



2017 年度

第 5 回 通常総代会議案書

2017 年 6 月 9 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 ●



生活協同組合 ユーコープ

第5回 通常総代会 議案検討のながれ

2016年 9月

第5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豊富に掲載して、総代からも理解され、職員の仕事にも生かせるような事例の収集を行いました。
- ◆ 事業と活動が組合員の視点や、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組合員理事もメンバーに入り検討を重ねてきました。

2016年 11月
～2017年 3月

タスクチーム会を5回開催

2017年 3月 16日
～4月 3日

「3月総代懇談会」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。2月度までの経営状況と、2016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。



2017年 5月 8日
～5月 23日

「5月総代懇談会」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、3月の総代懇談会で出された声に基づき作成された「第5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5号議案〔第2分冊〕の議案の検討を行いました。

2017年 6月 9日

第5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、新しい生協「ユーコープ」が発足をして、4年が経ちました。振り返りますと大変厳しい状況の中での出発でしたが、「苦しいときこそ原点に戻る」という思いで、生活協同組合の原点に戻り、組合員が主人公の生協創りを、組合員の皆さんとともに進めてきた結果、大きな前進ができたと思います。支えていただいた組合員の皆さんに改めて感謝申し上げます。

さて、2016年度は「第1次中期経営計画」初年度として、「すべては目の前の組合員のために」を経営基本方針のスローガンに掲げ、経営基本方針の3つの柱に沿って、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、道半ばではありますが、「組合員の声をメモに取る取り組み」「組合員の表情やしぐさから組合員の気持ちを考える取り組み」「組合員の声に応じて、できるだけ早く、商品や、サービスを改善する取り組み」。これらを進めてきた結果、組合員の方から「少し変わってきたね」という言葉をいただく機会が増えてきました。

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。組合員の皆さんのたくさんのご利用と職員・パート職員・委託スタッフの経営基本方針に基づいた努力の結果、供給高はほぼ予算通り、経常剰余は、約45億と予算・前年を越え、4年連続で増益を達成することができました。

第3の柱は「社会的役割を発揮します。」です。東日本大震災・熊本地震被災地への継続的な支援をはじめ、被爆者の方たちの気持ちに寄り添った「ヒバクシャ国際署名」の取り組み、「みるくぼきん」や「うなぎぼきん」の取り組みに加え、「フードバンクへの食料品の提供」や「リサイクルセンターの稼働」など、多くの方から共感を呼ぶ、社会的取り組みが広がっています。

2016年度から始まった「第1次中期経営計画」の期間は「転換期」と位置付け、次の「再生期」を準備するための重要な基盤づくりの時期です。2016年度の前進面にユーコープに集うすべての人が確信を持ち、新しい生協創りに、ともに、手を携えて進みましょう。



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

目 次

第5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 「2016年度取り組みのまとめと2017年度取り組むこと」

2016年度全体のまとめ	2
私たちをめぐる社会の動き	4
2017年度経営基本方針	5
数値で見るユーコープのこの一年	6
2016年度取り組みのまとめと2017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りま	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	14
指針3 社会的役割を発揮します。	34

資料編 56

2017年度 経営組織図	
2017年度 おうちCO-OP宅配事業本部事業計画	
2017年度 店舗事業本部事業計画	
2017年度 参加と連携推進本部事業計画	
2017年度 統合マネジメント本部事業計画	
2016年度 事業結果（事業所別・直接剰余実績・経常剰余実績）	
2016年度 監事会活動のまとめ	
2016年度 品質管理の取り組み	
市区町村別組合員数	
2016年 選挙区別選出総代定数	
店舗地図	
声明や意見書等	

第1号議案

2016年度取り組みのまとめと

2017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、理事会に一任します。

※職員の声の所属名は、2016年度取り組み当時のものです。

2016年度 全体のまとめ

1.2016年度の位置付け

生活協同組合ユーコープ発足後、初めての中期計画である第1次中期経営計画（2016年度～2018年度）のスタートとなる大切な年として、経営の強い土台を築き、未来に向かい飛躍することのできる、人と組織づくりを進めました。

2.2016年度の経営結果

消費者が景気回復を実感できない状況の中、組合員の利用に支えられ、供給高はほぼ予算どおりに確保することができました（予算比99.9%）。一方、事業経費は予算以下に抑えられ、経常剰余金は45億円を確保し、予算・前年を上回りました。

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) 「組合員の声を聴く取り組み」は3年目を迎え、全店舗で組合員の声をメモに書きとめる取り組みを開始しました。また、「声の検討会議」に宅配センター長、店長も参加し、役員とともにグループワークを行うことで、組織としての声の共有化が進みました。
- (2) おうちCO-OPでは組合員に安心してご利用いただけるように、配送担当者から積極的に困りごとをお伺いし、要望や疑問にお応えする取り組みをはじめました。

【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
 - ① おうちCO-OPでは、宅配サービス料ママ割制度の改定やおまかせ定期便の品目の追加等、組合員の利用定着の向上に向けた取り組みを実施しました。
 - ② 店舗では、新規加入者に「5%割引定期券」を発行することで、レジでの声も掛けやすくなり、お仲間づくりにつなげることができました。
- (2) おうちCO-OP
 - ① ユーコープセレクションの学習と普及の取り組み、シニア向け非食品部門の新カタログ「DEAR Age」の創刊等、喜んで利用していただける取り組みを実施し、利用人数・利用単価ともに予算を上回ったことで供給高・経常剰余予算を達成しました。
 - ② 夏場の冷凍品溶け防止のために、冷凍お届け品作業手順の定着による品温管理の徹底と組合員の帰宅時間に合わせたドライアイス増量等の取り組みを実施しました。
- (3) 夕食宅配Maici（マイシィ）
 - ① 組合員の要望に応えるために、下期より冷蔵の宅配便でお届けする「健康管理食（やわらか普通食・介護食など）」や「サラダセット」を導入した効果等もあり、供給高・経常剰余ともに予算を超過達成しました。
- (4) 店舗事業
 - ① 組合員のくらしに伝えていくために、買いやすい価格帯のお弁当の発売、少量規格の充実、菓子パンの均一販売、「組合員感謝デー」等の取り組みを進めましたが、来店者数は予算に届かず、供給高は予算未達成でした。
 - ② 組合員がより利用しやすい売場となるように、6店舗（旭ヶ丘店・桜つつみ店・片倉店・桜山店・国府津店・小山台店）の改装を実施しました。

(5) 共済

- ① おうちCO-OPでは、センター長による日常的な共済に関する課題の共有化や共済タブレット端末によるわかりやすい案内が進んだことで、新規加入件数予算を達成しました。
- ② 店舗では共済カウンター設置24店舗を中心とした日常的な取り組みを進めましたが、体制上の問題で担当者を配置できない店舗が発生したこと等により、新規加入件数は予算未達成でした。

(6) 福祉事業

- ① 制度変更により市外在住で要介護認定を受けている方の受け入れができなくなったため、事業収入は予算未達成でしたが、経常剰余は予算どおりに確保できました。
- ② 安定したサービス提供体制を確立するために、ユーコープ主催介護職員初任者研修修了生へのアプローチ、おうちCO-OP・店舗でのチラシ配布、WEB専用カタログの活用等の取り組みを進め、ヘルパー職員25名を新規採用できました。

(7) 暮らしの願いに応える商品を育てる取り組み

- ① 原料・製法・味にこだわり、ユーコープならではの価値を追求した商品づくりに取り組み、「味菜卵と国産具材の茶碗蒸し」等、2016年度のユーコープセレクションとして43品目を発売しました。
- ② 組合員の声に応じて、9月21日より横浜市・川崎市在住の組合員を対象に「家事支援サービス」を開始しました。今後、サービス提供エリアを順次拡大する予定です。

(8) コスト削減の取り組み

- ① 内部で使用する申請書を電子化したことでペーパーレス化が進み、宅配センター・店舗・本部それぞれの事務作業を減らすことができました。
- ② 店舗では、LED照明の導入や冷蔵・冷凍設備の更新による電気料金の削減と、契約の見直しによる委託料の削減で、事業経費を予算以下に抑えることができました。

【指針3】 社会的役割を発揮します。

- (1) 静岡県内の全17店舗で専用の回収箱を設置し、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、行政や社会福祉協議会等を通じて、食の支援を求めている方に食品が提供されました。また、ユーコープでは山梨県内初となるフードバンクへの寄付を、おうちCO-OP若草センター（南アルプス市）で行いました。
- (2) 核兵器のない平和な社会の実現をめざし、全国の生協、県連とともに組織全体で「ヒバクシャ国際署名」の取り組みを進めています。
- (3) 神奈川県・横浜市・川崎市・相模原市と「災害時帰宅困難者支援に関する協定書」を締結し、ユーコープの店舗も災害時の帰宅困難者を支援するための拠点として役割を担うことになりました。
- (4) 利用を通じて組合員の多様な参加が広がるように、コープ商品大試食会、キッズ店長、おうちCO-OPのつどい等、県本部と事業所が連携した取り組みを展開しました。

私たちをめぐる社会の動き

1.社会の変化

人口減少と少子高齢化の中で労働人口が減少し、サービス業を中心にさまざまな業種で人手不足が深刻化しています。大卒求人倍率が5年連続で上昇するなど採用活動にも影響が出ています。生協の事業と活動を支える人づくりは大変重要な課題であり、労働条件・組織風土の改善や作業合理化で働きやすい・やりがいのある職場にしていくことが必要です。

2.経済

内閣府が2月23日に発表した月例経済報告では「雇用・所得環境の改善が続くなかで、2016年10～12月期の実質GDP（国内総生産）の成長率は前期比0.2%で四半期連続のプラスとなり、景気は緩やかな回復基調にある」としています。

しかし、家計調査（12月）では実質消費支出は前月比で減少しており、個人消費は足踏み状態で、景気回復を実感できる状況にはありません。

3.医療・介護

高齢化に伴って膨らむ社会保障費を抑えるために、2017年8月から70歳以上の医療費の自己負担上限額（月額）や介護サービス利用料の月額自己負担上限が引き上げられます。医療や介護に関する高齢者の負担が増え、暮らしへの影響が懸念されます。

一方、介護を担う人手不足は続いており、安定的にサービスを提供するための有資格者の確保が課題となっています。

4.平和・憲法

地球上では今もなお戦乱や紛争が絶えず、罪のない人びとが命を奪われています。被爆・戦争体験者が少なくなっていく中で、核兵器廃絶を求める「ヒバクシャ国際署名」の取り組み等を通じて、被爆・戦争体験を次世代に継承し、平和の大切さを伝える取り組みを継続して進めることが大切です。

また、参議院議員選挙の結果により、国会における憲法改定の発議の条件がそろい、憲法改定が本格的に議論される可能性が強まっています。

5.環境・エネルギー

既存原子力発電所の老朽化や地震の頻発によるリスクの増大、未解決な放射性物質廃棄物の処分の問題等があるにもかかわらず、2016年8月に伊方原発3号機が再稼動し、他の原子力発電所でも再稼動に向けた動きが出ています。

原子力発電に頼らないエネルギー政策を進めるために、一人ひとりが世界や日本のエネルギーの現状について学習し、理解を深めることが求められています。

6.小売業の動向

人口減少により食品市場が縮小する中で、インターネットやスマートフォンの普及を背景に、小売業では業態の垣根を越えた競争が広がっています。コンビニエンスストアの店舗数が引き続き増加する一方で、上位チェーンストアの再編による寡占化が進んでいます。

2017年度 経営基本方針

「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) 組織全体で組合員のくらしをよく知り、組合員の声を生かす取り組みを前進させ、最後まで責任を持って応えることのできる、人と組織にします。
- (2) 目の前の組合員にとってどうなのかをものさしに、経営基本方針のもと、自らの判断で実行し、自ら学び、考えていく、人と組織にします。
- (3) 一人ひとりが大切にされ、私も役立っていると実感でき、経営基本方針のもと、力を結集できる、人と組織にします。
- (4) 事業を担うことと同時に、地域でのつながりを、深め広げていくことを大切にできる、人と組織を目指します。

指針2 組合員の期待に事業で応え、事業構造の改革を進めます。

- (1) 一つひとつの取り組みが、円滑につながり、組織全体の力を発揮することで、供給を通じた利益を増やし、コストを低減させて、継続的に収益が増える構造をつくります。
- (2) 地域の中で、全事業が相互に連携し、組合員のくらしの願い、組合員の期待に事業で応え、地域の中に、組合員の輪を広げるため、お仲間づくりを進めます。
- (3) 組合員の声を大切に、商品を通じて組合員のくらしを深め、組合員とともに、育て広げます。
- (4) 宅配事業は、組合員とのつながりを強め、組合員のくらしに役立ち続けることができるよう、事業伸長と収益を増やし、将来にわたって、地域の中で発展できる事業にします。
- (5) 店舗事業は、組合員とのつながりを強め、地域の拠点として、役割を果たすことができるよう、収益構造の改革を進め、経常剰余黒字化の土台をつくり、持続可能な事業に再構築します。
- (6) 保障（共済・保険）は、一人ひとりの組合員のくらしに役立つことができるよう、心と知識、そして技術を磨き、地域の中に、ユーコープの保障を、お知らせし広げていきます。
- (7) 福祉事業は、地域の利用者に寄り添い、全事業が連携した、持続的な事業活動を展開できるように、事業環境の変化に対応できる、人づくりと体制づくりを進めます。

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進め、ユーコープファンの輪を大きく広げます。
- (2) 利用を通じて、組合員の多様な参加が広がるよう、商品を中心にして、生産者、お取引先、組合員、そしてユーコープとのつながりづくりを、さらに強めます。
- (3) 事業や活動が相互に連携し、環境、地域貢献、社会貢献、被災地支援などの課題を進め、行政や他団体とともに、くらし・地域・社会を包括できるネットワークづくりを目指します。
- (4) くらしの安全・安心、くらしの知恵、実践事例など、様々な情報をわかりやすく、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様々なチャレンジをしていきます。

2017年度は第1次中期経営計画（2016年度～2018年度）2年目の年となります。3年間の経営軌道を方向づけ、次期中期計画にもつながる重要な年度となります。組合員の声を聴くことを大切にし、その声を生かす取り組みをユーコープ全体でさらに前進させ、経営の軌道を修正していきます。

数値でみるユーコープのこの一年 (2016年3月21日～2017年3月20日)

ユーコープ全体

供給高	1,724.7億円	(前年比 99.1% 予算比 99.9%)
※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	1140.1億円 (前年比 99.0% 予算比 99.5%)
	しずおか	523.8億円 (前年比 99.3% 予算比 100.6%)
	やまなし	60.8億円 (前年比 100.0% 予算比 100.3%)
経常剰余金	45.4億円	(前年差+5.3億円 予算差+21.1億円)
当期剰余金	38.2億円	(前年差+3.3億円)
組合員数・加入率		
全体	1,775,387人	(前年比 100.3%) 加入率 30.6%
神奈川県	1,196,456人	(前年比 99.9%) 加入率 29.7%
静岡県	521,695人	(前年比 101.2%) 加入率 36.1%
山梨県	57,236人	(前年比 101.5%) 加入率 17.2%
新規加入者数	81,065人	(前年比 101.1%)
期末出資金残高	347.5億円	(前年比 97.7%)

貸借対照表

2017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)	347.4億円	商品代金の支払い等 (流動負債)	316.9億円
土地・建物等 (固定資産)	482.3億円	職員退職給付引当金等 (固定負債)	78.5億円
		出資金	347.5億円
		事業発展のための剰余金	86.9億円
合 計	829.7億円	合 計	829.7億円

* 「貸借対照表」は2017年3月20日現在のコープの財産状況を示す表です。

損益計算書

(2016年3月21日～2017年3月20日)

供給高	1772.5億円
供給剰余金	520.4億円
福祉剰余金	0.9億円
その他事業収入	42.5億円
事業総剰余金	563.8億円
事業経費	527.1億円
事業剰余金	36.7億円
事業外損益	8.7億円
経常剰余金	45.4億円
特別損益	△8.8億円
税引前当期剰余金	36.6億円
法人税等	1.9億円
法人税等調整額	△3.5億円
当期剰余金	38.2億円
繰越剰余金	3.7億円
当期未処分剰余金	41.9億円

※ 「損益計算書」は2016年度1年間の事業の結果を示す表です。

おうちCO-OP

供給高	1,116.6 億円	(前年比 101.3% 予算比 100.5%)
かながわ	667.3 億円	(前年比 100.6% 予算比 100.3%)
しずおか	391.6 億円	(前年比 102.8% 予算比 101.0%)
やまなし	57.7 億円	(前年比 100.1% 予算比 100.6%)
組合員数 (個人・グループ合計)	475,026 人	(前年比 101.3% 予算比 99.6%)
個人宅配	406,339 人	(前年比 102.8%)
グループ宅配	68,687 人	(前年比 93.1%)
ママ割・ほほえみ割登録組合員数		
ママ割	91,832 人	(前年比 139.6%)
ほほえみ割	122,983 人	(前年比 107.3%)
eふれんず登録組合員数	260,551 人	(前年比 106.7% 予算比 103.6%)
eふれんず利用人数 (週)	98,666 人	(前年比 106.6% 予算比 104.3%)

夕食宅配マイシィ

年間供給高	17.2 億円	(前年比 122.1% 予算比 107.9%)
かながわ	10.7 億円	(前年比 123.0% 予算比 108.7%)
しずおか	5.9 億円	(前年比 121.3% 予算比 108.5%)
やまなし	0.7 億円	(前年比 115.0% 予算比 93.9%)
年度末週間利用人数	11,732 人	(前年比 111.3% 予算比 106.5%)
年度末週間食数	60,615 食	(前年比 112.5% 予算比 107.4%)

店舗事業

供給高	590.9 億円	(前年比 94.7% 予算比 98.4%)
かながわ	462.1 億円	(前年比 96.3% 予算比 98.3%)
しずおか	126.4 億円	(前年比 89.0% 予算比 99.0%)
やまなし	2.4 億円	(前年比 94.8% 予算比 94.6%)
実利用組合員数	557,582 人	(前年比 95.5%)
月平均利用組合員数	373,175 人	(前年比 95.0%)
シニアパス発行者数	245,171 人	<small>※15年4月度よりパス自動化のため、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</small>
子育て応援パス発行枚数	8,402 枚	(前年比 84.2%)
2016年度店舗数	99 店舗	(2015年度店舗数 101 店舗)
かながわ	81 店舗	(大型店 15 店舗 中型店 31 店舗 小型店 35 店舗)
しずおか	17 店舗	(大型店 6 店舗 中型店 9 店舗 小型店 2 店舗)
やまなし	1 店舗	(中型店 1 店舗)

*実利用組合員数=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=月単位の利用組合員数の12カ月平均

*店舗数=年度末に営業している店舗数

共済

共済保有件数	422,692 件	(期首差 7,822 件 計画差▲1,480 件)
共済新規加入件数	32,832 件	(前年比 107.5% 予算比 91.7%)
共済給付受付件数	65,707 件	(前年比 97.9%)
共済給付金額	35.3 億円	(前年比 96.4%)

福祉事業

年間利用人数	28,192 人	(前年比 99.0% 予算比 98.5%)
期末ヘルパー人数	337 人	(前年比 100.9% 予算比 100.3%)

組合員よりユーコープに寄せられた声

宅配・店舗で聴いた声	7,320 件	eふれんずおすすめコメント	8,020 件
もしもしコープ	6,309 件	店舗拡大G担当者が聴いた声	4,950 件
商品お申し出	12,368 件	組合員活動で出された声	9,839 件
おうちCO-OPサービスセンター	887,808 件	CO-OP共済フリーダイヤル	6,892 件

合計

943,506 件

2016年度 取り組んだこと

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) 組織全体で組合員のくらしをよく知り、組合員の声を生かす取り組みを前進させ、最後まで責任を持って応えることのできる人と組織にします。

- ・組合員の声を積極的に聴くさまざまな取り組みが広がっています。
- ・いただいた組合員の声をもとに、組合員のくらしに寄り添った改善を進めています。
- ・店舗改装時にも、組合員の声を生かしています。

1. 「組合員の声を聴く、受けとめる、応える」取り組みが広がっています

組合員の声をメモに書きとめる取り組みを全店で開始しました。宅配センターや店舗では、メモの声をもとに「どうしたらよいか」を話し合い改善につなげています。メモの声やもしもしコープ、共済窓口などユーコープに寄せられる声を集めて共有化する「声の検討会議」には、2016年度から宅配センター長、店長や、各部の部長が月替わりで参加し、役員とともにグループワークをして組合員の気持ちに思いを巡らせ、ユーコープとしてどうしたら良いのか目線合わせをしています。



組合員の声はその場でメモに書きとめます

声の検討会議に参加して、組合員の声を皆で深掘りし、その方がどのような気持ちでその言葉を発したのかを考える良いきっかけになりました。自分の事業所でもこのような取り組みをやってみたいと思います。

おうちCO-OP横浜西部センター（横浜市戸塚区）センター長 宮崎 貴浩



集まった組合員の声を事業所内に掲示し、共有化・改善を進めています

2. 「お困りのことはありませんか？」の問いかけから

おうちCO-OPでは在宅組合員とのコミュニケーション向上や安心してご利用いただけることを目的に、配送担当者から積極的に困りごとをお伺いし、要望や疑問一つひとつにお答えする取り組みを8月よりスタートしました。担当者の声掛けにより「定期便の一時的な止め方を教えてほしい」「不在置き場を日の当たらないところに変更してほしい」といった質問、要望にお応えしました。

・おまかせ定期便の休み方が分からなかったのですが、簡単に休めることが分かり利用しやすくなりました。

・不在時のドライアイスを増やしてもらえることになり、安心して出掛けられるようになりました。

組合員の声

コミュニケーションを取る機会が増えたことで組合員との距離が縮まりました。また、組合員の不安を解決し、喜んでいただいた経験が配送担当者としての自信につながり、モチベーションの向上につながりました。

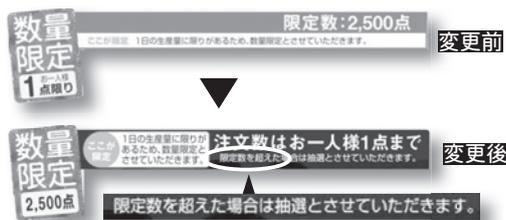
おうちCO-OP伊豆センター（伊豆市）供給マネジャー 鈴木 孝雄



3. おうちCO-OPに寄せられる声で改善を進めています

「組合員の声改善報告会」を定期的で開催し、おうちCO-OPサービスセンターに寄せられる声から課題を発見し、「お買物めも」やお届け明細書の表記など、よりわかりやすく使いやすくなるよう改善を進めています。

【事例1】数量限定の商品に「お一人様〇点まで」の表示しかなかったため、必ず1点は届くとの誤解を生んでいました。「限定数を超えた場合は抽選とさせていただきます。」の文言を追加しました。



【事例2】「蓄冷剤（保冷剤）に野菜やくだものが触れて傷んだ品が届いた」という声を受け蓄冷剤を使用する期間は、物流センターで商品と蓄冷剤の間に緩衝材をセットしてお届けしています。また、以前より意見をいただいていた、小さいサイズの冷蔵品の通い箱を導入しました。



半分のサイズの通い箱

4. お店の近くの組合員宅を訪問してご意見・ご要望を聴き、改善に生かしています

2016年度に改装を計画した店舗にお仲間づくり担当者を配置し、改装前・改装後に、店舗近隣地域にお住まいの人たちへの訪問を実施しました。お会いできた方からは、ご意見やご要望、店舗に対する評価などをお伺いしました。ご要望に基づき、以前に中止した商品や新たな商品の品ぞろえを行いました。

ご要望いただいた商品を品ぞろえしたことをその方にお伝えしたところ、「ありがとう」と言われ、とてもうれしかったです。

旭ヶ丘店（茅ヶ崎市） 職員



2017年度 取り組むこと

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) 組織全体で組合員のくらしをよく知り、組合員の声を生かす取り組みを前進させ、最後まで責任を持って応えることのできる、人と組織にします。

- ・ 宅配や店舗の利用の場面で聴いた声からくらしを想像し、想いをめぐらせて受け止めることを大切に、聴いた声から改善につながる取り組みを各事業所で進めます。組合員の声に応えた改善事例は機関誌などを通じてわかりやすく紹介します。
- ・ 宅配では配送担当者が組合員のお気に入り商品やその使い方を伺い、くらしを知る取り組みを進めます。組合員から聴いたくらしに役立つ情報は、担当者やお買物めも、eふれんずなどを通じて他の組合員に伝えます。
- ・ おうちCO-OPサービスセンターや電話注文センターにいただく組合員の声や配達時に担当者が聴いた声を分析し、商品やサービスの向上につなげます。
- ・ 共済では、加入時・支払い時のアンケートやお問い合わせの内容を共有することで、正確な情報を提供し、正しく受付ができるようにします。
- ・ 福祉事業では、ユーコープに期待される要望に応えるため、ヘルパーの育成や採用、専門教育の実施などを進め、サービス提供ができる体制を確保します。

※各事業本部の事業計画は58～61ページに掲載しています。

2016年度 取り組んだこと

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。

(2) 目の前の組合員にとってどうなのかをものさしに、経営基本方針に基づき、自らの判断で実行できる人と組織にします。

- ・ 経営基本方針に沿った実践事例を共有し、自ら学び、考える場として、「実践事例発表会」(※)を開催しました。
- ・ 部内報に実践事例を掲載し、組織全体で共有しました。

※経営基本方針に沿った好事例を、事例の実践者からおうちCO-OPセンター長、店長、本部職員が聴く会

1. 一人ひとりの積み重ねがユーコープの価値と力になっています

【事例1】 お休みの手続きを丁寧に案内

おうちCO-OP横須賀センター (横須賀市)
供給職員 石川 博之

連続でお休みされている組合員へ「2週以上のお休みなら手続きすると宅配サービス料が発生しません」というお手紙をお買物めもと一緒に届けました。気持ちよくおうちCO-OPをご利用してほしいとの思いから、組合員の状況に合わせておうちCO-OPの利便性を伝えるように努めています。



おうちCO-OP
横須賀センター (横須賀市)
供給職員 石川 博之

石川さんは、センター内でも常に穏和で、組合員に電話する際も組合員へ配慮しながら丁寧にご案内しています。配送先でも、組合員の立場に立った行動を心がけ喜ばれているのだと思います。



おうちCO-OP横須賀センター
供給主任 飯澤 和浩

忙しく注文書を出せていませんでしたが、お手紙をいただき、お気づきに感動しました。

組合員の声

【事例2】 一人ひとりに合った対応を心がけています

おうちCO-OP静岡センター (静岡市葵区)
供給職員 山本 繁生

配達時に会えない組合員が多くなる中で、安心して利用していただけるよう、細かな点にも気を付けています。例えば商品の置き場所の日当たりがよく、商品の保管温度が心配な場合、置き場所が急に変更されるといわずらされたのかと心配する人もいるので、こちらから「冷凍品は溶けていませんか?差支えなければ置き場所を変えさせてください」と伝えています。年へのべ1万軒以上配達をしていますが、配達に関する不具合でお申し出をいただくことはほとんどありません。



おうちCO-OP静岡センター (静岡市葵区)
供給職員 山本 繁生

山本さんはとても感じがいいので安心して利用しています。働いているので買い物が大変でおうちCO-OPの簡単・便利商品に頼りきり。きちんと届かなかったら本当に困ります。

組合員の声

【事例3】「この店で頼みたい」という気持ちに応じて

すすき野店(相模原市中央区) 副店長 児玉 友紀子

組合員さんから「お花のアレンジメントと一緒に果物のカゴ盛りを頼みたい」と言われました。小型店では果物のカゴ盛りは承っていませんが、近隣のユーコープの店にたずね用意できることになりました。よくこのお店に一緒に来ていた旦那さんの1周忌と納骨の法事に使いたかったとのこと。旦那さんの生前の好みに合わせた果物のカゴ盛りとお花のアレンジメントをお渡しすることができ、とても喜ばれました。

通常は承れないことを依頼されることは多々あります。「コープの商品がいい」「すすき野店で買いたい」と言われるとその気持ちがうれしく、大切にしたいので、できるかぎりお応えしようといつも努力しています。



すすき野店(相模原市中央区) 副店長 児玉 友紀子

【事例4】組合員との売場でのコミュニケーションを大切に

竹山店(横浜市緑区) (株)コープ水産 近藤 恵一

猛暑や大雨で来店者が少ない時でもいつも変わらず、明るく元気な声でおいしい食べ方とともに旬の魚をおすすめしています。組合員とのコミュニケーションやどんなご要望にも応える姿勢を大切にしています。

そんな中、パックからはみ出た刺身のつまを気にする組合員のしぐさを目にしました。鮮度やボリューム感・色合いを重視するあまり「手に取った時の清潔感」がおろそかになっていたと気づき、水産部門全体で改善しました。



竹山店(横浜市緑区) (株)コープ水産 近藤 恵一

2017年度 取り組むこと

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。

(2)目の前の組合員にとってどうなのかをものさしに、経営基本方針のもと、自らの判断で実行し、自ら学び、考えていく、人と組織にします。

- ・職員自らが考え、目の前の組合員のために実践できる組織にしていくために、「できている人・できている事業所から学ぶ」ことができるよう担当者間の交流の機会を増やします。
- ・職員が自ら考えて行動するきっかけとなるよう、組合員のくらしに寄り添った対応などの好事例を共有するツールとして、スマートフォンなどからいつでも閲覧できる「Web 部内報」をスタートします。
- ・組合員に喜ばれた事例や、働く仲間同士ですばらしいと感じた実践事例の共有を進め、組合員のために自らの判断で行動できる職員・パート職員を育成します。
- ・経営基本方針に沿った好事例を共有し、自ら学び、考える場として「実践事例発表会(※)」を開催します。
 ※経営基本方針に沿った好事例を、事例の実践者からおうちCO-OPセンター長、店長、本部職員が聴く会

※各事業本部の事業計画は58～61ページに掲載しています。

2016年度 取り組んだこと

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。

(3) 一人ひとりが大切にされ、私も役立っていると実感できる人と組織にします。

- ・おうちCO-OPでは「あなたにまっすぐ。表彰」、店舗では「ありがとう表彰」、2016年度から新たに参加と連携推進本部で「地域・くらし貢献表彰」を実施し、組合員から喜ばれた事例や優れた事例について各事業所での共有化と水平展開をしました。
- ・CO・OP共済契約者から共済担当者へいただいた「ありがとうの声」のカードに部長が「声」をいただいた職員・パート職員へのメッセージを加筆して担当者へ渡しています。

1. 2016年度「あなたにまっすぐ。表彰」

おうちCO-OP宅配事業本部では、組合員や地域の方・職場の仲間に喜ばれた優れた事例を表彰しています。

2016年度推薦事例数 5,061件(2015年度 4,931件)

【事例】不在組合員に手紙をお渡ししてコミュニケーションがとれるようにしています

おうちCO-OP平塚センター(平塚市) 委託スタッフ 二宮 春樹

おすすめ品の配達週にはお礼と食べ方や使い方を書いた手紙を入れています。担当コースが変更になる際には、組合員に安心してご利用を続けていただけるよう、次の担当者名前を記入してお知らせしています。

普段留守にしていますが、手紙が入っているので、おすすめ品を注文したことに対する感謝の気持ちが伝わり、「また買おう」という気持ちになります。担当者が変更になる際にもきちんとお知らせしてくれ、安心して配達を受けています。

組合員の声



2. ありがとう表彰

店舗事業本部では、職員・パート職員などの接遇で組合員にお褒めいただいた好事例を「ありがとう表彰」として表彰しています。表彰された事例は、すべての店舗で共有し、接遇レベルの向上につなげています。

2016年度472件 (2015年度494件)

【事例】組合員にとって役立つ情報を提供します

八千代店(静岡市清水区) デイリー部門 パート職員 瀬本 和代

組合員さんが小麦粉を見ていたので、「今日必要ですか?明日から粉類が10%引きとなりますが…」と声をかけると、組合員さんは「買い置きなので、安い時に買うわ。ありがとう」と言われました。翌日来店された組合員さんは、カゴの中を指しながら、「買いにきました。安いので2個と、これも買いました!ありがとう!」と喜んでくれました。

組合員の、その時求める物を提供するのが優先ですが、ときには、組合員にとって有益になる情報を伝えることも接遇につながるので、この事例を共有し、店内でこのようなコミュニケーションを取れるパート職員を増やしていきたいです。

八千代店 店長 海野 年起

組合員を考えたの対応に感心しました。

組合員の声



3. 「ありがとうの声」カードの取り組み

2015年度よりCO・OP共済契約者から共済担当者へいただいた「ありがとうの声」をカードにし、手続きをした職員、パート職員に返す取り組みをはじめました。カードには宅配センターでは共済部長が、店舗事業では店舗運営部長が「声」をいただいた職員・パート職員へのメッセージを記入し、渡しています。

2016年度上期実績
 宅配センター 282枚 店舗218枚

知人からのすすめで、加入時の1年以上前からCO・OP共済に入りたかったのですが、担当の福嶋さんが、親身になってくれたので、入りやすかったです。

組合員の声

今回、このようなうれしいお言葉、本当にありがとうございます。「どんなご相談でもお気軽にどうぞ!」という姿勢でいつも笑顔で共済カウンターに座っています。すべての組合員にCO・OP共済をお知らせし、加入していただくことが私の目標、夢です。

新沢田店(沼津市)共済担当パート職員 福嶋 晴美



4. 地域・くらし貢献表彰を開始しました

2016年度下期から県本部や福祉事業など、参加と連携推進本部で働くすべての人を対象に、経営基本方針に沿った取り組みで組合員や利用者に喜ばれた事例に対する「地域・くらし貢献表彰」を開始しました。この取り組みを通じて、経営基本方針に沿った行動が広がることをめざします。

【事例】振り込め詐欺を未然に防ぎました

コープケアサポートセンター旭(横浜市旭区) 訪問介護員 土屋 里美

サービス提供中、ご利用者の電話のやり取りが気にかかり、もしかしたらと思い本人の了解を得て電話を代わったところ、先方は突然電話を切ってしまいました。ご利用者に、最近不審な出来事などは無かったかお伺いしてみると、携帯電話に憶えのないクレジット請求のメールが届き、問い合わせの連絡をしたことがあったとのことでした。電話で何度も「身に覚えはない」と伝えても、先方からしつこくされて困っていたところをヘルパーが気づき、今回の対応につながりました。



2017年度 取り組むこと

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

(3) 一人ひとりが大切にされ、私も役立っていると実感でき、経営基本方針のもと、力を結集できる、人と組織にします。

- ・職員、パート職員などへの感謝の言葉の共有や、働く仲間への感謝の気持ちを伝える「ありがとうカード」の活動を通じ、感謝される行動に光をあて、褒める文化を育てます。
- ・新しくスタートする職員向けのツール「Web 部内報」を活用し、事業所や職員の小さな好事例も全体で共有できるようにします。
- ・組合員から「ありがとう」と言っていた事例を表彰する制度を組織全体で開始し、事例の共有を進めます。

(4) 事業を担うことと同時に、地域でのつながりを、深め広げていくことを大切にできる、人と組織を目指します。

- ・総代懇談会や秋のつどいなど、組合員が集う場にさまざまな立場の職員が参加し、交流を深めます。
- ・「宅配センターまつり」「交通安全教室」「おひるねアート」「冠ゲーム」など、地域や組合員との接点を増やして地域でのつながりを深め、広めます。
- ・宅配、店舗の全エリア部長と事業系、組織系の本部長、部長が一同に会する場を定期的に設け、地域でのつながりや事業と活動が連携した好事例を共有し、取り組みを推進します。

※各事業本部の事業計画は58～61ページに掲載しています。