

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!

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/>

● 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。



2010年度は23件の「声」をいただきました。  
「紙パックの口が硬くて開けられない。」  
「毎回、注ぎ口のところが開けにくく、開けられても紙のクズが残り不便です。」

組合員さんの声

「アイスコーヒーのパックの開け口が開けにくい。」

実際に開けてみました!

実際に開けてみると開けやすいパックもありましたが、組合員さんのお申し出のとおり開けにくいパックもありました。



学習会を開催しました!

日本生協連のバイヤー（商務担当）を招いて市販品との飲み比べや、商品の開発経緯、パックの材質の特徴について学びました。



学習会でわかったこと

風味や品質を保つため、固めに接着されています。

アイスコーヒーの賞味期限は一般的に14~21日ですが、コープのアイスコーヒーは賞味期限が40日間と長めになっています。より風味や品質を保つため、パックの開け口が固めに接着されているとのことでした。

また、特にコーヒーなどの飲料は水分率が高いため、水分の吸収性や気体の透過性、輸送時などの耐性をアップさせた6層（低密度ポリエチレン+原紙+ナイロン+低密度ポリエチレン+ハイバリアー+低密度ポリエチレン）からなる「バリア紙容器」を採用しており、市販のパックと比較すると開けにくいとのことでした。ちなみに市販のパックは3層が主流とのことでした。

パックがやわらかい = 開けにくい!?

特にパックがやわらかい時に、開けにくいという結果になりました。

- 配送時お渡しした際、外気との温度差によってパックに水滴がつかやわらかくなったのではないかな。
- 各家庭でパックを横にして長期間保存した際、開け口に湿気が帯びて開けにくかったのではないかな。また、パックが膨れ開けにくくなったのではないかな。

まとめ

製造元である日本生協連に原因の調査を依頼しました。

「開けにくい原因は?パックがやわらかくなっていたことが関係しているのか?」「パックがやわらかかったものと固かったものの違いは?」など日本生協連のバイヤー（商務担当）にパックが開けやすい時と開けにくい時の違いと原因について調査を依頼しました。

2011年度は「アイスコーヒーの開け口が開けにくい」の「声」は2件いただいています(9月1日現在)。昨年度より「声」の件数が減少している原因についてはわかりません。アイスコーヒーをご利用の組合員さんで「紙パックが開けにくい」とお感じになられた場合はお申し出ください。今後の調査の参考にさせていただきます。

正しい開け方でイライラを少なく!

正しい開け方



①両側に開いてください。



②左右とも屋根につく位まで押しひろげます。



③指先で更にぐっとパックの下の方を押し倒してください。



④反対側を写真のようにしっかりと持ち、注ぎ口を手前に十分引き出してください。



※開け口に指をかけて開けると開けにくい場合があります。

コープのアイスコーヒーを飲んでみました。

商品の特徴

豆の配合率をアップしました。香料は使用していないので自然な香りを楽しむことができます。

委員メンバーの感想

「加糖だけど甘さ控えめでスッキリとした甘みを楽しめました。」

「コクがあって後味スッキリ!

この価格でこの品質はお買い得!」

あっおいしい!



委員メンバーから ヒトコト

「アイスコーヒーの紙パックが開けにくい」をテーマに検証すると言われたときは正直、紙パックはどれも同じだろうと思っていました。開け方や紙パックの構造についても、普段まったく気にしていませんでしたし、そんなものだろうと思っていました。

しかし、商品の学習会を通して、紙パックには「開け方の取り扱い説明」や「紙パックの特徴」が印字されているなど、とても気を使って作られていることや、紙パックの構造が3層仕様や6層仕様と飲料の種類によって使い分けられていることなど、とても勉強になりました。普段何気なく使っている紙パックですが、いろんなことを考えられて作られていることに感心しました。原因を特定できなかったことは残念でしたが、とても良い検証活動ができたと思います。 堺市 川端さん



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。



## 7月度の「声」のトピックス

商品のご感想やご意見など  
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「冷やし中華こんにやく 醤油 (42件)」や「唐味漬け (13件)」、「タイ産ホムトンバナナ (12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、7月度は197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くとともに、商品企画や普及にいかしてまいります。

## よくあるQ&A

### Q 「生協ではクレジット払いはできないのですか。」



**A** この間、クレジットカードによるお支払いを実現できないか、調査検討をすすめてきました。しかし、一般のクレジットカードの場合、**クレジットカード会社にお支払いする手数料の負担が大きいため、実現できておりません。**

全国の生協と共同でカードを使えるようにすることや、カード会社との交渉もすすめてきましたが、実現時期をお知らせするまでにいたっておりません。引き続き実現に向けた検討をすすめます。



### Q 「注文書に複写がないので、何をいくら注文したか忘れてしまいます。何かいい案はありませんか。」



**A** 注文書の仕様変更にあたって、「注文書の控え(複写化)」についても検討しました。しかし、どうしても1部当たりの費用が高くなること、使用されない方には不要な紙となること、また、複写によって片面だけに注文数を記入する注文書となるため、注文書を大きくするか企画商品数を減らさなくてはならないなど、**デメリットが大きくなるため断念**しました。

しかしながら、控え自体は計画購入に有効ですので、「**請求明細書(商品お届け表)**」の裏面に「**注文控え**」を印刷しています。記入していただく不便はありますが、有効に活用いただければと思います。また、どうしても注文内容を確認したい場合は、組合員サービスセンターまでお問合せください。

注文控えについての  
声を大募集！

注文忘れや注文間違い、二重注文を防ぐために、みなさんはどうされていますか？計画的に宅配を利用するために行っている工夫やアイデアについて、ぜひ個人別メッセージカードの「お声はいしゃく欄」で声をお寄せください。

## 声の実現・改善

### 9月4回より 注文書が見やすく、注文しやすくなりました！



詳しくは  
今週配布の  
別チラシを  
ご覧ください。

「文字が小さい、見づらい。」

**改善** 注文書を大きくして、商品名・注文番号の文字を大きく、見やすい書体(ユニバーサルデザイン)に見直しました。

「注文番号の記入がめんどろ。」

**改善** 注文書を大きくして、メニュー欄(商品欄)を増やすことで、6桁の注文番号を記入する商品が少なくなりました。

「“自動注文”の記入がわかりづらい。」

**改善** 注文書の裏面に「自動注文・登録・変更・一回停止」欄を新たに設けました。6桁注文番号を記入する必要がなくなります。

「冷蔵・冷凍商品の色別のマークがわかりづらい。」

**改善** 冷蔵商品の表示を緑から黄色に変更しました。(価格表示欄:冷蔵は黄色、冷凍は青色)