

とやま生協 食の安全・安心の取り組みレポート

file.5

2023.5

発行元

とやま生協 総合品質G

2022年度取り組んだ内容と2023年度取り組むこと

とやま生協では「安全な商品を、安心して利用したい!」という組合員さんの願いにお応えするため、さまざまな取り組みを行っています。

商品お申し出※1 削減

2022年度 商品お申し出 1,116品
(計画1,300品、計画比86%)

コープ北陸と連携し、お申し出削減に取り組みました。
とくに前年お申し出が多く発生した農産品の産地から
物流センターまでのリードタイム短縮や工程管理を強
化したことで、計画比84%と削減できました。

2023年度は

さらにお申し出を削減するために農産品の品温管理向
上に向け蓄冷剤の運用について見直しを検討します。
また、農産品のお申し出が多く発生した時の点検を強
化します。

※1 商品に対する不具合・不良のご連絡をいただくことを「商品お申し出」と呼んでいます。

お申し出対応満足度

商品の不具合・不良に関するお申し出をいただいた
際に、回答書と一緒にアンケートを配布しています。
その中でいただいた声をもとに「お申し出いただいた
際の対応」の評価を重視し、DVDや演習問題を使用
してお申し出対応に関する学習会を行いました。

2022年度のお申し出受付時の
評価は4.11となりました。
(5点満点)

2023年度は

引き続き商品お申し出対応に関する学習会を行い、
担当者の対応品質を高めます。

担当者によるお届けミス削減

組合員さんが宅配事業を安心してご利用できるよう、配送担
当者によるお届けミスの削減に取り組んでいます。
荷崩れやお届け場所の間違いなどが発生したことを受け対策
として、ラッシングベルト(荷
崩れ防止)の導入、配送地図
の修正などの取り組みを実施
しました。

2023年度は

ミスの内容の傾向分析を行い、対策を協議・実施することでさら
に削減をすすめます。

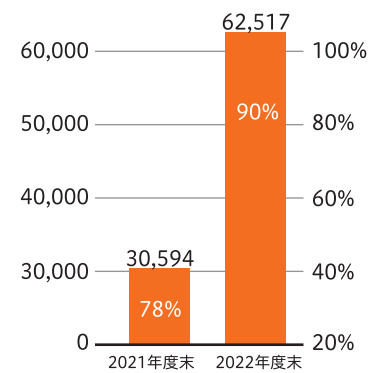
食物アレルギー情報登録率

万が一の商品事故に備えて、組合員
さんご家族の食物アレルギー情報の
把握に取り組んでいます。
2022年度は、未登録者への個別の
案内などを年4回実施し、新たに
5,388名の組合員さんに登録いた
だきました。カタログ発行組合員に対す
る登録者数は62,517名、登録率は
90%となりました。

2023年度は

食物アレルギー情報登録に取り組
んでいる目的をわかりやすく配信
し、未登録の組合員さんへ登録を
呼びかけます。

【食物アレルギー情報登録者数】



— OCR(注文書)発行組合員に対する登録率
■ アレルギー情報登録人数
*富山県生協とCO・OPとやまの合併により登録人数が
増加しています。

©2021年度は富山県生協実績

食の安全・安心の取り組み広報活動

とやま生協の宅配・店舗・福祉の安全安心の取り組みについて、年間4回の
組合員向けチラシを配布しました。

また、とやま生協3ブロックのまつりに
「手洗い体験コーナー」を出店し、手洗
いの重要性の体験をメインに、楽しく学ぶ
活動を行いました。

(10/22富山、10/29西部、11/5東部—
合計300名)

2023年度は

とやま生協の食の安全・安心の取り組みは、四半期ごとにチラシ配布と共に
SNSと連携してお知らせします。特に配送センターや物流センターでの取り
組みについてお伝えします。



▲手洗い体験コーナーの様子

\\ アンケートご協力のお願い \\

ご意見・ご感想やもっとこんなことを知りたいなど
★ アンケートのご協力をお願いいたします。★

アンケートに回答いただいた方の中から、

20名様に宅配でつかえる

300ポイントプレゼント!!

アンケートへの回答はこちらから

アンケート受付期間

2023年5月8日～5月26日まで

◎当選者の発表はポイントの付与をもってかえさせて
いただきます。

