



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。

● 4月度の「声」のトピックス

4月度は、組合員さんより1286件の「声」や「リクエスト」をいただきました。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」などは今後の組合員満足の上につながる改善・実現活動に役立ててまいります。

組合員さんの声 特徴的な「声」

「ベビー白菜が欠品で代替品お届けになるなら不要、事前に連絡してほしい。」



回答 できる限り欠品によるご迷惑をおかけしないために、代替品をお届けさせていただいております。
 バスケット(商品案内)では、「天候等の理由で数量が不足した場合は、300g以下のものを2玉、または長崎県他のミニ白菜を1/2玉、または大玉白菜1/4玉をお届けします。」と記載しています。
 産地変更の対応につきましては、「代替品お届けの要・不要を選択できるようにしてほしい」など、さまざまなご意見をいただいております。**欠品や代替品お届けの不都合や組合員のみなさんのご要望について、あらためて調査を行い、今後改善策を検討していきます。**

● 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としています。

2012年度はこのメンバーで組合員さんの「声」を検証します!

2012年度 検証テーマの選定

2012年度は組合員、担当事務含めて22名でスタートしました。第1回定例会では、2011年度の組合員さんの「声」から、分散会形式で現状の生協への声と回答を共有し、回答に納得できないもの、検証してみたいものを洗い出しました。洗い出したものの中から2012年度の検証テーマを選びます。検証の経過についてはアピエ「声の活動だより」で随時お知らせします。

■ 第1回定例会
 日時:4月27日(金)
 場所:生協ホールA



(2012年度 声を実現・事業委員会メンバー)

この中からテーマを選定

組合員さんの声 商品に関する「声」 ※一部抜粋

【★…星マークはお申し出以降に改善・改良されたものです。】



- ①「北海道すじなしんげん(冷凍)にすじがある、かたい」(13件)★
- ②「えびチャーハンが塩辛くなった」(12件)★
- ③「ミニ果汁果菜園プラス 食物繊維のストローがさざりにくい」(10件)★
- ④「熟仕込 食パンがかたい、パサパサしている」(10件)
- ⑤「ちいさなため絹ごし豆腐がパックから取り出しにくい」(9件)
- ⑥「コーヒーフレッシュのふたが開けにくい」(7件)
- ⑦「お肉屋さんの牛肉コロッケはコショウがききすぎている」(7件)
- ⑧「国産大豆のべりりな木綿豆腐がフィルムがうまく切り離せない」(6件)
- ⑨「生協ヨーグルトのフタのしまりが悪い」(5件)
- ⑩「コアノンロールシングルの紙質がかたい」(5件)
- ⑪「とうふバーグ(ひじき)は量が多い。味が濃い」(4件)

声の実現・改善

組合員さんの声 「調製豆乳(国産大豆)のキャップが開けにくい。」

スクリュース式キャップに変更しました。

「開ける時に白いキャップが外れる。」「キャップのナイロンのシールがはがしにくい。」「液だれする。」などのご意見をいただいていたことから、6月1回企画よりスクリュース式キャップに切り替えました。
 また、商品名も「調製豆乳(国産大豆)」から「**国産大豆の調製豆乳**」に変更しました。商品の味など仕様の変更はありません。

6月よりリニューアル

改善1 あげやすいスクリュース式キャップに改善しました。

改善2 商品名が「国産大豆の調製豆乳」に変わりました。

くせのないすっきりとした味わい♪

組合員さんの声 宅配事業に関する「声」

- ①「農産物の産地変更は事前に連絡してほしい、産地変更になるなら不要」(111件)
- ②「少量企画、少人数家族向けの企画を増やしてほしい」(60件)
- ③「商品の欠品・遅配時は事前に連絡してほしい」(50件) 回答あり▼
- ④「数量限定企画に当たったことがない、どのように抽選しているの?」(46件) 回答あり▼
- ⑤「請求明細書がわかりにくい」(43件)
- ⑥「自動音声注文システム(注文NAVI)がわかりづらい」(33件)
- ⑦「注文書の控えを出してほしい」(32件)

組合員さんの声 「商品の欠品・遅配のお知らせは事前に連絡してほしい。」

遅配・欠品メールの配信サービスを開始しています。

宅配で、商品のお届けが遅れる場合やお届けできなかった場合は、対象者にお知らせします。また、万が一、健康被害の可能性のある商品事故が発生した場合、宅配・店舗ご利用の組合員さんに連絡する「緊急連絡メール」も登録を受け付けています。登録は無料です。QRコードからアクセスして、空メールを送信してください。

返信された登録画面に従って、登録してください。

※QRコードが読み取れない場合(機能がない機種の場合)は、メール作成画面から下記のアドレスを直接入力し、空メールを送信ください。
 ※特定のメールアドレスからしか受信されないように設定している場合は、設定を解除してから登録してください。

izcoop@gmpw.jp



登録はカンタン



組合員さんの声 「数量限定企画に当たったことがない、どのように抽選しているの?」

回答 抽選方法は、一切条件は加えず「コンピューターによる完全無作為抽選」を行っています。また、曜日別の組合員数から限定数量を事前に割振りし、曜日ごとに受注を締め切ってから抽選を行うようにし、曜日ごとに不公平にならないようになっています。

完全ランダム抽選

委員メンバーから ヒトコト

昨年三重県から引越してきたのですが、いずみ市民生協の商品の品数や種類の多さにびっくりしています。委員の方から声を実現・事業委員会の活動内容を聞いて、「楽しそう!」と思い応募しました。
 会議に出席してまだ数回ですが、いずみは組合員みなさんの「声」を大切にされていて、一緒に作りあげている♪と感じました。
 これから、食に対するこだわりや商品の勉強をして、組合員さんの「声」を検証していきます!



堺市 戸口さん(新任)

みなさんの「声」をお待ちしています!

「お声ははいしゃくカード」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/>