



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、組合員満足の向上につながる改善・実現活動をすすめています。



組合員さんの声 「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!

6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!

メッセージカードで「大内山つよしくん(80件)」や「バナナナッツ&レーズン(70件)」「さんま開き(60件)」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、6月度は840件の「声」をお寄せいただきました。いただいた「声」は、バイヤー(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「声」として掲載させていただくとともに、商品企画や普及にいかしてまいります。



- キャッシュバック制度について(51件 前月差-32件)
 - 「利用するときの楽しみがなくなった。」
 - 「リセットされることに不満、繰り越せるようにしてほしい。」など
- 放射線の安全性と生協の対応について(24件 前月差+9件)
 - 「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。」
 - 「いずみ市民生協独自の基準で放射線検査してほしい。」など

商品豆知識

知って安心 いろんな疑問

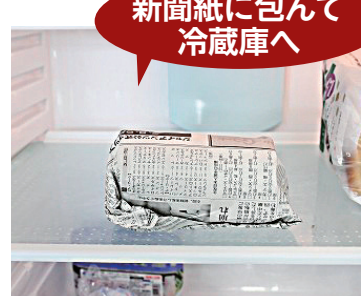
野菜や果実でよくある、組合員さんからの「声」と回答をご紹介します。

長いも

「薬品のようなにおいがして食べると苦くてピリピリした。」



新聞紙に包んで冷蔵庫へ



長いもは、お届けまでの切り口の変色を防ぐために真空パックでお届けしています(長期保存のためにはありません)。真空パック内での呼吸作用によって二酸化炭素が蓄積し、苦く感じられたものと思われまます。食べられても安全性の問題はありません。商品が届いたら、冷蔵庫に入れる前に開封して新聞紙などに包んで保存してください。

声の実現・改善

「トマトを保冷箱に入れて届けてほしい。」

すべてのトマトを保冷箱に入れてのお届けに変更しました!

昨年まで一部のトマトを常温でお届けしていましたが、組合員さんより「夏場は傷みやすいから保冷箱に入れて届けてほしい。」などの声をいただいていたことから、すべてのトマトを保冷箱に入れてのお届けに変更しました。



「トマトケチャップ(国産使用)のボトルに賞味期限を印字してほしい。」

改善決定 ボトルに賞味期限を印字します!

「外袋から取り出すと、賞味期限がわからなくなります。キャップかボトルに印字してもらえませんか。」という声をいただいていたことから、メーカーと協議を行った結果、10月~11月に在庫がなくなり次第、賞味期限を印字したボトルに切り替えお届けします。



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してすすめています。

検証活動を行いました!

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。今回は商品に関する未解決課題の中から3つのテーマに決定し、検証活動を開始しました。

商品に関する検証課題

検証期間6月~8月

- ① 電子レンジにも強い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 アイスコーヒーのバ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。」

検証の経過報告

6月28日 各自家庭で使用感を確かめてみました!



他社のラップと比べてラップ自体が薄いこと、耐熱温度や原材料、添加物の違いなど様々な疑問、質問が出され、メーカーさんに確かめてみることに・・・

7月12日 商品学習会をしました!

リケンテクノス(株)の方を招いて、商品の開発経緯やラップの種類と特徴について学習しました。

●「レンジ加熱実験」の結果に驚き! ラップの上にマヨネーズをたらして、各社のラップでレンジ加熱してみました。「電子レンジにも強いラップ」以外の市販のラップは10秒ほどでラップに穴が開く結果になり、びっくり! 素材の安全性や耐熱性の高さを実感できました。

今後のススメ方

今回検証して学んだ商品の良さをみなさんに伝えるために広報記事を作成します。また、使い勝手の弱点を補うための工夫や、熱に強いことをいかに「ラップでかんたん調理レシピ」を考えています。



大阪市 吉永さん

Bチーム

「コアノンロールシングルの紙質が悪くなった。」

検証の経過報告

6月28日 各自家庭で使用感を確かめてみました!

- ◎宿題…実際に使用してみる
 - 堅さ・ごわごわしないか
 - クズがでないかなどをチェック
- ◎使用実感の共有化と感想の交流
 - 宿題を持ち寄り、意見交流



7月12日 「COトイレットロールS」の製造工場である「株式会社リバース」(泉南市)を訪問し、製造工程の見学と品質管理について学習を行いました。

- 知らないことばかりで、とても有意義でした。
- ① 古紙からの再生紙の製造の現場を見学しました。
 - ② 集積された古紙を溶解し加工する様子を工程順に説明を受けました。
 - ③ 長いロールをカットする連続ラインで製造されていました。

再生紙での品質保持について工場長の説明と質疑応答を行いました。

今後のススメ方

7月26日「コアノンロールS」の製造メーカーである丸富製紙(株)との懇談会を行い、品質と改善について協議します。



堺市 高田さん

Cチーム

「アイスコーヒーの開け口が開けづらい。」

検証の経過報告

6月28日 実際に開けてみました! お申し出のように開けにくいことはありませんでした。

- 〈疑問〉●バックの材質の変更はあったのか?
- 夏場に「開けづらい」というお申し出が多いことから、季節によって開け口の圧着温度を変更しているのでは?
 - 夏場の暑い中、配送時お渡しした際、外気との温度差によってバックに水滴がつきやすくなったのでは?

7月12日 商品学習会をしました!

日本生協連のバイヤー(商務担当)を招いて市販品の飲み比べや、商品の開発経緯、バックの材質の特徴について学びました。再度、開けてみるとすべてのバックが開けづらいという結果に! ? 今回はバックがやわらかく湿気を帯びていました。

検証の結果

バックを横にして保存していたため、開け口が湿気を帯びて開けにくかったのでは。日本生協連にバックの開け口の改善とバックに注意書きを記載するように提案しました。※注意書き例「バックを横にして保存するとバックが水分を吸って開け口が開けにくくなる場合があります。」など今回検証して学んだ商品の良さをみなさんに伝えるため、広報記事を作成します。



堺市 高橋さん

委員メンバーから ヒトコト

生協はお店に行かずに商品を注文することができ便利ですが、その反面、直接手にとって商品を購入することができないので戸惑うこともあります。もっと生協の商品についていろいろと知りたいと思います。

日頃、使いにくいと感じていた商品や表示の仕方などを改善し、より多くの組合員さんにご利用していただければと思います。



大阪狭山市 谷さん (Bチーム)

みなさんの「声」をお待ちしています!

- 「お声をはいしゃくカード」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/>