

消費者志向自主宣言 2020年度フォローアップ

2021年7月23日
生活協同組合とくしま生協
理事長 大久保 秀幸

(1)理念

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暮らしを広げます。

(2)取り組み方針

- ・ 消費者一人ひとりの家族の幸せと、かけがえのないくらしの実現をめざします。
- ・ ご意見、ご要望、苦情などを素直に聴き、そこから、商品の品揃え、しくみなどに反映していきます。
- ・ 買うことを通じてありがとうを広げることで、地域のみなさまが幸せになることをめざします。
- ・ 地域の食生活、食文化、地域文化を豊かに育むことに努めていきます。

(3)商品事業で大切にすること

新型コロナウイルス感染症対策

店舗では、レジにおいて、いち早く飛沫防止シートを設置し、試食ができない中、料理見本やポップで案内しました。また、除菌にも対応した店内用のお掃除ロボットを導入しました。宅配では、商品のお届け時にもマスクの着用を行い、配送トラックに手指消毒のためアルコール消毒器を導入し、安心して利用してもらう環境を整えました。

地元の商品取り扱いを増やしてほしいとの要望から

阿波市で「ぶとう」を生産されている原田農園を訪問し、生産者と顔の見える関係づくりと店舗での「シャインマスカット」の取り扱いを行い、たくさんの支持と利用が高まりました。

商品モニターの取り組み

生協で企画している「キャンディチーズ」「とろりヨーグルト」「トマトが入ったたまごスープ」「野菜たっぷりドレッシング」「スハダモ（化粧品）」「コアノンロール」のモニターを子育て世代の組合員さんから募集し、316名の応募がありました。抽選で134名の方にモニターをお願いし、商品を使った感想を寄せていただき、広報しました。



【店舗：飛沫防止シート】



【原田農園さんとの交流】



【モニター募集案内】

(4)職員行動基準

ありがとうカード

職場の仲間からの「ありがとう（感謝）の気持ち」を見える形に、「ありがとうカード」が年間約1,100件寄せられ、120人の方に「理事会賞（ありがとう表彰）」表彰が行われ、職場に感謝の気持ちが広がりました。

こーぶる倶楽部

毎月部内報を発行し各事業所で優れた職員の事例報告、お仕事レポート（どんな仕事をしているの？）、理念や方針に沿った実践を掲載し、職場全体で共有し理解し合うこと、協働する人づくりと職場づくりをめざしています。

安全運転

ドライブレコーダーを活用して危険通知・違反通知を共有することで、昨年より安全運転への意識の向上することができました。引き続きメンバー全員での危険事例の共有と、事故・違反、危険運転ゼロをめざしていきます。



【ありがとうカード】



【ありがとう表彰】



【こーぶる倶楽部】

(5)声を活かすしくみ

よかったよ&よくするカード

主に商品に関する問い合わせや要望については様々なお声をいただいておりますので、できるだけお一人おひとりへお応えすることや実現することを目標とし取り組んでおります。2020年度については1,764件のお問合せがありました。

お申し出カード

主に商品全般に関する不具合（全ての商品・サービス等）についてのご意見への対応と回答を行っております。2020年度は531件、みなさまにご納得いただけない場合もございますが、できるだけご理解いただけるように努めております。また事業所では事例交流を行いながら、より丁寧で適切な対応をめざしています。

「あなたの声をきかせてね（アンケート）」

みなさまの日々の暮らしに関する想いや願い、とくしま生協へのご意見ご要望は、1,447件アンケートが寄せられました。みなさまから寄せられた声については理事会で共有・交流、話し合いながら、次年度以降の方針づくりに反映できるよう取り組みました。



【問い合わせカード各種】



【あなたの声をきかせてね】



【理事会での共有・交流】

(6) 社会とのつながりを大切にした取り組み

- 「徳島県との包括連携協定」、「徳島県・徳島県内24市町村との高齢者等の見守り協定」に沿って、消費者ネットワークで定期的開催される会合（メンバー要請1市1町）、徳島県主催の見守り等の研修会へ参加しました。
- 地域包括ケアシステムについて、1市第1層協議体メンバー、1市第2層協議体メンバーとして協力と連携、地域学習会に参加しました。
- 徳島県と連携して子育てに温かい社会づくりをめざし、徳島県在住満1歳未満のお子さまがおられるご家庭に応募形式での全員プレゼントとして、「はじめましてBOX」を継続して取り組みました。
- ハートフルコープとくしま、ステップアップコープとくしまの事務所兼作業場を開設し、新たな事業の拡大と障がい者雇用の拡充をすすめました。
- 徳島県から新型コロナウイルスの感染拡大に便乗した悪質商法への注意喚起や詐欺対策のチラシ配布を行ったことが評価され「新型コロナウイルス感染症対策功労賞」を受賞しました。
- 7月には、板野町と「大規模災害時における物資供給の応援に関する協定書」の調印を行いました。
- 8月のとくしま森林づくり交流のつどいでは、森林CO₂吸収量証明書の交付式に出席し、国土緑化推進機構理事長感謝状を受け、2月には、森づくり事業「パートナーシップ協定締結式」に参加しました。
- 「令和2年7月豪雨支援募金」「東日本大震災被災者救援募金」「ハンガーフリーワールド」「ユニセフ募金」「24時間テレビ」等、募金活動に取り組みました。
- 子育て世代を応援する「げんきっず体操」は、新型コロナウイルス感染防止のため、げんきっず体操の喜多先生といっしょに「おうちでげんきっず体操」とし、YouTubeにて配信しました。
- 2020年度からスタートした、消費者庁新未来創造戦略本部との共同で「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」を実施、9,000名を超える組合員さんがアンケート調査に協力しました。
- とくしま生協が消費者志向経営に関する活動を積極的に展開したとの理由で、徳島県より、「消費者志向経営推進事業者表彰」を受賞しました。
- 地球温暖化防止の取り組みとして徳島県が実施した「アースバトン〜活動の輪を徳島から世界へ〜」に参加し、リサイクル活動などを動画で発信しました。



【おうちでげんきっず体操】



【消費者庁との協力】



【アースバトン】