



2018年度

# 第6回 通常総代会議案書

2018年6月8日(金) 10時30分～13時  
新横浜プリンスホテル5階

第1分冊

第1号議案



事業と活動が連携した取り組みが進んでいます



生活協同組合 ユーコープ



## 第6回 通常総代会 議案検討のながれ

2017年10月

### 第6回通常総代会議案書作成タスクチーム会の結成

メンバー：3県の組合員理事代表者と各部局代表職員

- ◆ 総代アンケートや職員からの議案書コミュニケーションシートで寄せられた声を議案書に反映させ、わかりやすい内容になるように検討しました。
- ◆ 経営基本方針に沿った事業と活動の取り組みの実践事例を掲載し、総代の皆さんの理解が進み、職員の仕事にも生かすために事例の収集を行いました。
- ◆ 組合員理事もメンバーに入り、組合員の視点で「事業と活動が、経営基本方針で掲げた目標との関係でどうなのか」ということの検討を重ねてきました。

2017年11月  
～2018年3月

### 議案書作成タスクチーム会を4回開催

2018年2月23日  
～3月15日

### 「春の総代懇談会」を開催

かながわ県9会場、しずおか県4会場、やまなし県5会場、計18会場で開催。1月度までの経営状況と、2017年度取り組んだことの一部について懇談し、総代から多数の声が出されました。



2018年5月7日  
～5月19日

### 「初夏の総代懇談会」を開催

かながわ県9会場、しずおか県4会場、やまなし県5会場、計18会場で開催。議案書作成タスクチーム会で検討された内容と、春の総代懇談会で出された声に基づき作成された「第6回通常総代会議案書(案)」第1号議案(第1分冊)・第2号議案～第4号議案(第2分冊)の議案の検討を行いました。

2018年6月8日

### 第6回通常総代会開催

#### 基本理念

「人－社会－自然」の調和ある  
平和な社会の実現に貢献する

2020年ビジョン ～私たちのありたい姿～

人と人をつなぎ、  
生きるを支える

1. 私たちは一つ一つの行動の積み重ねを通じて「ユーコープがあってよかった」という存在になります。
2. 私たちは安定した剰余を確保し、将来にわたって存在し続けます。
3. 私たちは誇りと自信を持ってユーコープに集い、ユーコープで働きます。

## 代表理事理事長挨拶

総代の皆さん、日頃のご利用と、活動へのご参加ありがとうございます。新しい生協ユーコープが発足をして、5年が経ちました。この5年間は、「生協の原点」に立ち返り、「組合員が主人公の生協」創り。言い換えると多くの組合員が「自分たちの声で運営されている」と実感していただける、そんな生協創りを進めてまいりました。まだまだ道半ばではありますが、組合員の皆さんから、「変わってきたね」「良くなってきたね」という声をいただくようになってきました。辛抱強く支えていただいた皆さんに、改めて感謝いたします。

さて、2017年度は経営基本方針のスローガンとして、「すべては 目の前の 組合員のために」を掲げ、3つの柱をもとに事業と活動を進めてまいりました。

第1の柱は「組合員の立場で実践できる、人と組織をつくります。」です。まだまだ不十分さを残していますが、組合員の表情やしぐさをよく見て、お声をかけて、喜ばれる事例も増えてきています。そういった事例を大切にしながら、すべての現場が変わっていけるよう努力してまいります。

第2の柱は「組合員の期待に事業で応え、事業構造の改革を進めます。」です。残念ながら、供給高・経常剰余ともにあと一歩という結果に終わりましたが、ユーコープセレクションの開発をはじめ、組合員の皆さんからいただいた声をもとに、商品や仕組みの改善を進めてまいりました。

第3の柱は「社会的役割を発揮します。」です。東日本大震災への継続的な支援の取り組みを



生活協同組合ユーコープ  
代表理事理事長

とうご しん いち  
**當具 伸一**

はじめ、原爆被災者の皆さんとともに「ヒバクシャ国際署名」に取り組み、多くの署名を国連に届けることができました。また、「リサイクルセンター」の稼働や、「フードバンク」「フードドライブ」の活動は、多くの組合員の共感を呼んでいます。地域見守りの取り組みの中から「人命救助」の事例も生まれてきています。

ユーコープは今、転換のさなかにあります。組合員の皆さんとともに、関わっている「すべての人が幸せになれる」ユーコープを、ともに創っていきたくと決意をしています。一緒に手を携えて前進しましょう。

# 目次

---

第6回 通常総代会 議案検討のながれ

基本理念、2020年ビジョン

代表理事理事長挨拶

---

## 第1号議案

### 「2017年度取り組みのまとめと2018年度取り組むこと」

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 2017年度全体のまとめ .....                   | 2  |
| 私たちをめぐる社会の動き .....                   | 4  |
| 2018年度経営基本方針 .....                   | 5  |
| 数値でみるユーコープのこの一年 .....                | 6  |
| 2017年度取り組みのまとめと2018年度取り組むこと .....    | 8  |
| 指針1 組合員の立場で実践できる、人と組織をつくれます。 .....   | 8  |
| 指針2 組合員の期待に事業で応え、事業構造の改革を進めます。 ..... | 12 |
| 指針3 社会的役割を発揮します。 .....               | 20 |

---

## 資料編 ..... 30

2017年度 数値でみる私たちの取り組んだこと

2018年度 おうちCO-OP宅配事業本部事業計画

2018年度 店舗事業本部事業計画

2018年度 バックアップ本部事業計画

2018年度 参加と連携推進本部事業計画

2017年度 事業結果(事業所別経常剰余実績)

2017年度 監事監査活動のまとめ

2017年度 品質保証の取り組み

市区町村別組合員数

2017年 選挙区別選出総代定数

店舗地図

声明や意見書等のまとめ

第1号議案

2017年度取り組みのまとめと  
2018年度取り組むこと

なお、議決の主旨に反しない範囲での字句等の修正は、理事会にご一任ください。

※職員の声の所属名は2017年度取り組み当時のものです。



# 2017年度 全体のまとめ

## 1. 2017年度の位置づけ

第1次中期経営計画の2年目として、3年間の経営軌道を方向づけ、次期中期経営計画にもつながる重要な年度であり、組合員の声を聴くことを大切に、その声を生かす取り組みを組織全体で進めました。

## 2. 2017年度の経営結果

組合員の利用に支えられ、宅配事業（おうちCO-OP・夕食宅配マイシィ）はほぼ予算どおり（予算比99.9%）の供給高を確保できました。しかし、店舗事業の供給高は来店者数減少により予算比96.1%となったため、全体の供給高は予算比98.6%で予算に届かず、経常剰余も供給高不足により予算未達成でした。

## 3. 経営基本方針を実現するための事業計画に基づく主な取り組み

【指針1. 組合員の立場で実践できる、人と組織をつくります。】

- (1) これまで「秋のつどい」や「総代懇談会」には、事業所を代表して宅配センター長・店長が参加していましたが、組合員の声を直接聴くことができ、交流を深める大切な場であることから、今年度からさまざまな立場の職員が参加できるようにし、自らの仕事を振りかえる機会としました。
- (2) 組合員に喜ばれた事例、ありがとうと感謝された事例、仕事の改善につながった事例などについて、組織として光をあて、認め合い、共有化するために感謝状の贈呈を開始しました。

【指針2. 組合員の期待に事業で応え、事業構造の改革を進めます。】

- (1) お仲間づくりの取り組み
  - ① おうちCO-OP 宅配センターでは、継続して利用していただくための取り組みとして、利用を開始した組合員への手続き担当者からの感謝の気持ちを伝える手紙の送付や、「配送担当者に会えない」というような利用開始後の組合員の困りごとを確認する電話がけを実施しました。
  - ② 店舗では、春のキャンペーンや日常の取り組みに加え、お仲間づくりに特化したチラシの配布を実験的に進めました。また、おうちCO-OP利用の組合員のご希望に沿って、ふれあいポイントカードの発行を行いました。
- (2) 組合員とともに商品を育て広げる取り組み
  - ① 2017年2月に佐賀県内で発生した鳥インフルエンザにより大きな被害を受けた「はぐくみ鶏」の生産者を応援するための緊急募金に取り組みしました。また、「はぐくみ鶏20周年感謝のつどい」を開催し、生産者に感謝の気持ちを伝え交流を深めるとともに、おうちCO-OP・店舗で関連商品をおすすめしました。
  - ② ユーコープならではの商品として、「神奈川の味と香りのあしがら一番茶」、「静岡県産こだわりの純米大吟醸」を開発し、地産地消の取り組みを進めました。この商品も含め、2017年度は32品目がユーコープセレクトに新しい仲間として加わりました。
- (3) 宅配事業（おうちCO-OP・夕食宅配マイシィ）の取り組み
  - ① 「カタログが多すぎる」との組合員の声を受け、お買物めも・me-motto 以外の11種類のカタログについて、希望に基づき配布を選択できる仕組みを導入しました。
  - ② おまかせ定期便をより便利に使っていただけるように、今まで少なかった野菜・果物を中心に生鮮品の品目を増やしました。



- ③ アレルギー疾患をお持ちのお子さんがある組合員からの要望に応え、子育て向けカタログ「Dear mom」で「乳」「卵」のアレルゲン配慮商品の品ぞろえを始めました。
- ④ 夕食宅配マイシィは月～金5日間コースと月・水・金3日間コースで提供してきましたが、組合員の要望に応じて、曜日が選べる3日間コースを導入しました。

#### (4) 店舗事業の取り組み

- ① 閉店基準を定めた従来の「赤字店舗克服方針」から「店舗再生方針」に転換し、店長を主体とした再生計画の作成が始まりました。
- ② 総菜部門「揚げたてサービス」(P16)の実践事例発表を受け、複数の店舗でその事例を学び、「まづやってみる」という実践の取り組みが広がりました。
- ③ 組合員のくらしに応じていくために、総菜部門での少量規格の充実、青果部門での発注単位の見直しなど、一人前規格の商品づくりを進めました。
- ④ 店舗の効率的な運営に向けて、ミアクチーナ上今泉店・ミアクチーナ並木あおば店で営業時間短縮の実験を行いました。今後も実験店舗を拡大し、取り組みの効果を検証していきます。

#### (5) 保障(共済・保険)の取り組み

- ① 《たすけあい》65歳満期後も「手ごろな掛金で保障を続けたい」という声に応え、2,000円からの掛金で満85歳まで安心保障の「プラチナ85」を新設しました。
- ② 共済に長期加入し、支えていただいた組合員に感謝の意を伝えるための「感謝企画」を実施し、多くの皆さまから心温まるメッセージをお寄せいただきました。

#### (6) 福祉事業の取り組み

- ① サービス提供体制を整えるためのプロジェクトチームを結成し、対応策を検討しました。一定条件を満たした方の初任者研修費用のユーコープ負担、内部研修制度の拡充、資格取得支援を含むキャリアアップモデルの作成などの準備を進めました。
- ② 福祉事業や補聴器のことを組合員にもっとよく知っていただけるよう、神奈川県内のエリア会主催の学習会等に福祉事業部の職員が講師として積極的に参加しました。

#### (7) 子会社等の取り組み

神奈川県内で葬祭事業を展開してきた(株)コープ総合葬祭は、2017年8月20日をもって解散し、その役割は(株)コープライフサービスが引き継ぎました。

### 【指針3. 社会的役割を発揮します。】

- (1) 2017年3月21日からおうちCO-OPリサイクルセンターが稼動し、組合員から回収したお買物めも、牛乳パック、ポリ袋などの資源物の分別、圧縮・梱包を開始しました。地域社会に貢献するために、障がい者の雇用も進めました。
- (2) 昨年度に続き静岡県内17店舗と、今年度初めて神奈川県内6店舗で、組合員に「家庭で眠っている食品」の提供を呼びかけるフードドライブ活動を行いました。集まった食品はフードバンクや福祉団体を通じて食の支援を求めている方に提供されました。
- (3) 核兵器の廃絶と平和を願い、2017年2月から呼びかけを始めた「ヒバクシャ国際署名」には多くの方の署名が寄せられました。集まった署名は、核兵器廃絶に向けた世界の動きの後押しとなっています。

# 私たちをめぐる社会の動き

## (1) 暮らしに関する情勢

戦後2番目の長さの景気拡大局面といわれていますが、消費者は景気回復を実感できる状況にはありません。2017年10月に厚生年金保険料の引き上げが実施され、2018年4月には3年ぶりに介護保険料の見直しが行われ、私たちの負担は増えています。

また、人件費や原材料費の上昇に伴う商品の値上げが続く中、2019年10月には消費税増税が予定されており、今後暮らしがより一層厳しさを増していくことが予想されます。

## (2) 事業・経営に関する社会情勢

人口減少と少子高齢化により労働人口が減少する環境の中で、長時間労働や賃金未払いを是正する動きが強化されています。2017年度も最低賃金の引き上げが行われ、経営基盤の強化が求められています。配送現場では、過重労働やドライバーの不足が生じており、基本運賃の値上げや配送可能時間を減らす動きが出てきています。

人手不足の問題は、全国の多くの生協でも深刻化しており、これまでの事業モデルの見直しが必要になってきています。生協の事業と活動を支える、人財の確保と育成はきわめて重要な課題であり、職員の教育制度や職場における運営・コミュニケーションの改善をはかり、職員の働く意欲を高める取り組みが大切です。

## (3) 憲法に関する政治情勢

2012年12月に第2次安倍政権が発足して以降、安全保障法制や組織犯罪処罰法改定（いわゆる「共謀罪法」「テロ等準備罪法」）など、平和と基本的人権に関わる施策が進められてきました。今後、議論が本格化することが予想される憲法改定問題については、私たち一人ひとりが主権者として判断できるように学習を進めることが重要です。

## (4) 平和に関する国際情勢

2017年7月に「核兵器禁止条約」が採決され、122カ国が賛成する中、唯一の被爆国である日本は参加しませんでした。核兵器廃絶に向けて、被爆者の思いや核兵器の非人道性をさらに世の中に広げていくことが求められています。こうした中、軍事的挑発を繰り返してきた北朝鮮に関しては、国際社会が協調した解決が求められています。

## (5) 環境・エネルギーに関する情勢

電気・ガス市場が自由化されましたが課題は残っており、2020年以降に見込まれる発送電分離や経過措置料金規制の解除等について、今後注意していく必要があります。

また、未解決な放射性物質廃棄物処分の問題等があるにもかかわらず、高浜原子力発電所が再稼働しました。また、今後再稼働を予定している原子力発電所もあります。経済産業省では「エネルギー基本計画」の見直し議論が始まっており、あらためて「原子力発電に頼らないエネルギー政策」をめざす取り組みが求められています。

## (6) 小売業の情勢

Web通販サービスを提供するAmazonが生鮮食品の販売を開始したように、ネットスーパーやインターネット販売など、商品が消費者に直接配送される市場はさらに拡大しています。また、ドラッグストアや家電量販店でも食品を扱う事業者が拡大しており、小売業では業種の垣根を越えた競争がさらに厳しさを増しています。

## 「すべては 目の前の 組合員のために」

### 指針1. 組合員の立場で実践できる、人と組織をつくります。

- (1) 家族や友達のように距離の近い関係づくりを大切にして、暮らしをよく知りその声を生かします。
- (2) 目の前の組合員にとってどうなのかをものさしに、どうやったらできるのか先ずやってみます。
- (3) 助けあい協力しあい仲間を思いやる、ありがとうの言葉があふれる仲のいい組織をつくります。
- (4) 地域での組合員活動をよく知り、ともに参加することで組合員とのつながりをより深め広げます。

### 指針2. 組合員の期待に事業で応え、事業構造の改革をすすめます。

- (1) 利用が増えることで供給が増え、持続的に利益が出る構造へ転換します。
- (2) 一人ひとりの暮らしに役に立つため全事業が協力しあい一体となったお仲間づくりをすすめます。
- (3) 暮らしからの願いに応えることができる商品づくりと品ぞろえをすすめます。
- (4) 宅配事業は店舗事業と協力し、組合員とのつながりを深め地域の暮らしに役立ちます。
- (5) 店舗事業は宅配事業と協力し、組合員とのつながりを深め地域の拠点として役割を果たします。
- (6) 共済・保険は、心・知識・技術を磨き地域にユーコープの保障を伝え広げます。
- (7) 福祉事業は暮らしに寄り添える持続的な事業が展開できるよう人づくりと体制づくりをすすめます。

### 指針3. 社会的役割を発揮します。

- (1) 内外コミュニケーションを組織全体ですすめユーコープファンの輪を広げます。
- (2) 商品を通じて生産者、お取引先、組合員とつながりの輪を深め広げます。
- (3) 事業と活動が一体となり平和、環境、社会貢献、被災地支援に取り組み、地域を包括したネットワークづくりに貢献します。
- (4) 地域のことをよく知り、お役に立てる実践を積み上げることで地域の一員として役割を果たします。
- (5) 安全・安心、暮らしの知恵、実践事例をわかりやすく、見やすくする改善を進め、同時にコミュニケーションにおいてさまざまなチャレンジします。

2018年度は、ユーコープが発足して、5年の節目の年であり、第1次中期経営計画(2016年度～2018年度)の最終年度となります。3年間の経営軌道を方向付け、今後の再成長へ向けた次期中期経営計画にもつながる重要な年度となります。生協の原点に返り、引き続き「目の前の 組合員のために」一人ひとりが自ら考え行動していきます。

# 数値でみる ユーコープのこの一年

2017年3月21日

2018年3月20日

## ユーコープ全体

|                             |                   |                        |
|-----------------------------|-------------------|------------------------|
| 供給高                         | <b>1,693.1億円</b>  | (前年比 98.2% 予算比 98.6%)  |
| ※供給高には共同利用生協への出荷分は含まれていません。 |                   |                        |
| かながわ                        | <b>1,109.6億円</b>  | (前年比 97.3% 予算比 98.3%)  |
| しずおか                        | <b>522.8億円</b>    | (前年比 99.8% 予算比 99.1%)  |
| やまなし                        | <b>60.7億円</b>     | (前年比 99.8% 予算比 100.5%) |
| 経常剰余金                       | <b>28.2億円</b>     | (前年差△17.2億円 予算差△1.1億円) |
| 当期剰余金                       | <b>16.7億円</b>     | (前年差△21.5億円)           |
| 組合員数・加入率                    |                   |                        |
| 全体                          | <b>1,774,589人</b> | (前年比 100.0%) 加入率 30.3% |
| 神奈川県                        | <b>1,189,646人</b> | (前年比 99.4%) 加入率29.2%   |
| 静岡県                         | <b>526,818人</b>   | (前年比 101.0%) 加入率36.1%  |
| 山梨県                         | <b>58,125人</b>    | (前年比 101.6%) 加入率17.3%  |
| 新規加入者数                      | <b>81,900人</b>    | (前年比 101.0%)           |
| 期末出資金残高                     | <b>339.7億円</b>    | (前年比 97.7%)            |

## 貸借対照表

[ 2018年3月20日現在 ]

| 【 資 産 】          |                | 【 負債および純資産 】      |                |
|------------------|----------------|-------------------|----------------|
| 現金・預金・商品等 (流動資産) | <b>282.9億円</b> | 商品代金の支払い等 (流動負債)  | <b>237.1億円</b> |
| 土地・建物等 (固定資産)    | <b>483.0億円</b> | 職員退職給付引当金等 (固定負債) | <b>86.0億円</b>  |
|                  |                | 出資金               | <b>339.7億円</b> |
|                  |                | 事業発展のための剰余金       | <b>103.2億円</b> |
| 合計               | <b>765.9億円</b> | 合計                | <b>765.9億円</b> |

\*「貸借対照表」は2018年3月20日現在のユーコープの財産状況を示す表です。

## 損益計算書

[ 2017年3月21日～2018年3月20日 ]

|          |                  |
|----------|------------------|
| 供給高      | <b>1,740.3億円</b> |
| 供給剰余金    | <b>508.4億円</b>   |
| 福祉剰余金    | <b>0.8億円</b>     |
| その他事業収入  | <b>44.4億円</b>    |
| 事業総剰余金   | <b>553.6億円</b>   |
| 事業経費     | <b>530.8億円</b>   |
| 事業剰余金    | <b>22.8億円</b>    |
| 事業外損益    | <b>5.4億円</b>     |
| 経常剰余金    | <b>28.2億円</b>    |
| 特別損益     | <b>△5.5億円</b>    |
| 税引前当期剰余金 | <b>22.6億円</b>    |
| 法人税等     | <b>4.6億円</b>     |
| 法人税等調整額  | <b>1.4億円</b>     |
| 当期剰余金    | <b>16.7億円</b>    |
| 繰越剰余金    | <b>3.5億円</b>     |
| 当期末処分剰余金 | <b>20.2億円</b>    |

\*「損益計算書」は2017年度1年間の事業の結果を示す表です。

## おうちCO-OP

|                 |                  |                         |
|-----------------|------------------|-------------------------|
| 商品供給高           | <b>1,119.8億円</b> | (前年比 100.3% 予算比 99.7%)  |
| かながわ            | <b>666.0億円</b>   | (前年比 99.8% 予算比 99.7%)   |
| しずおか            | <b>396.1億円</b>   | (前年比 101.2% 予算比 99.7%)  |
| やまなし            | <b>57.7億円</b>    | (前年比 99.9% 予算比 100.4%)  |
| 組合員数(個人・グループ合計) | <b>475,471人</b>  | (前年比 100.1% 予算比 100.3%) |
| 個別宅配            | <b>418,924人</b>  | (前年比 103.1%)            |
| グループ宅配          | <b>56,547人</b>   | (前年比 82.3%)             |
| ママ割・ほほえみ割登録組合員数 |                  |                         |
| ママ割             | <b>98,723人</b>   | (前年比 107.5%)            |
| ほほえみ割           | <b>130,820人</b>  | (前年比 106.4%)            |
| eふれんず登録組合員数     | <b>280,005人</b>  | (前年比 107.5% 予算比 102.6%) |
| eふれんず利用人数(週)    | <b>103,375人</b>  | (前年比 104.8% 予算比 104.0%) |

## 夕食宅配マイシィ

|         |                |                         |
|---------|----------------|-------------------------|
| 商品供給高   | <b>19.6億円</b>  | (前年比 113.9% 予算比 110.6%) |
| かながわ    | <b>11.9億円</b>  | (前年比 111.8% 予算比 109.1%) |
| しずおか    | <b>6.9億円</b>   | (前年比 117.1% 予算比 114.0%) |
| やまなし    | <b>0.8億円</b>   | (前年比 119.8% 予算比 104.3%) |
| 年度末利用人数 | <b>12,491人</b> | (前年比 106.5% 予算比 104.0%) |
| 年度末週間食数 | <b>64,592食</b> | (前年比 106.6% 予算比 105.1%) |

## 店舗事業

|             |                 |                                                    |
|-------------|-----------------|----------------------------------------------------|
| 供給高         | <b>553.7億円</b>  | (前年比 93.7% 予算比 96.1%)                              |
| かながわ        | <b>431.6億円</b>  | (前年比 93.4% 予算比 96.0%)                              |
| しずおか        | <b>119.9億円</b>  | (前年比 94.8% 予算比 96.5%)                              |
| やまなし        | <b>2.2億円</b>    | (前年比 92.5% 予算比 100.9%)                             |
| 実利用組合員数※1   | <b>536,481人</b> | (前年比 96.2%) ※1 1年間で1回以上利用した組合員数                    |
| 月平均利用組合員数※2 | <b>355,198人</b> | (前年比 95.2%) ※2 月単位の利用組合員数の12ヵ月平均                   |
| シニアパス発行枚数※3 | <b>265,585枚</b> | ※3 15年4月度よりバス自動化のため、発行枚数ではなく、誕生日登録をしている組合員の中での対象者数 |
| 子育て応援バス発行枚数 | <b>7,236枚</b>   | (前年比 86.1%)                                        |
| 2017年度店舗数※4 | <b>98店舗</b>     | (2016年度店舗数 99店舗)                                   |
| かながわ        | <b>80店舗</b>     | (大型店 14店舗 中型店 31店舗 小型店 35店舗)                       |
| しずおか        | <b>17店舗</b>     | (大型店 6店舗 中型店 9店舗 小型店 2店舗)                          |
| やまなし        | <b>1店舗</b>      | (中型店 1店舗) ※4 年度末に営業している店舗数                         |

## 共済

|          |                 |                        |
|----------|-----------------|------------------------|
| 共済保有件数   | <b>432,945件</b> | (期首差 10,253件 計画差 994件) |
| 共済新規加入件数 | <b>33,017件</b>  | (前年比 100.6% 予算比 95.7%) |
| 共済給付受付件数 | <b>68,074件</b>  | (前年比 103.6%)           |
| 共済給付金額   | <b>36.7億円</b>   | (前年比 104.3%)           |

## 福祉事業

|          |                   |                       |
|----------|-------------------|-----------------------|
| 年間利用人数   | のべ <b>28,109人</b> | (前年比 99.7% 予算比 99.4%) |
| 期末ヘルパー人数 | <b>330人</b>       | (前年比 97.9% 予算比 97.1%) |

## 組合員よりよせられた声

|                  |                 |                |                |
|------------------|-----------------|----------------|----------------|
| もしもしコープ          | <b>2,269件</b>   | eふれんずに寄せられた声   | <b>14,721件</b> |
| 商品お申し出           | <b>11,366件</b>  | CO・OP共済フリーダイヤル | <b>7,676件</b>  |
| おうちCO-OPサービスセンター | <b>887,326件</b> |                |                |