

2025年秋のブロック別総代会議Q&A(11/8~25)

Q&Aは、より正確で説明を分かりやすくするために理事会として加筆・修正しました。

発言順を含めて当日の回答と異なる部分があります。(ご感想などは回答なしの場合があります。)

※ 連合会などへ要望として出すことが必要なご意見は巻末にまとめました。

【東毛ブロック 11月17日(午前) 会場:コープぐんま本部】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	コープデリ宅配を利用していますが、配送担当の方がまめにおすすめの商品を教えてくれたり、笑顔で気配りがとても良かったりと、感謝しています。	担当者の対応についてのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。安心してご利用いただけるよう、今後も一層丁寧な対応に努めてまいります。
2	生協から自宅の固定電話に電話が来ることがありますが、色々な詐欺があるこのご時世なので、なかなかすぐに取る気になれません。留守番電話にメッセージを入れてくれるので、確認してから折り返し電話するようにしていますが、このご時世なので電話に頼らない連絡方法、たとえば注意チラシなど検討してもらえるとありがたいです。	主にご注文用紙をお預かりできなかった場合にご連絡しています。お電話が不要の場合は、配達担当者に申し出ていただければ、お電話をしないようにできます。
3	福祉事業に関してですが、色々な取り組みをされて改善されていることが見て取れてとても良かったです。今後、自分達が利用する立場になることもあり得るので、福祉事業について見学会や学習会などの学びの場があると良いと思いました。	来年度から職員1名が増え体制が確保されることから、施設長、ケアマネはじめ各事業所の管理者と連携を図り、組合員、職員向けの学習会を推進していくよう考えています。
4	ドラッグストアの進出も中野店に影響したとありましたが、今後の店舗事業を長期的に考えて継続維持していくとしているのか教えて欲しいです。店舗で買い物をすることを楽しみにしている方は多いと思うので、ぜひ店舗を存続させて欲しいです。	コープぐんまの店舗事業は、宅配事業とともに地域にお住まいの組合員へのお役立ちのために維持継続していくかなければならないと考えています。その為に、商品や売場、サービス向上により一層努力し、経費削減についても更にすすめて持続可能な事業を目指します。
5	様々な企画を毎回開催していますが、中々参加人数が増えていないというようなことも伺いました。やはり告知や宣伝、人員募集の方法についても工夫が必要ではないかと思いました。	幅広い世代の方にご参加いただけるよう、SNSを活用した宣伝を強化します。
6	企画の参加で知り合いになった方に、家のことでサポートしていただいたことがあります。人と人とのつながりがとてもありがたいと感じました。	コープの活動を通じて、人と人とのつながりを実感していただけたことを大変うれしく思います。今後も機会を大切にしていきたいと考えていますので、ぜひ引き続きご参加ください。
7	コープ会に入っているとスマイルコットに参加できないのが残念です。	現在のルールではコープ会の方はスマイルコットに参加できませんが、もしスマイルコットで興味のある企画があればブロック委員が教えることも可能ですので、ご相談いただければと思います。

8	今ご自分が介護が必要になるとを考えると、介護認定や養子縁組、訪問介護など、介護関係に関する勉強会があるとありがたいです。	来年度から職員が1名が増え体制が確保されますので、組合員、職員向けの学習会を行う予定です。
9	中野店が閉店するのはとてもさみしいです。中野店が閉店となると東久方店もとても心配です。	中野店の営業終了につきましては大変申し訳ありません。東久方店は老朽化のため今年度に改修工事を行い、引き続き、継続するための物件探査を行います。
10	中野店が閉店になった後、移動店舗はどうなりますか？	新井店に拠点を移して継続します。大きなコース変更はせず、到着・帰着時間を調整して新コースの作成を進めています。
11	スクロールの商品はお店でも買えますか？いつも店舗で買い物をしているので、お店でも買えたらとても便利だと思います。	スクロールの商品は店舗で購入することはできませんが、店舗に併設されているステーションでのご利用をご検討ください。詳しくは宅配センターへご相談ください。
12	コープデリ宅配を利用していますが、二人暮らしなので少量の注文になってしまい、申し訳ないなという気持ちになってしまいます。	少量でも遠慮なくご利用ください。
13	ひとり暮らしや家族の好みが違ったりすると、商品が余ってしまうことがあるので、少量サイズの商品が充実してくれるとありがたいです。	多様なニーズに対応した品揃えで「選べる」「自分に合った商品を便利に利用できる」ことを大切にと考えています。
14	コープデリ宅配の担当者が毎回違う人が来ます。挨拶もなく手配りニュースも入ってこなくなってしまい、とても残念です。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。欠員の影響もあり代配が発生するケースが多くなっております。代配時にも挨拶や手配りニュースをしっかりとお届けできるよう、今回のことセンターアドバイス・委託社員にも共有し、改善していきます。該当の組合員へはセンター長からお詫びいたしました。
15	カタログ配布不要にすると手配りチラシも入らなくなりますか？	カタログの配布を不要登録されている方にも、手配りチラシはお配りするルールとなっています。
16	東久方店を利用していますが、箱入りトマトがとてもお買い得でいつも買うのを楽しみにしています。最近行ったら無くなっていたので、ぜひ品揃えを強化してもらえると嬉しいです。	スポット的に展開をしていた商品のため、在庫数量がなくなり品揃えから外れてしまいました。今後は十分な数量を確保できるように努めます。
17	東久方店のトイレですが、もう少しきれいになつたら嬉しいです。	売場のトイレについては、皆様からの要望もあり4年前に改修を行いました。スペースが限られており、大規模な改修には至りませんでしたが以前との比較では改善はすすみました。「快適」な状態を維持継続する為に、日々の清掃とメンテナンスを徹底していきます。
18	東久方店ですが、店内がちょっと寒いので、温度調整をしてくれると嬉しいです。	これまで夏は暑く冬は寒いと、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。今夏に2機のエアコンを設置しましたので外気温にあつた温度調整を心がけます。また、故障している内側自動ドアの修理を行いました。気持ち良くお買い物ができる環境作りを進めていきます。

19	コープのお店でも少量のお惣菜の品揃えが増えると嬉しいです。	少量規格やバラ商品は、現代の家族構成や高齢化している世帯年齢からは必須の品揃えと捉えております。1個単位、少量単位が可能な商品については品揃えに努めてまいります。
20	今後店舗に買い物に行くこともできなくなることを考えると、とくしまのような移動店舗や、お店の商品をおうちまで運んでもらえるサービスがあると良いと思いました。	商品の配達は、コープみらいでは実験導入しています。今後の検課題として受け止めさせていただきます。
21	移動販売について、昔ながらの両開きのタイプで桐生の方にもあると嬉しいです。そこに来た方とお話ができるのを楽しみにするようなコミュニティーの場になるのではないですか。	現在の移動店舗を軌道に乗せましたら、他の地域での導入を検討したいと思います。
22	くらたすの活動会員をしていますが、今回の資料でも紹介があつさりだったので、もっとくらたすについてお知らせを取り上げて欲しいなと思いました。	「くらたす」の活動は、地域での組合員とのつながりを深め、コープの活動を支える上で非常に重要な役割を担っております。その取り組みが十分にお伝えできておらず申し訳ございません。今後は「くらたす」の活動報告をより多くご報告できるように掲載するスペースの確保について見直し情報発信の充実に努めます。
23	今色々な企業が宅配事業に参入してきていますが、まだコープデリ宅配を利用したことがない方にコープの良さを伝えられるような、「コープデリはここが違う」というアピールポイントがあると良いなと思いました。	多くの企業が宅配事業に参入する中で、コープデリ宅配の強みを分かりやすくお伝えし、まだご利用いただいている方にも魅力を感じていただけるよう努めてまいります。
24	配達担当の方は感じの良い方が多いですが、個人の資質が大きいので、より一層の職員教育を期待しています。	担当者への温かいお言葉を頂戴しありがとうございます。引き続き、コープデリ地域担当10か条、60秒の接客達人の行動を徹底し、組合員に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
25	コープぐんまフェスタは高崎開催で東毛からは遠いので、太田方面でも開催して欲しいです。以前にあったふれあい試食会のようなものを開催して欲しいです。	コロナ禍で3年以上の中止を経て、一昨年より全県1会場のコープぐんまフェスタを実施しています。従来のような県内5~6会場にメーカーさんにしていただくスタイルは、ぐんま独自の取り組みでしたが、昨今の働き方改革や下請法の関係など、再開は難しいのが現状です。
26	コープのお店にある食パンが値段の割にはとてもおいしいです。もっとPRした方が良いのではと思います。	ぐんまのお店のベーカリーは連合会管内でも支持が高いため、食パンはもちろん、その他のパンもおすすめを強化します。
27	コープデリ宅配アプリで、商品の到着時間がどのくらいになるか分かるので、グループで集まるときにとても便利です。	
28	コープデリ宅配のぐんまじまんページにたまに出る梅が孫のお気に入りで、掲載されるのを楽しみにしています。	
29	コープデリ宅配を利用していますが、とても安心で商品も充実していてとても助かっています。紹介にあったような高級なものも買えるのであります。	
30	くらたすの活動会員をしていますが、手伝いに入っている時間に宅配の商品が届きます。配達担当の方と利用会員さんがとても親しそうにお話ししているのを見てほっこりしました。	

【東毛ブロック 11月18日(午前) 会場:太田市浜町勤労会館】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	新井店をよく使いますが、地場野菜がとても新鮮で良いです。	お褒めいただきありがとうございます。店長から地場野菜の生産者へ皆さんのお声をお伝えしたいと思います。生産者の方も一生懸命お野菜を作っているので、ぜひこれからもご利用をお願いします。
2	コープデリ宅配のカタログに掲載されている商品をお店で取り扱ってくれると、お店を利用する人が増えるのではないかと思います。	宅配の人気商品はできるだけ取扱いできるようにしていきます。物流上の問題で店舗の扱いが難しい商品もありますが、要望が多いものは取扱いを検討することになりますので、ぜひご意見をお寄せください。
3	移動店舗ですが、中野店がなくなったらどうなるのでしょうか?どうしてもお店まで買い物に行けない方や、宅配の注文書を書くのが大変な方には、移動店舗が来るのがとても楽しみだと聞いています。ぜひ継続して欲しいです。	移動店舗は行政からの要請で邑楽町や板倉町、千代田町のエリアで開始しました。行政から「ここに来て欲しい」という場所を停留所に設定しています。中々利益が出ず赤字の状態ですが、社会貢献という位置づけで継続しています。中野店営業終了の際には新井店を拠点として営業できるように、現在調整を進めています。これからも行政と連携をとりながら、進めていきたいと考えています。
4	新井店の組合員室ですが、契約アンペアを大きくしてくれたとのことでまだ電子レンジやIHクッキングヒーターなどを同時に使うとブレーカーが落ちてしまいます。また、お湯が出るようにしてもらえると、油汚れが落としやすくなるのであります。	現在、あらためて電気業者に調査を依頼しています。快適な組合員活動が行えるように改善をすすめます。
5	太田市のOTACOですが、新井店でもOTACOカードを使えるようにして欲しいです。	OTACOは、新井店では現在アプリ利用のみが可能です。OTACOカードが利用できるように、太田市へ行政訪問した際に要望としてお伝えしたいと思います。
7	コープデリ宅配のコールセンター導入ですが、コールセンター職員から該当センター(桐生)から折り返しお電話しますと言われたのに、センターから折り返しの電話がありませんでした。お願いした内容はきちんと対応してもらえていたのですが、宅配センターに直接電話連絡できなくなってしまった不便になりました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。コールセンターはコープデリグループの会員生協全てで導入を行いました。これによってどのセンターでも同じレベルのサービスを提供することができます。また、ご意見など様々な情報をコールセンターで一括集約することで、今まで以上に情報の分析や把握、サービスレベル向上につなげることができます。まだ導入したばかりでご迷惑をおかけしてしまうこともありますが、改善を進めていますので、これからもよろしくお願ひします。
8	移動店舗の車両ですが、年配の方には階段の乗り降りが大変なのはという声がありました。昔ながらの跳ね上げ扉の車の方がコミュニケーションも取りやすくて良かったのではと思います。	コープぐんまで移動店舗を開始する時に、先行している他生協の車両を参考に現在の車両を導入しました。現在の事業状況からは「増車」や「車両買い換え」が容易にできる状況ではありません。今後の参考とさせて頂きます。
9	広報誌「チホっと」の企画募集のお知らせをよく見ていています。応募すると当落の案内がハガキで來るので、分かりやすくて良いです。	

10	新井店のトマト(4~5個入り)がとても安くておいしいです。
11	新井店の商品の陳列がとてもきれいで買い物しやすいです。

【東毛ブロック 11月19日(午前) 会場:コープぐんま本部】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	東久方店を利用しているのですが、雨漏りがあったりとても老朽化しているお店です。今後東久方店をどうしていく方針を教えて欲しいです。	東久方店についてご不安にさせてしまい申し訳ございません。東久方店は当時投資したものは全て償却が終了していますが、直接剩余でプラスマイナスゼロという状況です。東久方店に数億円の投資をしてしまうと毎年赤字になってしまふため、大きな投資ができていないというのが現状です。一方で、雨漏りのようなこともありましたので、屋根や外壁、天井など衛生面や安全面を考慮した修繕を行うことにしました。今後も、移転先を探しながら、どのような対応ができるのかということについて継続的に検討を進めていきたいと思います。
2	桐生市内は年配の方が多い地域なので、買った物を家まで届けてくれる配達サービスを検討して欲しいです。	近隣生協での展開内容を確認し、どのような対応ができるのか検討いたします。
3	他の店舗ではほぺたん広場といった交流の場があるとききます。そういった子どもからご高齢の方までの多世代交流ができるサロンのようなものができるのがコープの良さだと思うので、東毛の店舗でもそいつたサロンができると嬉しいです。	ほぺたん広場は、地域の組合員さんにスタッフとして参加していただくことで実現できています。以前は東毛地域でもサロン展開や協力をしていましたが、コロナ禍以降中止になっていますので、今後検討させていただきます。
4	コープデリ宅配を利用していますが、在宅なのにチャイムを押さずに商品を置いていく担当者がいます。きちんとチャイムを押して欲しいです。	宅配では地域担当10か条という基本行動を決めています。その中にチャイムをキチンと鳴らすことが定められていますので、事例を共有して、全員が対応できるように進めています。
5	コープデリ宅配のポイントの使い方が分からず、配達担当者に聞こうと思っても忙しそうで中々聞けずにいます。	ポイントのご利用方法について、分かりやすいご案内ができるよう検討します。また、ご遠慮なく配達担当者にご相談いただければと思います。
6	中野店の閉店はとても悲しいです。邑楽町の組織率は高いのに、なぜ売り上げに結びつかなかつたのかなと疑問に思いました。	中野店は、店舗が老朽したこと、周辺にドラッグを含む競合店の出店などにより、利用客数も減ってしまいました。対策等も継続的に取り組んできましたが、赤字を克服することができませんでした。
7	移動店舗についてあまり報告がありませんが、供給高の状況やエリア拡大についてはどうなっていますか？	新井店に拠点を移して継続します。大きなコース変更はせず、到着・帰着時間を調整して新コースの作成を進めています。エリア拡大よりも東毛地区の移動店舗の損益改善を優先しさせていただきます。

8	今朝採れどうもろこしは東久方店では取り扱いがありませんが、配送ルートの問題でしょうか？	コープデリ宅配限定の企画となっているため、店舗では今朝採れどうもろこしは取り扱っていません。今朝採れということで生産者の方は夜中から収穫し、朝までに納品をしていただくことが必要です。各地の生産者に呼びかけながら徐々に取り扱い事業所を増やしたいと考えています。
9	以前は地場野菜生産者との交流会がありました。その際にお野菜の調理方法を教えてもらったり、安くお野菜が買えたりとても良かったです。ぜひ企画して欲しいです。	今の体制と行っている企画との調整も含めて課題とさせていただきます。
10	コープデリは他の生協にくらべてオリジナル商品というのが少ないイメージがあります。洋服から何から色々取り扱っていますが、どこへ向かっているのかなという不安があります。	コープデリグループのカタログは、組合員さん商品を選べることも大切にしています。コープデリグループで掲げる一定の基準を満たしていることを前提に、NB商品を含め多くの商品の取り扱いがあります。一方で、商品数が多すぎるというご意見もいただいていますので、他生協の取り組みも参考にしながら商品を絞っていくことも検討します。
11	年配の方には、スマホでなにかするというのは使いづらく面倒に感じてしまいます。	eフレンズ教室等も企画しますので、参加等もご検討ください。
12	店舗と宅配、どちらにウェイトを置いて運営していますか？	店舗事業、宅配事業ともに生協にとって重要な事業です。どちらかを重視していることはありませんが規模が大きいのは宅配です。店舗事業は損益改善を進めて継続的に運営できるよう対策を講じています。宅配事業は全県の組合員を事業の対象として利用の強化をすすめています。
13	急に配達曜日変更のお知らせが来て、配達曜日が前に移動したので注文が間に合わない時がありました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。配達曜日が変わった際は前もって丁寧にお知らせするよう、改善していきます。
14	米不足ということで、宅配では抽選販売になっているのに、店舗に行くと普通に販売しています。お店では普通に買えるのに宅配で抽選のはなぜですか？	ご不便をおかけして申し訳ございません。次年度までの供給計画を立てるためには、新米がすべて出そろい、収穫量を把握することが必要です。宅配分は店舗在庫とは別で、配送できる量(物流キャパ)に限りがあるため、需要が供給を大きく上回りやすく、公平に配分する必要があります。一方、店頭販売は各店舗ごとに仕入れ量が分散しており、来店客向け在庫を通常通り販売できる仕組みになっているからです。
15	コープデリ宅配でeフレンズを利用していますが、お気に入り登録機能がとても便利です。	
16	コープデリ宅配を利用していますが、重たいものを運んできてくれるの、とても助かっています。	
17	配達担当者の気配りが良く、とても感謝しています。	

【東毛ブロック 11月21日(午前) 会場:館林文化会館】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	中野店の閉店のお知らせですが、コープデリ宅配でもお知らせに掲載してほしかったです。	中野店の営業終了に関するお知らせのご案内について、明細のお知らせ欄を使うなども含めて検討します。
2	中野店は閉店してしまっても、移動店舗は継続して欲しいです。	新井店に拠点を移して継続します。大きなコース変更はせず、到着・帰着時間を調整して新コースの作成を進めています。
3	中野店が閉店した後は、どこかで店舗を新設する予定はありますか？国道354号沿いにスーパーを出店できるように土地の用途変更するとの情報があります。このあたりはスーパーがないので、中野店に代わる店舗ができると嬉しいです。	中野店は建物が老朽化していたため、特別対策店舗に設定するよりも前に近隣への移転を検討していました。候補地がいくつかありましたが、専門の業者に経営シミュレーションを依頼してみると売り上げ見込みが出店基準を満たしておらず、断念となっていました。新店については今後も情報収集を継続し判断していきます。
4	新井店に置いてない商品を中野店で購入していましたが、そういう商品は新井店でお願いすれば購入できますか？	商品でお店で取り扱って欲しい商品があればまずは店長やサービスカウンターにお声がけください。連合会管内で取り扱い店舗があれば発注することも可能ですし、取り扱い要望商品として承ることもできます。定番商品として陳列となりますと、棚割の問題もありますので、検討とさせていただきます。
5	福祉事業部の報告にあった「尻上げ体操」とはどのようなものですか？良いものであれば自分もやってみようと思います。	立ち上がるための筋肉、体を起こして座るための筋肉など、年齢と共に衰えてしまった筋肉を動かすことで筋力を保つ運動になります。研修に行っている職員が帰任すれば、福祉事業に関する学習会も開催できるようになるかと思います。
6	コープ会では、これまで中野店で商品を購入して、組合員室やステーションで料理を行っていました。新井店まで買いに行くのは遠いので今後どうしたらよいか相談したところ、コープデリ宅配で商品を購入してもらえばということでした。宅配ではカタログに載っている商品が多いため探すのは大変だし、自分用の買い物も一緒にするのでお金のことも大変だしで、今後活動をどうしていくか悩んでいます。	中野店の営業終了によって、ご不便をおかけして申し訳ございません。中心となる商品を宅配で購入し、野菜などは近くのスーパーで買い足すといったかたちでも大丈夫ですので、ぜひご検討ください。
7	宅配を利用してないので、お店で掲示や配布している広報誌やブロック委員会ニュースが情報源でしたが、今後はどこから情報を得たら良いでしょうか？また、お店がなくなることで知り合いと情報交換などする機会も減ってしまい、つながりが無くなってしまう不安もあります。	中野店の営業終了によって、ご不便をおかけして申し訳ございません。ほぺたんアプリや店舗LINE、コープぐんまホームページなどで情報を発信していますので、ぜひアプリやLINE登録をご検討ください。

8	中野店のお惣菜の種類があまり代わり映えしないので、レパートリーを増やして欲しいです。	登録されている商品の中からの選択になりますが、変化をつけられるよう検討してみます。
9	コープデリ宅配の事故件数が増えたとのことですが、どんなことがあるのでしょうか？	今年度は重大人身事故は発生していません。車と車の往来事故もありますが、多くは組合員さんのお宅の埠に擦ってしまう、プラスチックのマンホールに乗り上げて割ってしまうといった事故となっています。
10	コープデリ宅配11月2回掲載の「糀の恵みの三五八たくあん」というものを買ったのですが、酸っぱい味がしておなかを壊てしまいました。他にもそのような方は居ましたか？	現在のところ、同様のご意見や体調不良の報告は確認されていません。センターでお申し出対応として調査させていただき回答させていただきます。
11	中野店の閉店ですが、駐車場を直したばかりだったのにとても残念です。特別対策店舗になったというのは聞いていたけど、あまり危機感が伝わってこなかったです。もっと閉店への危機感が伝わっていたら「なんとかしなきゃ！」と利用者が増えたのではと思います。	特別対策店舗となった場合の対応について振り返りを行い、再度検討いたします。
12	中野店では、鮮魚コーナーと惣菜コーナーの両方にアジフライがありますが、何か違いがあるのでしょうか？	鮮魚コーナーと惣菜コーナーにあるアジフライは、原料の仕入れ先が異なります。どちらも自信を持っておすすめできる商品ですので、ぜひ食べ比べていただき、お気に入りのアジフライを見つけてください。
13	コープぐんまフェスタの会場がいつも高崎方面で遠いので、東毛地域でも企画して欲しいです。難しいのであればバスを出してもらえれば嬉しいです。	会場については、大人数が来場可能な場所というところで西毛寄りとなっていますが、東毛に近い地域でも良い会場がないか調査・検討します。また、コープぐんま70周年の取り組みを現在協議中なので、バスの手配についても検討いたします。
14	ふれあい試食会が希望ですが、小規模で良いので各地域に寄り添ったイベントは開催できませんか？	従来のような県内5~6会場にメーカーさんに来ていただくスタイルは、ぐんま独自の取り組みでした。コープデリグループの各会員生協もフェスタ形式の企画を開催しており、コープデリグループだけで8回メーカーさんをお呼びすることになるので、昨今の働き方改革や下請法の関係などにより、これ以上の対応は困難になっているのが現状です。ご提案のあった視点を変えた小規模のイベントについて検討させていただきます。
15	館林ステーションを利用していますが、駐車場が狭くとも出入りが危ないです。また、道向こうの月極駐車場に止めてしまう人が居るせいか、月極駐車場に止めないでくださいという注意書きがステーションのドアに掲示されていますが、ドアを開いて並んでしまうと目に付かないでの、ドアじゃないところに掲示した方が良いと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。宅配事業部とも相談して、どういったことができるか検討いたします。

16	店舗事業の取り組みで紹介されていた北関東限定商品のお弁当はコープ会で試食できますか？	試食品代一人あたり300円(税抜き)の範囲内の補助で不足分は自己負担となります。試食可能です。材料発注の都合もありますので、ご利用の7~10日前までにご注文いただければ必要数をご用意できます。
17	社会貢献の取り組みでお米の寄付について報告がありましたが、とても素晴らしい取り組みだと思いました。	
18	これまで手数料がもったいないと宅配をステーションで利用していましたが、今日の会議で個人別配達でもシルバー割引を使えば配達手数料が無料になると初めて知りました。ただ、ステーションは時間のしづりが少ないというメリットもあります。	
19	OCR注文書ですが、購入した履歴が色付きで分かりやすくなっているのでとても便利です。	
20	コープデリ宅配を利用していますが、配達担当の方がとても親切で、おすすめ商品を教えてくれたり、気配りができていたりとても素晴らしいです。	

【東毛ブロック 11月22日(午前) 会場:大泉町公民館】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	中野店の閉店に関するハガキが届きましたが、中野店を利用する知人から「ポイントカードや宅配、共済はどうなるのか？」といった相談をたびたび受けます。そういう不安を解消するための説明会だと思うのですが、あのハガキの文面ではこれからどうしたらよいのかと不安に感じてしまう方が多いのではないでしょうか。	中野店閉店に関するお問い合わせの7~8割程度が宅配や共済を利用しているけど続けるには手続きは何をしたらよいかについてです。分かりにくい内容で申し訳なかったと反省しています。今後のところで、店舗へのお知らせの掲示や店内放送など、どのようなことができるか検討していきます。
2	中野店の閉店に関するハガキはどの範囲の方に送られているのでしょうか？	過去1年間に1度でも中野店を利用したことのある組合員さんにお送りしました。ご利用があっても、ポイントカードの提示がないと、対象外となります。また、中野店の近隣にお住まいの方でも、宅配のみご利用の方にはハガキが送られていないので、明細でお知らせすることなども検討していきます。
3	中野店の建物は取り壊すのでしょうか？	中野店は建物はコープぐんまのものですが、土地は地主さんから借りています。契約では建物を撤去してから返却することになっていますが、地主さんからは、できれば代わりの業者を見つけて欲しいとの意向も伺っていますので、建物の売買も検討しています。
4	近隣に新しい店舗というのは考えているのでしょうか？	中野店は建物が老朽化していたため、特別対策店舗に設定するよりも前に近隣への移転を検討していました。候補地がいくつかありましたが、専門の業者に経営シミュレーションを依頼してみると売り上げ見込みが出店基準を満たしておらず、断念となっていました。新店については今後も情報収集を継続し判断していきます。

5	移動店舗はどうなるのでしょうか？	新井店に拠点を移して継続します。大きなコース変更はせず、到着・帰着時間を調整して新コースの作成を進めています。
6	コープぐんまは環境や平和の取り組み、社会貢献の取り組みなど、とても素晴らしい取り組みをしていると思いますが、利用者にはあまり知られてないと感じています。私自身はブロック別総代会議などで知る機会がありますが、広報誌などに載っているとはいえたの方はあまり知る・気づく機会が少ないと思います。こういった生協ならではの良さを利用者さんによく伝えられれば、価格競争に囚われない付加価値として競合店と差別化できる強みになるのではないかでしょうか。	新たな方法も含めて発信を行っていますが、ご指摘の通り十分に周知ができていません。色々なことを試していきたいと思います。
7	ブロック別総代会議の資料について、紙がもったいないと意見を出していましたが、今回スライドが2UP表示の資料になっていて良かったです。1ページに2スライドでも文字がきちんと読めるので、紙の節約になって良いと思います。	総代さんの資料について、今年度は事前に1UP・2UP・資料データの3種類の中から選んでいただき、お送りしています。2UPの資料はページもめくりやすいとご好評いただいている。資料の変更のご希望があればお気軽に総合企画室にご相談ください。
8	宅配を利用していますが、最初の頃はとても便利に使っていたのですが、だんだん年を取ってくると注文するのが億劫になるし、重複して注文してしまうことも増え、辞めてしまおうかなと感じるようになってきました。高齢者向けのサービスは何か検討していますか？	シルバー割引の対象者向けに、フルフォトOCR注文書というものがあります。文字も大きく写真も載っているため見やすいという反面、掲載商品数が少ないという欠点もあります。また、専用タブレットの貸し出しは登録のハードルはありますが、eフレンズが使えるようになると過去の履歴を見たり購入金額がすぐに分かったりととても便利ですので、ぜひご検討ください。登録方法・操作方法は配達担当や宅配センターにお問い合わせいただければお教えいたします。
9	コープぐんまフェスタのようなイベントは、いつも高崎や前橋ばかりで東毛では開催されません。年を重ねると中々遠出が大変で、興味があつても参加できなくなっていました。ぜひ東毛、遠くても伊勢崎あたりでも開催して欲しいです。	従来のような県内5~6会場にメーカーさんに来ていただくスタイルは、ぐんま独自の取り組みでした。コープデリグループの各会員生協もフェスタ形式の企画を開催しており、コープデリグループだけで8回メーカーさんをお呼びすることになるので、昨今の働き方改革や下請法の関係などにより、これ以上は困難になっているのが現状です。メーカーに頼らずコープぐんま職員が行う試食会を各地域で開催するということも検討してみます。
10	ゴミ問題に関心があり、食品の過剰包装などもったいないなといつも感じています。メーカー側が包装の削減などゴミを減らす取り組みをして、利用者にデータを提示するなどすることによって、利用者側のゴミ問題に関する関心も高まると思います。	トレーやペットボトルのプラスチック肉薄化などが既に行われており、年間どれだけプラスチックの削減になっているかというデータは出ています。メーカー側からするとできるだけお申し出が少ないようになると安全マージンを大きく取るため、どうしても過剰になり気味ですが、コープ商品は皆さんのご意見を伝えやすい商品なので、いただいたご意見をメーカーに伝えていきたいと思います。

11	家でコンポストを行っていますが、生ゴミの排出が減っているのをとても実感できます。肥料にもなるので、ぜひ広めたいなと思っています。	cope-gummaの環境教室のプログラムに段ボールコンポストがあります。中々開催できませんが、段ボールコンポストをテーマにした環境教室の開催を検討していきたいと思います。
12	今朝採りとうもろこしがとてもおいしいです。今後も継続して欲しいです。	
13	宅配をグループで利用しています。配達担当の方がとても明るく礼儀正しく、とても好感が持てます。カタログ掲載商品の内容も充実していてとても助かっています。	
14	新井店のバラ売りのにんじんですが、1本1本包装されているので理由をお聞きしたところ、「裸のままだと傷みやすいので包装しています」と教えてくれました。他のスーパーで見たところ、確かに人が触れたにんじんが夕方黒ずんでいました。生協のお店の品質管理の良さにとても驚きました。	
15	宅配で購入した、段ボールでできた分別ゴミ箱がサイズ感・強度などとてもよくできていて便利です。	

【西毛ブロック 11月12日(午前) 会場:藤岡センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	コープ会で小山集品センターを見学会して勉強になった。また企画したいが、見学先が減ってしまったので、増やしていただきたい。	他の集品センターや生産施設等の見学もできますのでご検討ください。見学施設を増やす件は、連合会に要望させていただきます。
2	サンプルラボに登録して、サンプル品をいろいろと試させていただいています。この取り組みはあまり認知されていないようですので、もう少し広報したほうが良いと思います。	コープデリシェのサンプルラボをご利用いただきまして商品の乾燥などを提供いただきまして、ありがとうございます。広報は、eフレンズやニュース等によるお知らせを検討します。
3	eフレンズは世代によっては使いにくい方もいます。カタログの良さもあるので、カタログの強みも発信してほしい。	eフレンズの登録率を70%を目指して取り組みを行っていますが、紙による注文をすべてやめるという考えはありません。カタログの方が見やすいという方も多いいらっしゃいますので併用を検討していただけると良いと思います。
4	藤岡店の純水機は水の出が弱く、2か所同時に使用するときは、とても時間がかかります。	現在は改修済です。
5	優待5%引きハガキは、沢山利用をしていただいた組合員に送られているはずですが、5%引きは普段チラシでも配られているので、特別感がありません。優待ハガキはもう少し特別な割引があつても良いのではないかでしょうか。	現在、チラシ添付の5%割引券は経費がかかる為、使用期間を限定させて頂く事と、総数を以前よりも減らしています。その点、「優待5%割引はがき」は期間中いつでも使用でき、1日に複数回使用もできる特別対応となっています。ご意見にあるような「特別な割引」については、コープデリ事業連合全体の課題として検討させて頂きます。
6	ぐんままるごと健康チャレンジの記念品は、参加者の年齢も考慮して、選定をしてほしい。	実行委員会で検討させていただきます。
7	学校行事等で予約をするときの割引制度がありますが、商品を選びに行った時点の価格で予約ができるようにしていただきたい。	現在は、営利を目的としない団体の5000円(税抜き)以上のお買い上げで5%引サービスとなっています(4日前までのご予約)。価格については、期間を限定した特価品などもある為、受け取り日時の価格で対応しております。ご注文時に前払いをして頂く場合は、お支払い時の対象価格が確定金額となります。※点数制限商品などは前払いも対象となります
8	宅配で届いた生花で、枯れかかっているものがありました。鮮度管理について改善を希望します。	ご迷惑をかけまして、申し訳ございませんでした。商品点検を強化するよう改善要望します。
9	配達担当者が変更になる場合は、変更の案内や挨拶もちゃんとしていただきたい。	配達担当者の変更の際は、旧担当者、新担当者共に挨拶は基本課題となりますので、改めて指導と共有をさせていただきます。
10	宅配でのクレジット決済の対応は新規加入者からすすめると説明がありましたが、昔から利用している組合員も対象にしていただきたい。	クレジット決済は、安全にリリースするために、まずは対象者が少ない新規加入者からスタートして、システムに問題がないか確認した上で既存の組合員さんへ対象を広げていく予定です。

11	今朝取れトウモロコシの扱いが、全域でなかったのが残念でした。	当日の朝収穫したものがセンターに納品され、その後仕分け作業を行います。皆様にお届けしています。対応できる生産者との契約が必要となります。未実施のセンターにも広げていけるよう課題にしています。
12	夏季一斉休業は、特に不便を感じませんでした。職員のことを考えると必要だと思う。	ご理解いただきまして、ありがとうございます。引き続き夏季一斉休業を取得する場合は丁寧に案内をしていきます。
13	店舗で開発したお弁当398円が夕方はいつもない。夕方も品ぞろえをしてほしい。	ご意見ありがとうございます。夕方まで提供できるよう改善に努力します。

【西毛ブロック 11月13日(午前) 会場:富岡市生涯学習センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	宅配のクレジット決済は新規加入手続きの方からとあるが、既存組合員への対応も早期に実現していただきたい。	クレジット決済は、安全にリリースをするために、まずは対象者が少ない新規加入者からスタートして、システムに問題がないか確認した上で既存の組合員さんへ対象を広げていく予定です。
2	中野店閉店後の利用はどうなるのでしょうか。	太田の新井店や宅配、ステーションのご利用をご案内し、利用を継続していただけるよう対応してまいります。
3	未来つながり助成の助成金はどのように使われているのでしょうか。	主な用途として、備品の購入・活動を広めるための広報費用・活動の質を高めるための研修費用などです。
4	店舗の売り場のスタンダードレベルの引き上げとはどういうことなのでしょうか。	どの店舗でも同じサービスが受けられるようにする取り組みで、朝10時時点での棚が埋まっているか、カボチャや白菜のカットが何個出ているのかなどを、統一の基準で店長が確認をしています。月に1回店長会で店舗を巡回し、全員で売り場のレベルをみて指摘しています。
5	みさと店の帰りの順路について、案内看板を作つてはどうでしょうか。	ご意見を参考にして、検討させていただきます。
6	フードロス対策商品の見切り価格が、他のお店に比べると、それほど安くないと思います。	他店も参考にさせていただき、我々のできることについて課題とさせていただきます。
7	宅配でお米を登録していますが、一度も抽選に当たらないのはおかしいのではないでしょうか。	記録的な酷暑や水不足、収穫時期の大雨などにより収穫量不足と歩留まりの悪化が懸念され、新米の取引価格が高騰しています。抽選方法につきましては、システム的に自動で抽選される仕組みを導入しております。7月4回から落選者は次週の抽選時に優先されるしくみへ改善いたしました。

8	以前寺尾店で行っていた2,000円以上のお買い物レシートで卵のつかみ取りはとても好評でした。再開してくれると嬉しいです。	集客企画は効果を測定して実施について検討いたします。
9	70周年企画とは、どのようなことを考えているのでしょうか。	宅配・店舗でのセールや、地元商品とのコラボ、シャンゴさん監修のミールキットの準備などを進めています。
10	宅配のコールセンターですが、つながりにくく不便に感じています。導入することで生協にはどんなメリットがあるのでしょうか。	コールセンターで集中して対応することで、いろいろなデータを一括して集計ができるメリットがあります。商品の不具合の報告が複数届いた時に、迅速に対応し調べることにつながり、対応が可能となります。電話注文は沖縄で受け付けて、コールセンターは旭川で対応していて、どちらかが容量オーバーになった場合にはお互いにフォローができるようになっています。
11	お米の価格は今の高値を維持するのでしょうか。	ニュース等では徐々に値下がりすると報道されています。まずは、安定してお届けできる量の確保を優先しています。また、連合会、取引先に協力を頂きながら、出来る限り安価でお届けできるよう努力してまいります。
12	プラチナくるみんの取得は、とてもよかったです。	男性の育児休業の取得率はとても高くなっています。今後も積極的に取り組んでまいります。
13	交通安全教室の取り組みは、どのようなことをしているのでしょうか。	園児向けの交通安全教室で、園の先生方からも好評をいただいています。ご希望があれば積極的に取り組んできます。
14	eフレンズ学習会に参加してとてもよかったですと感じました。学習会の中でそのまま注文までできると、良い実践になると思いました。	ご意見を参考にさせていただき、検討させていただきます。
15	グループで宅配を利用していますが、担当者が変わったのか3時間くらい遅れて配達されました。利用者の都合もあるので、時間通りに来てほしい。	配達時間の遅れでは、ご迷惑をかけまして申し訳ございませんでした。大きくズレることがないようしっかりと対応させていただき、万が一遅れてしまう場合は、連絡をする対応を徹底させていただきます。
16	カタログの説明文で「ら抜き言葉」が使われています。正しい言葉で書いていただきたいです。	ご迷惑をかけまして申し訳ございませんでした。担当者ニュースを含め、組合員の皆さんにお届けする印刷物は点検を強化していきます。
17	コープぐんまフェスタに参加しましたが、駐車場に入る前に道が混んでいて入るまでにとても時間がかかりました。誘導を増やすなど、工夫をしていただきたいです。	人の配置を多くするなど、対応をしていきたいと考えています。
18	みさと店ですが、安中方面に帰る際の道が分かり難い、アンダーパスの入口に看板があると良いと思う。	地域住民の生活道路に配慮して看板の設置を見送った経過があります。検討課題とさせていただきます。

19	宅配の登録米を利用しているが、届かなくて困ったという声を聴きました。	登録米を優先してお届けしていますが、玄米の確保が出来ずに抽選となった場合がありました。今年度も登録米登録者を優先してお届けするようにしていきます。
----	------------------------------------	---

【西毛ブロック 11月17日(午前) 会場:高崎市総合福祉センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	中野店閉店にともない、移動店舗はどうなるのでしょうか。	拠点となる店舗を新井店に移して、巡回するコースの見直しを行ながら、継続させていただきます。
2	奨学金返済支援とはどのようなことか教えて下さい。	コープぐんまに入協した新卒正規職員で日本学生支援機構より奨学生を受けている職員に対して、奨学金返済支援として最大月2万円をコープぐんまから支援する制度です。今年の新卒から始めましたが5年間さかのぼって適用することとなっています。
3	子ども交通安全教室について詳しく教えて下さい。	配達トラックを持ち込み、運転席からはこの場所は見えていない「死角」などについて園児に体験していただき交通事故の防止につなげる取り組みです。社会貢献の意味も含めて交通安全教室の開催を増やしていくこととなっています。
4	デイリー宅配を利用したかったのですが、エリア外で申し込めませんでした。本当に困っているところに手が届いていないと思いました。	配達ドライバーの確保がとても困難になっていて、対象エリアを増やせない状況となっています。
5	寺尾店にコーヒーのペーパーフィルターを購入しに行ったが、コーヒーのコーナーではなく、キッチンペーパー等の場所にありました。場所が変更になった場合は元の場所に案内を掲示してほしい。職員さんもふたりがかりで探していました。	できるだけPOP等の案内ができるようにします。また、職員がきちんとご案内できるように情報共有していきます。
6	中野店が閉店と聞いて驚きましたが、高崎も競合店の進出が多く対策が必要だと思います。ウーバーイーツやネットスーパーを導入した店舗もあります。欲しいときに配達していただけるような今の時代に会った考えも必要ではないでしょうか。	群馬県は物価が2番目に安い県になっていて価格競争が厳しいことに加えてドラッグストア・スーパーの出店が相次いでいます。コープぐんま独自価格など、様々な対策は打っていますが、追いついていない状況です。今後もいろいろと考えて努力していきます。
7	コールセンターの待ち時間が長く、誤配の連絡もすぐに伝えることができません。	センターで対応していた時は9割くらい電話対応が出来ていましたが、コールセンターになってから、お問い合わせの多い曜日は7割位になっていて3割の方にお待たせしている状態となっており、改善が必要と考えています。メリットとしてはお問い合わせ情報を全体で共通して総合的に判断して対策ができることがあります。

8	年配の方や食事制限をされている方も多いので、カタログの中でももう少し種類を増やしていただきたい。人気商品のサバの味噌煮の減塩タイプがあると良いです。	健康配慮の表示をしている商品も増やしてきていますので、参考にさせていただきます。
9	試食品の親子丼の具ですが、1食あたり卵がどれくらい使われているのか知りたい。	製造におけるメーカーの機密事項になっており、仕様書開示ができません。せつかくお問い合わせいただきましたがお役に立つことが適わず誠に申し訳ございません。
10	営業に回ってきた方にいろいろと質問をしたが、答えがなかなか返って来ず、知識不足を感じました。加入されているお宅にも伺っているようで、事前に情報を伝えたほうが良いと思いました。	ご質問に対して十分な回答ができず、知識不足を感じさせてしまった点につきましては、今後の課題として真摯に受け止めております。より的確なご説明ができるよう、商品やサービスに関する知識の習得を強化していきます。
11	チラシのスーパープライスが非常に控えめで目立たないので、もう少し改善してはどうでしょうか。また、セール品が定番売り場から移動されると分かり難いです。	広告の目玉商品については、「目につきやすく、手にとりやすい陳列」を心がけていますが、店舗により「差」がある現状です。店長会議で今回頂いた声を共有して改善します。また、セール品の場所については、基本は「定番」と呼ばれる「いつもある場所」はそのまま セール価格を掲示して、同時に目立つ場所でも陳列をしています。「定番」が品切れをしないような補充についても店長会議で周知徹底します。
12	今年の夏は特に暑かったこともあり、グループ利用で先に取りに来た人の配慮不足でアイスが溶けていることがありました。冷凍だけ個別に箱を分けるなどの対策は取れないでしょうか。	グループでのお届けにつきましては、ご利用者様分をまとめて一か所にお届けすることで、利用手数料を無料とさせていただいております。そのため、個別に箱を分けてのお届けは承ることができません。グループ内でご注意いただけますようお願いいたします。
13	中野店の閉店対応として、今の利用者への配慮をしっかりとしていただきたいと思います。	往復はがきでご希望を集約し、12月に説明会を8会場で実施して、手続きなどをご説明します。現在、中野店のみ利用者で新規に宅配をご利用いただける方には1年間手数料無料として、宅配又はステーション利用をおすすめしていきます。
14	ネイチャークラブで植樹をしているそうですが、クマの問題があるので、野生動物のためになるようなものを植えて、森を豊かにしていただきたい。	次年度に向けた打合せの中で検討いたします。
15	ブロック別の資料で、大きいものと小さいものがあります。大きなものは1か所止めになっているため、めぐりにくいです。	資料は3種類の中からアンケートでご希望を集約して対応しています。大きな文字を希望される方には大きいものをお届けしていますが、実際の資料をご覧になって変更を希望される場合はいつでもお申し出ください。また、紙が不要な方にはスマホやタブレットでご覧いただいています。

16	東久方店は建物も古いですが、閉店にならないように対策をしていた だきたい。	改装すると赤字になる見込みのため、営業を行いながら、改修を行う 方式で対応しています。近隣に新店として移動することができれば良 いのですが、適した土地が見つかっていません。
17	収穫体験は企画されていますが、畑の雑草取り体験はしないのでしょうか。	お取引先の意向やスケジュール調整もありますので、次年度に向けた 打合せの中で検討いたします。
18	寺尾店の駐車場で危ないところがあるので改善してください。	寺尾店は2024年11月に改装した際、駐車場についても舗装工事を行 いました。継続して劣化損傷については点検を行っていますが、必要 箇所(危ないところ)があった場合は速やかに修繕を行います。
19	古古古米でもおいしかったのですが、通常米がおいしくなかったことが ありました。	お気づきの点は担当者までお伝えください。
20	宅配はレタスなどの野菜の鮮度が悪いことがあります。	鮮度が悪いときには、遠慮なさらずにお申し出ください。
21	他店では弁当のお米がまずくなっているところもあります。品質を落と さない努力も必要だと思いました。	おいしさを維持・向上していく様に努めます。
22	宅配コースのA～Eは分かり難いです。どうして、月～金にしないので すか。	A～Eで割り振ることで、曜日に縛られずにシステム上で管理しやすく するための記号として A～Eでご案内しています。
23	スマイルコットに参加して、知らない商品を沢山知ることが出来て楽しませていただいています。	
24	宅配の担当者は頑張りすぎない方が良いです。夏季配達休業は良かったと思います。	
25	お米育ち豚はとてもおいしいです。	

【西毛ブロック 11月20日(午前) 会場:コープみさと店】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	近くに生協のお店がないので増やしてほしい	黒字を見込める立地や店舗規模を精査しながら土地を探しています。 現在の優先課題は、老朽化が目立つ店舗の対応を中心に取り組んで いますので、今後の検討課題とさせていただきます。
2	宅配を利用しているが、店舗の方が安いときは店舗で購入していま す。	コープデリ宅配は3か月前にカタログを作っているため、野菜などの価 格変動が遅れることもあります。店舗に比べて宅配は取り扱い商品が 多く宅配と店舗を適時使い分けてご利用をお願いします。
3	ミールキットの容量を増やしてほしい。	ミールキットはご利用が多い商品であり、高齢者向けキットの要望もい ただいていますので、容量につきましても今後の検討課題とさせてい ただきます。

4	宅配は同じ商品が多く、飽きてしまいます。	宅配では、毎週約6000品目の商品をご案内しています。ご案内方法や、企画内容を工夫してご利用しやすい環境づくりに努めてまいります。
5	ベルクの方が価格が安いと思います。	毎月、競合店舗の価格調査を行い、価格差が大きい商品について価格の見直しを行っていますが十分な対応とはなっていません。引き続き、お求めやすい価格で提供できるよう努力いたします。
6	シニアデーがわかりにくい。	チラシやLINE、ホームページでもご案内していますが、「耳で聞かないとわからない」というご意見もあり、店内放送でも定期的に「本日はシニアデー」という案内を流すなど工夫してまいります。
7	店舗の5%割引のチケットやクーポンを切り取って持参することが煩わしいと感じますが、ぐーちょきパスポートやシニアパスポートを利用できない方にはとても良いと思います。	チラシをご持参されると、レジで大量の券を切り取る必要があり、企画自体の継続できなくなる可能性があります。大変お手数をおかけしますが、5%割引券の切り取りにつきましては、ご協力をお願いいたします。
8	抽選会の終了時間をもう少し延長してほしい。	抽選会時間は以前は20時まで実施していましたが、利用される方が少なく対応人員の確保も厳しい状況のため18時としています。
9	抽選会の当選商品が商品券になったのは良いと思います。ポイント付与なども良いと思います。	抽選会の当選を、商品から商品券に変更したばかりですので、ポイント付与については今後の検討課題とさせていただきます。
10	みさと店はアレルギーのコーナーが充実していて表示もわかりやすく良いと思います。	アレルギー対応コーナーについて評価していただき、大変励みになります。今後も安心してお買い物いただける売り場づくりを目指し改善を続けてまいります。
11	子どもたちがスタンプを楽しみにしています。	人気の企画ですので今後も見直しを行いながら楽しい企画を検討します。
12	マイクロプラスティックなどの学習会の内容を組合員にフィードバックして欲しい。イトインコーナーにわかりやすく表示してはどうでしょうか。	実現に向けて関係部署で協議させていただきます。
13	みさと店の前の道路を何とかしてほしい。	大変ご不便をおかけし申し訳ありません。継続的に行政を訪問し信号機設置を要請していますが実現にいたっていません。引き続き行政へ要請し、ではる限り早期に実現できるよう努力いたします。
14	お米の価格がまだ高く、抽選にも外れてしまうことが多いです。	記録的な酷暑や水不足、収穫時期の大雨などにより収穫量不足と歩留まりの悪化が懸念され、新米の取引価格が高騰しています。抽選方法につきましては、システム的に自動で抽選される仕組みを導入しております。7月4回から落選者は次週の抽選時に優先されるしくみへ改善いたしました。

15	福祉事業は、近くにあつたらぜひ利用したいと思っています。	現在4事業(居宅介護、通所介護、訪問介護、サービス付き高齢者住宅)を桐生地区で展開していますが、事業として黒字となっていました。まずは現在の事業を黒字化し、他地域でも展開できるよう取り組みを進めます。
16	フードドライブでの雑貨の扱いについて教えて下さい。	雑貨のお預かりは、昭和店で行っていて生活困窮者支援や就労支援を行っている「Mam'sStyle」さんにお渡ししています。洗剤や文房具、生理用品などの寄付があります。
17	ブロック別総代会議の資料はタテ型が見やすくて良いです。	紙の無駄がないように1枚に2ページ分を印刷するタイプと、大きな文字の横長のタイプのどちらが良いか希望をお伺いしてお届けしています。
18	ブロック別の資料受け取り方法をメールにしていたが、パスワード等が複雑で、紙資料に戻ってしまいました。	以前は資料をメールに添付していましたが、現在はリンクを送信してそこからHPを見ていただくように改善しました。再度お試しいただくようお願いいたします。
19	配達担当の方はとても良い方なのですが、忙しくされていて話しかけづらいです。	良い方だと感じていただいていることは大変嬉しく思います。一方で、忙しそうで声をかけづらいとのこと、ご不便をおかけして申し訳ございません。今後も安心してご利用いただけるよう、担当者がより気軽にお声がけいただける雰囲気づくりにも努めてまいります。
20	宅配の内袋の名前シールがはがしにくいです。	内袋に貼付されているシールがはがしにくいでご不便をおかけしております、申し訳ございません。内袋に貼られている「名前シール」は、配達担当が組合員様に商品をお届けするために必要な項目を印字しています。「名前シール」がお届け前にはがれてしまうと誤って別の組合員様へ商品をお届けてしまい、ご迷惑をおかけするおそれがあります。特に冷凍品など温度帯の低いものは、低温によって粘着が弱くなり剥がれやすくなるため、粘着度の強いシールを使用しています。
21	宅配の事故件数17件が多いと思います。	安全は最も重要な課題として事故防止に向けた取り組み(通信型ドライブレコナー)を強化し、より安心してご利用いただけるよう努めています。
22	テレビCMでペットボトルキャップ回収が流れていますが、提出の方法を教えて下さい。	商品お届けの際、シッパーに入れていただければ、回収させていただきます。
23	フェスタは組合員が家族で参加出来て良いと思います。	
24	子ども食堂への支援やかんがるーむなどの子育て支援の取り組みは素晴らしいと思いました。	
25	収穫体験も是非参加したい。	

【西毛ブロック 11月25日(午前) 会場:コープみさと店】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	今までステーションを利用していたが、職場の後輩から誘われて職場班で利用することになりまとまって利用することができ助かっています。職場での利用の営業に回られているのでしょうか。	職場班のグループを拡大する営業チームもあり、大きい職場を回らせていただいている。今後多くの職場で便利にご利用いただけるよう取り組みを進めます。
2	みさと店の出入り口が、やはり不便です。	引き続き、地域の皆さまや行政関係等への働きかけを継続しながら、駐車場への出入りが便利になるよう取り組みを進めていきます。
3	11月に入ってミニトマトが2週続けてカビが生えていて、とても残念でした。ちょっと注文しづらくなりました。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。セットセンターではセット前にチェックは行っていますが、生鮮品のため、腐りや傷みは実際に発生しております。お手数ですが、コミュニケーションカードでも結構ですし、コールセンターでも結構ですのでご連絡をお願いいたします。返金などの対応のためだけでなく、今後の改善に繋げられるように情報を共有していただけたとありがたいです。
4	注文を忘れてしまったり、牛乳だけ届いたりと少量のため、申し訳なく思い宅配をやめてしまいました。店舗は利用しています。	ご注文は1点2点でも結構ですので、ご利用を継続していただければありがたいと思っております。
5	グループで利用してますが、班の仕分け用明細が、下の方の箱に入っています。1番上に入れていただけたと確認をしやすいと思います。	グループ仕分け表は、個人情報保護の関係で下の方にセットさせていただいている。
6	コープのギフトは送料もかからず早割と合わせるととても安く利用でき、ギフト専門店より安いと思います。	ギフトにつきましては、店舗では早割・5%引き券・ポイント10倍などを組み合わせてご利用いただけたとさらにお得になっております。上手にご利用いただければと思います。
7	コープ会メンバーはスマイルコットに参加が出来ないのは残念です。	スマイルコットは地域の居場所として、ブロック委員会が開催しています。コープ会は補助や活動費を使って自ら実施していただけます。お問い合わせいただければ、内容をお伝えすることもできます。
8	総代向けバス企画の参加、楽しみにしています。	ありがとうございます。総代向けの企画については今後も検討していきます。
9	奨学金制度の給付対象は、なぜ高校生だけなのでしょうか。	制度の検討段階で調査したところ、高校生を対象とした奨学金制度が大学生対象よりも大幅に少なかったため、高校生を対象とした奨学金制度としました。

10	宅配の問合せ先がセンターだけになってしましました。何か聞きたいことがあっても聞きにくくなってしまいました。	センター導入から約1か月が経過し、繋がり率80%以上を目指して体制を取っています。統一したサービスレベルの向上や様々に地域から寄せられた声を元に分析ができるもありセンターの導入を行いました。情報は各センターにも共有されていますので、遠慮なくお問合せください。
11	富岡地区のくらしのたすけあいの会はどのくらいの利用があるのでしょうか。	2025年度4月から11月までの累計では、富岡地区の活動会員は9名、利用会員は6名で35回(218時間)活動しています。
12	宅配の事故が17件と報告がありましたが、こんなにあったのかと驚きました。	事故の17件には敷地内のマンホールのふたを割ってしまったとか、狭い道ですこし擦ってしまったなど小さな事故も全て含まれていますが、現時点では大きな事故の発生はなく、上期は業務中の違反は0件となっています。安全運転は最優先課題として取り組みをさせていただいている。
13	店舗まつりやフェスタがとても楽しかった。	店舗まつりはブロック委員さんが考えて実施し、とても好評でした。今年のフェスタは5000名を超える皆さんにご来場いただき大盛況でした。来年のコープぐんまフェスタは5月24日にGメッセでコープぐんま70周年と合わせて更に内容を充実させて開催いたします。
14	福祉事業や、共済の「お誕生前申込み制度」はとても良い。自分の時もこんな制度があったらよかったです。	妊娠22週未満のお誕生前から加入できる保障は他の保険会社でもできない保障となっています。事前に加入することで、生まれたその日からJ1000円コースの保障が開始される素晴らしい制度だと思っています。
15	総代の資料をファイルにして保存していますが、どうやって処分すれば良いのでしょうか。	ブロック別総代会にご参加の際に、持参していただければ回収をさせていただきます。また個人で処分していただいて結構です。
16	みさと店の店長はよく頑張っているなどおもい、いつも目で追っています。	ありがとうございます。頑張っておりますのでご協力をお願いします。
17	高島屋で「おさかなガチャ」をしていました。イベントが好きなのでぜひコープでもやっていただきたい。	ご意見を参考にさせていただき、今後の店舗の企画として検討させていただきます。
18	寺尾店でプライスカードと商品が違っているものがありました。	大変申し訳ありません。全店で注意喚起いたします。
19	セール品だと思って買物カゴに入れたが、レジで精算した時に金額が違っていました。セールの時に同じ商品が2か所に分かれて陳列されていたが、金額が違うことがありました。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。セール後もPOPが残っていた場合はセール価格で対応させていただくルールとなっています。合わせて定番品についてはデジタルPOPの導入を準備しております。セール品につきましては手作業で行いますので、管理を徹底させていただきます。

20	寺尾店では毎週のように抽選会を開催しているが、常連さん向けのようになっています。新規のお客さん向けになにか導入したほうが良いのではないでしょうか。	ご意見ありがとうございました。ご意見を参考に今後の企画について検討させていただければと思います。
21	抽選日が2日間連続であるときは、抽選日以降も期間を過ぎた抽選券がポイントにもならずショックでした。	現在の制度では、お正月とお盆の期間の年2回、2日間連続で抽選日を開催しています。この2回のみ抽選日以外はポイントが付けられない仕組みとなっています。今後の検討課題とさせていただきます。
22	駐車場を逆走される方がいてすれ違いもできず危険です。	ルール厳守のお知らせを行っていきます。
23	宅配をみさとステーションに変更してから、利用が遠のいてしまい、お店まで来たならと店舗で購入することが多くなってしまいました。	店舗ステーションは宅配のみの扱い商品と店舗でのお買い物ができるメリットもあります。是非継続利用をお願いします。
24	宅配でのクレジット利用が、以前は2025年開始と説明がありましたが、どうして延期になったのでしょうか。	当初計画から大幅に遅れてしまい申し訳ございません。クレジットを導入前のシステムの改修が大幅に遅れてしまったためです。テストと点検を繰り返しあこない、万全の状態を確認して導入と考えております。状況によってはさらに延期も考えられますが、トラブルが発生しないように進めたいと思います。
25	コープのベルギーワッフルがとてもおいしく、母は他お店で買ったものでは納得できないくらい気に入っています。	
26	みさと店で販売しているイチビキの甘酒がお気に入りで、他のお店では売っていません。	
27	みさと店の共済担当の方がとても親切に説明をして頂けた。自賠責保障は子どもが小さいときに入ったが大人になっても継続して使うことができた。	
28	ひょう被害も共済で保障していただけた。	
29	店内放送がきっかけで、共済の相談をすることが出来ました。	
30	スマイルコットで教えていただいた商品を購入するのが、自分のルーティーンになっています。	

【中毛ブロック 11月12日(午前) 会場:職業支援センターいせさき】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	配達時間が遅くなり理由を尋ねたところ、利用者が増えたとのことで、事前に言ってほしかったです。年配の方の後だと時間が遅れてしまうようで、順番の変更をお願いしたところ、それはできかねますと言われました。同じ団地内なのでルート変更ができるといいのですが、何か決まりごとがあるのでしょうか。	配達時間につきましては、利用者の増加により変更が生じる場合があります。配達ルートや順番については、配送効率や担当者一人当たりの配達件数を考慮して設定しています。20分以上の変更がある場合は事前に連絡することになっていますので、事前案内が徹底できるよう指導いたします。
2	山王ステーションを利用しています。家庭の都合で商品を取りに行けず電話をし、次週取りに行くことを伝えましたが、その日の夜留守電に「取りに来ていませんよ。」と連絡が入っていました。さらに次週取りに行った際、冷蔵品と冷凍品を入れ替えて保存されており廃棄になつたということがありました。ステーションの方の対応はとても良かったのですが、配送センターとの連携が取れていないことに不信感を感じてしまいました。	商品の受け渡しに際し、当番への引継ぎやお預かり方法に不備があり、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。調査の結果、連絡ノートへの記入もれと、冷蔵品・冷凍品の保管場所の取り違えが判明しました。山王ステーションの担当リーダーへ指導を行い、該当の組合員様にはセンター長からお詫びいたしました。今回の事案を重く受け止め、再発防止に努めてまいります。
3	10年以上宅配を使っている中で、担当が数回変わりました。その中で1人の女性の担当者による共済の勧誘と紹介のお願いがしつこかったです。少し入ってから辞めても良いのでお願いしますと言われたので、疑問に思いました。	共済のご案内は商品のおすすめと同様に組合員様へお知らせする担当者の業務の一つですが、『少し入ってから辞めても良い』というご案内は不適切でした。また、相手に立場に立ち、不快の思いをさせない事を意識してご案内できるようセンター内部で共有いたします。
4	お盆休みはとてもいいと思いますが、牛乳やハムなどの日配品は店舗へ買いに行かなければ行けなかったので大変でした。	働き方改革についてご理解をいただきありがとうございます。お休み前週に賞味期間の長い商品や冷凍商品などで手軽にご利用できる商品をしっかりとご案内いたします。
5	宅配の担当の方がお辞めになってから、次の担当の方が決まらないのか、毎回違う方が来られるので早く決まってほしいなと思っています。	ご心配をお掛けして申し訳ございません。現在も採用難が続いておりますが、より多くの方に選んでいただける職場となるよう、今後も努力を重ねてまいります。
6	買いたい商品がなかなか見当たらず、担当者のかたに尋ねたところ、調べていただき、その日の夜にお電話で教えてくださいました。丁寧な対応でうれしかったです。	
7	宮子店にキッズスタンプの景品の種類を増やしてほしいと依頼したところ、後日豊富になっていたので、孫が喜んでいました。意見を聞いて対応してくださるのがコープならでは良いなと思います。	
8	宅配アプリをおすすめされて利用するようになりました。とても便利で皆さんにもおすすめしたいです。	
9	キッズスタンプが土曜日2倍ということを知ったので、積極的に参加したいです。	
10	近年メガパックの商品が増えていますが、2人暮らしなので少量パックがあるコープはありがたいです。	

【中毛ブロック 11月17日(午前) 会場:群馬県勤労福祉センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	地場野菜とコープで販売している野菜の価格に差があるのはなぜでしょうか。地場野菜は農薬などの基準を満たしているか心配で、買わないようにしています。	地場野菜は生産者が価格を決めて出荷しているので、コープから統一することは難しく、皆さままでどちらを購入するかは判断いただければと思います。また、農薬などの基準はJAを通して生産者さんへお伝えしておりますので、大きく逸脱することはないようになっています。気になることがあればお問い合わせください。
2	全体的に値上がりしていますが、どのくらい上がっているかの割合は調査していますか。	値上げの影響で利用点数が減り、購入金額は上がるという悪循環になっています。その結果、一人当たりの利用高はアップしている構造となっています。全国的な値上げ率は15%～17%と言われています。
3	担当者が毎回変わるのが気になりセンター長に相談をしたら、現在は改善されました。	担当者の変更について、ご心配をお掛けして申し訳ございません。今後も安心してご利用いただけるよう、体制の維持に努めてまいります。
4	スマイルコットなどに職場復帰したら参加ができなくなってしまいます。これからのかかわり方が不安です。	コープの機関紙やブロック委員会から発行されるニュースやSNSなどで組合員活動の内容をご確認いただけます。宅配や店舗から商品を通じたコープへの関りにつきましても、職場復帰後も無理なくコープをご利用いただき、活動にご参加ください。
5	ミールキットは、量が少なく値段が高い印象です。かさましができるレンジレシピなどがあるといいなと思います。	ミールキット業界ではコープのミールキットが一番売れていると聞いています。3人前980円位を高く感じる方もいらっしゃるかと思いますが、かさまし方法などご家庭で検討いただき、引き続きご利用いただけますと幸いです。
6	平日に店舗で買い物をし、抽選券をもらいますが、抽選会は日曜日なので行かずには無駄にしてしまうことが多いです。子育てをしていると土日の混んでいるスーパーには行きたくないので、平日の抽選会もあつたらいなと思います。また、抽選しなくとも1週間以内はポイントに変更できることを知りました。店舗にそのような案内がないでわかりにくいです。	日曜日の来店が困難な方にはご不便をお掛けしております。一番来店客数が多い曜日が日曜日であり、経費上の理由から複数曜日開催ができない事から「日曜日」の開催となっております。ポイントの後付けについては、以前のブロック別総代会議で頂いたご意見から、日曜日にご来店できない方のためにポイント交換できる仕組みをコープぐんま独自で作りました。各店舗でポスター掲示をしておりますのでご確認下さいませ。
7	パンの上にカタログが乗っていることがあります、潰れてしまうのでやめいただきたいです。	ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。宅配事業部を通して、全センターに注意喚起を行います。
8	箱で小さめのジュースを購入するのですが、アサヒビールのサイバー被害のせいか、欠品になってしまったのが残念でした。それ以外にもデリは欠品が多い印象です。	アサヒグループがサイバー攻撃を受けた影響で多くの欠品が出たことをお詫び申し上げます。お取引先には主要な商品が欠品しないよう対応もいただきました。セットミス率は非常に低くなっていますが引き続き欠品のないよう進めていきたいと思います。

9	昭和店の下仁田ミートがおいしいです。	ありがとうございます。新井店でも取り扱っています。ぜひみなさんにご利用いただけますとうれしいです。
10	昭和店の男性店員さんが妊娠時に袋詰めを手伝ってくださったのがとてもうれしかったです。店員さんがとにかく優しく、子育てる側からすると安心です。	マニュアル化してはいませんが、妊婦の方や高齢の方のお手伝いはできる形でお手伝いさせていただいているものだと思います。また来たいと思ってもらえるようなお店つくりを継続していきます。
11	交通事故が17件もあったのが気になりました。	ご家庭のマンホールの破損など細かい事故までカウントしているため、17件となっています。大きな物損や人身事故、交通違反はありませんのでご安心いただければと思います。
12	夏は担当さんに冷えた麦茶をグラスに入れてお渡ししていますが、配達時間のロスにならないか心配です。	麦茶をいただくことは担当者にとって大変ありがたいことであり、配達時間に影響はございません。お気遣いに心より感謝申し上げます。
13	福祉事業の業績が回復していて安心しました。	
14	ブロックの活動が盛んで、ブロック委員さんの頑張っている様子が見られます。これからも料理教室や学習会に参加したいです。	

【中毛ブロック 11月19日(午前) 会場:細井ステーション】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	レジでほぺたんカードとシニアパスポートを2枚出すのが手間に感じます。ほぺたんカードと一体化はできないのでしょうか。	カードの発行元が違う為、現状カードでの一体化は難しいです。シニアカードは群馬県が発行しており(cope作成シニアカードもあり)、ほぺたんカードはcopeぐんまの発行カードです。現在、「ほぺたんアプリ」のご利用もおすすめしていますので、こちらでのデジタル上一体化も含めて今後の課題とさせて下さい。
2	宅配のバナナの大きさがチラシに載っていたら便利だと思います。	3か月前にチラシの内容が決まるため、生鮮品については大きさ等は不確定なため、掲載することができません。しかし案内と著しく規格が異なる場合は、値引き対応などをさせていただいています。
3	ショッパーにミニトマトのパック1つだけ入って配達されており、商品に対して箱が大きすぎるように感じました。配達の際の何か基準はあるのでしょうか?	品温管理の面で野菜と冷蔵品は基本的に別のショッパーに入れることになっています。効率を優先して、ご利用に応じてショッパーのサイズを変更しないようにしています。
4	ミールキットは値段が高い印象です。かさましをして利用しています。	3人前980円位を高く感じる方もいらっしゃるかと思いますが、具材をかさまし方法などで工夫されている方も多いようです。どなたでも簡単においしいメイン料理が出来ると好評の声を沢山いただいています。是非引き続きご利用いただけますと幸いです。
5	昭和店組合員室が狭くなってしまい、残念です。	昭和店の改裝の際に、ご要望の多かったベーカリーを導入するためにクリーニング店を組合員室に移転したため組合員室が狭くなりました。

6	昭和店の駐車場が混んでいて、警備員さんが立っていますが誘導がわかりにくいです。	警備会社には、お客様からのご不便の声は都度伝えて改善要請をしています。引き続きお気づきの点がございましたら店舗へお申し出下さい。本部を通して警備会社に伝えて改善を進めます。
7	陳列がごちゃごちゃしていてキレイでないときがあります。	昭和店は店舗の規模に対して客数が多いため、陳列が乱れやすいと考えられますが、再度キレイな陳列を心がけていきます。
8	お刺身の品ぞろえが少ないように感じます。	曜日や時間、企画によって品ぞろえにばらつきがあるかと思います。店舗にはご意見を伝えて組合員の皆さんに支持される売り場づくりを目指します。
9	チラシの5%割引券の使用期間が短くなってしまい残念です。	経費と効果とのバランスを見て企画を検討していますので、ご了承ください。
10	宅配チラシの処分方法はどうなっていますか？個人情報が入っている書類などは分けているのでしょうか？	お預かりした古いカタログはすべて中身を確認して、個人情報が紛れていた場合は分けてシュレッダーにかけ、それ以外はすべてリサイクルをするという運用になっています。
11	細井組合員室のトイレが和式で不便です。洋式トイレに変更はできませんか？	細井組合員室は利用頻度が低いので、より多く利用していただけますと幸いです。どのような形で対応で改修できるかについて検討させていただきます。
12	中野店の閉店残念に思います。	大変申し訳ありません。引き続き店舗運営についてもしっかりと進みたいと思います。
13	ヤオコーは商品も良く、価格も安いと思います。	コープぐんまの店舗も組合員の皆さんに支持される生協ならではの安心・安全、うれしい価格でをコンセプトに改善を進めたいと思います。
14	昭和店の店員さんがとてもやさしいです。	
15	昭和店のベーカリーはとてもおいしいと評判です。	
16	昭和店はお刺身の種類が沢山あって嬉しいです。	
17	宅配は塩分表示など細かく記載されていて利用しやすいです。	
18	クオリティ商品はとてもおいしいです。	

【中毛ブロック 11月20日(午前) 会場:玉村町文化センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
---	---------	----

1	日曜日に店舗に行かない為、抽選券を無駄にしてしまうことが多いです。後日1枚5ポイントになることを知りました。券にその記載があるといいです。	この取り組みはお店に足を運んでもらうことを目的に北関東3生協統一の抽選券で取り組んでいます。しかし、後日5ポイントになるのはぐんま独自なので、抽選券に記載できないのが現状です。レジ横にポスターを掲示していますが、周知できるようにお知らせします。また、みなさまの口コミでも広げていっていただけるとうれしいです。
2	お店の陳列などが地味な印象で、わくわく感が欲しいと感じます。	POPなどを工夫し、売り場のわくわく感について検討させていただきます。
3	贈答品で、1000円～1500円程度の手軽な価格帯のものを取り扱ってほしいです。また、梱包は箱だけでなく、袋もあるといいと思います。袋は折り鶴昇華再生のもので作ったらいかがでしょうか。	手軽に利用できる商品があるといいと思いますので、袋の件と併せて検討させていただきます。
4	山間部の地域担当の方の熊対策はどのようなことを行っていますか。	現在は熊鈴を職員に配布しています。熊スプレーも検討をしましたが、実用性が低いという判断から配布しておりません。熊の出没情報が出た場合は配達を自粛することも考えており、今後の状況を確認しながら対応を検討していきます。
5	もったいないシリーズの商品があることはとてもいい取り組みだと思いました。知らない方も多くて、カタログに特集を組むなどして広めていてほしいです。	調べてみるともったいないシリーズ商品は沢山ありますので、皆様もぜひお試しください。カタログに特集を組むことはとてもいいアイデアかと思います。
6	セルフレジの使い方(カードとアプリの違いなど)がわかりにくいです。	他のスーパーのセルフレジと比較しても、コープは表示の仕方などがわかりにくい印象かと思いますので、改善検討いたします。
7	アプリは高齢の方は使いにくいと思いますので、わかりやすく説明していただきたいです。	新しいアプリは以前より使いやすくなりました。引き続きご意見いただけますと幸いです。
8	OCR注文書に買ったことのある商品や特売価格のものが色付けされていると思いますが、知らない人が多い印象です。配達担当の方からお知らせがあるといいと思いました。	改めて配達センターへ周知いたします。
9	ステーション利用で同じ苗字の組合員さんがおり、間違えて商品を渡されてしまったことがあります。注意していただきたいです。	有人ステーションの場合は、職員が共通認識を持てるよう、情報共有に努めます。無人のステーションはわかりやすい配置をするよう、共有いたします。
10	店舗のイベントのお知らせはどこで見られますか？	店頭ポスターまたは、Instagramで発信していますのでご確認ください。
11	冷凍品の蓄冷材の入れ方に決まりはありますか？緩衝材が商品の下と上に敷いてあり、上だけでいいのではないかと気になりました。	蓄冷材の入れ方の基準は季節ごとに設けています。商品の下にも緩衝材を入れることは本来指定しておりませんが、保冷効果は増しますので担当者の工夫だと考えられます。

12	宮子店で、同じ商品だけどエンドにあるものと定番のところにあるもので価格が違いました。どちらが正解なのかわからないので、注意していただきたいです。	申し訳ございませんでした。価格間違いが起きないように改善いたしました。誤って価格が2つ表示されている場合は、安い価格とするルールになっていますので、お声がけをお願いいたします。
13	ロピア、ガーデンズのオープンで宮子店にはどのくらいの影響がありますか。	様々な対策を行い、ロピアの影響を抑えることができましたが、その後のガーデンズの影響は解消できていません。

【中毛ブロック 11月25日(午前) 会場:細井ステーション】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	ドライバーの方へ、強い日差しから目を保護するのに、サングラスを支給してあげてほしいです。	配達担当者へご配慮いただき、ありがとうございます。サングラスの使用につきましては現在検討中ですが、支給については現時点では予定しておりません。
2	東久方店も建物がかなり古いで、建て替えることはできないのでしょうか?	建て替えではなく移転先を探していますがなかなか見つからないのが現状です。移転先を見つけながら改修工事を進めていく予定です。現在の建物は古いため経費もあまり掛かりませんが、建て替えるためには約10億円前後が必要となります。ただし、老朽化もすすんでいるため、今年度に改修工事を実施する予定です。できるだけ早期に方向性を打ち出したいと考えています。
3	細井ステーション組合員室の入口の窓に被せてある古いビニール袋が気になります。何のためにあるのでしょうか?また、貼ってあるポスターも古いものなので、取り替えてほしいです。	入口に貼ってある古いビニールは、組合員室内が外から見えないようにするためだと考えられます。新しくシートを貼るなど、対応いたします。ポスターについても張り替えるように手配をいたします。
4	くらしのたすけあいの会で、FPさんにお願いをしてNISAの勉強会をしたいです。	FPの学習会をご要望をいただきまして、大変ありがとうございます。NISAを題材に開催も可能ですので、開催日程等ご要望の詳細は、共済部のLPA担当迄ご連絡をいただけますようお願いいたします。
5	グループ利用をしていて、個人利用にしようかと検討しています。配達時間などの相談をしたいのですができますか?	ご利用形態(グループ・個人宅配・ステーション)や配達時間についてのご相談は、宅配コールセンターまでお問い合わせください。
6	店舗の抽選券は、連番で渡すのではなく、バラバラにできないのでしょうか。連番だと当たりにくいような気がしてしまいます。	当選番号はランダムで決めているため、連番でもあたる可能性はあります。また、配布枚数が多いため、店舗においてバラで配布することは難しいですが、仕組みで対応ができるのか、今後の課題とさせていただきます。
7	ペットボトルキャップの回収はできますか?かなりため込んでしまったので、出すのを躊躇してしまいます。	コープデリ宅配でお届けしたペットボトルキャップは、リサイクル資源として回収いたします。

8	同じ時期に店舗に行って、昭和店では抽選券を配っていたのに、宮子店では配っていないことがありました。店舗によって取り組みの違いはあるのでしょうか。	群馬県は競合店舗が多いため、対策のために競争が厳しい店舗を優先して実施している場合があります。店舗の状況や近隣の競合状況に応じて、特定の店舗でプロモーションを強化する場合があります。そのため、時期によってサービス券の配布やその他の取り組みに違いが生じることがあります。
9	コープはほかのスーパーと比べて値段が高いです。群馬独自のバイヤーがおらず連合会統一のため、物価が安い群馬では高くなってしまっているのではないでしょうか。地域のことを考えた価格設定をしてほしいです。	生協は他のスーパーとドラッグストアと価格設定の構造が違うため、価格差があると考えられます。店舗内で価格差があまり出ないよう注意しています。商品の仕入れはコープデリ連合会ですが、コープぐんま独自に、毎月、競合店の価格調査を行い、地域の中で価格が高い商品については価格を下げたりして対応しています。特にコープ商品以外で競合店と同じ商品は価格の見直しを行っています。引き続き、お求めやすい価格でご提供できるよう取り組みを強化いたします。
10	中野店の閉店でコープがイメージダウンしてしまうのが心配です。対策期間の2年はどんな取り組みがなされていたのかを知りたいです。	ご心配をおかけし申し訳ありません。対策期間の取り組みにつきましては、地域の組合員にアンケートを実施し、組合員の声から売場やサービスの改善を進めました。また、ブロック委員会やテナントと協力して定期的にイベントを開催しました。プロモーションも強化し、地域の組合員さんにDMハガキで割引券を配布するなどをして、利用アップの取り組みを行いました。あわせて、節電の取り組みや稼働時間の削減にも取り組みました。
11	店舗の赤字が続く一方で福祉事業の経営が回復してきたとありますが、利益を赤字の部分に回せないのでしょうか。事業を広げすぎなのではないかと思います。	福祉事業は大幅な赤字だったのが、人手も揃い利用者も増えたことで回復してきました。店舗事業は損益改善を進めて継続的に運営できるよう対策を講じています。各事業ごとに独立して経費管理を行い損益改善に努めています。
12	共済の担当から更新や見直しの電話がかかってきます。このご時世に営業の電話はいかがなものでしょうか。	この度は申し訳ありませんでした。コープ共済は、組合員さんから寄せられた声や要望を検討し、例年制度改定をおこなっています。保障の分野で組合員さんにお役立ちが出来るよう共済のご案内をおこなっていますが、暮らしに寄り添ったご案内がおこなえるよう徹底してまいります。
13	100円の商品に398円の20%オフのシールが貼っていました。値段の表記は注意していただきたいです。	大変申し訳ありません。価格間違いは組合員の信頼を失う行為であるため、今後発生しないよう指導を強化いたします。

【北毛ブロック 11月8日(午前) 会場:沼田センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	娘に子どもが産まれるので、生協の宅配を進めたらずにパルシステムに入っていました。理由は、離乳食の品数が多く使い始めはパルシステムは利点が多いのかも知れません。でも長く使っていただくうちにコープぐんまの良さはわかってもらいます。	他生協の離乳食の品揃えが多いというご意見をいただきましたが、コープデリ連合会の離乳食の品揃えが比較して少ないということはないと思います。ぜひ、両生協をご利用いただきて、それぞれの良い方を活用いただきたいと思います。
2	以前はeフレンズで注文していましたが、今はゆっくりカタログを見て選んでいます。	いろいろな注文方法があるので、自分に合った方法で注文をお願いします。なお、紙面をゆっくり見ていただいてeフレンズで番号注文をしていただけすると直ぐに注文の履歴なども確認できますのでご利用いただけると良いと思います。
3	小山集品センターの見学に行って、注文書のエラー率に驚きました。今後注文書の書き方に気を付けたいです。冷凍・冷蔵庫の中での仕事は寒くて大変な仕事だと思いました。商品が手元に届くまでの大変さを確認しました。	物流センターを見学していただいて自宅に商品が届くまでの仕組みをご利用いただきして、ありがとうございました。新しい仕組みを考えていき効率的な運営も進めていきたいと思っています。
4	熊の被害が多く寄せられていますが、熊すずだけで配達員の安全性は大丈夫ですか？パルシステムは配達員さんに熊スプレーを支給しています。	沼田エリアでは72頭の熊が捕獲されるなど職員の安全を守る課題は最優先課題と認識しています。「鈴」は全職員に配布していますが、熊スプレーの件も検討します。
5	配達員がちよくちよく変わりますが、人手不足は大丈夫ですか？変わった後でも声掛けが非常によくて、おすすめをしていただけます。	欠員対策は、引き続きの課題として強化していきます。また、センター間の人事異動も含めて欠員センターの対策をすすめています。
6	1分注文やミールキット商品の手作りデリカはとても便利なので、種類を増やして欲しいです。	コープデリでは、デリカ商品や即食商品に力を入れています。利用が高い商品の品揃えを充実させていきます。
7	試供品の親子丼は食べるのが楽しみです。	
8	女性の配達員が笑顔で気持ちがよいです。	
9	紙面におすすめコメントがあると利用したいと思うようになります。	

【北毛ブロック 11月12日(午前) 会場:沼田センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
---	---------	----

1	野菜たっぷりドレッシングやごまたっぷりドレッシングで遺伝子組み換え商品不分別とあり、問い合わせをしたら「安全だと信じてる」という回答でした。	2年前から、確実に混入していないことが証明できないと「遺伝子組み換えでない」と表示できなくなりました。輸送や収穫で混入してしまう可能性があるため、大多数の原料は不分別と表示されています。ただし、分別か不分別かで安全性にどのくらいの影響があるのかは科学的実証されていません。価値観の問題になるため、曖昧な回答になったのだと思われます。
2	小山要冷センターに見学にいきました。寒い中での作業をしていることに感謝です。最近セットミスも無く助かっています。	現場を見ることで、意識が変わると思います。積極的に見学に行ってください。
3	以前はグループで利用をしていましたが、高齢化で家にいないことが増え、個配に変えました。ブロック別総代会議やイベントなど出席しない人へは紙面だけなのでなかなか伝わりません。	全ての方に情報を届けたいが難しいです。今後どうやってコミュニケーションを取っていくのかが大きな課題です。交流の場であるスマイルコットへ参加をして情報を得る方法もあります。
4	70周年記念プレゼントが当たるとありますが、全員プレゼントはありませんか	経費の関係で全員プレゼントは難しいですが、出資配当や割り戻しに反映できないか検討します。
5	野菜が傷んでいたので、気になってコールセンターに電話をしたところ担当者より夜8時に折り返しの電話がありました。こんなに遅くまで仕事をしているんだなあと思いました。	商品の傷みや誤配などは気軽にご相談ください。残業は削減する方向で取り組みを進めています。
6	みさと店が早くも対策店舗になったのは、コープぐんまとしての見通しが甘かったと思います。	中野店は「特別対策店舗」として営業終了も見据えた取り組みをします。「対策店舗」は重点的にお金を投入して対策をする店舗です。みさと店は供給アップが必要な状況のため、「対策店舗」として取り組みを進めています。
7	クレジットカード決済が新規組合員からなのは何故ですか？もともとの組合員が意見や要望を出したのに後回しになっています。	以前システム障害があり配達が混乱しました。システムを変更する際は、既存の登録変更のリスクの方が高くなります。そのため、新規組合員から実験的におこない、既存の組合員はより万全を期して段階的に進めます。
8	前の担当者は商品の取り扱いが良くなく、花が折れていきました。あいさつもしないし、配達時間もまちまちでした。他の担当者は時間通りにきます。早めに出発して時間に届けられるように努力しているそうです。	気づいたことは、早めにセンター長またはブロック委員にお話ください。言っていただくことでき改善につながります。
9	新人の方が毎週来てくれるで成長具合が分かります。	配達担当者にも直接良いことや悪いことを話してください。さらなる成長になります。
10	みさと店でイベントがあるうれしくてきます。ほぺたんカードを忘れてしまい有効期限がある紙をもらい、後で付けてもらおうと思いましたが期限が切れてしまいました。	スマホにアプリを入れておくと忘れ難いかもしれませんので、ご検討ください。

11	たまご10個パックが冷蔵庫に入り切らないので、たまごを常温扱いにして欲しい。	常温でもかなりの高温になることもありますので、たまごは冷蔵扱いでないと安全を確保できません。
12	コープぐんまフェスタが5月24日と早いですね	70周年記念イベントを含め早くなっています。70周年のフェスタで現理事さんの積極的な参加が必要なため総代会前の5月24日としました。
13	総代って重々しいネーミングなので、もっと気軽に説くようなネーミングになりませんか	残念ながら、生協法で決まっている名称なので変更ができません。
14	食材は娘が買ってくるが、雑貨やお菓子は市販に無いものがあつてうれしく便利に使っています。	
15	配達員はいつも明るくハキハキと対応してくれます。今週のおすすめ商品を紹介してくれるので、買う気にもなります。みんなに声掛けをすれば売り上げが上がると思います。	

【北毛ブロック 11月18日(午前) 会場:渋川市勤労福祉センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	コープサービスの方が参加していましたが、折角来ていただいたのだから最後までいて欲しい。コープハウジングで庭木の見積りは無料とのことですですが処分費用が心配です。	今後に参加した場合は、最後まで参加してグループ討議で意見もいただけるようにします。なお、見積もりは無料なのでお気軽に相談をしてください。
2	地域ステーションでのリサイクル方法とリサイクルの仕方について教えてください。袋のシールが剥がれにくいことがあります。	地域ステーションは店主さんに1週間お預かりしていただく必要があることから課題とさせていただきます。内袋は、剥がすか、切り取ってください。冷凍品内袋のシールは剥がしにくい点は、課題とさせていただきます。カタログは毎週回収できます。
3	トラックが庭に入らないで、遠くの路上に駐車をして荷物を運んできます。何か理由があるのですか。遠くから運ぶので注文を遠慮しています。	道路事情により、安全第一を考えて遠くから運ぶこともあります。お気遣いなく、ご利用いただければと思います。
4	発泡スチロールは永久にリサイクル可能のことですがどういうことですか。	汚れたり、破損したシッパー(発泡スチロール)は、専用の機械で溶かして、樹脂材として再利用しています。
5	来年のコープフェスタは5月24日と早いですね。是非、参加したいです。	コープぐんまが、来年の4月に70周年を迎えるために今回の日程としました。今まで以上にお楽しみ企画をご用意できるよう検討していますので、ご参加ください。
6	包括連携協定とはどんな協定ですか。	共通の目的を達成するため、様々な課題の解決に向けてそれぞれの強みを活かして継続的に協力していくための枠組みを定めた協定です。

7	クレジット決済が新規組合員さんからなのは何故ですか、また既存の組合員さんはいつから使えるのか知らせて欲しい。	システムのリリースは安全を第一優先にしています。対象人数が少ない新規組合員から実験的に導入して、問題がないことを確認した上で既存の組合員に広めていきたいと考えています。既存組合員さんが利用出来る日程は決まり次第報告できるようにします。
8	店舗のくらし応援はどのように案内していますか。	チラシ配布や店舗の掲示版、LINE等で案内しています。ぜひご覧になり利用をお願いします。
9	あじさいCafeに1人暮らしのおばあさんが参加したら、息子さんも組合員になるよう勧められ加入させられました。	1世帯1加入が原則ですので、別世帯の息子さんへ加入のおすすめがされたのだと思われます。また、こちらの施設は北毛医療生協の建物ですが、ご加入いただきました生協がコープぐんまなのか北毛医療生協だったのか確認することができず誠に申し訳ありませんでした。事例を共有して、正確にお伝えできるよう注意喚起をしていきます。
10	昭和店の警備員が新人みたいで、誘導がとても危なかった。スキルアップや警備員の交代をお願いします。	警備会社と連携を取って、きちんと対応できる方の配置をするよう改善を求めていきます。
11	コールセンターに電話をしたら、繋がるのに15分くらい待ちました。	コールセンターは90%の目標で取り組んでいますが、11月3日週では応答率76%くらいでした。コールセンターの運用を開始したばかりで、ご迷惑をかけまして、申し訳ございません。連合会を通じて体制強化を含め要望します。
12	デリの トラックはとても安全運転をしていてすばらしいです。上期の事故件数は17件ですが、小さな事故や脱輪等も件数に入れていますと聞いて良いことだと思いました。引き続き安全運転の推進をお願いします。	トラックを使って業務を行っていますので、引き続き安全運転最優先に取り組んでいきます。トラックを見かけて何かお気づきの事などありましたらご意見をいただきたいと思います。
13	くらたすで手に負えないものはコープハウジングに紹介しています。	くらたすとコープハウジングを上手に使ってください。
14	レジで並んでいる方が、職員の方に前は袋に入ってくれたのにずっと要望をしていました。レジが混んでいたので困りました。	マイバスケット以外の袋等には基本的に入れていません。誰にでも同じ対応としています。
15	小山集品センターの見学に行って、OCRの読み取りエラー修正を見て現場の苦労が分かりました。今後、丁寧に記入します。	

【北毛ブロック 11月21日(午前) 会場:中之条ツインプラザ】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	コープ共済の請求をしたらすぐに対応してくれました。	コープ共済は満足度NO1の評価をいただいている。組合員同士のたいすけあいとして多くの組合員の皆さんに加入いただいています。手軽に加入ができる、お支払いもスピードーとの声も沢山いただいています。

2	70周年記念イベントがあるのは、とても楽しみです。	70周年記念について様々な企画を検討しています。例えば組合員向けのプレゼントやぐんまならではの商品開発やスポーツチームとのコラボなど検討しているので、お楽しみになさってください。コープぐんまフェスタは5月24日を開催しますのでお越しください。
3	Aコープのカートにはルーペが付いていて便利なので、みさと店のカートにも付けて欲しい。	原材料表示などの細かい文字を見やすくするために、みさと店以外でカートにルーペが付いているのは数台設置しています。みさと店にも設置を検討します。
4	2アップの総代会議資料が見やすくて良かった。	紙の削減にもつながりますので、希望者には2アップ版もご用意しました。引き続きみやすい資料作成を進めます。
5	8週間未利用だと注文書が止まってしまいます。いつ止まってしまうのかが分かると便利です。eフレンズでも確認できると便利です。	最終配達の翌週から1週目とカウントをします。8週連続未利用で注文書がストップします。お知らせは、対象組合員へはコミュニケーションカードや電話でもお知らせしています。
6	コープハウジングを知れて良かったです。コープだと信頼できるので何かの時は利用したいです。	エアコンクリーニングなど丁寧な対応をしています。様々な場面でお役に立てると思いますので、ぜひご利用ください。
7	宅配カバーがボロボロになっていたので、コールセンターに電話をしたがつながらずあきらめてしまいました。	コールセンターの導入は、統一した組合員サービスができるよう問い合わせ傾向の把握をして、業務改善を進めるために導入しました。コープデリカバーの交換はコールセンターへの連絡やコミュニケーションカードに記入していただいても対応しますので、お気軽にお申し出ください。
8	クレジット対応が新規加入者からですが、いつからになるのですか。共済の引き落としも一緒にしていただきたいです。	クレジットの導入は2026年下期からの導入予定ですが、遅れる可能性もあります。導入当初はリスクの低い新規加入の方から導入する予定となっています。既存の希望組合員への切り替えは日程が決まりましたら案内いたします。
9	ブロック委員の人数が少なく負担が大きいのではないだろうか。新人のブロック委員もすぐに辞めてしまいます。活動と活動費が見合っていないのではないか。	北毛ブロックはブロック委員の人数が少なくなっています。ブロック委員として活動を希望される方がいらっしゃればぜひ応募をしてください。
10	店舗の抽選券を貰うが抽選日に行けませんどうしたらいいでしょうか。	抽選会は当日にご来店動機となるための企画ですが、ブロック別総代会議からのご意見で翌日から1週間1枚5ポイント交換できる仕組みになっていますのでご活用ください。
11	中之条に小さな店舗でもいいので、コープのお店を立ち上げていただけないでしょうか。毎回要望を出しています。	店舗出店は開発部署で様々な探査しています。引き続き慎重に検討していきます。

12	スマイルコットとコープ会との関係はどういう役割になっていますか。コープ会もスマイルコットに参加できるようにして欲しい。	スマイルコットは地域の組合員の交流の場として、ブロック委員が開催しています。コープ会は活動をするための補助がありますので自ら企画をしていただければと思います。
13	余った商品を寄付したいので、配達時に回収して欲しい。	現在配達ルートでの回収は実施していません。衛生管理もありますが、他にリサイクルの回収などがあり、トラックのスペースが必要なためルールづくりなどで実施が可能か検討させてください。
14	コープの商品はお菓子など個包装になっているので、使いやすく好評です。	便利で使いやすい商品も様々に提供しています。引き続きコープ商品の美味しさや特徴などを組合員に広めていきます。
15	宅配利用ですが領収書は発行してくれますか?	引落確認後に発行は可能です。コールセンターまたはコミュニケーションカードでご連絡ください。
16	配達担当者は親切でよくやってくれます。	

【 11月18日(午前) 会場:zoom】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	宅配に登録していて利用している人の割合を教えてください。	2025年11月3回の結果は、登録人数(発行人数)111,154名利用人数94,792名 利用率85.28%です。
2	宅配の利用人数が予算前年を下回っている原因は何でしょうか。「割引適用期間だけ利用し、終了したため利用をやめた」という声をよく耳にします。利用が継続されない理由として、手数料が影響していると思います。手数料についての考え方を教えてください。	物価高上昇なども影響し、より安い実店舗のご利用者が増加しているものと考えられます。そのため、毎週利用いただける組合員が減少し、不定期でご利用される組合員も増加しています。コープデリ宅配でも、くらし応援割引など展開をしているため、多くの組合員にご利用いただけるようご案内を続けてまいります。また、コープデリ手数料は、宅配システムの利用、各種情報提供、持続可能な宅配事業するためにご負担をいただくことは必要と考えています。
3	eフレンズは大変便利で、さまざまな機能を活用しています。現在eフレンズを利用している方の割合はどのくらいですか。まだ、知らない人が多くいると思います。知つてもらうために広報等はどのように実施していますか。	2025年11月3回実績は、コープデリ宅配利用人数94,792名、内、eフレンズ受注32,004名でeフレンズ受注率33.76%です。eフレンズを知つていただくための広報として年2回のキャンペーン実施や新規加入者へご加入時にご案内、利用されている組合員へ不定期にeフレンズの魅力をお伝えするご案内を配布しております。
4	サステナビリティレポート46ページの店舗の食品リサイクル率が、59.9%で他の生協と比べても大幅に低い理由を教えてください。	東久方店、新井店、中野店では、魚腸骨、廃油のリサイクルは行っていますが、それ以外の食品リサイクルは行っていないため全店の合計でリサイクル率が低くなっています。他5店舗は食品業者を導入しているためリサイクル率は100%です。業者を導入していない東毛3店舗については、リサイクル業者都合で「対応エリア外」という事から現在食品残渣回収が実現できていません。
5	リサイクルのトレイやペットボトルの蓋など、コープみらいでは回収していないものをコープぐんまでは回収しています。それなのに回収率が低いのは疑問に思います。リサイクルについて知らない方が多いのではないかですか。	他生協に比べて、リサイクル率低いのは「食品リサイクル」ですが、魚腸骨、廃油以外の食品残渣回収が業者対応エリア都合で8店舗中5店舗でしか実施できていない事が大きな理由となっています。
6	前回Zoomで参加した際に、試食品が大きな箱で届きました。余計な送料がかかっているのではと心配になりました。試食品のお届けには宅配のコースを活用いただければ安くことで経費がかからないと思います。ご検討ください。	ロック別総代会議Zoom会場に参加いただきました総代の試食品のみ会議開催後すぐにお届けとしています(実会場開催ではその場でお渡ししています)が、宅配を活用したお届けによる時間差などの課題解決を協議し、宅配をご利用いただいている総代へのお届け方法を検討いたします。
7	宅配の今朝採りとうもろこしを藤岡店センターでも実施して欲しい。全センターで実施しない理由を教えて欲しい。	藤岡センターの「今朝採りとうもろこし」企画は、2026年度からの実施を検討しています。全センターで展開できていない理由は、生産者や受注に対応できる数量の確保、収穫、センターへの納品時間など、オペレーション上の調整が必要なためです。

【 11月24日(午前) 会場:zoom】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	資料でブロック別総代会議時のペットボトル飲料の配布をやめたというのを知りました。良い取り組みだと感じています。マイクロプラスチックの学習会にも参加しました。できるだけプラスチック使用を減らしていけたら良いですね。	ありがとうございます。SDGsの推進を考える中で環境配慮に関する意見が出され、協議の上やめさせていただきました。ご理解をいただきありがとうございます。
2	昭和店を利用しています。今年は特に暑かったためか、店内が寒く感じることがありました。人によって感じ方は違うとは思いますが、私は寒くてゆっくり買い物ができなかったことが3~4回程ありました。	猛暑の影響で設定温度が低くなっていたのかもしれません。職員は動いているので暑く感じる場合もあるため、適切な店内温度になるよう全店で確認をすすめます。

【 11月25日(午前) 会場:zoom】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	宮子店に買い物を行っています。近くにロピアが開店して、宮子店の売り上げが下がったと聞きましたが、今はどうですか？	ロピア開店からしばらくは影響を受けていましたが、様々な対策を行い3ヶ月経って元に戻っています。しかし、また最近ガーデンズがオープンしその影響を受けています。
2	商品の値上げが続いています。コープデリ(宅配)では、次回から値上げになることが告知されていますが、店舗ではいきなり価格が上がってしまいます。店舗では告知しないのでしょうか？	店舗での値上げ告知も以前は行っていましたが、対象品が少なかったためにできていました。今は対象商品が多く対応しきれていない実情があります。共通の値上げ情報があれば良いと思いますので、検討いたします。
3	我が家には中3、高3の息子がいます。宅配だけの利用では足りないので昭和店を行っています。時間帯や曜日によってはお客様がいないので心配になってしまいます。コープの良さは分かっていますが、他にもスーパーがたくさんあって、安いところもあるので…、その方が魅力的に感じてしまいます。お子さんのいる若いお母さんはたくさん買います。コープで他のスーパーと同じ商品があると価格が高いと感じてしまい、たくさん買うことを躊躇してしまいます。ベルクではお肉の大量パックがあり、お得です。コープにも大パックでお得な商品があると良いと思います。コープ商品は体に良いということをアピールした方が良いです。若いお母さん的心をガッちり掴んだ方が良いです。	子育て世代からの支持は重要です。コープぐんまも含め全国の生協が同じ危機意識を持っているのですが、コープをご利用いただいている中心的な年代が60歳を超えており、価格も重要な課題として考えています。特に群馬県は物価が安く、ドラッグストアや数あるスーパーからコープを選んでいただくこと、ご要望にお応えすることが大切になっています。そのため首都圏の生協とは違う価格で対応していますがまだまだ不十分と認識しています。これからもご意見をお寄せください。

4	新規加入者へのクレジット対応の説明がありましたが、他の組合員への対応はどうなりますか？	クレジット決済は今年度に実施したかった取り組みでしたが、システム変更が遅れています。既存の組合員へのシステム変更是リスクが大きいため、新規組合員へ導入し問題のないことを確認して全体の導入を進めています。
5	中之条で母が宅配を利用しています。宅配は大変助かっていますし、誰が来ても丁寧に対応してくれるので大変感謝しています。ありがとうございます。	誰でも同じ対応ができるように応対訓練を行っています。これからも応対品質向上を目指して取り組みます。今後ともご利用よろしくお願ひいたします。

【アンケート】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	包括連携協定の締結とは何か。	共通の目的を達成するため、様々な課題の解決に向けてそれぞれの強みを活かして継続的に協力していくことのための枠組みを定めた協定を行政や地方自治体と結ぶことです。
2	米不足であれだけ欠品が続いていたのに大量に寄付されていたことに驚きました。毎週登録していた方たちにいきわたらなかつたのは残念だと思いました。	寄付したお米は、欠品の中でも売れず在庫となっていたカルローズ米(アメリカ産)です。食品ロスの削減の意味もあり寄付することにしました。
3	P34(資料) 寄付のお米どんなお米が対象になっているの?こんな状況で?	寄付したお米は、欠品の中でも売れず在庫となっていたカルローズ米(アメリカ産)です。食品ロスの削減の意味もあり寄付することにしました。
4	フェスタの駐車場への渋滞が大変だったのでもう少しわかりやすくしてほしい。	Gメッセ群馬駐車場ゲート付近および駐車場内での誘導職員を適切に配置し、分かりやすい場内への誘導案内と安全・渋滞緩和に努めます。
5	プラチナくるみん、不妊治療に対して何をしているのか気になった。	プラチナくるみんの認定要件である、育児休職の取得推進、有休休暇の取得率向上、残業時間の削減、女性活躍のためのキャリア研修などに取り組んでいます。特に男性職員の育児休職取得率は、2024年度は取得率88.8%、平均取得日数32.3日となり、取得しやすい環境づくりが進んでいます。不妊治療に関する取り組みでは、不妊治療のための特別休暇「からだサポート休暇」を導入しています。また、外部講師による幹部職員への学習会を毎年1回実施し、取得しやすい環境づくりを進めています。
6	コープぐんまが70代の組合員さんに支えられていると聞いてビックリしました。人口が多いのでそれもあるでしょうね。私がコープと出会ったのが今から40年前。添加物について関心をもつ人が増え、安心・安全な食品をうたっていたコープに興味を持つ人が多く、コープ会でお伝えすると面白い程仲間が増えていきました。あの頃の人が辞めず購入してくれてるのはあなんて昔のことと思い出しました。しかし、今後のコープぐんまへの不安で複雑な気持ちにもなりました。やはり若い人達が増えないと!若い人に1人でも多く入ってもらえる努力若い人が辞めない工夫を是非お願い致します。	約40年にわたりコープを支えてくださっていることに心から感謝申し上げます。ご指摘のとおり、若い世代の参加と定着は今後の大きな課題です。SNSや地域イベントでの情報発信、子育て世代向けサービスの強化、新商品開発などを通じて、より多くの若い方に「安心・安全」を実感していただける取り組みを進めてまいります。今後ともご支援とご意見をぜひお寄せください。

7	<p>出資配当が少なすぎる。デリ連合会傘下の生協は0.3%（ながのは0.4%）なのに、ぐんまだけ0.2%と取り残されている。他生協は市中金利を参考にしていると回答しているが、ぐんまは内部留保重視で組合員が後回し。</p>	<p>出資配当の率は、剰余金処分の一環として、定款第80条（出資額に応する割戻し）に定める範囲内で、総代会で決定します。市中金利も参考にしますが、出資配当を決める根拠は年度事業の結果である剰余金に左右されます。また経営の安定度合いを示す指標として組合員資本があります。コープぐんまは2024年度決算時点で、組合員資本の総額が136億円ほどとなっていますが、いばらきコープ268億円・とちぎコープ152億円と準備高で立ち遅れている状況です。さらに損益改善に取り組み、組合員資本の強化と同時に組合員への利益還元を充実できるように取り組みます。</p>
8	組織全体の取り組みはすごいと思いました。	
9	幅広く、助け合いをされていてとてもありがたいことだと感じます。食だけでなく子育て支援、社会貢献等の活動をこれからも応援したいと思いました。	
10	コープぐんまのいろいろな取り組みとても感心しました。特に環境保全、平和の鳥喰、子育て支援等々未来へむけての取り組みがすごいと思いました。まだ総代会に入り、日も浅いのでいろいろとわからないこともありますが「組合員同士で助け合う」という考え方をもとに活動していきたいと思いました。	
11	環境保全の取り組み、とても良い事だと思います。子ども食堂の取り組みも大切な活動だと思います。ありがとうございました。	
12	ほぺたん広場でお米を寄付していただきありがとうございます。フードロスで野菜等も回していただくとより助かりありがとうございます。	
13	社会貢献の取り組みで換金ボランティア活動をデイサービスの方にお手伝いをしてもらうのは良い事だと思います。障がい者雇用も引き続きお願いします。男性の育児休業100%すばらしいです。組合員も職員も大切にしていてよいです。	
14	色々なつながり社会貢献等の写真入りで色々とやられていることに心打たれています。平和への取り組みで鶴をおきましたが総代会で壁に貼ってありとても印象に残りました。	
15	利用したい時にすぐに利用できる生協に。	
16	介護福祉・子ども食堂などお年寄りから未来の子どもまで安心できる社会を宜しくお願いします	
17	店舗事業の取り組みがかなりのページを占めている。店舗利用者に特権があり個人宅配の方との差別を感じる。福祉事業はこれからの中高齢化社会に突入している今問題を多く抱えていると思います。	
18	普段は忘れがちですが、総代会にするとコープはいろいろな事業をやっているんだなとつくづく思います。大変な事が多いと思いますが皆さん頑張ってください。	
19	沢山の取り組みをされていてとてもすばらしいと思いました。	
20	事業において金額で出る実績は+ばかりですが、最近の商品の値上げが影響しているだけでは、と思ってしまいました。	
21	70周年の企画、楽しみにしています。なるべくたくさん的人が参加できる(利用も含めて)取り組みができるといいです。【同様のご意見6件】	

22	なるべく価格を抑えもらいたいです。
23	米が高くなっているのだから、まずい米はやめてほしい。
24	これからも安心、安全の食品の提供をよろしくお願ひします。【同様のご意見3件】
25	今後もコープぐんまの発展に期待しております。【同様のご意見2件】
26	沢山の取り組みがありすばらしいと思いました。今日出席でき質問、知らなかつた事色々な話ができるよかったです。【同様のご意見3件】
27	①競合店もますます増えて大変だと思います。②コープブランドの品物の充実をよりしていただきたいです。③安心安全をより心がけていただきたいです。④従業員の方の生活が心安らかになるように願っています。
28	生産产地とのパートナーシップ取り組みはとてもすばらしいと思います。福祉事業の取り組みは超高齢化社会にとってとても重要なので今後も頑張ってほしいです。
29	まだまだ勉強不足だなと思いました。
30	店舗を閉店させないようにがんばりましょう。人身事故がなくてよかったです。
31	今後意見が発信できるよう今までと見方を変えて日頃コープ生活に向かいます。
32	色々なイベントも開催されるようになり、楽しく過ごす事も増えました。物が高値となっているので落ち着くと良いです。
33	時代の流れで変化している事も多々あるのでそれに対応して頑張ってほしいです。
34	いろいろな取り組みがあるのには、驚きました。
35	店舗の縮小や廃止など社会情勢で色々大変な面があると思いますが、社員等が頑張っているのが私たちに伝わっていますのでこれからも目標達成に向かい頑張って運営していってほしいと願います
36	店舗の経営は本当に大変だと知りました。私は宅配が中心ですが、ものを見て買いたい方やその日すぐに欲しいものがある際は、店舗が便利です。高齢のかたは、特に現物を見て買えるほうを好む傾向があり、スーパーが撤退してしまった地区は、移動販売を頼むところもあります。高齢世帯が多く、店舗のない地域には、移動販売などを出して、固定客化したら宅配に繋げるなどの展開があつてもいいかもしれません。
37	中野店の閉店悲しいです。宮子店は近隣にオープンしたスーパーとは質が違ったためお客様が戻ってよかったです。県内の店舗は減っていることは悲しいですね。居住地から遠い店にいくのは大変で宅配に切り替えない方は組合員でなくなるでしょうか？運営が大変でしょうね。小人数のグループ討論は話題豊富でとてもよかったです。また参加させてください。
38	個人で買い物や宅配をうるだけなく生協の在り方、店舗の心配や地域の方の事を考えていらっしゃる方が多く感心いたしました。埼玉、栃木、群馬で家族揃って利用させていただいているのでとても勉強になりました。
39	いろんな事業に取り組んでいるんだなと思いました。収穫体験や環境保全の取り組みはとてもいい取り組みだと思いました。暮らしのたすけあいの会があることがわかつてよかったです。

40	生協への加入40年くらい経ちますが、身体によいものが買えるから…が継続理由です。近頃の物価高安売り店に行きやすいのでしょうか。宅配の店舗利用時間が長いのがとてもあります。	
41	質問に対して即回答してもらえるのが良いが、自分の自分の質問が伝わらず回答がズレていました。	ご質問に対する回答とならず大変失礼いたしました。その場でご指摘いただきアンケート用紙をご活用いただきご質問をお寄せください。すべての質問に回答させていただきます。
42	最後回答をくださった方、ゆっくり話してほしかった。中間に行われる質疑の時間を増やしてほしい。	回答が早口となり失礼いたしました。回答を担当する役員・事務局でいただいたご意見を共有し、次回以降の運営では分かりやすい回答となるように努めます。また、質疑応答時間の見直しは他会場での様子なども協議の上、検討いたします。
43	今回、北毛ブロック開催日に都合がつかず中毛ブロックで参加させていただきました。他ブロックでまして「北毛とは違った話題や情報を聞けた」新鮮さがありました。ブロック「別」を超えて参加できることを案内にいれたら良いと思います。	ブロック別総代会議はご自身が所属するブロック以外の会場でご参加いただくことを可能としています。コープからのご報告やすべての会場で統一していますが、地域の話題や参加会場までの距離(時間)などもありブロック内の会場参加をおすすめしています。
44	子育て支援に参加時、お試していただいた新商品が全て添加物でできたもので、小さな子どもに食べさせるものなのにとびっくりしていました。	商品が特定できず添加物の内容は分かりませんが、コープぐんまの食品添加物の基本的な考え方として、必要でない食品添加物は使用せず、使う場合は目的に沿って有効な量だけ使用することとしています。商品政策に基づき、品揃え、安全性の確保、商品開発・調達方法、食品添加物・農薬の使用などを行っており、この考え方や基準から逸脱した商品は扱っていません。
45	スマイルコットやコープの主催する事業でコープ会の方は参加できるものが制限されていてスマイルコット等に参加する人が少ない。ブロック委員になる人もいない等、仕事をしている人が増えている現在、多くの方が参加できるシステムにはならないものでしょうか。	スマイルコットは生協未加入者や個人参加の組合員に向けて「開かれた交流の場」として開催しています。コープ会は活動する上で最低限必要な費用は活動費として補助され、コープ会を主体とした企画運営ができますので、コープ会メンバーはスマイルコットに参加できませんが、その他には参加制限はありませんので、ぜひご参加ください。お仕事をされている方が多くなる中で参加しやすい方法を模索し、多くの方が参加できるよう工夫とお知らせをしてまいります。
46	今回の試食品、バナナチップはなぜ宮子店での扱いはないのか？生ものなどであれば輸送の問題とかも理解できるが、乾物的な食品なのに…。	今回、ブロック別総代会議で用意した試食品は、10月からの新商品でした。現在は、新井店、宮子店、寺尾店、藤岡店、みさと店の5店舗で取り扱いしておりますので、是非ご利用下さい。

47	<p>それぞれの意見を個々にきいていると話が反れておばちゃんの井戸端会議のようになてしまふ方向に向かう事があるので一人ずつ意見を書くメモのような物を渡して書いてもらってまとめてお返事を出すとかが良い気がします。コストが無駄にかかってしまう気もしますが…。</p>	<p>ブロック別総代会議では、総代交流の時間からコープぐんまへのご質問やご意見を伺うことや、総代のみなさまがそれぞれのご意見を発言いただける場として活用いただき回答を共有しています。グループには職員やブロック委員が事務局として参加させていただいているので、逸脱した話題となるようでしたら進行調整させていただきます。ご意見のようにアンケート用紙に書かれた質問はQ&Aにまとめ総代さんにお返ししています。</p>
48	<p>意見をたくさん発言させていただき失礼もあったと思いますが、率直な思いです。協力はなかなかできないのに出しやばっているなーとももいますが、吾妻地区はブロック委員さんがいない現状なので、理事さんの方の負担も大きく感じていますしブロック委員さん方とも皆さん一生懸命されているので申し訳ないような気持ちでもあります。負担に対する報酬が見合っていないと思います。ボランティアという言葉を都合よく使っている感が否めないです。私自身が断っている理由でもあります。仕事と思って引き受けなければとても勤まらないと日々感じています。引き受けてみてこんなはずではなかった。と感じてしまう方は少なからずいらっしゃると思います。根本的に見直す岐路にあるのではないかとも思うこの頃です。時代にそぐわないかなーと。</p>	<p>組合員活動は「仕事」ではありませんので、タイムカードなどの勤怠管理もありません。負担に対する報酬(活動費)も様々なご意見をいただく中で今後の検討が必要と考えています。組合員活動を無理なく楽しく参加できるよう引き続きみなさまからのご意見も参考に考えてまいります。</p>
49	<p>大瀧店長頑張ってください！！2店舗しか扱っていない商品をサンプルにするのはいかがでしょうか。</p>	<p>《もったいない》高原バナナのバナナチップス、現在は、新井店、宮子店、寺尾店、藤岡店、みさと店の5店舗で取り扱いしておりますので、是非ご利用下さい。大瀧店長への激励をありがとうございます。大変励みになりますので、引き続きよろしくお願ひいたします。</p>
50	<p>子ども食堂「ほぺたん 広場」は中毛地区では実施する予定はないですか？</p>	<p>現在、中毛地域のほぺたん広場は、前橋市広瀬団地で「ほぺたん広場広瀬第2土曜日」、伊勢崎市のコープ宮子店で「ほぺたん広場宮子第1土曜日」に月1回開催しています。</p>
51	<p>今回、沼田センターの会場に参加させていただきました。みなさん積極的に意見を出されていて活発でございなーと思いました。ブロック委員さんも各地を周られていると思いますが、私たちも他の地区の方と交流ができたら嬉しいと思いました。</p>	<p>コープぐんま沼田センターへのご参加、ありがとうございます。ブロック委員さんが各地で組合員のみなさまと交流を深めているように、コープぐんまでは地域を越えたつながりづくりにも力を入れて活動を進めています。総代さんのみが参加できるバス企画も2年間で4回開催できましたので、ぜひご参加ください。引き続きよろしくお願ひいたします。</p>
52	<p>毎年大きい試食会が太田市のグリーンパレスであって楽しみでした。住まいが太田市なので行きやすかったです。昨年から高崎市になって遠くなり電車など使って往復1500円位し、往復の乗り継ぎもあって4時間くらいかかります。また太田市内でやってくれるといいなあと思います。</p>	<p>以前は、ふれあい試食会として各地域での開催会場に取引先企業のみなさまにお越しいただいていましたが、何度も群馬県へ足を運んでもらうことが大きな負担になっていたため、大きな会場で行うフェスタに変更いたしました。そのため、県中央部に位置し大きな会場として高崎市内で開催させていただきました。</p>

53	世界の食料や日本の食料の現状から未来に向けての私たちの食生活の変化予想等を学び、考える勉強会等もあってもいいのではと思います。そして生協や私たちの食生活を考えしていくのも。	食べものの問題はわたしたちの毎日に深く関わる大切なテーマですので、今後検討したいと思います。
54	コープ会にはお知らせしている「手足の不自由な子どもたちを守り育む運動」などの案内を総代さんにもお願ひできませんか？無所属の総代さんには案内が届いていないのかなと思います。	「手足の不自由な子どもたちを守り育む運動」は商品を購入いただくことで活動に協力（協賛）する取り組みであり、定期的な活動が行われ、ブロック委員による集金が可能であるコープ会までのご案内としています。
55	とても充実した意見交換ができてよかったです。環境・ごみ問題の講習会など希望します。（コンポストなど）	生協としても環境に負荷の少ない暮らし方や、生ごみを減らすための工夫は、これからいっそう大変になるテーマだと考えます。いただいたご意見を参考に環境学習会を検討します。
56	平和の取り組みで各地域の平和行進に参加（少なくともブロック委員）したらどうかと常に思います。	「平和を大切にしたい」というお気持ちからのものだと受けとめています。ただ、コープぐんまとしては、「組織として参加することについては、この間の猛暑などもあり参加しないこととしています。平和行進への参加は、それぞれの組合員さんやブロック委員が「一人の市民」として考え、決めていただきたいと考えています。その一方で、平和の大切さを伝える取り組み（平和について学ぶ企画や、戦争体験を聞く場、パネル展示など）は、これからも生協の活動として続けていきます。今後も、「平和を守るために生協にできること」について、ご意見をいただければうれしく思います。
57	新井店組合員室でお湯ができるようにしてほしい。	施設の電圧やその他の調理器具との調整など、給湯設備の配置可否について調査させていただきます。
58	教育格差があるのはわかるが、教育署名はもう要らないのではないか？お年寄りも大変です。	コープぐんまでは、教育格差の解消には地域を越えた声の結集が不可欠と考えています。たとえ各自治体で独自の取り組みが進んでも、〈全国教育署名〉の提出を通じて政府レベルでの制度改善や予算配分の見直しを促す力は依然として強力です。すべての子どもに平等な学びの機会を届けるため、ご協力いただく皆さまの負担を少しでも軽減しながら、引き続き全国教育署名に取り組んでまいります。どうぞご理解とご協力をよろしくお願いいたします。
59	中野店閉店、寂しくとても残念です。コープ会の活動（食材の調達等）は今後どうしたらよいのか？と思います。 ※3月末までどうぞよろしくお願ひします。	この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。メインの食材はコープデリ宅配や遠方となってしまいますが新井店をご利用頂けたらと思います。
60	とてもわかりやすくよかったです。【同様のご意見18件】	
61	いつもいろいろご苦労様です。みんなと意見交換ができとても楽しかったです。【同様のご意見5件】	

62	資料のアナウンスが聞き取りやすかったです。【同様のご意見4件】
63	多くの取り組みをされてて少しでも参加できたらと思います。【同様の意見2件】
64	自分が利用している宅配や共済以外でもたくさんの取り組みがある事がわかりました。【同様のご意見2件】
65	総代会議参加時に疑問点を直接説明を聞く事ができた。【同様のご意見3件】
66	飲み物がなくなって試食の分に予算がまわるのは良いと思う。ペットボトルはもったいない。グループ討議は生の組合員さんの声が出せてよいのではないかと思う。デリの事を声を出すことは大切。ほぺたん注文はありがたい。
67	総代会議の資料を忘れてしましましたが、頂けてありがとうございました。ありがとうございました。意見交流大変良いと思いました。
68	グループ討議でデリでおいしいものを教えてもらったので購入してみたい。参加できる企画にどんどん募集してみたい。
69	とても良かったです。楽しかったです。
70	加入及び総代は初めてなのでなるほど～とこんな取り組みもしていると知りました。
71	初めての参加でした。細かい事まで知りよかったです。
72	生協でしかしていない社会貢献が長く続くように職員の方々が疑問に対し丁寧に答えてくださいました。また会議で色々な意見が出て参考になった。
73	組合員人数は減っても利用額増えているので(1人当たり)今後も増えてくれるといいなと思う。
74	資料も見やすくDVDも端的でわかりやすかったです。質問の回答が丁寧でよかったです。
75	表の数値的なものが見ただけではピンとこない。本日の説明を受け、とてもよく理解できました。グループでの話し合いに出たいいろいろな意見はとても貴重なものでした。生の声がすばらしかった。
76	初めて会議に出席しましたが、資料も見やすくてわかりやすかったです。また、宅配のありがたさを改めて実感しました。事故もあったようなので安全策もきちんと報告してあったので安心しました。コープでもまだまだ知らないことが多くてとても学びになりました。
77	よくわからなかった。
78	いろんな質問も聞けて勉強になりました。生協は食品と日用品を取り扱うお店と思っていたが、福祉などいろんな活動をされていること改めて知りました。コープデリハウジングを利用してみたくなりました。
79	中野店がどこの市町村にあるのかわからなかった。カーテンを開いていただいたので紙の資料見てよかったです。
80	今回、コープデリハウジング・リフォームの事やら詳しく説明があり幅広い事業であることを実感しました。グループ討議のすすめ方もとても上手で楽しく有意義な時間を共有しました。ありがとうございました。
81	各事業とも生活を通して広く社会に貢献していることが改めてわかりました。これからも継続していただければと思います。
82	店・宅配など様子が違いいろいろな点があることもわかりました。改善される点も多いが使い勝手に変えられる事を望みます。

83	資料にそっての説明に集中できました。コーポの参加するたび知ることができます。
84	組合員同士の情報交換がとても役に立った。対策店舗の取り組みについても理解しました。
85	詳細な資料をお送りいただきわかりやすかったです。Zoom会場に出席しましたが映像の説明は読んでいてわかるのみだったので、不要と感じました。その分、司会からテーマを出していただき答えるなどの時間にあてていただければより意見を伝えやすいと思います。
86	サクサク進むので良い
87	組合員の家族参加。特に子供達達が中々家では 体験できない 色々の催し物に力を入れている事はとても良いと思います。今後とも続けて欲しいと願う事業です。
88	グループ討議のとき、司会・発表・ブロック委員さんいお願いしました。それぞれ意見が言いやすくてよかったです。
89	総代会でもしっている人がいてお話ができよかったです。取り組みについてはまだわかりません。
90	交流(グループごと)は活発な意見がたくさんでてよいことだと思いました。店舗・宅配の意見も参考、勉強になりました。
91	試食品(親子丼)の具を初めてみたので食べるのが楽しみです。ごはんにかける以外にアレンジシレピ等も紹介してもらえると次の購買につながるのではないかと思いました。
92	組合員さんの声の拾い上げありがとうございます。
93	このようなグループトークで知らなかつた事などもわかりよかったです。
94	ブロック委員さんの負担を少しでも軽くなるように期待しています。
95	初めてみさとの会場に参加させていただきました。若い方も多く元気でよかったです。組合員だけでなく働く職員も大切にしている様子も伺えました。
96	お店の情報が知れて楽しかったです。
97	資料がとてもわかりやすかったです。【同様のご意見9件】
98	資料が2分割も選べるようになり見やすくなり良かったです。【同様のご意見7件】
99	字も大きく写真も豊富で見やすいです。【同様のご意見3件】
100	保険の保障内容を実際にこれでだしてもらえたとか聞けたのでよかったです。紙の資料の紙の編集で紙の枚数に違いがありもつたないので少ない紙で済むのなら、少ない方がエコにもなりいいと思います。
101	資料もこの大きさのが見やすくてよい。
102	宅配事業、保障事業以外の取り組みを知らなかつたので少し理解する事ができた。
103	自動音声も聞きやすくてちょうどよい分量の説明だった。

104	きれいにまとめて資料を作っていただきご苦労様です。
105	食品の配達だけなくいろいろな活動をしていることを多くの人に知ってもらることができたらいいと思います。
106	今シーズンはイベント参加いろいろさせていただき良かったです。コープぐんまフェスタは開場待ちをして行きましたが、すごく楽しめました。
107	10/22 お料理教室はとても良かったです。毎月のスマイルコットとても楽しみです。(いろいろな商品を知る事ができるので)組合員同士の交流ができるとても良い。
108	映画上映など出席したいが場所が遠い、各ブロック開催してほしい。
109	来年は子ども達はコープの活動にも参加させてみたいと思います。私たち組合員の声が届くコープにはこれからも頑張ってほしいと思いました。
110	色々な取り組みを考えてくれていて日程が合えばぜひ参加したいと思っています。
111	組合員活動「平和の取り組み」で8月17日の映画「戦雲-いくさふむ-」上映会に参りました。今沖縄でこんな事が起きている事を知ることができいつ日本でも戦が起こっても不思議ではなくほど実は切羽詰まった問題が潜んでいることを理解し家庭の中から「和」を目指していくと思いました。
112	8/17「戦雲-いくさふむ-」上映会に参加し12/4「東京大空襲戦跡資料センターと浅草散策」へ申込み、コープ会4名で参加します。
113	試食品、おいしかったら買ってみたいです。親子丼の具、手軽そう！
114	中野店の閉店はいろんなグループの活動に影響がありそうです。
115	もっと若い世代の人も会議に参加して意見を募った方がいいのではと思いました！
116	試食品の親子丼、試すのがとても楽しみです。
117	長いお付き合いになりました。職員の方々とブロック委員の方々大変お世話になります。これからもよろしくお願ひします。
118	自主登録ができず委員さんにお世話になっています。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
119	心をこめて商品経営に取り組んでいることがわかりました。中野店が閉店が残念でならない。料理活動に於いては不便になる地の物(季節)とても新鮮でよろしかったのに残念
120	ブロック委員、役員の皆さまいつもありがとうございます。今後も楽しく利用させていただくのでさらなる拡がりのためによろしくお願ひします。
121	今後は、共同購入の方達にも生協に対する意見を聞いたり、自分の意識を高めていきたいと思います。
122	委員の方は皆さん商品の良さを解っているがもっと他の方に知ってもらいたいと思いました。どのように知らせるか?新商品をどこで知つてもらうか?
123	試食品の「親子丼の具」フリーズドライで丼ものが作れる商品があることを知らなかつたので今後利用したいと思います。スープはよく目にしますが、フリーズドライで日持ちもよくごはんさえあれば、親子丼が作れる手軽さがとても良いです。他の丼ものもあるのかチェックしてみたいと思います。お湯があればレンジがなくても作れるのが他のレトルトとの違いで電気をりようしない屋外でも活用できるのかな。と思います。

124	ステーションを利用しています。度々となりの砂利のPに車を停める人がいて気になっていた。いよいよ苦情あつたそうですが心配していました。今後もステーション用の場所を探した方がいいのではないか?と思います。	ステーション駐車場をご利用いただけるよう、利用者の皆さまへご案内いたします。
125	店舗に宅配チラシ「ハピデリ」「きらきらBaby&kids」を置いておくことで店舗のみを利用の組合員さんに宅配利用をいお知らせするきっかけになりませんか?	チラシの設置は、スペースや在庫管理の都合により廃止させていただきました。現在は、営業担当が定期的に店舗を訪問し、宅配のご案内をさせていただいております。
126	交通事故件数17件の内容を知りたいです。	すべて、物損の加害事故となっています。事故の内訳は、左折が2件、右折が3件、後退が6件、前進が5件、幅寄せが1件でした。安全運転は最優先課題として取り組みをさせていただいている。
127	様々な事業への積極的な取り組みを評価します。宅配で助けられているので配達員や職員の皆さんのご苦労に感謝しています。(熊用スプレーなどの配付・暑さへの対応・eフレンズも活用したい)	ご評価と励ましのお言葉をいただき、心より感謝申し上げます。地域担当者へのお気遣いも大変ありがとうございます。熊対策や暑さ対策につきましては、現在も継続して取り組んでおります。
128	夏季一斉配達休業を実施した結果、組合員さんの反応はどうでしたか?	9月1日～9月20日まで、夏季一斉休業中の貰い物や商品企画に関する要望などの組合員アンケートを実施しました。職員の休暇について概ねご理解をいただけるお声が多数ありました。また、次年度の一斉配達休業の必要性についても、「必要」との回答は全体の87.3%でした
129	食品ではなくて、洋品や日用品は月1回くらい紹介してほしい。	6000品目の中で食料品が占める割合が高いため、食品のご案内が中心となっていますが、日用品のコープ商品もご案内をすすめています。洋品や日用品につきましては、ハピ・デリ!後半ページで毎週ご案内しているほか、スクロールや「くらしと生協」カタログでもご紹介しておりますので、是非ご利用ください。
130	おすすめ商品を取り組む時、有人のステーション利用の組合員さんにもわかりやすいように小さなパネルかボード等に商品名と番号、商品アピールなどを明記、掲示しお知らせして商品利用と組合員と担当者とのコミュニケーションに広がらないでしょうか?	群馬県内には40のステーションが稼働しております。おすすめ商品をボードやパネルでご案内するには事前準備や点検が必要となり、現状では難しい面がございます。今後はおすすめチラシなどを活用したご案内方法を検討してまいります。
131	クレジットカード決済についても新規の人からということだが、もともとい組合員をもっと大切にしてほしいです。【同様のご意見2件】	クレジット決済は、安全にリリースするために、まずは対象者が少ない新規加入者からスタートして、システムに問題がないか確認した上で既存の組合員さんへ対象を広げていく予定です。

132	クレジット決済でポイント制度の見直しはどういうことですか？	クレジット決済を選択した場合は利用高ポイントの付与(500円利用で1ポイント付与)はない予定です。利用高ポイント以外のポイント(特定商品利用や特定企画参加など)は、付与されます。また、現状は前月度の利用金額をもとにステージが決まり当月度の利用金額に対する利用高ポイント倍率が変わりますが、今後は当月度の利用金額をもとにステージが決まり当月度の利用金額に対する利用高ポイント倍率が変わる予定です。
133	アプリでの注文をするとサービスポイントがついたりしてみたいと思うのですが、何か不安でできないです。高齢者には難しいかと思います。アプリができないとだんだん差別されてしまうように思います。	アプリの操作にご不安を感じられる方には、担当者がご説明・サポートいたしますので、宅配センターまでお気軽に問い合わせください。なお、OCR注文書でのご注文も今後も変わらず承ります。どなたにも安心してご利用いただけるよう、引き続き取り組んでまいります。
134	ミールキットの利用とは。利用年齢層の拡大を考えての事だと思いますが、素材の扱いが少なくなっていると思います。	ミールキットは、2013年から販売を開始となり、2021年からは冷凍ミールキットの販売を開始しました。カタログ紙面の構成上、毎週限られたスペースの中でミールキットを紹介しています。期待に応える品揃え、誌面づくりに努めてまいります。
135	10月4回で注文した国産かぼちゃ(九重栗)がいつもは1/4の大きさなのに、その時は1/2の量が届きました。食べてみるととても水っぽくておいしくなかったのですが、味が良くなくていつも倍の量なのか、とても残念でした。手に取って確かめる事もできず、九重栗と書いてあったので注文しましたが、商品が手に入らないのであれば欠品という事はいかがでしょうか。また、味が良くないので倍の量だったのでしょうか？	申し訳ございませんでした。味が良くなくて、いつもの倍の量ということではございません。産地では例年ない高温状態が続き、また、雨の日が極端に少なく水分不足状況でした。その為外見は収穫適期になっていても中身は未熟の商品があり、を誤ってお届けしたことが原因と思われます。今回のご指摘を受け産地には生育・収穫・カット検査の管理の徹底を要請し、カットを行う青果集品センターにも検品強化を要請し改善してまいります。
136	配達職員の安全運転対策、猛暑対策に十分配慮を望みます。	
137	熊被害が多発しているので配送の方の安全をお願いします。試食品の親子丼の具が楽しみです。	
138	デリの一週間の夏休みはとても良かったと思います。	
139	コープデリアプリの利用を宅配の配達員さなら勧めていただき利用してみました。とても便利で利用者が増えるといいなと思います。コープぐんまに加入ひ利用していることで社会貢献できることは嬉しいことです。	
140	たぶん来年の夏も長く暑いのでは…と思うので、夏休みはとても必要と感じています。これから日本の気象がとても心配ですが、配達の方々の身体をどうか大切にされてください。組合員が工夫すれば大丈夫と思いますので夏休みを当たり前にしてほしいです。	
141	移動配達(販売者、担当者)はきついと思うががんばってほしいです。	
142	ほぼデリしか利用していないですが、3人で共同購入を続けています。時間帯を変えてほしいと要望を前にあげたりしたのですがなかなか無理といことでそのまま続いていました。今日、詳しく話がでてよかったです。	

143	クレジット決済(宅配)は良いことだと思う。私は宅配と店舗を併用していますが、宅配は今後需要が増えていくと思う。少数家族対応の商品が欲しいと思います。ドラッグストア、ディスカウントの進出には負けない取り組みが必須になっていると思う。	
144	eフレンズの利用は難しい。紙ベースを利用してなれてしまっている為、画面だと見づらいため	
145	クレジット決済の取り組みが早く進むよう願っています。	
146	年々、年をとってきて宅配の方にはペットボトル2L等届けていただいて助かりました。またカタログが見やすく注文しやすかったです。	
147	ミールキットが増えているがその反面、冷凍食品が減っているように感じます。ミールキットだと賞味期限が短いので困っています。	
148	お魚のにおいが気になった時がありました。それから購入していません。	
149	いつもありがとうございます。宅配で岩田さんにお世話になっています。地域の高齢者の宅配時の様子をいつも聞いています。地域の見守りができる職員さんはすばらしいです。	
150	車の運転ができなくなったら生協の配達が今よりもっと頼りになりますので、ずっと続いてください。	
151	中野店の閉店大変残念です。やはり大きな店舗の維持は難しいのでしょうか。細井店のように建物は残しておいて何かしら利用するのでしょうか。	スーパー・マーケットやドラッグストアが多数出店し続けている群馬県内での店事業は引き続き厳しい状態です。より一層の努力が必要であり、努めてまいります。中野店の建物については、引き続き建物を使用して頂ける事も含めて話し合いをすすめております。
152	中野店の営業終了に伴い、移動店舗の拠点はどうなるのでしょうか？また東毛地域の東久方店もだいぶ年季は入っていると思うのでなるべく早い時期での新店を希望します。難しいかと思いますが、新店のみさと店ほど大きくなく、昭和店規模の店舗を数店オープンしていただけないと嬉しいというのが、多くの組合員の希望だと思います。	移動店舗については、太田市の新井店より引き続き現在の拠点へ伺います。新店については、現在の店舗事業状況としては非常に厳しい状態です。物件探査は継続していますので、様々な条件に対して「好条件」という評価の物件については今後も調査と検討をしてまいります。
153	満を持して開店したみさと店が早々に対策店舗になっていてコープとしての見通しの甘さを感じました。	現在の状況から、早期に改善できるように努めてまいります。
154	中野店閉店により移動店舗が今後は新井店から続けられるとの事でぜひ続けてほしいです。今後、免許返納にして買い物何人が増えてきたときに移動店舗は増やしてほしいです。トラックは現状のものではなく両開きのもので検討してください。	新井店発進の移動店舗を引き続きご利用ください。車両については、現在の事業状況からは「増車」や「車両買い換え」が容易にできる状況ではありません。事業状況をみながらの今後の参考とさせて頂きます。
155	コープデリグループサステナビリティレポート2025を拝読しました。P46 サステナビリティデータ「食品リサイクル率」コープぐんまはとても低いのですが対策はお考えでしょうか？コープぐんまのリサイクル率が上がりますように⇒ブロック別総代会議資料で取り組みが報告されていました。引き続き取り組んでいってください。	他生協に比べて、リサイクル率低いのは「食品リサイクル」ですが、魚腸骨、廃油以外の食品残渣回収が業者対応エリア都合で8店舗中5店舗でしか実施できていない事が大きな理由となっています。対策としては、リサイクル業者との交渉は継続しますが、根本となる食品ロス削減に努めてまいります。(計画・発注・在庫管理の精度向上)

156	中之条に小さくてもいいのでお店を開いてほしい。	近隣にコープの店舗が無いことでご不便をお掛けして申し訳ございません。現在の店舗事業状況としては、新規出店は現在非常に厳しい状態です。
157	移動店舗はどうなるのでしょうか。	太田市の新井店より、引き続き現在の拠点へ伺います。
158	抽選券は月1回くらいが良い。2回目に回す分を商品などに転嫁できないでしょうか？	現在、競合他社とのサービスイベント差別化で実施しています。来店動機となり集客効果がありますので継続しています。実施頻度については今後の検討課題とさせていただきます。
159	2025年度上期 総事業高実績 173億7131万円 予算比:101.2% 前年比:98.5% コープで取り扱っている商品は生活必需品です。インフレで商品価格が上がっていますので売上金額は前年比では、UPとなっているのではないか。インフレの影響と売上高への影響を教えてください。(結果として前年比(-)ですね)※インフレ率とコープ店内の価格UP?	コープぐんまの上期に、今年度宅配が5日間の休業をとりましたので、その事業影響が△3.6億円ありました。また、店舗での値上げについては、加工食品3,715品目で111%の値上げ率でした。商品1点あたりの平均単価は上がっていますが、1人あたりの購入点数が減ってしまい、結果として売り上げは下がってしまうという状況が続いています。
160	店舗事業の取り組みの中で、北関東限定販売商品の唐揚げ弁当とアジフライ弁当の環境配慮について詳しく教えてください。	「商品開発」のコンセプトのひとつに「環境配慮」がありますが、このお弁当2品については当てはまりません。
161	最近、生協のお弁当をよく利用しています。頭から食べられるさんまのお弁当とてもおいしかったです。アジフライ弁当も大きなアジが気になるので今度購入したいと思います。さて、少し前の事ですがお寿司を買ったら一貫少なかつたです。この前は穴子にタレがかかっていました。皆さんが頑張って作ってくださっているお弁当、気持ちよくおいしくいただきたいので少々気を付けていただけるとありがたいです。	商品の不備、誠に申し訳ございませんでした。商品の生産は規定レシピ通りに行う事が決まりとなっていますので、今回ご迷惑をお掛けしたような商品については商品価値が無いものと考えます。誠に恐縮ではございますが、お買い上げ店舗サービスセンターへお申し出下さいませ。店長(または代理)が対応させて頂きます。全体で事例共有して、再発防止に努めます。
162	有機野菜をもっと増やしてほしい。	有機野菜は、栽培可能な場所、期間、人などが極めて限定される為、品揃え拡大が非常に困難な商品です。また、当然ながら価格も高くなります。ですが、コープに求められる商品特性の重要な差別化商品と捉えていますので、今後の商品政策の中で、商品部も含めての検討をしていきます。
163	お年賀に使える1000~1500円くらいの紙袋のギフトがほしいです。できれば袋は折り鶴の再生紙で。店舗でももつたないシリーズコーナーを作ってほしいです。	「紙袋のギフト(折り鶴再生紙)」については店舗委員会で検討をします。「もったいないシリーズコーナー」については、専門部署(商品部)へ意見を伝え、商品化や売場展開について検討いたします。

164	野菜がおいしい群馬。コープでも安くておいしい野菜をお願いします。	その時々の生育、集荷状況と相場で扱い品目の産地を決めています。「地産地消」推進の上でも、価格を見ながらですが県内産野菜の取り扱いを増やしたい意向ですが、コープデリ連合会の商品部や青果センターが埼玉にあり、地元(ぐんま)業者や生産者との繋がりには課題が多いです。
165	先日、コープの冬ギフト注文してみました。宅急便での書類を提出したのですが支払い区分記入なしという事で書類を返されてしまいました。当日は仕事でその場にいられなかったので後日確認した所、その欄は生協記入欄になっていました。裏面にも記入例には本人記入にはなかったです。書式の見直しをしてほしいです。	注文書の書式について改善を行います。店舗サービスカウンターでの受付を前提とした書式で作成されており、郵送の場合は対人受付でないため、今回のようなご不便をお掛けてしまいました。
166	中野店閉店はとても残念ですが、内容や売り上げを伺うと仕方ないと思いました。何かしら新井店まで遠いのでフォローがあればと思います。	中野店については、ご不便をお掛けしてしまうことをお詫び申し上げます。新井店までは距離が離れていますが、現時点ではお買い物送迎等は対応ができません。誠に申し訳ございません。
167	4つのプロジェクトのお知らせですが、「もずくプロジェクト」の音声での案内はよく耳にしますが他のハピミル、お米育ち豚、佐渡トキも音声での案内はできないのでしょうか？	現在、お米育ち豚と佐渡トキについては、お米の調達と販売状況が不安定になってから放送を休止しています。ハッピーミルクについては、放送契期間が終了した状態でした。2026年1月19日より各店内放送を再開予定です。
168	スーパーやドラッグストアの進出で厳しい状況だということが市販品(メーカー品)と価格で比べたら勝てないのはわかります。コープならではの品質やオリジナリティ(赤身80の豚ひき肉やはぐくむ卵、たれなし納豆、冷凍食材など…がんもや弁当用焼き魚など)をもっとアピールする、安全性の重要性を周知させたコープのこだわりをもっと知つてもらうなど強みを生かした取り組みを期待します。また、「未利用魚」を扱ってほしいです。この件についてはお答えを聞きたいです	価格だけでなく、コープならでは商品のアピールについて、方法とその弱さについて痛切に感じております。コープの商品事業としての大きな課題として努めて参ります。「未利用魚」についてですが、未利用魚は漁獲量が少なく、一般的に食べ方含めてポピュラーでない為、食品ロスのリスクが高い事からコープデリグループでの扱いは現状ありません。
169	東久方店が建て替えになるなら、お店があることで地域が豊かになるようなお店になると夢見てています。子育てひろば、高齢者の居場所、学生の学習コーナーなどいろんな人が集まる場としての店舗のあり方が考えられないか。居場所が地域に必要です。	東久方店については、建て替えではなく移転先を探していますがなかなか見つからないのが現状です。移転先を見つけながら改修工事を進めていく予定です。現在の建物は古いため経費もあまり掛かりませんが、建て替えるためには約10億円前後が必要となります。ただし、老朽化もすんでいるため、今年度に改修工事を実施する予定です。できるだけ早期に方向性を打ち出したいと考えています。
170	354号線長柄地区、邑楽交番周辺の土地条例が変更になり、商業施設の進出しやすくなります。そちらへの新たなコープ出展を検討していただきたい。コープのお店は東毛エリアに近いお店がなく不便。近辺に買い物施設エリアのため354号線上という好立地条件です。ぜひ検討していただきたい。お願いいいたします。	中野店については、ご不便をお掛けしてしまうことをお詫び申し上げます。現在の店舗事業状況としては、新規出店は現在非常に厳しい状態ですが、様々な条件に対して「好条件」という評価の物件については今後も調査と検討をしてまいります。

171	ご意見の中に新しい店舗を出店してほしいとの要望がございました。私も賛成です。東毛地区に是非コープのお店を！！	東毛地区についても、出店条件に合う土地を継続して探していくます。またそれと同時に、新店を出店するため、既存店の経営状態改善にも努めます。
172	中野店の閉店は残念です。【同様のご意見14件】	
173	中野店営業終了は非常に残念で悲しいです。とても大好きなお店でしたので本当に残念です。大変お世話になりました。最後までご利用させていただきます。【同様のご意見2件】	
174	宮子店には頑張っていただきたいので引き続き応援しております。【同様の意見2件】	
175	中野店閉店はとても残念です。苦渋の決断だったことだと思います。頑張ってください！益々応援しますね。	
176	中野店終了は残念ですが、色々と努力をしてもらった後の結果なので仕方ないと思いました、	
177	中野店に携われた皆様ありがとうございました。	
178	中野店の閉店についてのお話はお客様は残念かと思いますが、頑張っていただきたく思います。ごみ問題参考にさせていただきます。ありがとうございました。	
179	中野店営業終了に対して宅配利用への案内をお願いします。移動スーパーはどうなりますか？残るのであればその利用拡大も検討してください。コープファン確実にいらっしゃいますから。	
180	中野店、利用することはなかったですが長い間利用している東毛地域組合員がより安心して、次のステップに移行できるように最大限配慮願います。食の安全と未来の為に…。今日はありがとうございました。	
181	店舗がなくなるのはとても残念な事ですが、未来につながることであれば仕方がないと思う。	
182	中野店閉店時のそこで働いている方々と今後はどうなるのか、ちと心配です。生協さんのことだからその辺をちゃんとしていて私は心配することはないと思っていますが。	
183	みさと・宮子店についても市町村名があるので近くに行った時に利用してみたい。	
184	中野店(行ったことはないけれど)残念です。コープが色々な事業に取り組んでいるのはわかりましたが、大事なことを優先できないのかと思いました。	
185	他の店でも働いている方が頑張っているのが感じられます。これからもお客様目線でいてくれる事をお願いします。	
186	店舗事業に対して先行きを考えて計画的な維持をしていくようになります。	
187	自分の住んでいる所はスーパーが近くにたくさんあるけれども中野店の方はなくなると困る人がいるんですね。	
188	細井店、中野店が閉店になると利用者が少なくなってきたとつくづく思いました。	

189	たくさん情報がある中、端的にご説明ありがとうございます。グループ討議ではスーパーが組合員さん、店員さんの交流の場になっているとお聞きしとても素敵な理想的な在り方と思いました。こうした日々の小さな良さは経営と兼ね合い大きな力になれるか難しいかも知れませんが貴重ですつと続けてほしいと思いました。	
190	お得なクーポンチラシいつも活用させていただいています。	
191	クジに関してはもう少し工夫すると人が集まる気がしましたので、もう一度考えてみてほしいです。	
192	店舗やデリを利用させていただいております。店舗ではキッズカードが導入されたことにより、コープに買い物に行くという子どもがとても喜びます。景品コーナーを見るのが毎回の楽しみとなっているようです。今後も利用させていただきます。ありがとうございました。	
193	なるべく早く店舗が中野店の近くにできるように活動してほしいです。	
194	今後もよろしくお願ひいたします。中野店がなくなるのは残念ですがご苦労さまでした。	
195	店への参考意見がたくさん出たので考えてみてください。組合員としてのコープ愛がたくさんあり驚きすごい。贈答品に袋で用意してもらうなど良いですね。	
196	これからも細く長くコープデリ昭和店を利用したいと思います。よろしくお願ひします。	
197	みさと店でのハンドメイドワークショップ知らなかつたので、今後参加できればしたいです。みさと店が盛り上がりたいなと思います。	
198	福祉事業の施設が今は桐生しかしていないとの事でしたがその後の展開を知りたいです。	現在4事業(居宅介護、通所介護、訪問介護、サービス付き高齢者住宅)を桐生地区で展開していますが、事業として黒字となっていません。まずは現在の事業を黒字化し、他地域でも展開できるよう取り組みを進めます。
199	福祉事業の取り組みについて県内全域で利用できるような施設があつたら良いと思います。	まず桐生事業所の運営を安定化させて県内の拠点拡大をすすめることで、多くのエリアのかたが利用できる事業所構築を目指します。
200	福祉事業の取り組みが大変盛んにされてきている中、介護事業内容がはっきり見えない(活動)ので、勉強会なども進めつつ利用の仕方や支援内容も知りたいと思った。介護用品レンタルについても知りたい。	
201	福祉事業について、資料にあってもどうなっているのかなど確認できたので参加してよかったです。	
202	福祉事業が早く色々な地区に広がる事を願っています。	
203	福祉事業「生協10の基本のケア」の内容は良いと思う。保障事業で「お誕生前申込制度」は良いと思う。	
204	いろんな分野で取り組みをしているのを知った。福祉事業の取り組みがわからなかつたが、会議に参加してわかつた。	
205	お誕生前の申込のイラストが今風でいいと思います。若い方々の目にとまるようなアピールを(内容だけでなく)わかりやすく興味をひかれるようにしていくのが新しく利用する人たちが増えることでのつながると思います。	