



# 組合員お申し出対応レポート



組合員さんから寄せられる商品に関するご意見を「お申し出」と呼んでいます。お申し出があった場合、速やかに調査を行い、その結果を分かりやすくお知らせします。お申し出を迅速にキャッチすることで商品事故につながる可能性を早期に見極め、他の組合員さんに連絡することで被害の最小化を図ります。

## お申し出対応の流れ

お申し出には即対応します。専用の管理システム(クイック・プロII)<sup>(※4)</sup>で一括管理。全国生協と連携することで、他生協のお申し出状況も即座にキャッチし迅速に対応できる体制を整えています。

### お願い 届いた商品が「おかしいな」と思ったら

商品の中身やパッケージは捨てずに、全て配送担当者に必ずお渡しください。また、詳しい状況や商品の状態も具体的にお聞かせください。

例えば 味がおいしい → 食べた舌がびりびりした

お申し出の現品がないと原因の特定、調査ができない場合があります。

### ステップ1 受付



組合員さんからの申し出が入ると受付窓口でシステム登録を行います。組合員さんから必要な情報を得られるようお話を伺い、詳しい状況や状態を確認します。



### ステップ2 調査



組合員さんからいただいた情報をもとに取引先に連絡します。取引先では、製造時の確認をはじめ、点検や必要に応じて検査を実施し、原因の解明にあたります。調査には約2週間程度かかります。



### ステップ3 報告



取引先から届いた調査報告書の内容がお申し出に沿った報告になっているか、専門用語など分かりにくい言葉がないかなど担当者が確認し、組合員さんにお届けします。



## 2016年度に行ったこと

- 組合員さんからの申し出件数 **5,967件**
- 重要改善対応申し出件数 **1件**

日本生協連 商品申し出・商品事故連携強化委員会と連携し、新しいお問合せ管理システム(クイック・プロII)を構築し運用を開始しました。



## 2017年度に行うこと

- 会員生協と連携し、お問合せ管理システム「クイック・プロII」及び「お申し出業務ガイドライン」を有効活用し、危機管理対応を強化、お申し出の削減につなげます。
- お申し出された組合員さんへの満足度調査を実施し、満足度の向上に努めます。

※4 管理システム(クイック・プロII): 組合員さんからの申し出を登録するシステム。全国の主な生協がこのシステムを利用しているため、登録した商品の他生協でのお申し出状況を確認することができる。

## ちろほど商品

こんな声がありました! / レトルトごはんの硬い部分が...

## レトルトごはんの正しい保管方法



### ポイント レトルトごはんは、横に積んで保管しましょう

製品が立てられた状態で置かれたり、温かいものの近くに保管しておくと、パッケージ内の水分が移行して、乾燥した部分と水っぽい部分ができることがあります。長期間保管する場合は、商品を水平に保ったまま積み重ねることで、中の水分が偏ることなく、温めた際は全体が同じくらいの柔らかさになります。



今月の安全確認報告はホームページで確認できます



ホームページアドレス ▶ <http://www.coop-hokuriku.net>

クイズに答えてクーポン券を当てよう!!

## あんあんクイズ

正解者の中から抽選で20名様に生協の共同購入、個人宅配のお支払いに使用できるクーポン券(500円)を配達時にお渡しします。



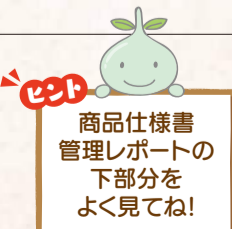
クーポン券をご利用の際は配達時に担当者へお渡しください。請求額から500円値引きいたします。

官製はがきに、①クイズの答え ②郵便番号 ③住所 ④氏名 ⑤電話番号 ⑥ご所属の生協(福井県民生協・コープいしかわ・富山県生協)を明記して下記の応募先までお送りください。

当選案内は賞品のお届けをもってかえさせていただきます。みなさんのご応募お待ちしております!

### Q コープ北陸PB商品の「PB」とは何の略でしょう?

- パートナーブランド
- パーフェクトブランド
- プライベートブランド



たくさんのご応募ありがとうございました!

宛て先 〒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  
締切 2017年4月30日(日)(当日消印有効)

ホームページ

[http://www.coop-hokuriku.net/quiz\\_anan.html](http://www.coop-hokuriku.net/quiz_anan.html)

応募フォームから必要事項を入力してご応募ください。

携帯電話からのご応募はこちら▶



前回(2月号)のクイズ

Q. お米がおいしく食べられる目安の期間はどのくらいでしょう?

A. ① 精米からおおよそ1ヶ月

