

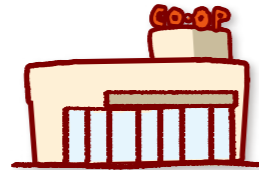
宅配



荷受けのときに

配送担当者や
ステーション
担当者へ

お店



ご来店のときに

店内のスタッフや
サービスカウンターへ

ふれあい
カード



問合せセンター

(生協へのお問い合わせ)

☎0120-662-538

月～金曜8:30～21:00

土曜8:30～18:00



※お問い合わせ内容を正確に承るため、
通話内容を録音させていただいております。

声をお寄せ ください

コープ共済センター



©2012CO-OP共済コープ

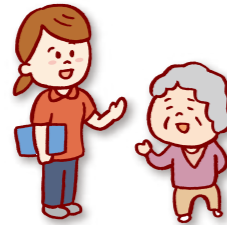
☎0120-497-350

月～金曜9:00～17:00

土曜9:00～16:00

福祉

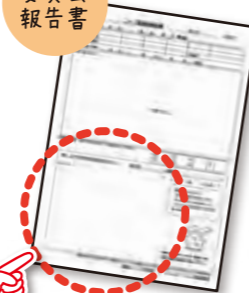
施設やサービス
ご利用のときに
スタッフへ



組合員活動

委員会報告書の
「おしゃべりの
中から伝えたい
こと」に記入

委員会
報告書



ココ!

組合員さんの声に込められた思いに共感し、コミュニケーションを大切にしながら、
さまざまな改善を図っています。“生協っていいね”“組合員でよかった”と
実感していただけるよう、これからも取り組んで参ります。

こんな声に お応えしました!

声が届くしくみや、
声をもとに改善した事例の
一部を紹介します

改善事例は以下のサイトからご覧になれます

おかやまコープ



組合員の声を
反映しています

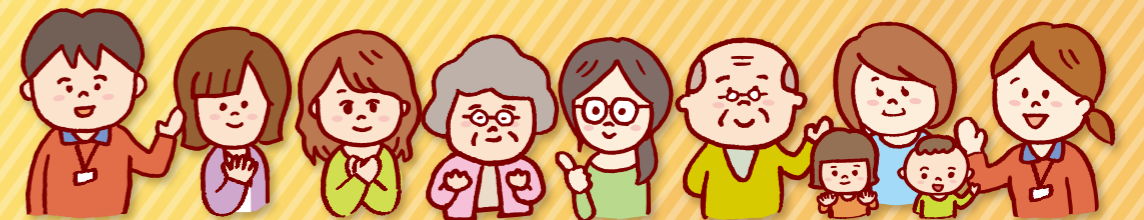
日本生協連(日本生活協同組合連合会)

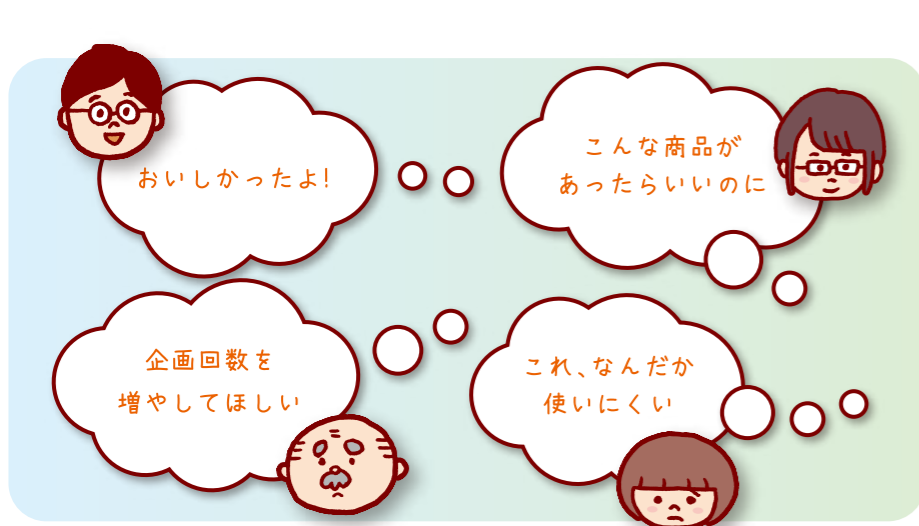


コープ商品
NEWS



コープ商品プラスチック
環境対応レポート





2023年度にいただいた声の件数

宅配	「よくするカード」「商品に関するお申し出」	710件	福祉	466件
お店	「店内でいただいた声」「ふれあいカード」「ご意見承りカード」	6,341件	問合せセンター	179,927件
共済	共済にいただいた「ありがとう」の声	2,544件	組合員活動	974件

寄せられた声は全て、「品質改善委員会」で検討します。

「品質改善委員会」とは組合員さんの声を集約し、商品、しくみの改善などを協議する委員会。構成メンバーは専務理事と各部署の責任者で、毎月開催しています。声の共有化を行い、全体で取り上げる課題・問題を出し合い、検討・改善しています。

改善事例の一部をご紹介します

宅配の袋のシールがはがしやすく

宅配の袋の個人名シールがはがれにくいのご意見を受け、シールの四隅の部分にのりが無い状態に変更しました。のり自体も、以前よりはがしやすい「再剥離のり」を使用しています。(2023年10月)

100%リサイクル素材の宅配コンテナを導入

宅配の常温商品を入れるコンテナのうち5,000箱(23年度入替分の3分の1)を「100%リサイクル素材」で作られたものに入れ替えました。このことによるCO₂削減量は2,550kg(2リットルペットボトル260万8,625本分の製造に相当)となります。(2023年4月)

この箱は使用済み容器を再利用して作られた地球環境に優しい折りたたみコンテナです。次回配達日まで大切に保管頂きご返却下さい。

熟仕込食パン半斤(3枚)を企画開始

「宅配で食パンの『半斤』を企画してほしい」というご要望に応じて、「熟仕込食パン半斤(3枚)」の企画がスタートしました。(2023年6月)

CO-OP熟仕込食パン(米粉入り)ハーフ 3枚

耐熱温度を表示しました

「高温での調理ができるか記載してほしい」というご要望を受けて、耐熱温度を表示しました。(2023年9月)

CO-OPフリーザーバッグ(中) 25枚(箱入り)

全カタログのお届けを停止できるようになりました

これまで一部カタログのお届けを停止する仕組みはありましたが、環境保全の新たな取り組みとして、全てのカタログを停止できるようになりました。(インターネット注文をご利用で停止を希望される方が対象です)(2023年10月)

液体洗剤の計量カップが新登場

詰め替え用の紙パックがそのまま使える、液体洗剤用の計量カップができました。本体ボトルが無くてもしっかり計量でき、使用しない時は紙パックのキャップに取り付けられます。(2023年11月)

液体洗剤紙パック用計量カップ

詰め替え用の紙パックから直接計量

使ったあとはキャップにつけて保管できます

あっさりしお味に仕上げました

「思ったよりしょっぱかった」との声にお応えして、塩分を控えた飽きのこないあっさりしお味に仕上げました。(2023年11月)

さらにうれしいリニューアル!!

- 75g→90gにボリュームアップ
- 野菜の練り込み量を増やしました
- 食物繊維入りになりました(1袋90gあたり食物繊維4.2g)

CO-OP野菜が入ったポテトチップスあっさりしお味(食物繊維)90g

宅配のポイント利用が1ポイント単位に

宅配でのポイントが「1ポイント単位」で使えるようになりました。1ポイント=1円として、1ポイントから99,999ポイントまで使えます。(2023年4月)