# お申し出レポート

## お申し出とは

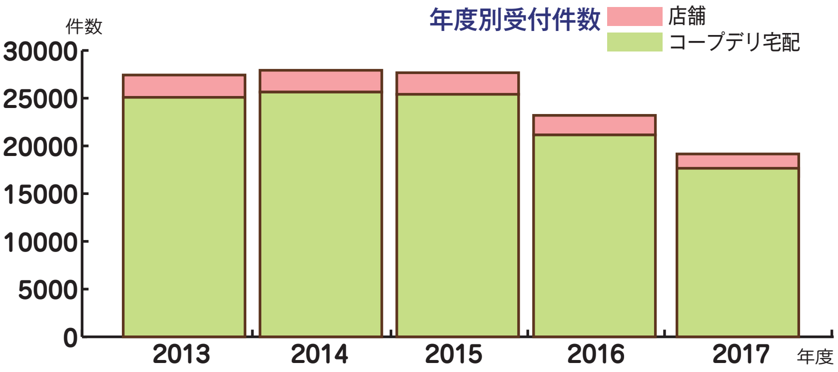
コープでは、組合員から寄せられる商品に関するご指摘をお申し出と呼んでいます。組合員の不安を受け止め、調査を行い回答します。

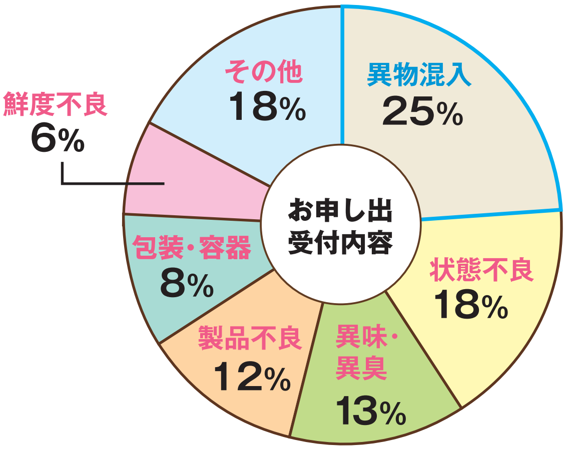
## お申し出管理部門の役割

- 組合員から寄せられたお申し出を管理します。
- お申し出に迅速に対応します。調査を行い、その結果をわかりやすくお知らせします。
- お申し出データを蓄積・分析し、商品の品質向上・事故防止に役立てます。

## お申し出受付概要

2017年度に受け付けたお申し出は20,417件でした。農産品の品質向上や物流改革等で鮮度不良等のお申し出が大幅に減少しました。全体のお申し出が減る中、異物混入に対する意識は継続して高く、約４分の１が異物混入のお申し出でした。




- 毎日、その日のお申し出内容を点検する会議を開催し、商品事故につながるお申し出がないかを確認しています。
- 改善につながる内容や多発傾向にあるお申し出に関しては、商品担当やお取引先へ情報提供を行い、商品の改善につなげています。

## ご存知ですか、こんな事例

「知らなかった」ことによる不安でお申し出になる事例も多くあります。組合員広報誌のＱ＆Ａコーナーにお申し出の事例や実際の写真を掲載して組合員のみなさんへお知らせしています。

### はちみつの場合

**Q** 容器の底に白いものがあります

**A** はちみつは、**糖分が多くて水分が少なく、糖分が結晶化しやすい食品です。**結晶ができるのは、はちみつの主成分であるブドウ糖の作用によるもので、結晶化を促進する要因としては、保管温度、結晶の核となるものの存在、振動などがあります。**自然現象によるものなので品質に問題はありません。**結晶を溶かすには、ぬるま湯に容器をつけ、時間をかけてゆっくり溶かしてください。

### エキストラバージンオリーブオイルの場合

**Q** いつもと違う味がします

**A** 通常のオリーブオイルは精製し風味を調整しているのに対し、**バージンオリーブオイルは精製しておらずそのままの風味を生かしています。**そのため味にばらつきが生じます。同じ産地であっても、その風味は収穫年や時期により異なり、商品の味に影響が出ます。
また、原材料の**オリーブの個体差によって、時には苦味や辛みを感じる場合もあります。**これはオリーブオイル特有の風味です。ご了承いただき安心してお召し上がりください。

●2017年度のお申し出と組合員の声の報告にコープクルコの数値は含まれていません。