



# あなたの「声」をみんなの「よかった!」に...

いずみ市民生協は、組合員の声に誠実・迅速・公平に対応し、声を事業全体の継続的改善に生かします!

みなさんの声をお寄せください! 記事の感想や商品・サービスのご要望等、お待ちしております!

「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

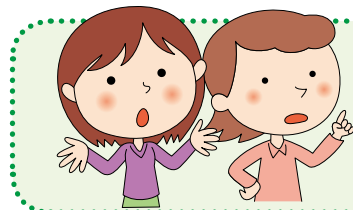
いずみホームページから  
http://www.izumi.coop/



## 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つける活動を中心にすすめています。

# 特集『スクロールの欠品はなぜ発生するの?』



「欠品になることが多い?」  
「カタログ配布後すぐに注文しても欠品になるのはなぜ?」

### 検証のポイント

- “スクロール”ってどんな企画?
- 企画・受注からお届けまでの仕組みはどうなっているの?
- 欠品が発生する理由や現状の対策は?



10月30日

スクロール(木村さん、鈴木さん、柴田さん)より、  
会社概要、受注からお届けまでの流れ、欠品に関する原因と  
現状の対策について報告いただきました。



### 「スクロール」とは...

1939年に武藤洋裁所として創業し、1970年に(株)ムトウに社名変更(本社静岡県浜松市)  
1971年に日本生協連との共同事業開始  
2009年に株式会社スクロールに社名変更  
生協の品質基準に則ったオリジナル商品を提案、全国で毎週約750万人の組合員にカタログをお届けしています。

### 欠品の現状

Q. スクロールの欠品率は...?

A. 今年度4月～9月の平均で約3.3%  
(全国の生協では5.5%)



- 全国の生協が週をすらしながらカタログ配布しているため、先に配布した生協で大幅に計画を上回る注文があり、かつ追加手配が間に合わない場合に欠品になります。
- 在庫状況は常に変化しているため、カタログ紙面で欠品などの情報をお知らせするのは困難です。
- 欠品のお知らせは注文受付後5日以内に郵便ハガキでお届けしています。

### 委員会からの改善要望

- 欠品の可能性について、「おことわり」を大きく表示するなど、案内を丁寧にしてほしい。
- 欠品になった時には、在庫状況や再注文できるか?などの情報を知らせてほしい。
- 注文から2週間待ってのお届けは遅すぎる→翌週お届けを実現してほしい。

### 欠品になる3つの理由とは?

- 1 受注早期に予測を大幅に上回る受注があったとき
- 2 気温の急激な変化などから注文期間後半に受注が増加したとき
- 3 中国での生産計画の遅れ(縫製作業の遅れなど)

### 欠品削減の対策

- 受注予測の精度を上げる(過去のデータを分析)
- 初回発注率の引き上げ(併せて在庫が余った時のために、処分先も開拓)
- 追加手配にかかる日数の短縮  
(生地が発注から行うと40日程度必要  
→生地だけは最初に確保し日数の短縮を図る)
- インターネットでの在庫検索ができることを広報  
(「スクロール生活満足1番地」で在庫確認ができます。) 次ページ参照

流行のサイクルが早い中、アイテム数も多く安価で質の良い商品の開発に力を入れていると感じますが、欠品を減らすことと、在庫状況のお知らせをお願いしたいです。

(日吉さん)

## 11月13日 スクロール高丘物流センターと本社の見学会(@静岡県浜松市)



物流センター外観



品質管理課の説明



全体写真



本社エントランス

### 物流センター 商品の出荷までの流れ



①常時6~7万点の在庫があります



②まずは機械で仕分け



③個人別に梱包



④事業所ごとに箱づめ



⑤トラックで全国の生協へ

### 商品開発・この冬の売れ筋商品を紹介いただきました。



「待ちではなく、声をかたちに! 仕掛ける商品づくり」をめざします。  
●カタログが手元に届く7ヵ月前から企画がスタートします

商品開発に組合員の声かが反映されていると知りました。(岡田さん)



品質管理部門では納品された商品や返品商品の検査がされていました。また、返品理由についても検証し、今後の商品改善に生かされていることが分かりました。

(摺木さん)

### 見学こぼれ話 中国の生産事情について...

スクロール商品の大半は中国の上海で生産されています。アパレル製品は完成までに手作業の部分が多いため、多くの労働力を必要としますが、その多くがより条件が良く急成長しているサービス業やハイテク産業などに流れていって、人材確保が困難になってきているとのことでした。対策として「第2の中国」を確保すべく検討中とのことでした。

### WEBで在庫の確認ができます!! (eフレンズ会員様限定)

「ネットショップいずみ」からeフレンズ注文画面にログイン  
左下のバナーの中から  
コレをクリック



### ~(株)スクロールより組合員のみなさまへ~

いつもスクロールをご利用いただき、ありがとうございます。組合員様には商品欠品の件、大変ご迷惑をお掛けしております。申し訳ございません。女性の皆様にとって「新しい洋服を買う」というのは、特別な行為だと思います。お待ちいただいている商品が届かない事で、大変がっかりしたお気持ちにさせてしまっている事も承知しております。スクロールでは今回みなさまからいただいたご意見を真摯に受け止め、一人でも多くの方がスクロールの商品で幸せな気持ちになっていただけるよう、今後の商品企画の改善に励んでまいります。今後ともスクロールを何卒よろしくお願ひ致します。

(株)スクロール生協事業部 西日本ユニット



柴田さん

木村さん