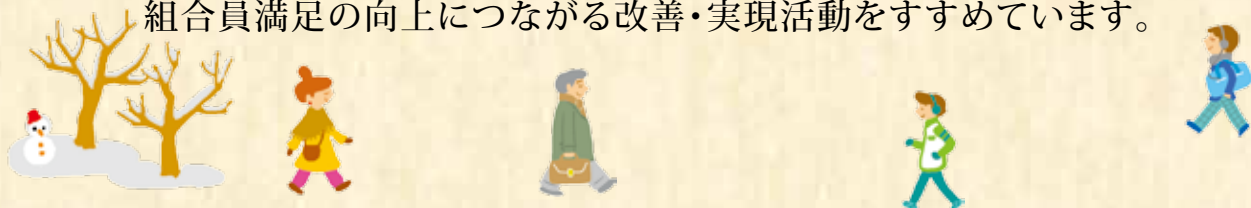




組合員のみなさまから寄せられた、商品や運営・サービスについての「意見・要望」「質問」などを分類・整理し、組合員満足の向上につながる改善・実現活動をすすめています。



12月度の「声」のトピックス

12月度は1334件の「声」をいただきました。今回は組合員の「声」から改善したものをご紹介します。

声の実現・改善

「COOP半透明ごみ袋45L 100枚箱入は袋が取り出しにくい」
取り出しやすさを改善します。

日本生協連コープ「半透明ごみ袋45L100枚箱入」が一枚ずつ取り出しにくいという声を多数いただき、改善を検討していましたが、3月から在庫がなくなり次第、取り出しやすい仕様に変更したものをお届けします。



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すすめています。

テクノステージ物流センターレポート

～組合員の疑問に答えます!!～

10月11日、商品の流通管理を行っている、テクノステージ物流センターの見学に行ってきました。

物流センター特集



組合員から宅配での商品の届き方について、たくさん声をいただいています。

- 重いもの(お米、ジュース等)と一緒にいるので持てないし、取り出しにくい
- たまごが割れている
- 柔らかいものの上に重いものを置いているのでつぶれている
- 2コ注文したものが別々の袋に入っている
- 冷凍商品が溶けている
- 野菜が冷凍やけして傷んでいる

そこで「声を実現・事業委員会」メンバーでテクノステージ物流センターを見学してきました。物流センターでは24時間フル稼働で徹底した品温管理や入れ方も工夫がされていました。組合員からの声は物流センターの構造や機械、そして設備に関係するものが多く、今のシステムでは対応し難いものもあるようです。またテクノステージ物流センターの近くにできたあゆみ野物流センターが稼働すればより一層の品質向上も期待できるとのことでした。(青松)

「たまご」が割れている

冷蔵商品の仕分けや名寄せ(何人かの分を1つの保冷箱にまとめること)の様子を見学しました。班配が個配かでも違いがあると思いますが、物流センター長によると「たまご、牛乳は横にして入れるなどつぶれを防ぐために、箱への入れ方をルール化している」とのことでした。保冷箱に入れる量によって配送コストが変わることも勉強しました。(渡邊)



「お米」が取り出しにくい

「お米が他の商品と一緒に入っていると重すぎて持てない」「オリコンの底に入っていると取り出すが大変」という声に対して、浅いコンテナにお米だけを入れるようにあゆみ野物流センターの稼働後変更することです。(中川)



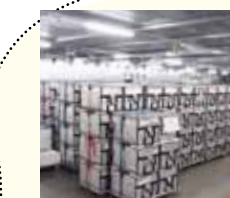
「野菜」が傷んでいる

物流センターで加工されている野菜や果物は一つひとつ手にとって、傷んでいないかチェックされています。傷んでいるものは確実に除去されていました。冷凍やけ防止として緩衝材を使用しています。さらに冷凍やけを少なくするために緩衝材を分厚くすることを検討しているとのことでした。(谷)



「冷凍商品」が溶けている

冷蔵・冷凍商品が入荷する場所と常温商品や果物の入荷する場所が違いました。冷蔵・冷凍商品は「ドックシェルター」という温度管理された場所で荷受けされています。冷蔵商品は10℃以下、冷凍商品は-15℃以下で厳しく管理されています。入荷時点で品温や期限などを点検し、基準外のものが入荷されない仕組みになっていました。仕分け時は品温に気をつけて冷気のなかで作業をしています。特に溶けやすいアイス(乳脂肪が多い)は-20℃以下のアイスボックスで保管されていました。(南谷)



「2コ注文したものが別々の袋に入っている」

箱に入れる商品は容積をコンピューターで計算し、各箱に無駄がないように入れる商品を決めています。その結果、同じ商品を2つ、3つ購入しても容積の関係で違う箱に入ることがあるとのことでした。(吉永)



～物流センターより組合員さまへ～

(株)コンシェルジュ物流部では、「組合員様に喜ばれる物流センター」を目指し、従業員一人ひとりが行動目標を持ち、日々業務に励んでいます。組合員様からのお声をもとに、どうすれば改善できるのかを、全従業員で考え、とりくみをすすめています。仕分けミスについては、4年前は10万点に対して17.1点でしたが仕事改善をすすめ、今年度は6.6点まで削減ができました。また商品お届けに関する組合員様のお声にお応えできるように、日々調査研究を行い、あゆみ野物流センター、テクノステージ物流センターの仕組みをさらに向上させていきます。



テクノステージ物流センター 相模部長

2012年春、ためて・つかえる / 新ポイントサービス開始

3月利用分からスタート

1. 4月からポイントがたまります。

(1) 毎週の注文のたびにたまる「サクスポイント」。

商品注文1000円で1ポイントが基本です。1,000円単位で切り上げてポイントを付与します。
 (例) 980円注文→1,000円→1P付与
 2,240円注文→3000円→3P付与
※レンタルモップ、コープの夕食宅配は対象外となります。

(2) その他の「お楽しみポイント」があります。

- ①「商品ポイント」/ポイントマークの付いている商品を利用すると加算されます。
- ②「eフレnds利用エコポイント」/「注文書の発行不要登録」をされている方が、eフレndsで注文すると3ポイント加算されます。
※注文書の発行不要登録は組合員サービスセンターで受け付けています。
- ③「ボーナスポイント」/コース限定のキャンペーンやご利用スタイルに応じたボーナス企画を予定しています。

3. たまったポイントは、1ポイント=1円として「商品代金」・「募金」に使用できます。

- (1) 注文書に記入する。
- (2) インターネット注文時に使用する。
(注文内容の確認・修正画面よりご使用できます。)



2. 今月のご利用金額で来月のポイント付与率「サクスコース」が決まります。

ご利用金額が多いほどお得になります。

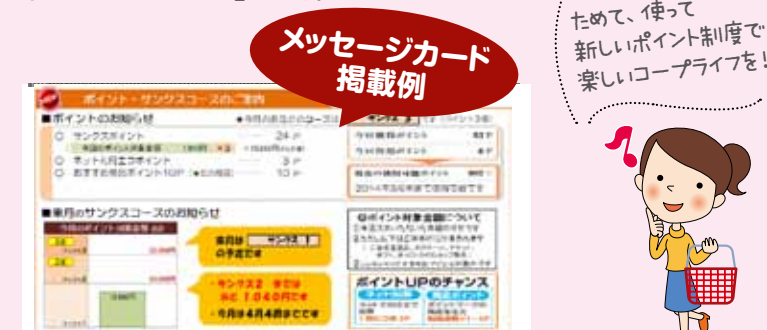
サクスコース	サクス1	サクス2	サクス3	サクス4	サクス5
今月のご利用金額*	20,000円未満	20,000円以上	32,000円以上	40,000円以上	48,000円以上

来月1,000円ご注文で	1倍	2倍	3倍	4倍	5倍
	1ポイント	2ポイント	3ポイント	4ポイント	5ポイント

*配送が4回ある場合、5回ある月の場合はそれぞれ、25,000円以上、40,000円以上、50,000円以上、60,000円以上になります。

4. ポイント数やサクスコースはメッセージカードでご案内します。

使えるポイント数やあなたの「今月のサクスコース」は「メッセージカード」でお知らせします。



*作成途中の画像です。

声を実現・事業委員会メンバー募集!

2012年度の委員メンバーを募集しています。みなさんから寄せられる「声」をもとに、問題点や改善策を組合員目線で話し合う委員会です。詳しくはP2の募集案内をご覧ください。みなさんのご応募お待ちしております。

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」で配送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/>