

欠品・点数制限について

組合員の皆さまには、多数の欠品や点数制限でご迷惑をおかけしております。
この間、寄せられているご質問について、Q&A形式にてご報告させていただきます。

……… 誌面に案内のない **点数制限** について ……



**2点注文したのに、
1点に修正されて
届きました。**

たいへん多くのご注文をいただいております。「このま
すべてを受注すると物流がパンクしてしまい、多くの
商品がお届けできない」という状態が続いています。
そのため、急遽、生協側の都合で「お一人1点のみ」など
の「**点数制限**」をさせていただいております。「いつもヨー
グルトを3つ頼んでいるのに1つしかこなかった」など、
ご迷惑をおかけしています。申し訳ございません。



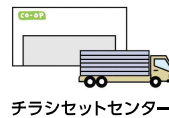
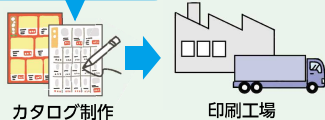
**1点しか注文できないなら、
カタログにあらかじめ
書いておくべきでは？**

『ハピ・デリ!』などのカタログは、**配布する約1カ月前**に掲載
する**内容が確定**しています。その後印刷し、明細書と一緒に
袋に入れ、ご注文の1週前に皆さまにお配りしています。
そのため、例えば水曜日に「緊急事態宣言が発出された
から、来週のご注文が増えそうだ!」と予測がついたとし
ても、すでにカタログがお手元に届いたあと、もしくは
印刷が終わったあとになりますので、**誌面上でのご案内には間に合わない状況**となっています。



《カタログがお手元に届くまで》

ご注文の約1カ月前



ご注文の1週間前



**「お一人1点限り」と
ある場合、必ず1点は
届くのでしょうか？**

より多くの方に商品をお届けできる
よう、お一人あたりの点数を制限させ
ていただいております。それでもご利用
が集中し、メーカーの生産能力や物流
の輸送能力を上回るご注文をいただ
いた場合は、**やむをえず「欠品」とさせて
いただく場合があります。**



**届けられない商品を
カタログに
載せないでほしい。**

ご注文の量に対して、生産や輸入量が不足
することが予想される商品については、
**カタログ誌面の修正が間に合う
ところから順次ご案内を中止し
たり、数量限定(抽選)でのご案内
に切り替えるよう見直しを進
めています。**



**今後、どのような商品が届かなくなる
可能性があるのでしょうか。**

海外ではロックダウン(都市封鎖)のため、
生産・製造が極端に落ち込んでいる国や地域
があります。その影響で、生活用品・雑貨品・
フルーツなどの**輸入が滞る可能性**があります。



.....急遽の**欠品**について.....



お店に普通に並んでいる商品が欠品となるのはなぜですか？

新型コロナウイルスの感染拡大による利用の増加を受けて、この間実施している「**点数制限**」により、物流機能が停止してしまわないよう対応してきました。しかしながら、3月以降、**それだけでは対応しきれない状況**が続き、現在、多くの欠品を発生させてしまっています。



コープデリ宅配では、月曜日コースの組合員からお預りしたOCR注文書を火曜日に集計し、注引量を予測します。

1日分×約5倍=1週間分の商品数



その時点で、物流センターで通い箱にセット可能な商品点数を明らかに超える予測となった場合、上限数を超えた分を欠品とすることで、物流センターの機能が麻痺しないようにしています。

1週間分の商品数 > 物流の上限



「どの商品を欠品にするか」は、非常に多くの商品を欠品にする必要があるため、とくに多くのご注文をいただいている商品から選ぶことになり、皆さまには大変なご迷惑をおかけしています。



欠品の対象になる商品の決定は、ご注文と並行して行っているため、皆さまが注文する前にあらかじめ欠品商品を案内することができていません。このような状態はしばらく続くと思われるかもしれません。誠に申し訳ございません。

物流センターは、通常の110%程度なら対応が可能ですが、直近の4月5回では昨年の150%を超える注引量となっています。今後、こうした状況を少しでも改善するため、一部のチラシ・カタログを一時休止させていただくことを検討しています。



私たちコープデリ職員は、「一人でも多くの組合員に1つでも多くの商品をお届けしたい」という思いのもと、新型コロナウイルスに感染しないよう十分に留意しながら配達を行っています。上記のように、現在、多くのご不便、ご迷惑をおかけしておりますが、何卒ご理解、ご協力の程よろしくお願いたします。