

cope CS ネット

中国・四国

生活協同組合連合会cope中国四国事業連合会報

発行
2015年3月20日

通巻40号

co·op 9生協の夢広がるネットワーク

会員生協 周年記念行事

生活協同組合おかやまcope

再建
40周年

2014年度は、「○周年記念」となる会員生協が多くありました。
会員生協では、様々な記念行事が開催されています。

生活協同組合しまね

創立
30周年

生活協同組合ひろしま

誕生
30周年

生活協同組合copeえひめ

合併
10周年

生活協同組合とくしま生協

創立
30周年

受話器の向こうの暮らしを見つめ、
地域への思いを込めたサービスを提供します。

copeCSネット組合員サービスセンター



CONTENTS

ページ

- ② copeCSネット 2015年度に向けて
- ③ 想いを届けよう!東日本へ 第18回重点商品学習交流会
- ④ 受話器の向こうの暮らしを見つめて ~組合員サービスセンター~
- ⑥ 会員生協
- ⑦ 周年記念行事
- ⑧ アレルギー表示推奨品目 「大豆」マーク表示の廃止について

コードCSネット2015年度に向けて



コードCSネット理事長
小泉信司

2014年度については、消費税増税や原

材料高騰による食品の値上げ等消費者には
厳しい1年であったと同時に、広島市での土砂

災害の発生をはじめとする大きな自然災害の
発生、様々な面で生活協同組合の役割が問わ
れる一年であつたともいえます。そのような嚴

しい事業環境の中、なんとかコードCSネット
として予算も達成することができましたし、

シニア高齢者向け媒体「しあわせごはん」の4会員生協での展開や適量企画・簡単便
利商品の企画等では変化する組合員のみなさんからも一定の支持をいただきました。
さながら、マーチャンダイジング（以下・MD）改革や新システムの
導入も道筋はついたもののいまだ終了していないこと、各事業の黒字化が実現できてい
ないことは大きな反省点となってしまいました。一方ではエコセンター稼働によりリ
サイクル事業も進めることができましたし、平和の折鶴昇華再生事業として作成し
た、カレンダーも多くの組合員さんから支持をいただきました。

2015年度は、増税・値上げ等により、更に消費環境が厳しくなることが予測さ
れ、事業環境は、品質・価格・サービス等すべての面で業態の垣根を越えた競争となり
ます。生協陣営も組合員の目線・立場・意見をしっかりと把握し基本に立ち返りなが
ら、競争に勝ち得る品揃え・システム・商品開発・ローコスト運営を進めていくことが
求められています。

2014年度のまとめ・事業変化をしつかり捉えながら、事業連合発足10周年とな
る2015年度は以下の方針・重点課題にそって事業運営を進めます。

基本方針のポイントは、コードCSネットの事業計画・予算を達成させ、会員生協へ
の経営貢献度をさらに高めることです。組合員・会員生協の声を聞きながら、一緒に
商品MD改革・事業改革に取り組むこと、そして夕食宅配やインターネット事業等新
規事業において、自社生産・新規システム導入等事業連合としても積極的に検討を
進めしていくことが必要です。そのためには会員生協とのコミュニケーションをさらに強
化し、様々な活動にも積極的に参加することが大切です。そのような基本方針のも
と、重点課題を以下のとおり会員生協とも確認し、確実に実行・成果をあげることで
貢献度を高めていきます。

1 会員生協事業計画の達成に向けて組織をあげて取り組み、コードCSネットの事業計画を達成させます。

2 商品の開発手順から品揃え・媒体問題まで、MDに関わる課題を整理し、
方向性を明確にしたうえで、改善・改革を計画どおりに実行します。

3 システム最適化Stage3.0の導入は、詳細の設計について会員生協に
貢献できるシステムとなるよう確認を行いながら進め、あわせてこれまで
以上の機能を持たせ会員生協の事業・運営に貢献できるシステムづくり
を行います。

4 コードCSネットで行う各事業の損益改善を進め、コードCSネット・会
員生協間の重複作業の削減や機能統合を行い、トータルでの損益改善に
取り組みます。

5 会員生協宅配事業への支援機能・体制を強化・充実させ、今まで以上に
組織として貢献すると同時に、全会員生協（特に四国地区4会員生協）と
のコミュニケーション強化をはかります。

6 中期3カ年計画で位置付けている将来の事業拡大・暮らし変化対応に対
応するための投資、計画づくりを進めます。

7 事業連合発足10周年として、多くの組合員さんに利用いただける商品の
開発・記念企画に全媒体で取り組みます。またハートコードおのみちを通
じての平和の折り鶴昇華再生事業を成功させます。

8 コードCSネット内の運営強化につとめ、東日本大震災支援や平和活動
等にも積極的に参加します。

右記8つの重点課題を設定・実行することで、会員生協・組合員に貢献できるよ
う、全員で進めていきます。

*「媒体」は商品案内チラシのことを指します。

想いを届けよう!
東日本へ



あたたかいご支援 ありがとうございました

コープCSネットでは、被災された生協、団体とメーカー・生産者にお届けする「復興支援金」として、
2014年4月1回～2014年12月5回までの対象商品の供給代金の一部を積み立ててまいりました。

2014年度の積立総額は、**15,484,916円**となりました。

集まった積立金は、中国地区四国地区9会員生協に振り分けます。2014年度の復興支援金の用途(復興支援団体への援助、被災者とのつながり応援や、被災地の産業復興の為の販売支援など)は、会員生協で決定されます。

2015年度の取組みについて 2015年度は、復興支援企画の対象範囲や期間を見直し実施します。

期間 2015年4月1回～9月4回

対象商品案内チラシ HelloCoop, CIEL, eats, CO-PAL, ここくる

*2015年度は、非食品は対象外となります。そのため、中国地区5会員生協の取組みとなります。

中国地区5会員生協の食品案内チラシで企画するコープCSネット開発商品、CSオリジナル商品にマークを表示し、1点につき1円を積立てます。

第18回重点商品学習交流会を開催しました

2015年2月19日(木)おかやまコープ オルガホールにおいて、コープCSネット第18回重点商品学習交流会を開催しました。重点商品学習交流会は、非食品商品部の商品を対象とした学習交流会です。当日は中国地区四国地区9会員生協から89名が集まりました。重点商品学習交流会の前半は、2015年度上期の重点商品について、商品ごとにブースに分かれて学習を進めました。後半は、2014年度下期の成功事例報告と優秀者表彰を行った後、商品ごとの9つのグループに分かれて分散会を行いました。分散会での9グループは、9会員生協の職員が会員生協の枠を超えて交流できるようにしました。各商品をおすすめするにあたって他生協の取組みを共有できるようになっています。グループ交流の中で、組合員さんの暮らしに根ざしたおすすめトークの確認や自生協に持ち帰って実践することなど、2014年度上期の取組みについて具体化していました。

最後に、会員生協ごとに分散会を開き、それぞれの生協で2015年度上期に取り組むことを明確化しました。

【学習商品(前半)】

商品名	ご協力頂いた取引先
ベルシーオ シリーズ	双日コスメティックス株式会社
吸湿マット+おうち丸ごと除湿シリーズ	株式会社アストロ
CO・OP 衣料洗剤	日本生活協同組合連合会 中四国支所 株式会社コープクリーン
ヨガハーブ シリーズ	伸栄商事株式会社
CO・OP コアノンロール	日本生活協同組合連合会 中四国支所 西日本衛材株式会社
UV対策衣料(アシックス 機能性ポロシャツ)	株式会社コーベヤ アシックス販売株式会社



分散会



ブースでの学習



優秀者表彰

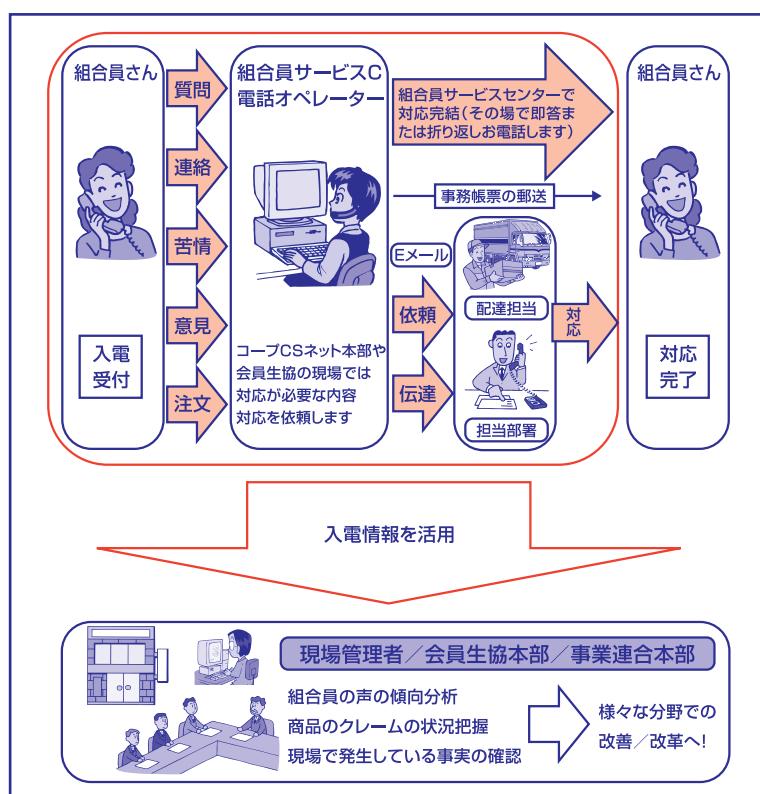
受話器の向こうの暮らしを見つめて

～組合員サービスセンター～

コープCSネット組合員サービスセンター（山口市）は、2012年4月に稼働を開始したコールセンターです。「受話器の向こうの暮らしを見つめ、地域への思いを込めたサービスを提供します。」を職場のスローガンに掲げ、日々、奮闘しています。現在、170名以上の電話オペレーターが在籍し、中国地区5会員生協の注文受付やお問い合わせに対応しています。

●組合員さんからは、 どんなお問い合わせがありますか？

1週間で平均28,200件のお電話（中国地区5生協合計）があります。お電話のうち65%が電話注文です。残る35%が様々なお問い合わせです。よく「コールセンター」イコール「クレーム受付センター」と思われるがちですが、本当にご立腹状態での苦情の入電は全体から見れば極めて少数派です。生協のコールセンターならではの特徴とも言えます。



全体の内訳(週平均)

	件数(週)	構成比
問合せC	9,900	35.1%
注文C	18,300	64.9%
計	28,200	100.0%

問合せ入電内容の内訳

分類	件数(週)	構成比 ()は注文C込み%
連絡	3,663	37.0% (13.0%)
問合せ	3,365	34.0% (11.9%)
手続き	1,386	14.0% (4.9%)
トラブル	1,436	14.5% (5.1%)
ひとこと	50	0.5% (0.2%)
小計	9,900	100.0% (35.1%)

●組合員のお問い合わせは、どのように対応・活用されていますか？

お問い合わせの多くは、組合員サービスセンターで対応完結できますが、返品申し出など、会員生協の現場で対応が必要な内容は会員生協に引継ぎを行います。また、入電情報はコープCSネットや会員生協で活用しています。

●つながりにくい時間帯はありますか？

ほぼ常時90%を超える応答率ですので、「つながりやすいコールセンター」であると言えます。比較的電話が多いのは、「お問い合わせ・注文」ともに「朝一番(8:30~)」と「夕方(16:00~19:00)」です。唯一、電話が混雑し掛かりにくくなるのは、注文の締切時間(19:00)直前の15分~30分間です。

●組合員サービスセンターの声から改善された事例

「商品案内カタログ『ふあみ～ゆ』の原材料表記の文字が見えにくい」という声を頂き、2014年9月1回より原材料の文字書体を変更しました。「FA生協食パン1.5斤」について「袋の形状が残ったパンを入れるのにふさわしくない、閉じられない」という声を頂き、2015年2月3回より包材を変更しました。改善の詳細については、コープCSネット公式HPのコンテンツ「組合員さんの声をかたちに」で紹介しています。

(<http://www.csnet.coop/activity/voice/index.html>)



吉森さゆりさんは、組合員サービスセンターでSVとして働いています。SVの業務は、オペレーターさんの教育・指導や業務フォロー、新人教育です。2012年4月に組合員サービスセンターが稼働してから教育した人数は、延べ200人。組合員サービスセンターのレベル向上のため日々、電話オペレーターさんたちと努力されています。現在、吉永さんと同じ業務をされている方は10名います。

以前はコープやまぐちで配送担当をしていました。コープやまぐちのコールセンターができた時に異動になり、コープCSネットで統合後も引き続き同じ業務をしています。

自分も配送をしていたので、配達担当者の大変さもよくわかりますが、コールセンターでは、組合員さんのお話をよくお聞きし、その向こうにある組合員さんの暮らしをくみ取り、組合員さんの目線での対応をするよう努力しています。



吉森さゆりさん

電話応対向上の努力は言うまでもありませんが、その他にも、電話オペレーターさん全員が、会員生協の現場やコープCSネット本部に、簡潔・的確に情報を伝える努力をしています。

お電話から情報入力まで、一人の電話オペレーターさんが対応する件数は、注文で1時間当たり13件、お問い合わせで1時間当たり7件くらいです。

お電話でお伺いした内容を、短い時間で簡潔にまとめて入力するのは、やってみると難しく大変な作業です。入力する時に、「何をしてほしい⇒理由」という形で入力するなど、担当者が一目で組合員さんの要望を理解できるように、本部職員が的確に組合員さんの要望を分類できるように、工夫してくれています。



さいごう
斎郷センター長



今現在の受注が○月△回か一目で分かる工夫をしています



生協ごとに情報が整理されています



個人情報を扱っているので、入室するには指紋認証が必要です



2014年度は、「○周年記念」となる会員生協が多くありました。2014年度を通じて会員生協では、様々な記念行事が開催されています。今回はその様子を紹介します!

生活協同組合しまね

2014年、生協しまねは創立から30周年を迎えました。2014年8月には、生協しまね創立30周年記念として平和講演会を開催し、「さいごのトマト」というテーマで、竹本成徳氏（元日本生協連会長）にご自身の被爆体験をご講演頂きました。

また、「島根県西部地域でもフェスティバルを開催してほしい」という組合員さんの願いと生協しまね30周年を記念して、浜田市で2014年9月20日（土）、松江市で2014年10月12日（日）と二つの会場でフェスティバルを行いました。フェスティバルでは、商品学習や組合員さんが実際に調理を行なう体験型のイベントを設け、たくさんの来場者でにぎわいました。

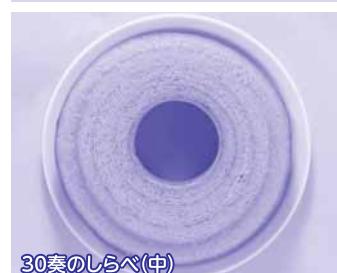
さらに創立30周年の記念商品として、組合員さんの声と共に考案した「創立30周年記念バウムクーヘン30奏のしらべ」を開発しました。創立30年にちなみ30層に焼き上げました。商品開発には大山乳業農業協同組合さんにもご協力頂きました。



コープフェスティバル浜田会場 生協しまね



30奏のしらべ



30奏のしらべ(中)

生活協同組合ひろしま

「広島県民生協」と「広島中央市民生協」が合併して、「生活協同組合ひろしま」が誕生してから、2014年で30年となりました。誕生30周年を記念してキャッチフレーズとロゴデザインを組合員さんから募集しました。キャッチフレーズは、「ありがとう30年 あなたとともに これからも」に決まりました。また、記念作文や記念絵画を組合員さんから募集し、入賞作品を生協ひろしまの公式ホームページで紹介しています。

商品の分野では、「誕生30周年を祝うアニバーサリー商品」として、地元広島の企業や生産者にも協力して頂き、広島と生協ひろしましさがぎゅっと詰まった特別企画商品を用意しました。「バウムクーヘン」「木の実と苺のタルト」「フルーツナツツケーキ」「広島県産塩蔵生わかめ」「れもんラーメン」「FACE沖縄もずく(3P)」「れもんロールケーキ」「世羅梨アイスバー」などの商品を宅配事業や店舗で販売を行いました。

2015年2月には、誕生30周年感謝まつりを広島県立広島産業会館（広島市）で開催しました。



誕生30周年感謝まつり ステージで「恋するフォーチュンクッキー」を歌って踊りました

生活協同組合おかやまコープ

1974年、おかやまコープの前身「岡山生協」が事実上倒産。その教訓を糧に、2014年には再建40周年を迎えることができました。

2014年度は、「おかげさまで40周年」として、トマト生産事業の開始、「コープフェスタ2014」開催、記念作文の募集、店舗での「一日店長」、県児童生徒絵画展への協賛、「たべる・たいせつ出前授業」の実施、ムーミン展への協賛など、さまざまな取り組みを行ないました。

トマト生産事業として、子会社である農業生産法人「コープファームおかやま」を設立し、瀬戸内市の耕作放棄地を活用して「コープはれとまと」を生産・供給しています。就労継続支援A型事業所「ハートコープおかやま」も開設されました。組合員さんに安全・安心でおいしい岡山県産トマトを届けることはもちろん、耕作放棄地の活用や障がい者の就労支援を進めています。

また、9月27日(土)に開催された「コープフェスタ2014」には約130団体の取引先や生産者・メーカーの方々が参加し、2万5千人の来場者でにぎわいました。



コープファームおかやま



コープフェスタ2014_おかやまコープ

生活協同組合とくしま生協

とくしま生協は、2014年11月26日で創立30周年を迎えました。

創立30周年を機に、「わたしたちは 家族の笑顔と ありがとうの輪を広げます
関わりあうことで成長しあい、 幸せの実感を広げます 徳島のすみずみまで、
健康でいきいきとしたくらしを広げます」に理念を変更しました。

2014年7月には、創立30周年記念レセプションをグランヴィリオホテル(徳島市)で開催しました。

2014年10月には、創立30周年記念行事として「とくしま生協フェスティバル」をアスティとくしま(徳島市)の大ホールで開催し、約5,000名の組合員さんにお越し頂きました。ステージでは、「思い出から未来へ」をテーマとした創立30周年記念ソング「スマイル・コープ～これからもずっと～」を披露しました。記念ソングの歌詞は、とくしま生協の組合員さんから募集しました。ゆるキャラが集結(コーすけ・ラブコも登場)し、多くの組合員さんと一緒に創立30周年を祝いました。



多くの組合員さんと30周年を祝いました とくしま生協



とくしま生協フェスティバル

生活協同組合コープえひめ

「アイコープ」と「えひめ生協」が合併して、「生活協同組合コープえひめ」が誕生して、2014年4月に合併10周年を迎えました。コープえひめは、この10年間で組合員は大きく増加し27万人近くになるなど、県下全域をカバーする愛媛県最大の生協として、愛媛県の組合員さんの暮らしを支えながら歩んできました。

2014年10月1日には合併10周年を祝して、これまでコープえひめを支えて頂いた行政やお取引先・団体などの代表の皆様にお越し頂き記念レセプションを松山市で開催しました。レセプションでは合併10周年を記念した事業として、カンボジアで地雷処理や地域復興支援活動を行っているNPO法人に、カンボジアでの学校建設費1棟分の寄付の贈呈を行いました。組合員さん向けには各種還元企画を実施するとともに、地域の大学とのコラボ企画でお弁当を開発しました。また、職員向に、合併10周年記念職員実践事例発表会を開催し、合併10周年を祝うとともに、事例研究に学び、交流を深めました。



コラボ弁当 コープえひめ



コープえひめ合併10周年
記念レセプション

合併10周年記念レセプション コープえひめ

アレルギー表示推奨品目「大豆」マーク表示の廃止について

コープCSネットでは、アレルギー物質のカタログ表示は、義務表示7品目(卵、乳、小麦、そば、落花生、えび、かに)と推奨表示品目「大豆」をご案内していましたが、**2015年4月1回の商品案内チラシより法令により表示が義務付けられている7品目(卵、乳、小麦、そば、落花生、えび、かに)**の表示に変更しました。

*紙面表示変更に伴い、eふれんず(インターネット注文)及び「おしえてNet」でもアレルギー推奨表示「大豆」のマーク表示を2015年3月16日(月)より廃止しました。

*「母の日ギフト」は先行して3月4回配布分より「大豆」マークの表示を廃止しています。

*大豆に限らずアレルギー物質でお困りの方には、コープCSネット公式ホームページのコンテンツ「おしえてNet」(<http://www.csnet.coop/oshiete/>)で原材料をご案内しています。尚「おしえてNet」で原材料表示ができる商品などについては、ご利用の生協へお問合わせをお願いする告知をしています。

【紙面イメージ:2015年3月4回まで】



【紙面イメージ:2015年4月1回より】



毎日の暮らしにもっと喜びを!

コープCSネットでは、4月1回から商品案内チラシのリニューアルをしました!

中国地区5会員生協の食品案内チラシでは、お手軽料理の新コーナーがスタートします。その名も「下ごしらえ不要!あっちゅ旨!キット!」ご家庭で『煮る・焼く・蒸す』などの加熱調理をするだけで、簡単におかずができる商品を紹介するコーナーです。

「ふあみ～ゆ(隔週配布)」の商品は、多くの組合員さんの声を受け、4月1回より翌々週お届けから翌週お届けに変更になり、より便利になりました。子育て世代にあったベビーフードやおむつ、アレルギーと上手につきあっていただくための商品を紹介しています。

「美味食彩」は、「味彩Plus」と「うまいもの宅配」がひとつになったチラシで4月1回から登場します。全国の美味しい商品をバイヤーが厳選しています。商品は、生協職員がお届けするものは翌週配達、「宅配商品」とある商品は翌々週を目安に宅配便でお届けします。

「ふあいんLife」は、栄養補助食品が独立したチラシで、4月2回から登場します。チラシの配布は隔週、商品は翌週配達です。

いずれも中国地区四国地区9会員生協で配布します。

新登場するチラシは、「美味食彩」と「ふあいんLife」の2種類。



お詫びと訂正

コープCSネット便り39号P2におきまして、誤植がありました。ここに訂正させて頂きます。

(誤)「急激な円高により商品価格の上昇」

(正)「急激な円安により商品価格の上昇」