

# 組合員の声を聞いて



「商品やサービスを利用して気づいたこと」や「くらしの中の困りごと」など、組合員から寄せられる声の積み重ねが、今日のコープしがをつくっています。生協を良くしていくために、組合員の声はとても大切です。声を聴く仕組みづくりにも力を入れています。

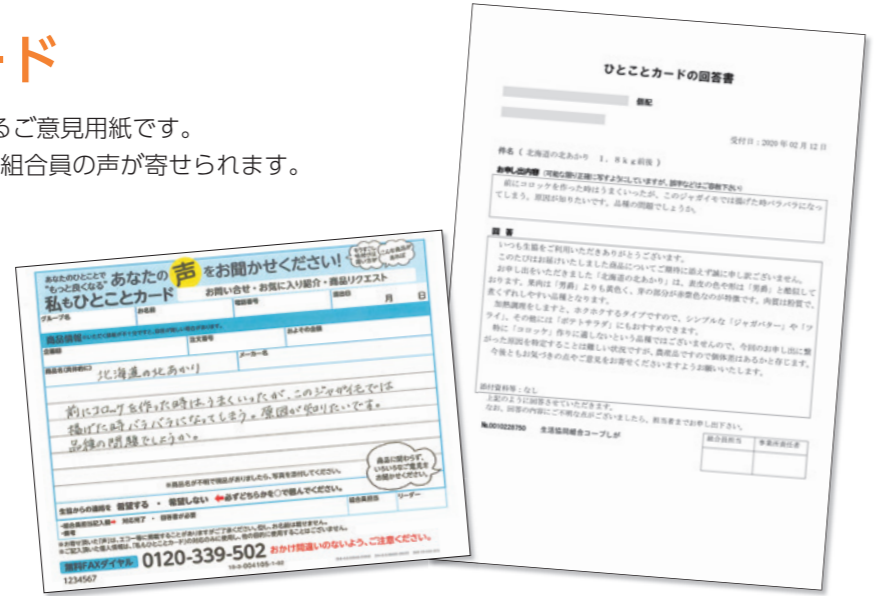
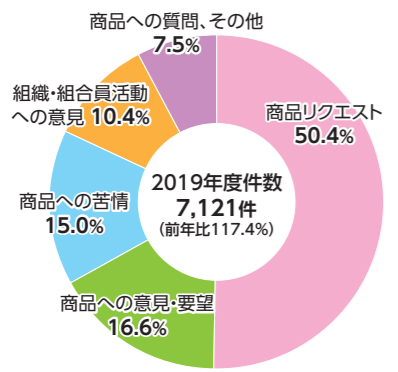
## 組合員コールセンター

9名～14名のスタッフで、毎日1,000件を超えるお問い合わせや電話での注文に対応しています。コールセンターをご利用の50%が60歳以上の組合員さん。丁寧・的確・スピーディな対応を心がけています。

●2019年度お問い合わせ件数：149,166件（前年比100.9%）

## 私もひとことカード

宅配の注文と一緒に気軽に提出できるご意見用紙です。商品リクエスト、質問、要望など様々な組合員の声が集まれます。



## 職員の声

苦情やご意見の電話は、「私たちに何とかしてほしい」「気持ちよく利用できるように改善して欲しい」という気持ちがあること。このような電話が入らないよう誠実に対応することが一番ですが、組合員さんの気持ちに寄り添う「共感」の気持ちから信頼関係が生まれると信じています。

組合員コールセンター 荒井 浩子さん



## ぱくぱくパーティ

お友達やご家族とコープ商品を食べながら、生協のことやくらしのことをおしゃべりしてもらい取り組みです。ぱくぱくパーティの商品を生協が無料でお届けし、おしゃべりの内容（ぱくぱくメモ）をご提出いただけます。おしゃべりの中から見えてくる「組合員のくらし」や、「生協への期待」は、方針づくりや運営に活かされています。

また、食から生まれるコミュニティとコミュニケーションが広がることをめざしています。



●参加人数：22,267人  
●ぱくぱくメモ：4,882枚

## 機関会議／組合員活動

生協は、組合員の代表である約500人の総代が、総代会で方針や事業計画を決定します。総代会に向けて総代の声を聴くために、県内23か所で懇談会を開催しました。※今年はコロナウイルスの感染拡大のため、40会場が開催中止となりました。



●総代から出された意見：1,567件

また、県下で展開される組合員活動も、組合員の声が集まる貴重な場です。

## 組合員の声から実現したこと

宅配では、天候の影響などで急遽予定していた商品（特に野菜など）をお届けできないことがあります。

