

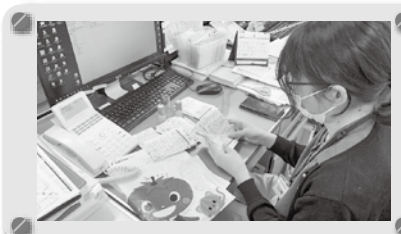
にじのわ編集担当
日高

毎月、たくさんのにじのわ なんでもメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。メッセージは毎月約300～350通ほどお寄せいただいています。今回は、そのなんでもメッセージで寄せられるみなさんの声が、生協の中でどのような流れで、事業や運営に生かされているのかを紹介します。

にじのわの「なんでもメッセージ」は、どのように生かされているの??



②にじのわ編集担当



すべてのにじのわ「なんでもメッセージ」は、にじのわ編集担当が目を通し、メッセージの内容により、各部署に情報として渡します。この際、回答が必要なものは「よくするカード&よかったよカード&こんなふうに使ったよカード」に貼付して、ご意見内容を担当する職員へと渡します。また、広聴広報委員会の資料の1つとして、すべてのなんでもメッセージをコピーして冊子にまとめます。

※「よくするカード&よかったよカード&こんなふうに使ったよカード」とは「こうしてほしい」、「おいしかった」などの組合員さんがコープみやざきに伝えたいことを、なんでもメッセージに記入するものです。この用紙に記入されたご意見・ご要望は、提出後2週間以内に必ず回答をお返しします。

全てのなんでもメッセージを、広聴広報委員会へ資料として渡します

生産者さん・メーカーさんからいただいたお返事は、組合員さんへお返しします

ご意見いただいた組合員さんへ回答します

各関係部署へ渡します

①組合員さん

まず、地域責任者やコープのお店で組合員さんからお預かりしたメッセージは、にじのわ編集担当へと送ります。



メッセージは、ホームページからも投稿いただけます。



⑤お取引先

・「よかったよ」の声は、商品開発の参考にしたたり、今後の商品生産・製造の励みにしていただくため、お取引先様へお届けしています。また、その声に対して、お取引先・メーカーさんからお返事をいただいた際には、商品本部を通じて声をお寄せいただいた組合員さんにお返しするようにしています。

・「こういうことはできないの?」の声は、実現に向けて検討していただきます。

こういった商品も開発されました!



組合員さんより「ラベルなしのペットボトル飲料は、ラベルを剥がさずに済むので処分するのが楽!」との声がありました。

そういった声にお応えて、ラベルの付いていないまいつ茶を開発しました。資源ごみ分別でラベルを剥がす手間も省けます。ご家庭での負担解消に、少しでもお役立ていただければ幸いです。



組合員さんより「コープのお店の惣菜の『まぐろカツ』がとてもおいしかったです。調理前の冷凍状態のものを、カタログでも購入したいのですが…」との声がありました。

組合員さんのご要望にお応えて、お店の水産コーナーの魚惣菜で人気の「まぐろカツ」を商品化しました。凍ったまま揚げるだけでサクサク、ジューシーな「まぐろカツ」をお楽しみいただけます。



「よかったよ」の声をお取引先へお伝えします。改善要望の声もお取引先にお伝えし、検討していただきます。

生産者さん・メーカーさんからお返事をいただくこともあります



④共同購入・お店・生活サービスなど各事業部

各関係部署で、「なんでもメッセージ」に目が通されます。声の内容は商品・サービスの開発・改善などに生かされます。特に、よくするカードとして振り分けられた声は、各担当者が2週間以内に回答を行います。



千葉に住む娘に洗濯洗剤「おおぞら」を送りました。赤ちゃんがいるので、洗いがりがいいと気に入っています。

この声を読んだ広聴広報委員さんより、「赤ちゃんがいるとのことですので、*1『やさしさ たらす』や*2『共同購入にここに便』もご案内すると喜ばれるのではないのでしょうか?」のご意見があり、さっそく担当の地域責任者に伝えて、組合員さんへご案内しました。

※1やさしさ たらす…アレルゲン28品目について使用の有無を表示したカタログ。
※2 共同購入にここに便…カタログ商品を組合員さんに代わって、生協から直接県内外の離れている方へ発送するサービス。



夏は食欲がなくなるので、よくそうめんをします。そうめんに合うおかずなどあれば、教えてほしいです。

このメッセージをよくするカードとして、商品本部の担当へ振り分けました。その後、商品本部の担当者より、共同購入のカタログでご案内している商品の中で「そうめん」に合うおかず、またそうめんのアレンジレシピを回答としてまとめて、組合員さんへご案内しました。



そうめん合うおかずとして、案内した商品の1つ「だし香る やわらか とり天」



お店で買い物をして、袋詰めする台（サッカー台）に置いてあるロール状のビニール袋が、指が乾燥している時などなかなか開けません。

以前は、濡れたスポンジなどを置いていましたが、新型コロナウイルス対策として撤しました。そこで、全店で『メクボール』というものを使用することにしました。この『メクボール』には、経済産業省が新型コロナウイルスに対して、有効と判断したものを溶液として使用しております。ぜひ一度お試しください。

店舗支援部
石本幸司

なんでもメッセージを読んだ広聴広報委員さんからのご意見を、各関係部署へ届けます

組合員さんの声にお応えできた事例です。