

5 組合員お申し出 対応レポート

生協では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。お申し出をいただいた場合、できるだけご要望に沿えるよう、以下の手順に従って迅速に対応しています。また、商品事故につながる可能性を早期に見極め、同じ商品を購入した他の組合員さんに連絡することで被害を最小限に抑えられるよう体制を整えています。

お申し出対応の流れ

お申し出には即対応。
取引先にもつながっている専用の管理システム(クイック・プロII)^(※5)で一元管理。全国生協とも連携しており、他生協での状況も即座にキャッチすることができます。



1 受付

組合員さんからお申し出が入ると、受付窓口にておかしいと感じたときの状況や商品の状態など、より詳しく調査ができるよう受付カードを用いてお話を伺います。その後、カードに記入した情報をシステムに登録します。



2 調査

登録された情報をもとに、コープ北陸から取引先へ調査を依頼します。取引先では製造時の記録確認や工程ごとの点検、必要に応じて検査などを実施し、原因の解明を行うとともに再発防止に努めます。調査には約2週間程度かかります。



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答えた報告となっているか、専門用語など分かりにくい箇所がないかコープ北陸のお申し出管理グループ担当者が確認・修正し、組合員さんにお届けします。



※5 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申し出状況を確認することができる。

2017年度に行ったこと

- お申し出対応力向上を目的として、お申し出をされた組合員さんを対象に満足度調査アンケートを実施しました。

● 組合員さんからの申し出件数 **4,200件** ● 重要改善対応申し出件数 **1件**

2018年度に行うこと

- クイック・プロII(お問合せ管理システム)の新機能である組合員コンタクト^(※6)を日常的に活用。報告書をお渡した際の状況から、不満につながる要因を探し出し改善に努め、組合員満足度の向上につながるようとりくみをすすめます。

※6 組合員コンタクト: 組合員さんに回答書をお渡した日や、そのときにいただいたご意見や状況などを記録することができる新しい機能。取引先も専用の画面から確認することができる。



組合員さんの声 Q & A

Q1 賞味期限は過ぎていないのに、ジャムにカビが生えていた。この前食べたときは大丈夫だったのにどうして?



A1 賞味期限は未開封の状態での期限です。

カビの胞子は空気中に多く浮遊しています。開封することで空気に触れ、温度や湿度などの条件がそろって発生してしまいます。開封後は賞味期限に関わらずお早めにお召上がりください。また、取り出す際は清潔なスプーンを使い、必要な分を取り出したらフタはすぐに閉め、冷蔵庫で保管してください。

Q2 キャベツを一枚はがしたところ中が黒(茶)色に変色し、傷んでいたけれどどうして?



A2 「黒腐れ病」によるものです。

黒腐れ病は、キャベツなどのアブラナ科(ブロッコリー、白菜など)に発生しやすい病気です。土壌中に生息する菌が根の傷や、雨のはね上がりで茎葉の傷などから感染し発生します(人への感染はありません)。農産物鮮品はお届けする前日に農産加工センター・物流センターにて1点ずつ目視で品質点検を行っていますが、キャベツの外側ではなく、内側で傷んでいたことから発見できなかったものと思われます。写真のような商品が届いた場合は、食べずに現品を添えてお申し出ください。

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

コープ北陸 安全政策部で行っている
食の安全・安心を支える5つのとりくみの中
にないものはどれでしょう?

- 1 商品検査
- 2 車両点検
- 3 工場点検

みなさんの
ご応募お待ち
しています!



前回
(2月号)の
クイズ

Q. 届いた商品が「おかしい」と思ったらどこに電話をかけるとよいでしょう?
A. 1 加入先の生協(富山県生協、コープいしかわ、福井県生協)

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)**を配送時にお渡しします。クーポン券をご利用の際は配送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(富山県生協・コープいしかわ・福井県生協)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。

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 2018年4月30日(月)(当日消印有効)

▼ パソコンや携帯電話からの応募もお待ちしています!



ホームページ 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▶

※お預かりした組合員個人情報、あんあんクイズ、その他ご本人への通知でご利用させていただきます。

