

組合員お申し出対応って 一体どのようなことをしているの？

あんあんくんが直撃取材！

「組合員お申し出対応」はより安全で安心な商品をお届けするため
コープ北陸が行っている5つのとりくみの1つです。

- リスク予兆管理
- 商品仕様書管理
- 商品検査
- 工場点検
- 今回ピックアップ
組合員
お申し出対応



各生協の
コールセンター

コープ北陸
お申し出管理グループ▶

あんあんくん



早速電話が
かかってきたよ！

組合員お申し出対応の流れ

01

受付

各生協の窓口で組合員からのお申し出内容を受付カードに記入！
組合員に商品がどのような状態なのかなどを尋ねて、原因究明に役立つ情報を聞き出している場面もあったよ。



02

システム登録

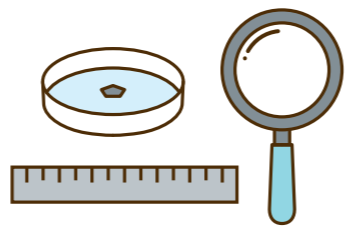
受付カードに記入した内容を専用のシステムに入力していたよ。
全国の主だった生協がこのシステムを利用しているから、すぐに情報を共有・発信できるようになっているんだって。



03

調査依頼

配送担当者がお申し出の商品を回収後、コープ北陸にてシステムへの登録内容や回収物を確認して、取引先に調査依頼をかけていたよ。
場合によっては、官能検査(*)を行うこともあるんだって！
★「触れる」「嗅ぐ」など五感を使って行う検査。



04

調査・検査

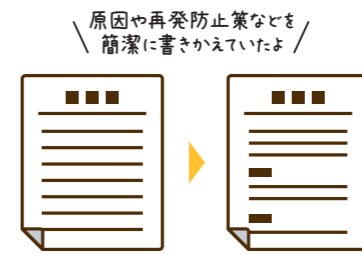
取引先(製造工場)では、届いた回収物から製造ラインの点検や記録類を確認し原因究明に努めていたよ。
お申し出の内容によっては検査を行うこともあるんだって。
調査結果はシステムに入力するよ。
※原因の特定に至らない場合もあります。



05

報告書の確認

コープ北陸にてお申し出に沿った内容になっているか、再発防止策が立てられているかをチェック！
組合員にも伝わりやすいよう、難しい言葉や専門用語がないかも確認しているんだって。



06

報告書を組合員へ

調査期間は約2週間。いろいろな点検を行って原因究明と対策にあたっていることがわかったよ。
報告書が届くことでより安心できるね！



お申し出管理グループの方に質問！



Q1 年間のお申し出件数はどのくらい？
また、どのようなお申し出が多いの？

A1 2023年度のお申し出件数は4,663件で、そのうち約9割が農産物の品質に関するものとなっています。

Q2 お申し出の対応で大切にしていることを教えて！

A2 お申し出の内容を正しく理解し受け止め、そこから必要な対応を判断することです。
しかし、お申し出の商品(現物)がない・一部しかない状態では、調査が難しかったり、時間がかかることがあります。
正しい調査を行うには『パッケージを含めた商品すべてが必要』ということを知っていただきたいです。

Q3 改善につながったお申し出で印象に残っている事例を教えてください！

A3 卵(徳用1kg)のパックを閉じている部分が割れて硬く鋭利に尖っていたため手を切りそうになったというお申し出をいただきました。
調査したところ、徳用で使用しているパックは熱で圧着して閉じているため、閉じた部分が割れやすい現状があり、検品時に発見できず出荷したものと考えられました。
そのためコープファミリーでの注意喚起掲載と、フタをテープで閉じている8個入りのパックに変更。規格を『徳用1kg(15個~18個)』から『徳用16個(8個入りパック×2)』として商品を取り扱うように改善しました。



あんあんクイズ

正解者の中から抽選で20名様に500ポイント進呈！

※ポイントの進呈は、とやま生協・コープいしかわ・福井県民生協の組合員が対象です。

お申し出に対して正しい調査を行うには何が必要になるでしょうか？

- ① お申し出商品のパッケージ
- ② お申し出商品の残り
- ③ パッケージを含めたお申し出商品すべて

応募方法

注文用紙 >>> 6桁注文番号欄に**応募番号【370200】**を、注文数欄にクイズの答え(番号)を記入。

はがき >>> クイズの答え・郵便番号・住所・氏名・電話番号・ご所属の生協を明記して下記の宛て先まで。
当日消印有効 >>> 〒920-0362 金沢市古府2丁目188番地
コープ北陸事業連合 安全政策部「あんあんクイズ」係

携帯電話 >>> ホームページの応募フォームから必要事項を入力。

応募フォームはこちら▶



応募締切

2024年9月20日(金)
(注文用紙は8月2回~9月4回)

※お預かりした組合員個人情報は、あんあんクイズ、その他ご本人への通知で利用させていただきます。
※当選の有無につきましては、ご利用明細の「ポイントのご案内」欄をお確かめください。

Webサイトもぜひチェックしてね♪

Webサイトでは過去の記事をはじめ、記事以外の情報や動画で詳しい内容を「いつでも」「気軽に」見ることができます。クイズに応募すると500ポイントがもらえるかも!?(正解者の中から抽選で20名様に進呈)

サイトはこちらから

