

欠品・点数制限について

組合員の皆さんには、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、「このまますべてを受注すると物流が麻痺してしまい、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いる。「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。



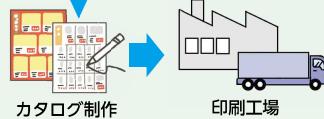
1点しか注文できないなら、
カタログにあらかじめ
書いておくべきでは?



『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週前に皆さん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



「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。

また、商品の扱い数そのものを減らすよう取り組んでいます。今後、カタログ上で「ご案内できなくなつた」と掲載したり、商品が減って空白のままとなることが増えていく予定です。



.....急遽の欠品について.....



世の中に流通して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、商品をセットする集品センターの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、注文量を予測します。



1日分×約5倍=1週間分の商品数

その時点で、集品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、集品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、皆さん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ので、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ます。誠に申し訳ございません。



集品センターは、通常の110%程度なら対応が可能ですが、5月に入ってからも昨年の130%を超える注文量が続いています。

現在、こうした状況を改善するため、「ぐるめぐり」「ぷち・ハピ！*」の一時休止、「いつでも注文*」の冊子の配布数削減などを行っています。このことで、商品をセットする作業の効率化を進め、欠品を少しでも減らせるよう取り組んでいます。

*コープクルコ対象外のカタログです。



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ひいたします。

コープデリ生活協同組合連合会