

# すばやい対応や 丁寧な調査と回答を進めています。

## 『お申し出管理』部門

### 『お申し出管理』部門の役割

組合員サービス管理部の『お申し出管理』部門では組合員の皆さんからいただいたお申し出(商品苦情など)を管理し、商品の改善や商品事故防止につなげる役割を担っています。『商品お申し出受付カード』を受付後、お取引先へ調査を依頼し、お取引先からの調査報告を点検、確認後、組合員への回答書を作成しています。

### お申し出の概要

- ①2009年度にコープネットが会員生協から受付したお申し出は約35,000件(前年比76%)で、餃子中毒事件前の2006年度の水準までに減少しつつあります。また、業態別ではコープデリ宅配が約9割、店舗が約1割となっています。
- ②2009年度からは、新たにコープにいがたのお申し出の調査・回答も受託しました。
- ③内容別では製品不良や腐敗・カビ、性能・機能が大幅に減少しました。



各事業所から届いたお申し出品

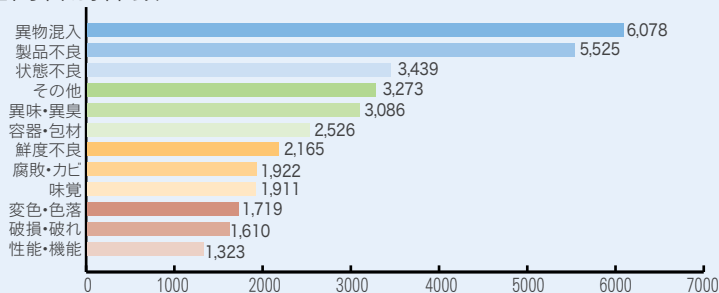


デジカメでお申し出品の画像を撮影

### 商品分野別件数

部門名	2009年度	2008年度	前年比
農産	7,992	9,918	80.6%
水産・畜産	4,289	6,183	69.4%
日配	7,097	10,634	66.7%
食品	4,707	7,280	64.7%
非食品	9,972	10,980	90.8%
その他	520	412	126.2%
合計	34,577	45,407	76.1%

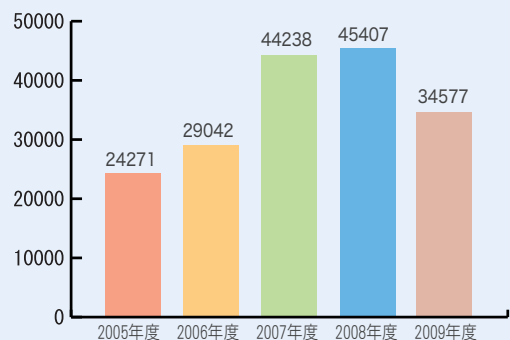
### 内容別件数



### 会員生協別件数

生協名	2009年度	2008年度	前年比
いばらきコープ	3,425	4,759	72.0%
とちぎコープ	1,612	2,030	79.4%
コープぐんま	1,752	2,624	66.8%
ちばコープ	8,675	11,082	78.3%
さいたまコープ	5,800	7,878	73.6%
コープとうきょう	9,174	13,087	70.1%
コープながの	3,456	3,945	87.6%
コープにいがた	680	***	***
その他	3	2	150.0%
合計	34,577	45,407	76.1%

### 年度別件数



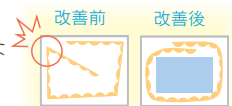
### 09年度特徴的なお申し出事例

#### Q. うなぎ蒲焼で舌がしびれた!

A. 添付の山椒が原因。和歌山県産のぶどう山椒に由来する独特の辛味成分が関東ではなじまなかったものでした(関西では同様のお申し出はなし)。

#### Q. 『エンボス巻きす』簡単に切れた、割れた!

A. 包装形状が運送時の衝撃を受けやすかったことが原因。包装方法を改善し、衝撃による亀裂発生防止と金型の修正をおこなうよう改善。



# 『お問い合わせ案内センター』部門

## 『お問い合わせ案内センター』部門の役割

組合員サービス管理部の『お問い合わせ案内センター』では、電話やメールで組合員からのお申し出を受け付けています。商品に関する問い合わせを中心に、生協への意見・要望・不満の声など、関連部署と連携しながら対応にあたっています。お申し出は丁寧に承り、正確な回答を迅速に行うことを目指しています。

## お問い合わせ案内センターの概要

- ①2008年度以降、コープデリコールセンターの稼働開始に伴い、お問い合わせ案内センターのフリーダイヤル件数は前年比42%まで減少。新たな業務としてコープデリコールセンターで受け付けた商品関連問い合わせへの対応業務が年間8千件を超え、業務の3分の1を占めるボリュームとなりました。
- ②電話でのお申し出の75%が商品に関する内容です。コープデリ宅配の法人加入の促進に伴い、学童保育所などからのアレルギー物質確認依頼の件数が急速に増えつつあります。

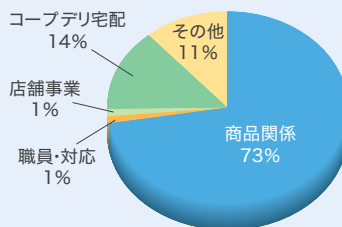
## 2009年度受付内容内訳

	電話	メール
商品関係	※15,063	1,725
職員・対応	232	145
店舗事業	264	125
コープデリ宅配	2,875	2,965
その他	2,356	1,033
総計	20,790	5,993

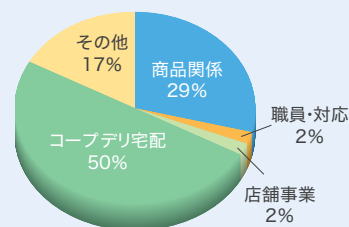
※電話の『商品関係』のうち、8,212件は『コープデリコールセンター』からの依頼を受けて対応



## フリーダイヤル受付内容内訳



## メール受付内容内訳



## 09年度のお問い合わせトピックス!

### 胚芽精米

- \* 普通に炊いていい?
- \* 玄米との違いは?

### 新型インフルエンザ関連

- \* マスクなんかかして手にいれたい
- \* マスクの購入は公平にして

### スクワッド

- \* 容器がかわったけど中味は一緒?
- \* 購入したい (どこのお店で買える?) (次の企画の予定は?)



## 教えて!!博士!

### お申し出で季節がわかる?

季節がかわり、気温上昇とともに農産品の傷みのお申し出が増えてきます。これは流通過程での温度差の影響を受けやすくなるためです。

また、暑くなると「卵の白身がべちゃっとしている」とか「牛乳が氷っばい」といったお申し出が増えます。

人間同様、暑くて鶏や牛も水をたくさん飲むからなのですね。

