ってお客さまに有効な情報を提供できるよう工夫しています。今後もあらたな気づきや知識を持ち帰ってもらうような店舗づくりをすすめていきます。

す すぐめてくれてありがとう

マイカー共済のことで共済ショップへ行きましたが、その際、住まいる共済の説明をしていただきありがとうございます。高齢になると火の始末が一番不安なので特約を付帯できてよかったです。

感謝の声をいただいて

何気ない会話の中からお客さまが不安に感じていることを聞くことで、ご不安の解消につなげることができました。今後も組合員に寄り添いながら「お役立ち」できるよう努力してまいります。

来 店者フォロー活動

わざわざ契約内容の登録が完了したことを電話で教えてくれてありがとう。

感謝の声をいただいて

お客さまの気持ちになってフォロー活動を行うことは、組合員・お客さまからの信頼につながると思います。今後もお客さまの立場に立ってアクションを起こすことに努めたいと思います。

こ ども相談室が加入の決め手に

子どもの保障が心配で相談にきました。あわせて自分に個人賠償プラスを付帯すると、子どもの不測の事態にも対応できると聞き、思わず追加しました。他にも自分の保障のグレードアップもすすめてもらい、やはり来店して相談できてよかったです。ありがとう。

※こども相談室については、P12 をご参照ください。

感謝の声をいただいて

こども相談室は育児から勉強のサポートまで幅広く対応しているため、お子さまがいる家庭にはとても心強いサービスです。また、お子さまだけでなく、家族全員の保障を手厚くすることで安心して暮らせるお手伝いができてよかったです。



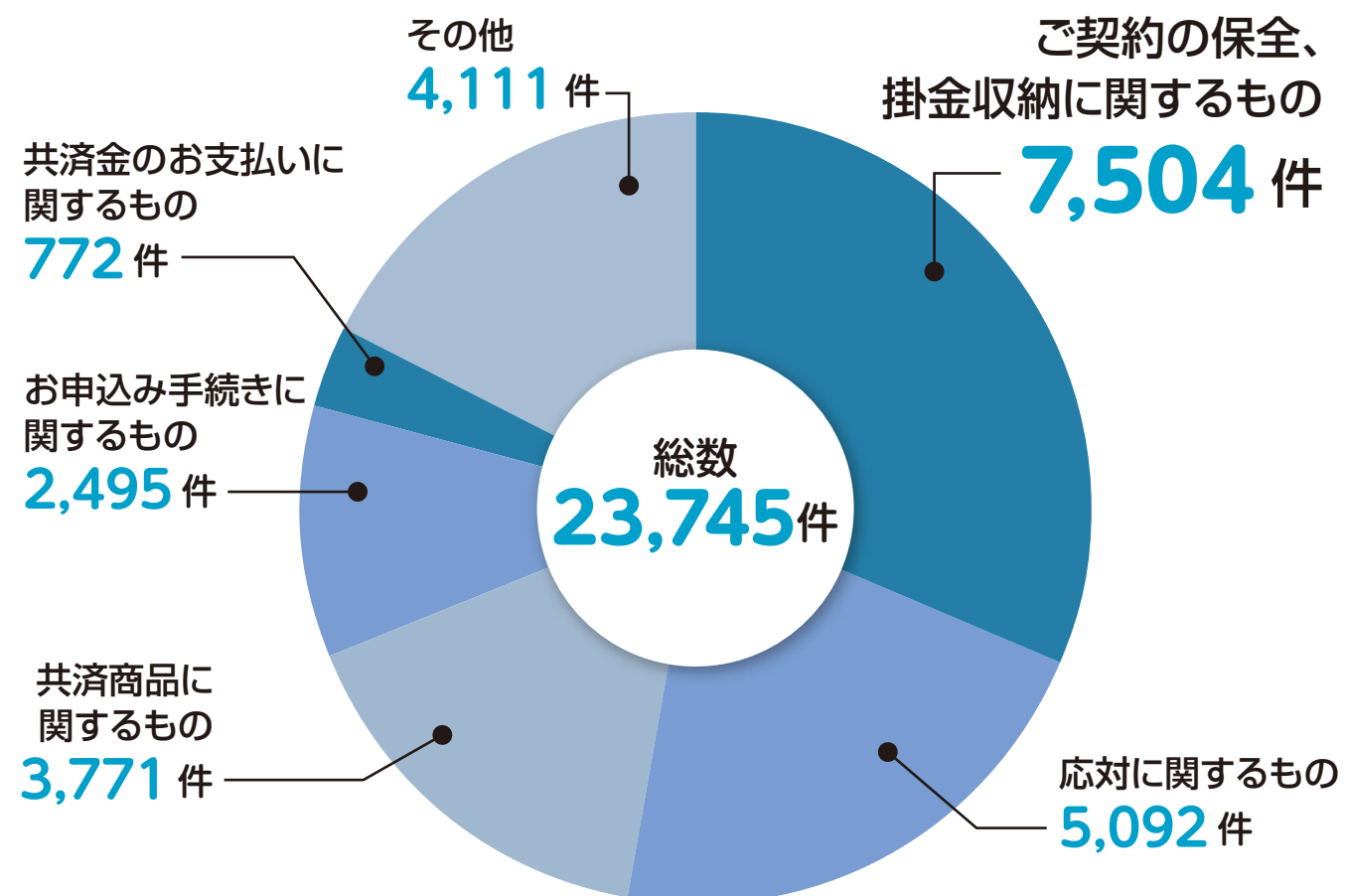
わたしたちは、一つ一つの「声」を真摯に

「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24,261件(意見・要望23,745件、苦情516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



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。



加入申し込みの受付後、到着確認の連絡がほしい。



DM 等のお知らせが多い。



マイページの利用手続きについてもっと簡素化してほしい。

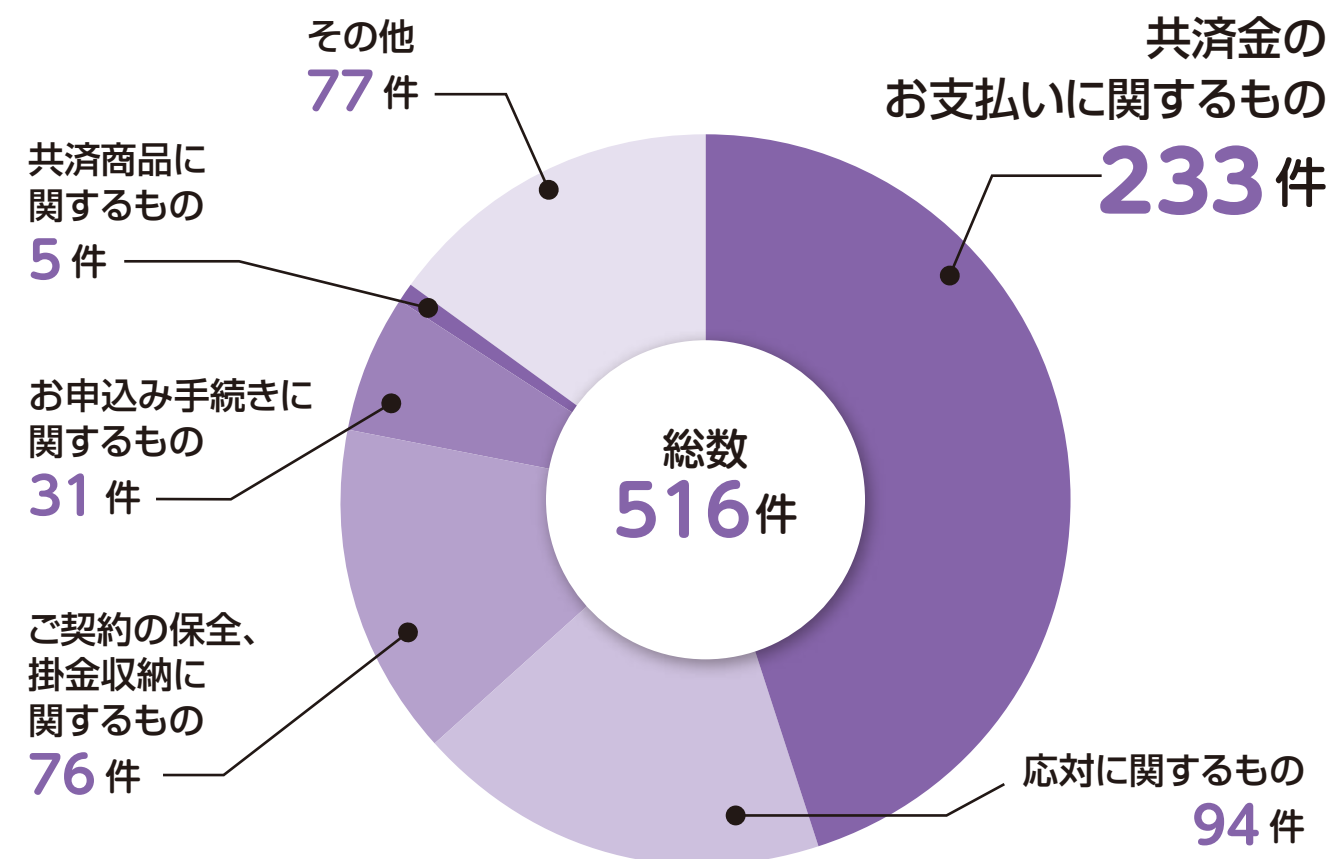


お客様サービスセンターの電話が繋がりにくい。

受け止めます。



苦情の分類別件数



申込書の文字が小さく読みづらい。



台風の被害受付をしたが、なかなか連絡が来ない。早く連絡がほしい。



更新書類が届いたが、変更前の情報が記載されている。変更手続きができていないのではないかと心配になる。



共済契約証書の到着が遅い。




ホームページから住所変更をしようとしたが、火災共済に加入していたため、別途手続きが必要になった。ホームページで完結してほしい。


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。



2020年6月から
マイページが使いやすくなりました！
WEBで24時間手続き可能！
郵送不要！かんたん開設5分

リニューアル！

- 

認証はがきが送られてきたけど、
なかなか認証できない。
- 

もっと簡単にマイページを
使えるようにしてほしい。

主な改定内容

これまでマイページ登録するには、こくみん共済 coop から認証はがきを届け出されている住所へ郵送し、記載の認証コードの入力が必須でした。しかし、今回のリニューアルによって、SMS(ショートメッセージサービス)もしくは電話(自動音声)で認証コードを通知できるようになりました。これにより、1週間程度かかっていた認証コードの通知が、即時でできるようになり、ユーザ登録の簡便化につながりました。

マイページでできること

ご契約内容が確認できる

掛金や保障内容などのご契約内容を照会いただけます。被共済者(加入者)別に保障額の合計が確認できるので便利です。

住所変更等の手続きができる

住所、電話番号、振替口座の変更手続きや、共済掛金証明書の再発行申請(※)ができます。
(※)当年分のみ再発行(10月～翌年3月の期間に申請ができます)

暮らしのお役立ち情報がいっぱい

健康・生活に役立つ知識や季節の食べ物、冠婚葬祭マナーなど、皆さまの暮らしをサポートします。

オンラインでこくみん共済の加入ができる

オンラインで組合員ご本人さまを対象とした「こくみん共済」の加入ができます。

こくみん共済 coop は地域社会に貢献する協同組合として、たすけあいの共済事業にかかわる社会問題を解決する取り組みを実施しています。「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、子どもたちがすこやかに育ち、たすけあいの気持ちを将来につないでいく新しい取り組みとして「こどもの成長応援プロジェクト」をスタートしています。

こどもの成長応援プロジェクト

取り組み① 子どもたちの体力向上を応援！なわとび・長なわ寄贈

いつも家の中にいるから運動不足かな？

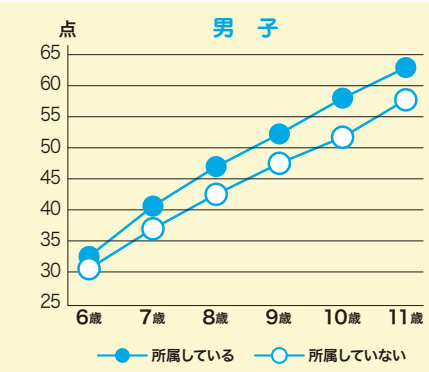
手軽に遊べる場所もないし...

家の中ではゲームやスマートフォンばかりしている

こうした子どもたちの運動不足を少しでも解消するために、成長をサポートする情報の発信、なわとび・長なわとびの寄贈などの活動を展開しています。

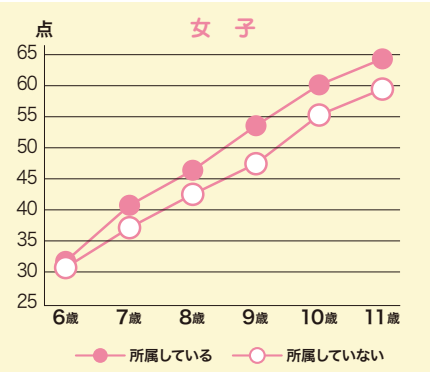
運動部・スポーツクラブ所属の有無別新体力テストの合計点

男子




年齢	所属している	所属していない
6歳	32	30
7歳	40	38
8歳	48	45
9歳	55	52
10歳	62	58
11歳	68	65

女子



年齢	所属している	所属していない
6歳	30	28
7歳	38	35
8歳	45	42
9歳	52	48
10歳	60	55
11歳	68	62

出典：平成29年度体力・運動能力調査(スポーツ庁) ※一部抜粋



取り組み② こども相談室の開設

子育て・教育のエキスパートが回答するサポートサービス「こども相談室」をはじめました。

離乳食はいつから始めたらいいんだろう？

公共のマナーはどうやって教えたらいいんだろう？

宿題を教えてほしい。

※こども相談室は、こくみん共済の「こども保障タイプ」にご加入の方が無料でご利用いただけるサービスです。

相談無料

こくみん共済
こども相談室

こども保障タイプにご加入いただいた方が専用ホームページからご利用いただけるサポートサービスです。育児の悩みから進路相談まで、子育て・教育のエキスパートがメールで直接お答えします。

お子さまの勉強をサポート

学習相談 なぜ?なに?相談 進路相談

相談スタッフ 大学講師、予備校講師など 関連資格保有者、実務経験者

ママ・パパの育児をサポート

妊娠・出産 離乳食のアドバイス 集団生活でのトラブル

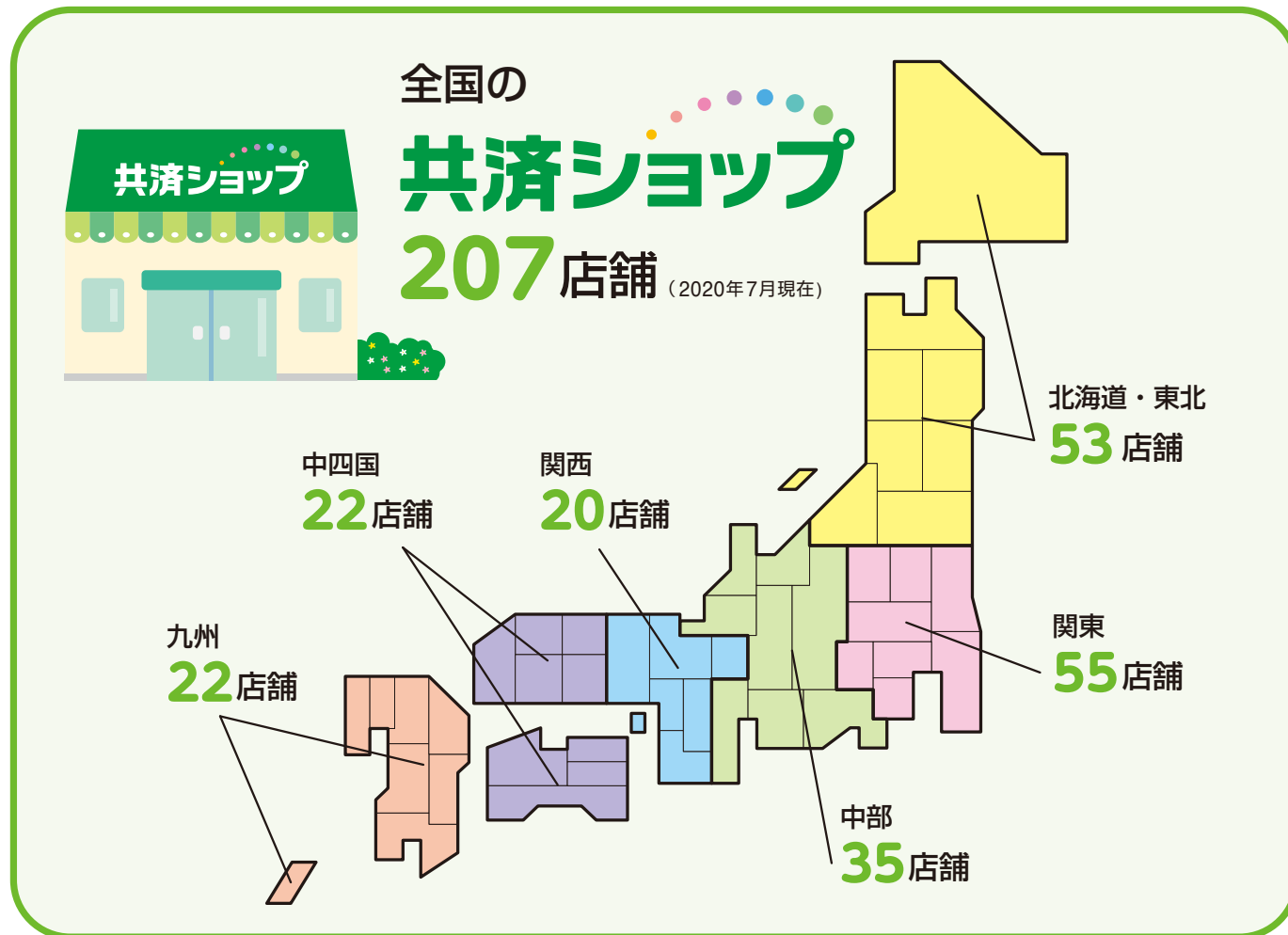
相談スタッフ 保育士、看護師など 関連資格保有者、実務経験者

専用ホームページアドレスは、ご加入後、共済契約証書送付時にご案内します。

12

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共済ショップづくりを目指します。

全国に207店舗(2020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。また、当会ではお客さまおよび職員の安全確保を最優先として、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた対策を実施しております。



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。

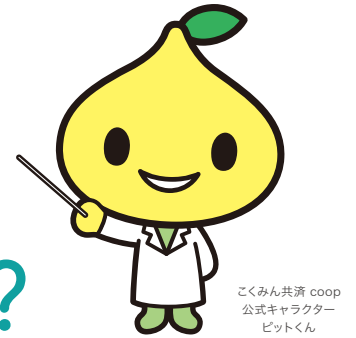
忙しくて窓口までなかなかお越しいただけない方、家事や育児・介護等でなかなか自由に外出できない方など、訪問相談をおすすめしております。お気軽に最寄りの共済ショップまでご連絡ください。

※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。

組合員の皆さま限定のお得なサービス情報です。

ご家族全員でお手軽に健康チェック!

健康リスクを
自宅で簡単に
検査しませんか?



こくみん共済 coop では、一人でも多くの方に健康な毎日を過ごしていただくために、2020年6月より健康点検サービスを開始しました。
特別価格で健康点検が自宅で受けられ、組合員とご家族であればご利用いただけます。

「健康点検サービス」ラインアップ | 組合員特別価格でご利用いただけます

健康チェッカー

大正製薬株式会社

血液検査キット



① 年間2回定期
お届けコース 4,600円(税抜) / 1回あたり

② 1回のみ
お届けコース 6,080円(税抜)

①・② 定価: 7,600円(税抜) / 1回

専門家のアドバイスが付いた検査結果シートでからだの状態を詳しくお知らせしてくれます。

Q 利用者の声

初めてで心配でしたが痛みもなく採血出来ました。手軽なのでこれからも定期的に使いたいです。

がんリスクチェッカー

<男性用> <女性用>
株式会社リージャー

がん検査キット(血液検査)



各 5,500円(税抜)
定価: 11,000円(税抜)

早期の大腸・食道・肺・前立腺(男性)・乳がん(女性)などに幅広く反応する腫瘍マーカー検査をセットにしました。

Q 利用者の声

このキットで異常値が出て病院受診。早期ステージと診断を受けました。ぜひ沢山の人の役に受けてほしいです。

胃がんリスク検査

株式会社リージャー

がん検査キット(血液検査)



各 4,500円(税抜)
定価: 9,000円(税抜)

全体で罹患数2位の胃がん。ピロリ菌感染有無と胃のダメージ具合を検査し、胃がんになるリスクを4段階に分類します。

Q 利用者の声

バリウムは苦手、胃カメラが怖くてこのキットで検査しました。結果はひと安心、とても簡単に出来ました。

「健康点検サービス」ご利用方法

「組合員特典ページ」のWEBサイトにログインし、
申し込み手続きを行ってください

<https://www.zenrosai.coop/ss/member/login.php>

