

安心してご利用いただくために

「信頼回復のための組合員改善委員会」より最終提言を受けて

コープは、「食の安心」「家計の安心」「くらしの安心」をキーワードに品質保証や危機管理、売り場作りに取り組んできましたが、2010年4月末に起こした「店内調理品ロースカツの不適切な扱い」により、組合員の皆さまをはじめ社会に大変な不安をもたらし、また多大なご迷惑をおかけしました。

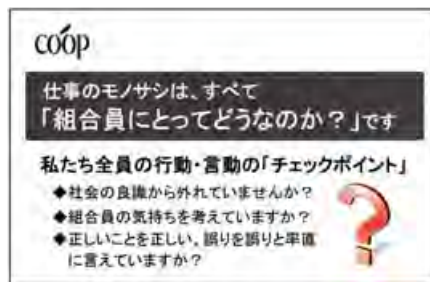
この問題の本質は、総菜部門の業務のあり方だけにとどまらず、組織全体の運営、業務執行・管理の弱さにあったと認識しています。このことを抜本的に改善するため、コープの運営に参画している非常勤の組合員理事を中心とする「信頼回復のための組合員改善委員会」を2010年5月に発足させました。そして、「信頼回復のための組合員改善委員会」から6月に出された第一次提言を踏まえ、今回の事態で問われた問題の改善に全職員で努めています。さらに、2011年3月には同委員会より「最終提言」が出され、それまでの取り組みをより確かなものとして組織の体質を改善するよう課題を提起されました。この課題の実現に向け、4生協の全役職員は今回の問題を絶対に風化させることなく、そして組合員視点を忘れることなく継続して改革を推進してまいります。

全体の取り組み

倫理綱領・自主行動基準の徹底

コープが社会的責任を果たすために重視して取り組むことを定めた「倫理綱領」と、日常業務の遂行にあたって順守すべき具体的な行動を示した「自主行動基準」に沿って日々仕事に取り組んでいます。

- ①職員向け部内報に組織風土の改革に向けた4生協の理事長・専務理事によるメッセージを毎月交代で掲載し、トップの思いを伝えました。
- ②コープで働く全員が「私たちの行動・言動のチェックポイント」を全事業所で毎日唱和しています。



私たちの行動・言動の
チェックポイント

FS(食品安全)チーム会の開催

コープが取り扱う食品の安全性を確保・維持・向上させるために、原材料の調達から生産・流通など組合員に届くまでの各段階における安全性確保の活動を検証し、より適切な

仕組みを構築・運用するために月1回関係部局が集まり開催しています。FSチーム会メンバーは、職責に加え食品安全マネジメントに関わる活動を担います。



FSチーム会

リスクマネジメントチーム

危機管理の日常対応と予防措置、事故・緊急事態発生時の対策本部の事務局を担う組織として、リスクマネジメントチームを設置しています。チームはユウコープ専務理事が指名するリーダーとメンバー、および事務局で構成します。

リスクマネジメントチームの役割は、以下の4点です。

- ①組織全体のリスク想定と、予防措置および緊急事態発生時の対応について、整備と進捗管理を進めます。
- ②緊急事態発生時に対応の一次判断を行います。
- ③危機やクライシスについて学習し、対応能力の向上と組織全体の危機管理意識の向上を図ります。
- ④対策本部発足時にはリスクマネジメントチームメンバーが対策本部事務局となり、実務を担います。

チーム会は毎月1回開催され、各部局で発生した案件についての状況の共有と対応内容の適否の検証、学習・演習、マニュアルなどの策定・改定を行っています。

店舗での取り組み

店舗では「店内調理品ロースカツの不適切な扱い」以降、再発させないことを目的に、緊急に衛生教育を行い、品質管理ルールも見直しました。あわせて、店内加工施設の整備と点検なども定期的に行うよう改めました。これらの施策は、形骸化しないよう、P(計画)→D(実行)→C(評価)→A(改善)のプロセスを何度も繰り返していくことにしています。

①職員*教育

- 店内調理加工に携わる全職員に食品衛生・表示などマニュアルの教育を実施
- 意識的・継続的に実践されるよう食品衛生・表示に関する自主点検を週1回実施



職員への教育

②ルールの改善・強化

- 誤って、期限の切れた原料や添付品を使用しないよう区分管理を強化

- 開封後の調味料の使用期限管理の明確化
- 原材料やアレルギーなど仕様書の確認強化
- 消費期限・賞味期限管理を確実にするため、冷蔵品は毎日、冷凍品は毎週、点検・確認を実施
- 原材料の表示ミス撲滅のため、店舗独自仕様の総菜は製造を禁止



廃棄すべき原料は、登録(データ入力)完了時まで廃棄ボックスで保管

③店内調理加工施設の衛生管理の向上

- 店内調理加工施設の衛生点検、作業者の意識向上に向けた点検の継続
- 外部専門業者による施設点検の定期化

※「職員」とは、正規職員・パート職員などコープに関わるすべての従業員をさします。

宅配「おうちCO-OP」での取り組み

おうちCO-OPでは「組合員のために」をカタチにするため、下記の取り組みを推進しました。

1.「まっすぐ。プロジェクト2010」

「こうしたらもっと組合員に喜んでいただける」という宅配センター発の改善提案を事業で実現していくための取り組みとして、2010年7月から始めました。

目的

- 組合員の声聞いて要望を知る、感度を向上させる
- おうちCO-OP宅配事業本部が一体となり、コープで働くことの意味を共有化する
- 直接組合員と接する職員の声を大切に、共同で課題解決を図る土壌をつくる

2.「あなたにまっすぐ。事例表彰」

おうちCO-OP職員の行動・言動により組合員に喜ばれた事例を集め、優れた事例を表彰しています。

目的

- 組合員の信頼を得る仕事をしている職員を評価する
- 組合員の声や要望に対する感度を高める
- 優れた事例を共有化し、実現につなげる
- 「あなたにまっすぐ」の意味について、おうちCO-OPに関わるすべての職員が理解を深める

3.「組合員のために」のモノサシ策定

コープでは、つねに「組合員にとってどうなのか?」を考えて判断し、仕事を進めることにしています。しかしこれまでは、一人ひとりの解釈やイメージが異なるため、共通の価値観にはなっていませんでした。そこで、おうちCO-OPにおける「組合員のために」の考え方を明確に定めました。これをおうちCO-OPに関わる全員がモノサシとして共有し、「組合員のために」仕事にあたります。

4.全宅配センターでの対話集会

事業本部長、コープかながわ統括部長、コープしずおか・市民生協やまなし統括部長が全30の宅配センターに出向き、「ロースカツの問題」はなぜ起きたのか、これからどうしていくべきかなど、仕事上で改善すべきことや全員が普段感じていることなどについて意見交換を行いました。開催回数は計125回、参加者数は1,442人にのぼりました。

「まっすぐ。プロジェクト2010」の進め方

