

「コープみやざき」のめざすことと基本的考え方

【めざすこと】

- (1) 生協は、組合員さん一人ひとりが、自らの必要のために、職員と一緒に作り、育てた組織です。くらしの願いを実現するために、観ること、聴くこと、そして応えていくことを全力で進めます。この一つひとつの積み重ねが相互の信頼関係（＝安心）をつくっていくのです。生協は「組合員さんとその家族の困らんがはずむために全力をつくしている」ということが、組合員さんに理解されれば、生協という組織はもっと求心力をもつことができます。そして、組合員25万人（家族）と、職員2000人の智慧が集まれば素晴らしいことが実現するはずです。
- (2) 生協のオーナー（所有者）である、組合員さん一人ひとりが、生活（消費）し、生活に必要なものを購入するにあたって、「自分の意見や要望をきちんと主張していくという自主性」、「願いを実現するためにみんなで協同（参加・関わる）すること」、そして「コープみやざきが民主的に運営されるように主体的にかかわること」の大切さを実感できるようにしていきます。このことは、組合員さんが地域社会で様々な組織・活動に関わるときにも大きな力になると思います。「生協のようにやればいいのに」「生協のようにやろうよ」と言われるようになればいいな、と思います。

【めざす“すごい”組織】

- (1) 大きな組織の構成員（組合員・職員）一人ひとりが、信頼をもとに血液が流れているようにつながっている組織。
- (2) そこで働く職員が目的・目標（組合員さんに心から満足してもらえるような状況を創り出すこと）に向かって心をひとつにして、各人がやりがいをもって役割をはたしている組織。
- (3) 常によりよいものをめざして、学びあい変化し続ける生きた組織。
- (4) 事業として成り立ち、組合員さんも職員もお取引先も協同が感じられ満足が得られている組織。

【具体的なイメージ】

「凡事徹底」と「改善無限」「知恵無限」を合言葉に、みんなの力を持ち寄り、小さくてもキラリと光る生協

掃除や気持ちの良い挨拶などだれにでもできることを積み重ね、温かい中にもしまりのある風土をつくっていく。小さな気づきからできた改善が次の気づき・改善をつくりだしていく。ほんのわずかな改善を毎日毎日やっていくことで、いつの間にか大きな改革になっていく。このことは仕事を楽しくしてくれる。一つひとつの改善は生協の歴史に残り、自分の歴史に残る。提案行為そのものを認め評価する風土にしていく。

生協の事業は、お取引先の協力なしには成り立たない。お取引先は膨大な情報・経験を持っており、この力を借りて事業に生かす必要がある。組合員さんからの様々な要望・ヒントをお取引先に伝え、協力しながら組合員さんの満足をつくる。組合員さんから寄せられる喜びの声を丁寧にお取引先（製造現場）に伝え、善の循環をつくりだしていく。

全ての商品を使う人に役立つことを想定して作られている。「よかったよ」の声は、届けられた生協だけでなく、お取引先や製造メーカー、実際に生産に関わった人、さらにはその原料を準備した人など、その商品に関わった全ての人を幸せにする力を持っている。「よかったよ」の声を通して、関わる全員が幸せを感じ

じる関係でありたい。

職員、組合員さん、お取引先と一緒に感性豊かな事業、小さくてもキラリと光る生協をつくっていく。

「来る人には楽しみを、帰る人には喜びを」「地責が来るのを楽しみに、帰った後には喜びを」「生協があるおかげで私の人生はたのしい」と感じていただけるようになりたい

お店で言えば、今日はどんな商品があるだろうか、どんな笑顔で迎えてくれるか、と期待してお店に行く。そして、期待通りの、また期待以上の商品やサービスを実感し喜んで店を後にする。

共同購入で言えば、地責がどんな笑顔でやってくるか、どんな役に立つ情報を届けてくれるかと、配達の時を楽しみに待つ。配達が終わわり、地責が帰った後には、商品や楽しいニュースをながめて満足されているようになりたい。

「ケーキを買うけどケーキを買うのではない」「旅行に行くけど旅行に行くのではない」という事がある。それぞれの目的は、おみやげのケーキを喜び紅茶で囲む家族の団らんであったり、旅行を計画し、久々の家族サービスに喜ぶ子供や年老いた両親へ親孝行をする満足などである。こことかみあったとき共感が生まれる。

県民一人ひとりの一生のどこかの場面でコープみやざきが役立つことが出来る。より多くの人に、より多くの場面で「生協があるおかげで私の人生はたのしい」と感じてもらいたい。組合員さんに喜んでもらうことが職員の喜びであり仕事に対する誇りでもある。職員も「生協で働いて私の人生は楽しい」と感じてもらえるようになりたい。豊かな人生をつくる生協でありたい。

あなたの今日の仕事は
タッタ一人でよい
この店へ買いにきてくれたと
満足して帰るお客様の
つくしです
あなたの店があるおかげで
一人のお客様が
人生はたのしいと
知ってくれます
田田徹

【基本スローガン】

“私たちの供給する商品を中心に家族の団らんがはずむこと”をめざします。

【行動スローガン】

素直に“観る”・素直に“聴く”・素直に“考える”・素直に“実践する”・素直に“ふりかえる”仕事を通して、組合員さんの暮らしに役立つ生協をつくります。そして、より多くの人を生協の仲間を迎えます。組合員さんとその家族の生活分野により広く、より深く役立てるようにします。

【基本方針】

- (1) コープみやざきの基本的事業は「組合員さんの生活に必要な商品の購買に応える事業」購買対応事業です。「購買協同組合」と言い換えてもよいと思います。売る立場ではなく、買う立場にたって、組合員さんが暮らしのなかで欲しい商品（サービス）を、気持ち良く買える（利用できる）ようにすることが基本的使命です。
- (2) 「供給高（組合員購買高）」は、何人の組合員さんの、どれだけの生活に役に立ったかをしめすバロメーターです。組合員さんの“満足度のバロメーター”でもあります。組合員さんが購入する商品や事業・組織制度のどこに満足し、どこに満足していないかを常に、観つづけ・聴きつづけ、応えつづけていくことが必要です。

- (3) 「経常剰余」は私たち職員集団の“仕事のレベルのバロメーター”です。組合員さんからみれば、出資金の運用や利用する事業の運営を委託するうえで、安心のバロメーターです。組合員さんの財産を運用し、事業によって剰余を確保し、事業を再生産していく責任が私たちに課せられています。職員の一人ひとりが、八百屋のおやじさん・おかみさんのような経営者意識をもって、それぞれの役割を果たす仕事をします。
- (4) 組合員さんが、生協に出資し、生協を利用し、生協に要望（声）を出すのは組合員さんの権利行使です。組合員さんの利用や要望（声）を、数値やデータとして一般的・抽象的に観るのではなく、生身の人間一人ひとりの、一つひとつの具体的要望（声）としてとらえ、具体的に応えていくことが必要です。
- (5) 数値や要望（声）・文章・買った商品の奥には組合員さんのくらしがあります。組合員さんの、生のくらしに思いをはせ、ここに視点をあて、かみ合った仕事を進めます。
- (6) 商品（一般商品含め）・事業・組織制度は、固定的なものではなく、時代やくらしに合わせて、組合員・職員の協同の力で変えられます。組合員さんとともに、商品・事業・組織制度を、*「商品の開発改善、および品揃えの6つの切り口」*「購買事業における5つの大事なこと」*「仕事改善6つの切り口」に沿って、変え続けます。（*は基本的考え方を支えるキーワード P9～10参照）
- (7) コープみやぎきは、組合員さんやお取引先についてのたくさんの情報を預かり、業務に役立てています。これらの情報を、確実に管理し、保全の強化を図り、組合員さんに信頼されるサービスの継続的な提供と、健全な事業の発展に努めます。
- (8) より高いレベルの職員集団をめざし、“思いやりと優しさを持って率直に指摘する”“謙虚に学ぶ”“真剣にとりくむ”風土をつくります。

【基本方針の進め方】

- (1) 県内で生活するみんなに、生協に加入してもらいたい、事業はすべて利用してもらいたいという構えで仕事をします。生協に入らない（入った）理由、利用しない（利用した）理由、減資した（増資した）理由を積極的に聴いて（読み取って）、私たちの仕事の仕方やしくみの改善も進めながら、仲間づくりが広がり、利用が増え、出資金がより安定したものになるように進めます。これは、宮崎に住む人々のくらしと生協とが一体化していくということです。宮崎に住む人々のくらしとの一体化をめざします。
- (2) くらしの願いを実現するため、一人ひとりの職員・部署が固有の役割を果たすとともに、垣根を越えて一人二役三役、チームプレーで責任を果たします。組織で仕事をする上で“思っていることをちゃんと発信する”“人の言っていることをきちんと聴く”を大事にします。そして生協全体があたかも一つの身体の如く機能しているように仕事を進めます。
- (3) 生協と一般小売業との基本的違いは、売るための組織ではなく、（組合員さんが）買うための組織、「購買協同組合」であるということです。そして、生協は組合員さんと職員がいっしょに購買（対応）事業を進められます。組合員さんが使ってみて“よかった”という情報は横につなげ（他の組合員さんが買いやすいように知らせる）、何とかしなければならぬことは、解決部署につなげ、必要であ

れば寄^よって集^{たか}って進めます。組合員さんが買いやすくなる努力、使った（食べた）商品がより良くなるような努力をしていきます。そして、同じ物なら生協で買われるようにしていきます。

- (4) トラブル対応や要望に、スピーディでかみ合った対応ができるように、商品の交換・値引き・返品等の判断を、いつでも・どこでも・だれでも（全職員）ができます。商品部などの後方部門は、この判断（対応）をバックアップしていきます。判断（対応）するときは、「組合員さんがもう一度（この商品を）生協で買おうと思うかどうか、周りの組合員さんが『ちゃんと対応してあげたね』と喜んでくれるかどうか」で考えます。
- (5) 生協の事業の長期展望も探りながら、それぞれの仕事を創意工夫し、合理的な運営をめざします。合理化とは労働強化ではありません。より良い仕事をめざして知恵をだすことです。職員が安心して働ける職場、組合員さんが安心して出資し、安心して利用できる組織をつくるため、経営状況と努力の方向がみんなにわかり、みんなで考えられるようにしていきます。
- (6) 組合員さん・職員・取引先・生協の仲間などに心配をかけない経営にするため、多年度会計によるキャッシュフロー経営（事業活動によって生み出された現金の範囲で投資を抑えることを重視した経営）を心がけます。経常剰余は供給高（組合員購買高）の3%を目標にとりくみます。生協の場合、本来どんなに多くの剰余（利益）をだしても、理事（経営者）など一部の特定の人に渡ることにはなりません。結局剰余は、税金・組合員さんへの分配（出資配当・利用分量割戻し）・職員への分配・将来に備えた内部留保などに使われます。安定的に剰余を出すことが必要です。