



組合員のみなさまから寄せられた、商品や運営・サービスについての「意見・要望」「質問」などを分類・整理し、組合員満足の上につながる改善・実現活動をすすめています。

「声」が生協をより良くする推進力になります!
 宅配商品、店舗を利用して不都合を感じたことや、気になったこと、嬉しかったことなど、どんなことでも結構ですので、気軽に「声」をお寄せください!

5月度の「声」のトピックス

商品の感想やご意見などたくさんのメッセージありがとうございます!

4月から引き続き、メッセージカードで「脂がのったあじ開き」や「お徳用するめいか」など、ご利用の組合員さんを対象に感想やご意見を募集したところ、5月度は557件の声をお寄せいただきました。いただいた声は、商務担当を通じて、産地やメーカーにもお届けさせていただきます。

また、今後の商品案内および広報誌で組合員さんのお声として掲載させていただきますとともに、商品企画や普及にいかしてまいります。

- 特徴的な「声」**
- キャッシュバック制度について(83件 前月差+20件)
 「ポイントがリセットさせることが不満、繰り越せるようにしてほしい。」など
 - 放射能の安全性と生協の対応について(19件)
 「カタログなどで放射能に関する情報を知らせてほしい。」
 「被災地の商品に不安を感じる、どのような検査をしているのか。」など
 ▶いずみ市民生協の放射能の安全性と対応につきましては、P6の品質管理だよりをご覧ください。

商品豆知識
知って安心 いろんな疑問

バナナ

「バナナを中心部が棒状に真っ黒になっていました」



これはモキリオ病によるものと思われます。モキリオ病とは、バナナの花が咲いた後、花がらが落ちたところから雑菌が侵入した状態です。通常は、モキリオ病になると果実の生育がとまるため、外観で見分けがつかますが、ほぼ正常に成長し、袋詰の際の検品で除去できなかったものと考えられます。

「夏場のバナナの保存方法を教えてください」

バナナに見られる黒い斑点はシュガースポットといって「追熟」のしるし、おいしさの目安です。追熟の適温は15度~20度で、通常は直射日光のあたらない、風通しのよい場所がおすすめです。夏場はシュガースポットが出てきたら冷蔵庫の野菜室で保存してください。皮は黒く変色しますが長持ちします。また、バナナは熟成のためにエチレンガスを放出し、房でまとまっているとそれぞれが出すガスが合わさり、熟成がすすむのでひと房ずつラップに包んで保存するのがおすすめです。シュガースポットが出てくる前に冷蔵庫に入れると熟成が止まってしまうのでご注意ください。

夏場は野菜室で保存するのがおすすめ!

声の実現・改善

「予約企画(うめ、らっきょう、うなぎなど)の受注情報を掲載してほしい」

予約企画の受注情報をメッセージカードに掲載します。**6月5回 うなぎ予約より**

うめやらっきょうなどの予約企画の商品で、注文書提出から3週間以降お届け商品については、お届けの前週まで組合員さんには全くわからない状況になっていました。ご注文の翌週にメッセージカードや請求明細書に受注情報が表示されないため、「注文が通っているかわからない」などの声をいただいていた。今年から、うなぎの予約企画(6月5回)開始に合わせて、予約企画の受注情報をご注文翌週のメッセージカードに掲載します。



「リクエストの回答用紙がもったいない」

リクエスト回答をメッセージカードに掲載します。**8月1回より**

紙代や環境負荷の削減とメッセージカードの有効活用を目的に、既存商品リクエストの回答をメッセージカードに掲載します。
 ※新規取り扱い要望や代替・類似商品は従来通り別途回答文書でお返しします。

※7月から一部の事業所で先行して実施しています。



声を実現・事業委員会のとりくみ

組合員の「声」を商品・事業に反映することを目的に、理事会の下に置かれている委員会です。委員は公募制です。寄せられた「声」を委員会で検証し、商品やサービスの改善に結び付ける活動を中心にすすめています。

検証テーマが決定しました!

6月14日に検証テーマの絞り込みが行いました。4月26日の第1回定例会では、2010年度組合員さんの「声」から未解決課題25項目を抽出して、現状の生協の回答や対応を共有し、利用者として回答が納得できるものであるか評価しました。商品や宅配事業、政策についての課題を話し合い、まずは6月~8月にとりくむテーマを3項目に決定しました。それ以外の宅配事業や政策についての課題は今後具体化していきます。

商品に関する検証課題 検証期間6月~8月

- ①電子レンジにも使えるラップが使いにくい
- ②コアノンロールシングルの紙質が悪くなった
- ③アイスコーヒーのパックの開け口が開けにくい



Aチーム

「電子レンジにも強いラップが使いにくい」

回答 このラップの素材は炭素と水素の化合物で、燃やしても塩化水素ガスなどの有害なガスなどが発生しない「オレフィン」の一種であるポリメチルペンテン樹脂を主原料にしており、比重が非常に小さいのが特徴です。一般に市販されている塩化ビニリデン系のラップに比べると、比重が約1/2程度と小さいために、フィルムが軽く感じられ、使用後のゴミの軽減に役立ちます。しかし、市販のラップに比べると薄く、素材の比重が軽いため、粘着性が弱く、切りにくいと感じられたものとします。また、「切りにくさ」については、箱の厚みが薄いため、押さえた時の使い勝手に影響していると思われます。

今後のススメ方
 実際に家で使用して、市販品と比べてひっつきにくいのか、箱がやわらかく使い勝手が悪いのか検証してみます。商品は環境に配慮した商品でもあるので、多くの組合員さんに利用してもらうためにも検証活動頑張ります!



Bチーム

「コアノンロールシングルの紙質が悪くなった」

回答 古紙を原料としているために、そのグレードによって多少品質に違いができます。古紙の種類もいくつかあり、牛乳パック類・チラシ広告・複写などの用紙など、これらを使用する割合によって、紙質に違いがでます。紙をすく抄紙工程での乾燥温度も紙質に影響します。このため、生協では品質規格基準を定め、一定の原料ごとに検品を行い、基準に適合したもののみをお届けしています。

今後のススメ方
 毎日使うトイレトペーパーなので紙質はとても気になります。環境のためにも再生紙を使った商品を普及することは大切と思い、改善につながるような取組みができればと考えています。



Cチーム

「アイスコーヒーのパックの開け口が開けにくい」

回答 アイスコーヒーの賞味期限は一般的に14~21日ですが、生協は40日と長めになっています。より長く風味と品質を保つため、通常よりも酸素を通しにくい材質の紙容器を使用しています。そのため「あけくち」部分についても固めになっていますので、開封しにくい場合があります。

今後のススメ方
 次回の会議で150円以下の同じ価格ラインの市販品と比較して、生協のアイスコーヒーの開け口は開けにくいのか、開封の状態を検証したいと思います。



委員メンバーからヒトコト

いずみ市民生協に加入してまだ5年と日は浅いですが、日頃感じていた「あれ?」を解決したいという思いから委員になりました。私も含めて組合員さんが生協の商品は安心・安全・快適!と利用して良かったと感じられるように、組合員目線で検証できるような心がけていきたいです。

藤井寺市 大坂さん (Bチーム)



みなさんの「声」をお待ちしています!

- ▶「お声はいしゃくカード」で配達担当者またはお店のサービスコーナーまでお渡しください。
- ▶組合員サービスセンターへ ☎0120-031-001
- ▶いずみホームページから <http://www.izumi.coop/>