

コープの商品

コープは商品を通して組合員のくらしと健康を守ります。商品と商品活動を通して消費者・組合員の意識を高め、よりくらしやすい社会・環境の実現に貢献したいと考えます。

コープ商品の基本にあるもの

コープは「商品を通して組合員のくらしと健康を守ること」を第一に掲げ、組合員一人ひとりに貢献することを最大の使命としてきました。商品ガイドを組合員との約束の書として、お取引先や社会へ表明し、コープは今までもこれからも「コープがあつてよかった」と言われるよう全力で進めます。コープにとって商品や商品活動の持つ意味は以下の通りです。

- ①商品を通して組合員のくらしと健康を守り、充実させていくこと
- ②商品と商品活動を通して、消費者・組合員の意識を高めること
- ③さらにそのことによって、よりくらしやすい社会・環境の実現に貢献すること

商品活動の歴史を通して、組合員の商品に対する要望を「コープで扱う商品5つの願い」としてまとめています。

- ①より安全
- ②より安く
- ③環境に配慮
- ④正しい情報、適正表示
- ⑤組合員参加

コープの商品検査センター

コープの商品検査センターは2010年3月、神奈川県厚木市森の里に移転拡張しました。最新設備と、検査排出物の環境影響に配慮した検査環境を備え、組合員の皆さんに安心してご利用いただけるよう、商品検査、店舗の衛生点検、宅配商品の温度検証などを行っています。また、見学者の受け入れを積極的に行っています。

さまざまな講座を通して家庭の衛生管理やくらしに役立つ実験や情報提供を行っています。遠方の組合員向けに出前学習会を行うなど、組合員や地域のコミュニティとしての役割も広がっています。

2010年度より、日本生協連の商



子どもたちと一緒に学習や実験を行っています

品検査センターとの連携を強め、検査対象の共同化や分担を行うことで検査の効率化を進めています。

■2010年度検査実績

微生物検査数	17,714検体 (2009年度 15,186検体)
理化学検査数 (農薬・食品添加物)	614検体 (2009年度 1,448検体)
店内施設点検	481施設 (2009年度 501施設)

重大事故早期発見チェックリスト

コープでは、店舗、宅配センター、生産・物流施設などすべての事業所に「重大事故早期発見チェックリスト」を掲示しています。各事業所で商品に「いつもと違う」「おかしい」といった異変を感じたら、すぐにこのリストでチェックして、報告する体制を取っています。これを24時間受け付けている品質管理部は、報告が入るとただちに事実確認、危害判定、一次対応、レベル判定を行い、対策・改善などにあたります。2010年度は159件の報告があり、その中から17件は特に重要と判断し、対策を打ちました。

組合員の声を商品に生かす

コープは、コープ商品に対するご意見・ご指摘を全国の生協とデータを共有し、商品の改善に生かしています。2010年度はコープ商品50品目についてアンケートを行い10,098人の組合員から149,793件のご意見をいただきました。2011年度も開発予定品を中心にアンケートやWebを使って意見をいただき改善につなげていきます。

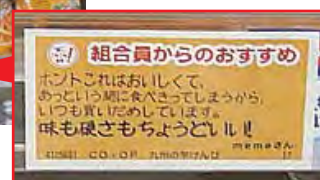
また、組合員の皆さんから寄せられた商品についての意見を売場で掲示しています。



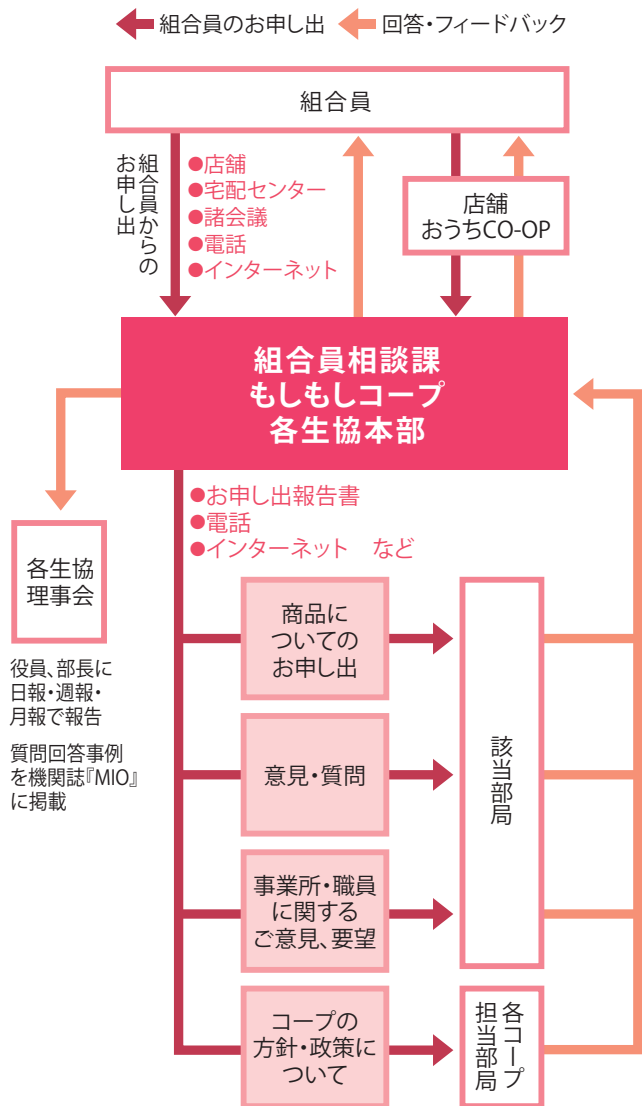
「組合員からのおすすめ」コメントが好評です



商品に対する意見が寄せられました



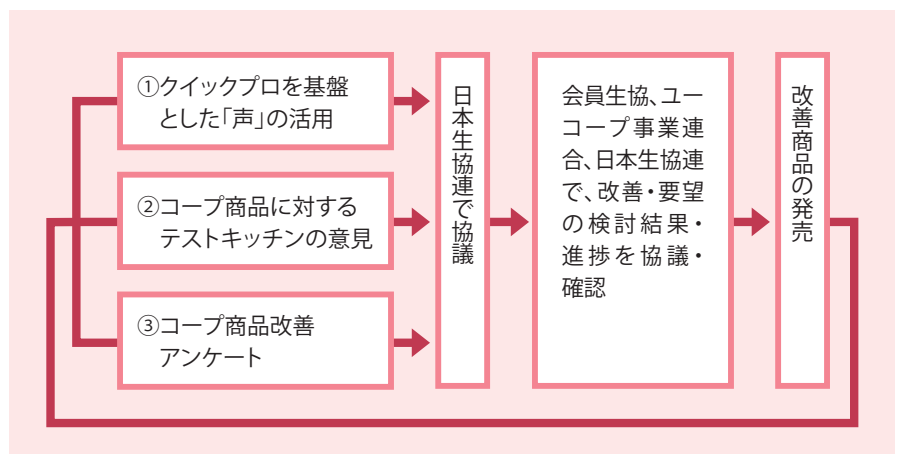
■ 組合員からの声の流れ



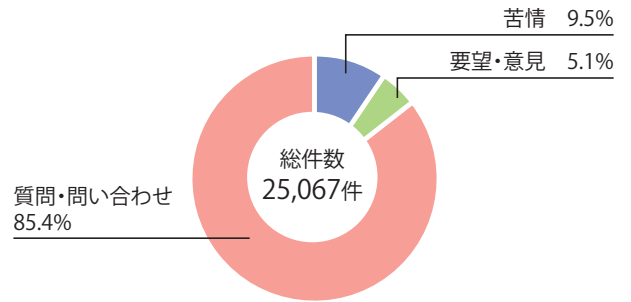
商品に関するお申し出は、全国の生協と共有するデータベース「クイックプロ」のしくみを生かして生協間で事故情報を共有し、共同で問題解決に当たることで、リスク予兆の早期発見と、より確実なお申し出対応に役立てています。

■ コープ商品の開発・改善

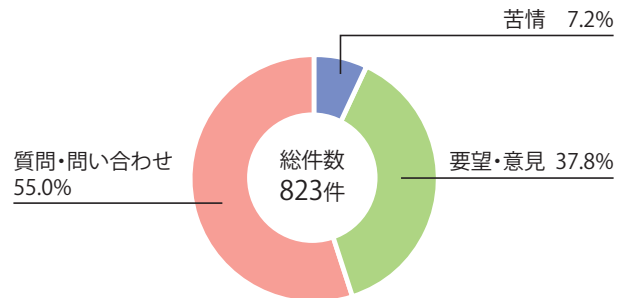
コープ商品は組合員の声で開発され、利用し、意見を出して育てる商品です。2010年度から会員生協・ユウコープ事業連合と日本生協連が共同して組合員から出された「コープ商品への声」をコープ商品の開発改善に生かす取り組みを開始しました。



■ 「もしもしコープ」に寄せられた組合員の声 (2010年度)

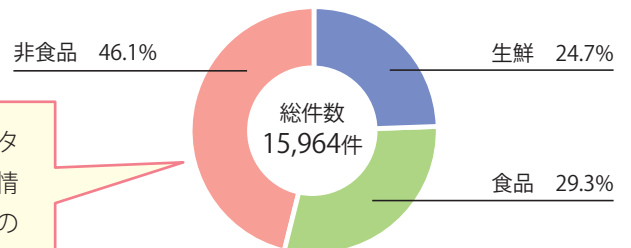


■ 会員生協本部・ユウコープ本部に寄せられた組合員の声 (2010年度)



■ 商品に関するお申し出 (2010年度)

購入した商品に不具合があり、事業所を通してお申し出を受けた件数



組合員の声を 改善に生かしました。

1



お買物めもの「お赤飯用あずき水煮」の説明に固形量の表示がないので、実際の豆の分量がわかりませんでした。



説明欄に固形量(100g)を記載するよう改めました。



2

おうちCO-OPの「けんちん・豚汁セット」を開けてびっくり。豚肉が入ってない! 野菜だけだとは思わなかった。



品名を「けんちん・豚汁用野菜セット」に改め、商品の中身をわかりやすくしました。



3



商品を入れる「通い箱」の発泡スチロールの汚れが、気になるな。

宅配センター(商品をお届けするセンター)とセットセンター(商品のセットをするセンター)の両方で、処分基準に沿って汚れた箱を排除することにしました。排除した箱は、溶かしてリサイクル原料とします。



4



CO・OP大豆ドライパック(パウチ)は、このまま食べていいのかしら?



何件かのお問い合わせをいただき「そのまま調理に使える」と表面に表記しました。



5

コープ商品の原材料やアレルギーの情報を携帯でも見ることができるのですが。



2010年11月から携帯電話でも検索できるように、二次元コードをお店の売り場やポスター、おうちCO-OPの「お買物めも」でご案内しています。



2011年6月21日より、「おうちCO-OP」を利用されている組合員の声を承る「おうちCO-OPサービスセンター」を発足させました。おうちCO-OP宅配センターにお寄せいただく貴重な声を一元管理して、よりご満足いただけるよう改善対応をめざします。