

# Sustainability Report 2023



生活協同組合連合会 コープ北陸事業連合

# サステナビリティレポート2023発行にあたって

ごあいさつ

2022年度は、引き続きの新型コロナウイルス感染症により経済活動の本格的な再開が停滞しました。加えてロシアによるウクライナ侵攻は世界に衝撃を与え、今もなおウクライナでは悲しく痛ましい事態が続いています。戦争により、多くの尊い命や幸せが失われている現実直面し、本当にやりきれない気持ちです。

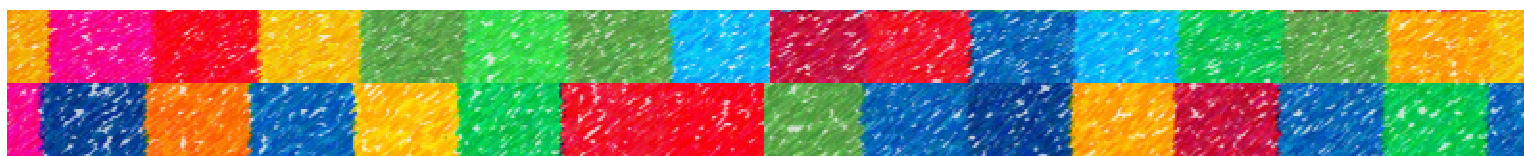
世界がどんどん悪い方向に行き、日本国内では急激な円安が進み商品価格の大幅な上昇、電気代をはじめとしたエネルギーコストの大幅な上昇、天候不順を背景とした原材料価格の高騰によって組合員のくらしや家計は一層厳しさを増しました。このような情勢のもと、お取引先様にご協力いただき組合員の家計応援を高めるために主力商品を中心に値下げを行った「セレクト30」や、日本生協連とともに実施した「くらし応援全国キャンペーン」に取り組み、2022年度スローガン「協同の力で 組合員と家族を笑顔に」を達成することができました。心から感謝申し上げます。ありがとうございました。

2023年度は、第9次中期計画の締めくくりであるとともに第10次中期計画策定の準備に入る大切な1年です。社会はコロナ以前に戻りつつあるものの、引き続き物価は高騰し続け組合員のくらしや家計はますます厳しくなります。組合員のくらしに寄り添い利用しやすくわかりやすい仕組みづくりと商品事業改革により、安心して利用できる宅配事業への変革を推し進めます。

日本生協連をはじめ全国の事業連合、お取引先の皆様の引き続きのご支援とご協力をよろしくお願いいたします。

2023年度も、コープ北陸の理念である「安全・安心で豊かなくらしと、協同ある地域社会をつくります」を、役職員一同まい進する所存です。

代表理事 専務理事  
中川 敦士



# 2030年ビジョン

## 「協同の力で笑顔あふれる未来をつくる」

### ありたい姿

- ①誰もが利用しやすい事業への変革を通じて、組合員のくらしに生涯寄り添っていきます。
- ②会員生協と連携し、誰ひとり取り残さない地域社会づくりに貢献していきます。
- ③時代の変化に対応し、スピードをもって経営革新をはかり生産性を高め、組合員の願いを実現します。
- ④チャレンジ精神と思いやりを大切に、チームで成長し続ける組織を目指します。
- ⑤組合員のくらしを出発点に、連帯と協同で総合力を高めていきます。

### 概要

当事業連合は、会員生協への経営貢献と会員生協組合員の満足度向上を追求することを目的としています。「北陸の力をひとつにして、組合員の安全安心で豊かなくらしと、協同ある地域社会づくりに事業を通して寄与します」を使命とし、北陸の3会員生協（福井県民生活協同組合、生活協同組合コープいしかわ、とやま生活協同組合）とともにその実現をめざしています。

#### ●主な事業の内容

| 事業種目    | 主な取り扱い事業品種等                     |
|---------|---------------------------------|
| 供給事業（卸） | 生鮮食品、一般食品、家庭用品、衣料品等を会員生協に供給する事業 |
| 物流事業    | 会員生協を対象とした受発注及び配送に関する業務         |
| システム事業  | 会員生協を対象としたシステム運用・開発に関する業務       |

#### ●事業実績

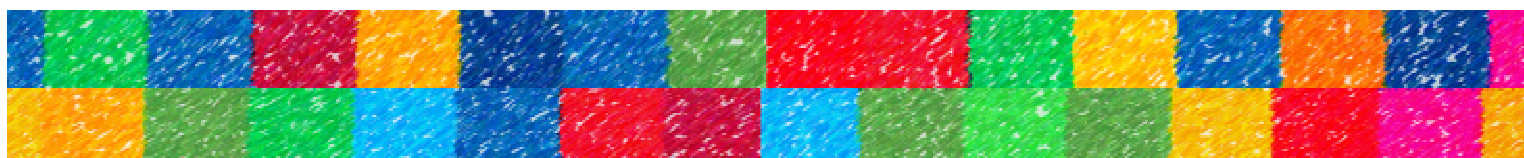
| 項目    | 2022年度      |
|-------|-------------|
| 会員数   | 3           |
| 出資金額  | 2億4,000万円   |
| 供給高   | 287億9,973万円 |
| 経常剰余金 | 855万円       |

#### ●会員生協概要

|               | 組合員人数    | 出資金高        | 総事業高        |
|---------------|----------|-------------|-------------|
| とやま生活協同組合     | 136,412人 | 84億1,262万円  | 173億8,636万円 |
| 生活協同組合コープいしかわ | 164,764人 | 71億2,624万円  | 194億5,929万円 |
| 福井県民生活協同組合    | 167,535人 | 100億3,523万円 | 264億2,219万円 |
| 3会員生協合計       | 468,711人 | 255億7,418万円 | 632億6,784万円 |

### 目次

- |                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| 1.エシカルな取り組み…………… 3 P    | 6.食の安全・安心…………… 9 P        |
| 2.地産地消・産直の取り組み…………… 5 P | 7.協同の力で…………… 11 P         |
| 3.組合員のくらしに寄り添う…………… 6 P | 8.地球温暖化対策・3Rの推進…………… 13 P |
| 4.宅配注文を利用しやすく…………… 7 P  | 9.人材育成…………… 14 P          |
| 5.eフレンズでより便利に…………… 8 P  | 10.経営管理・機関運営…………… 14 P    |



# 1

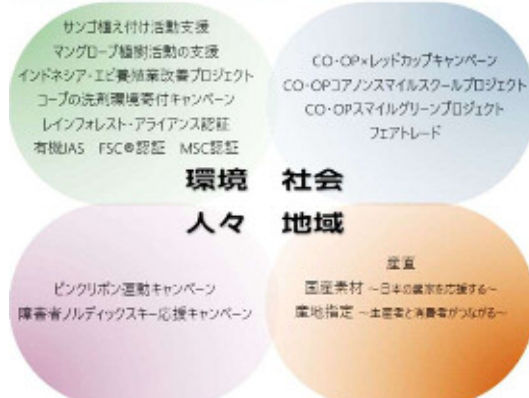
## コープのエシカルな取り組み

エシカル消費とは「環境」「社会」「人々」「地域」に配慮してモノやサービスを買うことで、SDGsの17の目標を実現するための重要な手段の1つです。

私たち生協は、エシカル消費を環境・社会・人々・地域の4つの視点ですすめています。

### エシカル消費実績

|                   | 供給高（千円） |         | 供給高（千円） |
|-------------------|---------|---------|---------|
| レインフォレスト・アライアンス認証 | 25,425  | FSC®認証  | 428,775 |
| ASC               | 911     | MSC認証   | 39,905  |
| マリンエコラベル          | 2,625   | CFP     | 52,576  |
| 有機JAS             | 35,706  | エコマーク   | 243,003 |
| RSPO              | 25,656  | フェアトレード | 7,082   |



### サンゴ植え付け活動支援

サンゴ礁の保全により地球環境と生命の源である海を守り育てることを目的として、恩納村漁協、味付もずくメーカーの井ゲタ竹内と協力し、味付もずくの利用代金の一部をサンゴ基金に充て、恩納村漁協が取り組むサンゴ礁再生事業を応援しています。

2022年度のサンゴ基金は、376,868円となりました。



### マングローブ植樹活動の支援

インドネシア・タラカン島の生産者・メーカー、WWF (世界自然保護基金、タラカン市が協力して取り組んでいる「マングローブ植樹活動」を支援しています。対象商品1点につき1〜2円をマングローブの苗の購入や環境保全活動などに活用しています。

2022年度の寄付金額は、33,701円となりました。



### インドネシア・エビ養殖業改善プロジェクト

日本生協連、WWF ジャパン、WWF インドネシアとBOMAR社 (ブラックタイガー商品の主なメーカー) の協働による、環境と社会に配慮した責任ある養殖業への転換に向けた取り組みです。対象商品1点の利用で1円がこれらの活動支援へと寄付される取り組みです。

2022年度のブラックタイガー養殖業改善協力金は、341,520円となりました。



### コープの洗剤環境寄付キャンペーン

インドネシアの小規模農家による持続可能なパーム油の生産などを応援する活動に、RSPO 認証を受けた洗たく洗剤の販売による売り上げの一部を寄付しています。

洗剤環境寄付キャンペーンは、対象商品1点の利用につき0.5円をWWF ジャパンに寄付しています。

持続可能なパーム油の生産などを支援する活動につながります。2022年の利用は、122,564円の寄付に相当します。



キャンペーン期間：2021年5月21日〜2022年5月20日

## ピンクリボン運動キャンペーン

乳がんの検診の大切さを伝えるピンクリボン運動に寄付します。コープ化粧品 1 点の利用につき 1 円を、認定 NPO 法人 J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）に寄付しています。協賛：コープ化粧品  
2022 年度の利用は、127,567 円の寄付に相当します。



キャンペーン期間：2022 年 9 月 1 日～2022 年 10 月 20 日

## 障害者ノルディックスキー応援キャンペーン

2017 年 9 月よりスタートした取り組みです。  
対象商品を 1 点お買い上げいただくごとに 1 円を、特定非営利活動法人日本障害者スキー連盟ノルディックスキーチームの次世代を担うジュニアチームに寄付しています。

2022 年度の利用は、25,133 円の寄付に相当します。



キャンペーン期間：2022 年 3 月 21～2023 年 3 月 20 日

## CO・OP×レッドカップキャンペーン

レッドカップキャンペーンとは、飢餓に苦しむ子どもたちに、学校給食を届けるための国連WFP協会によるキャンペーンです。CO・OP×レッドカップキャンペーンは、キャンペーン対象商品 1 点の利用につき 1 円を国連WFP協会に寄付しています。ミャンマー連邦共和国の子どもたちに学校給食を届けるために使われます。  
2022年度は、194,273円の寄付に相当します。



キャンペーン期間：2022 年 10 月 1 日～2022 年 11 月 10 日

## CO・OPコアノンスマイルスクールプロジェクト

スマイルスクールプロジェクトとは、日本生協連が2010年11月より取り組みをスタートしたキャンペーンです。  
「CO・OPコアノンロール」シリーズを 1 パックご購入いただくごとに 1 円がユニセフを通じてアフリカのアンゴラ共和国の「子どもにやさしい学校」づくりに寄付しています。  
2022年度のご利用は、351,193円の寄付に相当します。



キャンペーン期間：2021 年 11 月 1 日～2022 年 10 月 31 日

## CO・OP スマイルグリーンプロジェクト

スマイルグリーンプロジェクトとは、WWF がブラジルのアトランティックフォレストで実施する、森林再生などの活動を応援するキャンペーンです。対象商品 1 点の利用につき 1 円を、WWF ジャパンに寄付しています。植林による森林再生などを支援する活動につながります。  
2022 年度のご利用は、96,069 円の寄付に相当します。



キャンペーン期間：2022 年 11 月 1 日～2023 年 10 月 31 日

## 産直

産直 3 原則

1. 生産者や産地が明確なこと。
2. 栽培方法(肥料の種類や農薬の種類・使用など)や肥育方法が明確であること。
3. 生産者と組合員の日常的な交流があり、信頼関係があること。

産直 3 原則および 5 つの提携基準を満たした、コープ北陸産直認定品



## 農産品の品質向上をめざして

前年度お申し出が多発した農産品を重点管理対象品と位置づけて、対策の実行状況管理を強化した結果、お申し出発生率は前年の 52.5% となりました。組合員へより新鮮な農産品をお届けするため、流通工程の短縮や点検等をおこない品質向上に取り組みました。

## 収穫から組合員お届けまでの日数短縮

より高品質な商品をお届けするため、新たな産地の開拓や流通経路の見直しなど、農産物を収穫してから組合員にお届けするまでの日数短縮に取り組んでおり、2022年度は7品目で日数短縮ができました。

## 初回入荷点検

農産加工センターでの入荷点検時に農産担当者も加わり、入荷商品に異変がないかを確認しています。

## サイズ感が伝わる農産品の表示

これまで農産品をのせたザルの直径表示画像に加え、手のひらにのせた画像を追加しました。



## 「地産地消」推進に関する取り組み

地場産品・隣県産品を仕入れることで以下の3つを実現

1. 近在物だからより良い品質
2. 収穫からお届けまで(リードタイム)を短縮
3. 地産地消で“三方よし”の地元貢献



アグレスのほうれん草 産地  
株式会社アグレス(長野県南佐久郡野辺山)訪問

2022年8月の商品委員会を経て(株)アグレスを産直産地として新規認証いたしました。品質の不安定な夏秋期(7~10月)に、冷涼な高原地(標高1,350m)で育てた高品質なほうれん草を出荷。昼夜の寒暖差により、肉厚で甘みの強いほうれん草が育ちます。

## 組合員への産地情報提供の強化

組合員が安心してご利用いただけるよう、農産品の情報を紹介しています。

## &lt;お知らせする主な情報&gt;

- ・産地状況(栽培中、収穫時、直近の状況など)
- ・商品のお届け基準について
- ・農産加工センターでの点検の様子



## &lt;主な案内方法&gt;

- ・コープ北陸ホームページ内「農産ブログ」
- ・紙面掲載のQRコード
- ・商品案内文のQRコード



コープ北陸ホームページ  
「農産ブログ」

## 農産部会の開催

毎月1回、コープ北陸事業連合、とやま生活協同組合、生活協同組合コープいしかわ、福井県民生活協同組合の各物流センターの現場責任者が参加し、直近のお申し出状況の確認や、点検業務における問題点などを洗い出し課題解決に向け協議をおこなっています。

これからも農産品の品質向上に取り組み、組合員が「安心して利用できる」水準を実現します。

## 組合員の食卓をサポート

## ヘルシーコープ商品

食卓から健康をサポートする「ヘルシーコープ商品」を月1回の頻度でコープファミリー特集ページに配置しました。対象商品にはひと目でわかるように、「手軽にとれる」「おいしく減らす」マークが付いています。



## 乳幼児食・アレルギー対応食・介護食への対応

乳幼児食・アレルギー対応食・介護食は計画を上回るご利用がありました。

介護食は6月より紙面媒体での「いつでも注文」に切り替えました。



## 組合員のくらし・家計を応援

様々な商品の値上げが続くなか、組合員のくらしを守り支えるため年間を通して家計応援、くらし応援企画に取り組みました。

- セレクト30(年間家計応援商品の中からよりお買い得でおすすめできる商品)
- 年間家計応援
- くらし応援(期間限定値下げ)

供給高は52億2,012万円、組合員還元額は6億2,705万円となりました。

宅配利用者20万名達成の感謝をこめて『20万名達成感謝祭』を年4回(6月・9月・11月・3月)実施しました。第4四半期には全国の生協とともに「くらし応援全国キャンペーン」を実施しました。



## カタログをさらに見やすく、わかりやすく

常に組合員(利用者) 目線を大切に、組合員の声に基づく品揃えや紙面構成の見直し、必要な情報の提供、注文方法の改善に取り組み、商品の必要な情報をわかりやすくお知らせします。

## 原料・原産地情報をカタログに掲載しました。

コープファミリー・ゆとりぎ+ (プラス) カタログでは、2023年1月より主原料重量割合第1位の原料の原産地(国)の表示を開始しました。



## お役立ちできる提案・情報提供をおこないます！

組合員の日々の忙しいくらしにお役立ちできる提案・情報提供をおこなうため、コープファミリー表紙や特集ページにて「メニュー(レシピ)提案」を実施しました。



これからも組合員のみなさまの食卓をサポートする商品企画や情報発信をおこなってまいります。

# 4

## 宅配注文を利用しやすく

組合員の利便性の向上を早期にはかるため、多くの改善要望が寄せられていた「商品お届け表」、「O C R 注文用紙」、「選択丁合」の改善に取り組みました。「商品お届け表」は2023年3月末より新しいお届け明細に切り替えました。

### 商品お届け表

The screenshot shows a detailed delivery table. Callout 1 points to the product name column, callout 2 points to the delivery date column, and callout 3 points to the delivery status column.

- ①商品名をよりわかりやすく表示するために、商品(+規格)は文字数を15文字から36文字に拡張しました。
- ②注文明細に備考欄を追加して、値引き額・欠品や遅配の案内・「灯油」「くらしと生協」のお届け日等を表示します。
- ③小見出し(別途お届け商品、追加・返金、手数料・増資)を設け、明細をわかりやすく表示します。

| お届け予定 | 注文番号   | 仕分け区分  | 商品名         | 数量 | 合計金額   |
|-------|--------|--------|-------------|----|--------|
| 11月1回 | 600000 | くらしと生協 | 香槽          | 1  | 10,000 |
| 11月1回 | 500000 | スクロール  | デニムズボン      | 1  | 3,000  |
| 11月1回 | 300000 | 定期登録   | 定期毎週コープ牛乳1L | 2  | 428    |

| お届け予定 | 注文番号   | 仕分け区分 | 商品名             | 数量 | 合計金額  |
|-------|--------|-------|-----------------|----|-------|
| 11月1回 | 400000 | 定期登録  | 定期毎週アボカド大 1個メキシ | 1  | 166   |
| 11月1回 | 100000 | 翌々企画  | トイレタリーナー        | 1  | 1,000 |
| 11月3回 | 200000 | 予約商品  | 大隅 うなぎ1尾        | 1  | 2,000 |

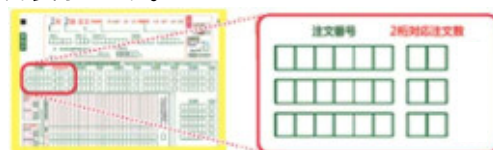
翌週以降にお届けするくらしと生協やスクロール、定期登録商品を表示します。予約商品、迎春期の早期予約商品等についてはお届け週の前週まで継続して表示します。

### O C R 注文用紙

e フレンズと同様のおすすめ機能を導入し、あなたへのおすすめ商品を6品目表示します。

「今回だけ数量変更」や「一括で1回お休み」が簡単にできます。

6桁番号注文枠の一部を2桁注文数に対応します。



### 選択丁合

発行停止可能なカタログの種類を拡大してほしいとの声にお応えし、2023年4月開始に向け準備をすすめ、2023年4月1回お届け分より停止・発行できるカタログが増えました。「コープファミリー」、「ゆとりぎ+」、「ノルテ Plus」、「くらしのパートナー」、「COSMECATION」、「県別オリジナル(スマイルコープ・じわもーる・ふくい〜な)」、「いいやんコレクション」、「くらしと生協(2媒体)」、「スクロール(2媒体)」



### 組合員の声に応えて

#### ノルテ商品の翌週お届け

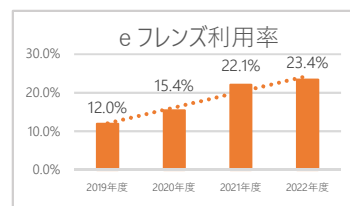
ノルテ商品は1994年の企画開始時より、注文から『翌々週お届けの商品』として企画してきました。注文からお届けまでの期間短縮を求める組合員のご要望にお応えするため、お取引先様・関連会社のご協力のもと2022年4月1回企画分より、「**翌週お届け**」ができるようになりました。これからも組合員のご要望にお応えし、満足度を高め、利用しやすく魅力のある商品の品揃えでノルテチラシの魅力を発信していきます。

#### 日用品の定期登録開始

「日用品も定期的に届けて欲しい」という多くの組合員のご要望にお応えするため、2023年1月3回企画分より、家庭用品の定期予約登録を開始しました。



組合員の皆さまのご要望に応え、e フレンズの改修・機能追加を実施しました。  
e フレンズが便利になるほど、注文される組合員も増加し、現在はおおよそ 4 人に 1 人が e フレンズで注文されています。2022 年度は、会員生協とともに、e フレンズの登録推進をおこない、e フレンズ利用率は 23.4 %となりました。



## 欲しい商品を探しやすく

### 商品一覧のカテゴリーを変更しました

「お刺身が欲しいのにどこにあるかわからない」  
「離乳食に使える商品を表示して欲しい」などの  
声に応じて、カテゴリーの新設と名称を変更しました。

新しく表示されるようになったカテゴリー（例）

|          |           |
|----------|-----------|
| お魚のおかず   | アレルギー対応食  |
| お肉のおかず   | 減塩・低糖質・健康 |
| お刺身、など   | 子育て       |
| かんたんキッチン |           |

### あなたへのおすすめ機能を導入しました

過去のご利用商品や利用サイクルを組合員ごとに分析し、必要と思われるタイミングで商品を表示・提案する「あなたへのおすすめ機能」を e フレンズのページに設置しました。



## さらに便利につかえるように

### アレルギーの表示品目を増やしました

アレルギーのマーク表示を 7 品目から 28 品目に拡大しました。  
事前に登録したアレルギーを含む商品には注意喚起表示がされる  
仕組みを WEB カタログと宅配アプリに導入しました。

アレルギー表示マーク 28 種類

義務表示 + 推奨表示



### COOP 宅配アプリを改修ギフトサイトに対応しました

ギフトのご注文サイトを 2021 年にリニューアルしましたが、アプリでのご利用に一部不具合が発生していました。そのため、アプリを改修し安心してギフトをご利用できるようにしました。



### 年間最安値の商品で作れるレシピ提案を開始

2022 年 2 月にリリースした「CO・OP chef」では「お得に作れるレシピを提案してほしい」との声に応じて「年間最安値商品で作れるレシピ」の提案を 2022 年 6 月より開始しました。

商品を注文された組合員に対し、その商品を使ったレシピのメール配信（配送前日）など新たな機能への改善や提案を開始しました。



## 利用者のサポートを強化

### 問合せ窓口のサービスを改善しました

e フレンズの操作に関するお問い合わせ窓口の終了時間を 17 時 30 分から 18 時に延長。  
あわせて電話をフリーダイヤルに変更しました。

☎ 0120-082-880

### カタログの発行・停止サイトを開設

「e フレンズで注文するので OCR 注文用紙はいらない」などの声に応じて、ご自身の操作で  
カタログ・OCR 注文用紙の発行を  
停止・発行できる仕組みを導入しました。



カタログ発行・  
停止

お届け商品の安全・安心を守るための5つの確認業務（商品仕様書点検・商品検査・工場点検・組合員お申し出対応、リスク予兆管理）をおこなっています。



動画で見る 食の安全・安心

## 安全確認業務報告

### 商品仕様書点検

取扱商品が、コープ北陸商品取扱自主基準（不使用添加物、アレルゲン表記）等に適合しているかをお取引先から提出された商品仕様書（商品の設計書）にて点検しています。点検時に不適合となった場合は、仕様の変更など必要な対応を実施しています。2022年度は、遺伝子組換え表示制度の改正に対応し、包材の改版時期の確認やコープ北陸PB商品の表示作成を順次すすめました。

|           |         |
|-----------|---------|
| 新商品点検数    | 3,312 品 |
| リニューアル点検数 | 3,379 品 |
| 定期更新点検数   | 0 品     |
| 詰合せ商品点検数  | 46 品    |
| 仕様書点検合計数  | 6,737 品 |
| 企画中止品目数   | 3 品     |

### 商品検査

お届け商品に起因する食中毒発生防止を目的に、商品の微生物検査を実施しています。また、理化学検査分野では、残留農薬検査、DNA検査、ヒスタミン検査など石川県立大学の共同研究にてすすめています。農薬検査可能項目数は、新たに検査項目を3項目追加し、275項目となりました。この他、放射能検査や産地判別検査なども必要に応じて実施しました。

|             |         |
|-------------|---------|
| 微生物検査数      | 7,220 件 |
| 残留農薬検査数     | 82 件    |
| 産地判別検査数     | 5 件     |
| DNA検査数      | 10 件    |
| 放射能検査数      | 14 件    |
| ヒスタミン検査数    | 12 件    |
| アレルゲン検査数    | 1 件     |
| 栄養成分分析検査受託数 | 47 件    |

### 工場点検

食品製造工場と生協と一緒に協力して製造現場を点検し、課題改善につなげていく生協版の二者監査です。

製造工場の衛生状況や記録類の整備状況の確認、商品仕様書どおりに製造されているかなどを生協の基準で点検し、課題を見つけて工場とともに改善する姿勢で臨みます。

|               |      |
|---------------|------|
| 専門家・職員工場点検数   | 14 件 |
| 全国生協共同工場点検数   | 25 件 |
| 帳合お取引先共同工場点検数 | 10 件 |
| 工場点検数合計       | 49 件 |

### 組合員お申し出対応

お申し出情報を一元管理するシステム「クイックプロII」を利用し、会員生協の他、全国の生協でのお申し出の発生状況を監視しています。異臭お申し出の対応強化のため、安全政策部全員を対象とした臭気トレーニングを実施しました。

|            |         |
|------------|---------|
| お申し出件数     | 4,445 件 |
| 重大お申し出件数   | 0 件     |
| 重要改善お申し出件数 | 0 件     |
| 重要対応お申し出件数 | 0 件     |

### リスク予兆管理

取扱商品で産地偽装、重大なお申し出等の問題が発生しないよう未然防止に取り組んでいます。

月次で実施している商品取扱検討会では、産地判別検査や他生協発生のお申し出詳細を確認するなど、企画商品のリスク対応を実施しています。

|            |          |
|------------|----------|
| リスク予兆情報発信数 | 410 件    |
| リスク予兆点検商品数 | 48,316 品 |
| 企画中止商品数    | 2 品      |

## 全国生協との連携強化

コープデリ連合会、東海コープ事業連合、コープきんき事業連合、コープ中国四国事業連合とすすめる商品仕様書の共同点検（CKNS＝コープカルテネットワークシステム）の共同点検率は19.9%と前年より0.3%向上しました。

## 食品安全コミュニケーター育成

消費者の身近な場において食品安全に関する正確な情報を発信できる人材を育成することを目的に、消費者庁・石川県共催、石川県立大学後援のもと、2022年7月に開講し、全6回の講座を行い、20名（組合員理事・会員生協職員他）が修了しました。

2023年度も継続し、新たに10名の育成を目指します。



食品安全コミュニケーター育成講座閉講式

## 情報発信の強化

食の安全・安心情報誌「あんあんニュース」がスマートフォンやタブレットでも読みやすくなりました。

「あんあんニュース」紙面には掲載しきれない情報や、組合員の質問に答えたQ & Aも掲載しています。その他、衛生に関する動画やオンライン学習動画を公開し、若い世代向けの広報対応を強化しました。



あんあんニュース



冷蔵庫は清潔に



食品の二次汚染に注意



工場点検に行ってみよう

## 安全・安心認証商品について

5つの安全確認業務をおこない、3つの基準・6つの要件を満たした商品です。

### 3つの基準

1. 包材表示は法律に則って表示されており、適正です。
2. 品質管理システムに基づいた商品の製造管理がされています。（より確かな安全性）
3. 組合員の利用支持、ニーズの高い商品です。



### 6つの要件

1. 取引先評価が「A 評価」の商品
2. 原料仕入れメーカーに対する産地・原料確認などの牽制のとりくみができている
3. 年1回、商品仕様書の更新点検ができています
4. 専門家による工場点検評価がA 評価
5. 品質管理システムに基づいて製造された商品
6. 組合員利用支持のある商品



## 新しい生協づくりの支援

2022年4月1日、富山県内の二つの生協（富山県生協・C O ・O Pとやま）が合併し「とやま生協」が誕生しました。新生協誕生に先立ち、ドライ集品ラインの増設やシステムの移行、商品調達、輸配送効率向上等の対応をすめ、大きなトラブルなく2022年度のスタートを切ることができました。

## 基幹システムの再構築

基幹システム再構築では、システム移行プロジェクト・タスクを継続し、会員生協と新基幹システムの要件確認や基本設計の協議をすすめました。会員生協のCRMシステム<sup>1</sup>の更新に合わせ、二重投資の回避や全体最適のため、統合データベース基盤の構築をすすめました。

## 組合員の声

『組合員の声』は、私たち生協のかけがえのない財産です。

商品の改善や開発、生協の仕組みの改善などこれまでの生協事業は組合員の声をもとに発展し支えられてきました。私たちは会員生協やお取引先様とともに組合員の声に真摯に向き合い、組織をあげて実現に取り組み、組合員の暮らしへの貢献を果たします。

コープ北陸で集約した組合員の声

| 声の内容    | 2022 年度実績 |
|---------|-----------|
| 企画・要望   | 4,970 件   |
| 好評の声    | 2,020 件   |
| 不満足     | 582 件     |
| ご要望・ご意見 | 399 件     |
| 合計      | 7,971 件   |

## 組合員の声の交流

2020年7月より開始した「組合員の声の交流」では、毎月部署ミーティングで組合員の声について交流し、マネジメント会議にて意見交換を行いました。マネジメント会議で取り上げた『組合員の声』は累計で215項目、うち対応が完了したもの・改善継続中のものが73項目、一部対応したもの・改善検討中（協議中）・今後改善予定のものが108項目、改善困難・改善見送りが25項目、その他9項目となりました。

みんなの知恵を寄せ合い、協力しあいながら組合員の声の実現を目指しました。

ご協力いただいた他事業連合、会員生協、お取引先の皆さま、沢山のご協力ありがとうございました。

これからも引き続きのご協力をお願いいたします。

### 取り上げた声の一例

最近、生協で野菜を買うと、留め具(商品名：コニクリップ)が多くなりました。  
開けづらいですし、指が痛くなります。  
今後高齢者が増えてくると思うので、弱者に優しい生協になってほしいです。  
対策をお願いします。



複数の取引先に現状調査を行い、一度にコニクリップ全部をなくすことは難しい状況ですが、今後極力減らしていくよう取引先へ協力をお願いする形で少しずつ進めていければと考えております。また、コープ北陸ではコニクリップの通常の外し方と番外編「力をあまり必要としない外し方」の動画を制作し YouTube にて紹介しています。



1：CRMシステム：Customer Relationship Management（顧客管理システム）とは、顧客との長期的な良好な関係を構築し継続していくための手法のことです。

## 組合員モニター制度

組合員モニター制度は3年目を迎えました。

コープ北陸事業連合を構成する、とやま生協、コープいしかわ、福井県民生協の各生協の組合員を対象に、2022年度の組合員モニターの募集を2022年6月に行い、1,496名の方に参加いただきました。

紙面に対する意見、コロナ禍における意識調査、商品に関する調査等を隔月でWebアンケートを実施し、商品企画や紙面の改善につなげました。

## 「コープ北陸アンバサダー」を選出しました

組合員モニターの中から商品試食モニターとして「コープ北陸アンバサダー」（50名）を選出し、新商品や重点商品学習会における学習商品の情報発信などを担っていただきました。



## モニターさんの声から改善された事例

### 牛肉と豚肉の合挽の割合が

7 : 3の商品を企画してほしい



バラ凍結した「国産牛豚合挽ミンチ7:3」の取り扱いを2022年11月より開始しました。月に1回の頻度で企画を継続していく予定です。

### 飲料のバラ売りも載せてほしい

ケース販売している飲料のバラ企画でのお試しを要望される組合員の声から、ケースとバラでの併売を2022年5月よりスタートしました。



### 定期登録の注文番号を改善しました。

組合員の要望に応え、定期登録の注文番号と関連情報を2022年7月より一体化したデザインへ変更しました。



### COOP 宅配アプリでは

過去の注文履歴の表示場所が分かりにくい・・・

2022年7月よりCOOP 宅配アプリに「過去注文履歴」のアイコンをホーム画面に追加し、過去の注文履歴の確認ページが分かりやすくなりました。



### キャッチコピーデザインと新商品マークを改善しました

2022年10月1回企画より、商品案内で掲載している見出しを2色以内に制限することにしました。

また、新しく取り扱う商品を示すマークが分かりにくいとのご意見を受け、見直しました。

見出しの例



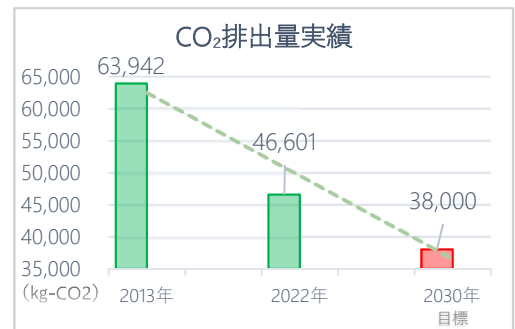
分かりやすいマークに変更



これからも組合員のみなさまのご意見をお聴きし、組合員のみなさまが期待される生協の宅配事業に向けて改善に取り組んでまいります。

### 温室効果ガス削減

2020年までの温暖化防止自主行動計画の次期計画として、日本生協連の『生協の2030環境・サステナビリティ政策』の温室効果ガス排出削減目標「2030年までに2013年対比40%の温室効果ガスを削減」を指標にし、取り組みをすすめています。



### プラスチック包材削減（リデュース）

#### プラスチックトレーの削減

プラスチック包材の環境対応として、リデュース(使用量削減)に取り組んでいます。  
2020年5月より『**COOP** ハチバンの焼きぎょうざ』のノートレー化を実施しています。

#### 『**COOP** ハチバンの焼きぎょうざ』パッケージ

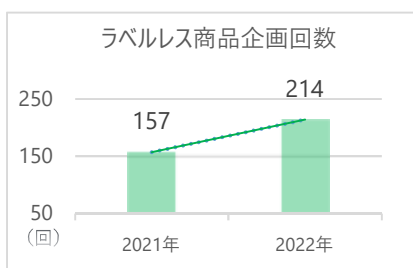


#### ◆ トレー削減枚数と重量 ※利用実績より算出

|       | 削減枚数      | 重量 (t/トン) |
|-------|-----------|-----------|
| 2020年 | 343,782 枚 | 約 5.81t   |
| 2021年 | 352,660 枚 | 約 5.96t   |
| 2022年 | 332,760 枚 | 約 5.62t   |

#### ラベルレス商品の取扱い拡大

ラベルレス商品の企画回数を2021年度157回から2022年度は214回まで拡大しました。



#### バイオマス使用包材の取扱い拡大

『**COOP** 脂ののったさば一夜干』はバイオマス（植物由来素材利用）10%使用包材に変更しプラスチックの使用量の削減をすすめました。



2023年度もラベルレス商品の取扱い拡大を推進し、HCOOP商品で包材の軽量化・再生原料への切り替えについて取引先と協議をすすめます。

### 食品ロス削減

2017年より子ども食堂への食材提供を行っています。現在は7団体と支援協定を締結しており、2022年度は同一商品を含む8,658品の食材の無償提供をおこないました。



2023年度は、地域の子どもの食堂やフードバンク、フードパントリーへの無償提供をすすめます。  
また3Rの取り組みを推進し、食品ロスの削減やリサイクルの推進など会員生協と連携し取り組みを強化していきます。

階層別教育体系に基づき、学習会や研修、教育を実施しました。

管理職：コミュニケーションブラッシュアップ研修

一般職：メンタルヘルス研修

全職員：ハラスメント学習会、情報セキュリティ教育

新規出向職員：MD 研修（独占禁止法や下請法、景品表示法契約に関する教育）

総合マネジメント教育として、全部署にて内部統制に関する学習をおこないました。

#### ◆2022 年度の資格取得者

食品表示検定（初級） 20名

食品表示検定（中級） 2名

第二種衛生管理士 1名



### 経営管理

サイバー攻撃および情報セキュリティ強化を目的に、情報セキュリティ教育、操作ログ記録ソフトの導入、標的型攻撃メール訓練を実施したほかパソコンの操作ログソフトの導入、リモートアクセスの認証強化、サーバー群のセキュリティ耐久診断の実施に着手しました。業務効率向上を目的に、勤怠・給与システムの更新に着手しました。

### ガバナンスの強化

危機管理全体マニュアルに基づき、「大規模地震対応版 B C P マニュアル」、「雪害対応版 B C P マニュアル」の改定をおこなったほか、「風水害対応版 B C P マニュアル」「品質管理・商品事故（トラブル）マニュアル」を制定しました。また雪害対応版 B C P マニュアルの手順書に基づき、物流委託先および会員生協 DC の参加を得て、図上訓練を実施しました。

|            |                                                                           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------|
| リスクマネジメント  | 石川県民一斉防災訓練(シェイクアウトいしかわ)にて、訓練開始の合図の後、「身の安全を守る行動」を1分間実践しました。                |
|            | 火災と地震を想定した総合消防訓練と、心肺停止状態での処置（AED 実技訓練）は中止としました                            |
| 内部統制マネジメント | 2022年12月、内部統制基本システム規則に基づき、内部統制モニタリングを実施しました。指摘事項はありませんでした。                |
| 環境マネジメント   | エシカル消費の推進(利用点数、寄付金額)、食品ロス削減、安全管理、CO2排出量削減の計5項目に取り組み、CO2排出量削減のみ目標未達となりました。 |



発行日：2023 年 7 月

発行者：生活協同組合連合会 コープ北陸事業連合 総合企画室

〒921-8005 石川県金沢市間明町ホ 63 番地

TEL：076-269-2394 FAX：076-269-4244

ホームページ <https://www.coop-hokuriku.net/>