

2026年5月のブロック別総代会議Q&A(5／9～28)

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 5月16日(午前) 会場:大泉町公民館】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	仕事があって平日はブロック別総代会議に参加できません。地区は中毛ですが、土曜日開催が沼田か大泉しかなく、こちらに参加しました。各地区でも土曜日開催を設定してもらえるとありがたいです。	各ブロック委員会で検討します。
2	長年「トイレットロール リーフ」というトイレットペーパーを気に入って使っていたのですが、最近宅配で「シルク」というのを試してみたら、さらに良かったんです。紙質がすごく良くてびっくりしました。25メートル巻きですが、長持ちするのでおすすめです。	シルクフルールは、しっかりとした厚みと共に高い吸水力が特徴のトイレットペーパーです。今後のおすすめの参考にさせていただきます。
3	最近、移動店舗のチラシが入っていて、停留所が随分増えたなと思いました。お客さんが来ないと空振りになってしまうこともありますし、採算が合うのか少し気になっています。でも、今は高齢で車に乗れなくなり、足の問題を抱えている方が多いので、あちこちに来てもらえるのは本当にありがたいです。	移動店舗の拠点が新井店に変更となり、巡回範囲を見直しました。半額券のついたチラシを入れると反響も良いです。公民館などは人が集まりやすいので、2人以上お集まりいただければ停まることを検討できます。ぜひお声掛けください。
4	生協でしか買えないこだわりの商品(加工肉や練り物など)を移動店舗でうまくアピールすると良いと思いました。また、重いものなどを予約制で翌週に必ず届けるようなサービスがあっても良いのではないかと思います。	移動店舗の利用者を増やすためにさまざまな取り組みを行っています。いただいたご意見につきましては今後の検討課題とさせていただきます。
5	今年からカタログをなくしてアプリだけで注文するようにしました。部屋にカタログが置きっぱなしになることがなくなり、スッキリしました。おすすめ商品や過去の注文履歴からパパッと選べるので、忙しい日々の時短にも役立っています。デメリットとしては、カタログがないことにより、注文を忘れることがまれにあることです。	アプリのメニューから「プッシュ通知」を設定していただくと、注文締め切り日前日の午前10時に「注文締切日時のお知らせ」が配信されます。これにより、締切を逃すことなくご注文を完了していただけます。

6	中東情勢によるごみ袋買い占め問題についてなのですが、私は自宅でコンポスト(生ごみ処理)をやっています。生ごみをコンポストに入れると、ごみ出し頻度が3回に1回くらいに減ります。ごみも軽くなりますし、土になって肥料ができる楽しみもあります。このタイミングで、コープさんからもコンポストのような提案を組合員に広められないでしょうか？	環境教室で段ボールコンポストを扱うことはあります。コンポストの利点や使い方を説明したパンフレットを作成したり、ワークショップを開催するなど検討します。詳しい資料はご用意していますので、お気軽にお問合せください。
7	大泉町では、コンポストに対して町から補助が出ています。行政訪問の際に桐生市でも補助が出るように意見を出してほしいです。	行政訪問の際、市長にお伝えいたします。
8	スマイルコット(料理教室など)のお知らせを見て「参加したいな」と思っても、平日開催なので仕事があつて参加できません。子育てが落ち着いてこれからという年代は働いている人が多いので、土日に簡単な料理を紹介するブロック企画などをやっていただけると嬉しいです。	主催する側(ブロック委員)が土曜日だと、ご自身のお子さんの世話などで運営できる人員が足りず、要望があつてもなかなか開催できないという事情がありました。できるだけ地域からのニーズにお応えできるよう改善していきます。
9	土曜日に活動できるブロック委員さんが少ないのであれば、地域にいる「食生活改善推進員」を活用してはどうでしょうか。私もやっているのですが、冷蔵庫にある材料で簡単にできる料理などを教えられる人が地域にはいます。行政とも連携して、そういった人材を活用できれば、ブロック委員さんの負担を減らしながら週末開催なども広がるのではないのでしょうか。	地域の「食生活改善推進員」について、行政に連携や進め方などを相談し、ブロック委員の負担軽減と活動の充実について検討します。
10	OCR注文書を入れるオレンジの袋(注文書ケース)が破けてしまい、袋に入れずに直接注文書だけを渡しています。注文書ケースは今もあるのでしょうか？	注文書ケースは現在も使用しています。後日新しいものをお持ちします。
11	郵送で届く資料ですが、年々封入量が多くなっている気がします。あまりにも種類が多く、自分にはどれが必要でどれが不要かが分かりにくいです。たとえば、通常総代会に出席する人はこの資料のまとまりを見れば良い、欠席の人はこの資料のまとまりを見れば良いというように、資料を小分けしてもらえると助かります。	今回お届けした資料も「通常総代会を欠席される方」に必ずご確認いただくため、資料を小分け(クリップ留め)させていただきました。資料が多くなっているため、目次と同封書類の写真もご案内しております。これからは分かりやすい資料作成に努めてまいります。
12	住まいに近いところでブロック別総代会議を開催してもらえるので、今後も総代を続けられるのではと思っています。	
13	我が家では、ずっと「コアノン」のシングルを使っています。高齢の家族がトイレを詰まらせてしまうことがあったので、ずっとシングルです。今は少し値段が上がっていますが、ストックがあるのでしばらくは大丈夫そうです。	
14	吉岡の職場に来てくれる配達担当の方の教育がすごく行き届いていて、コミュニケーション能力が高いと感じています。これからも大事に職員さんを育ててほしいです。	
15	大泉で個人別宅配を利用していますが、配達担当の方は重たいものも一生懸命運んでくれますし、おすすめ商品の紹介なども丁寧にしてもらっています。	

16	社会貢献の取り組みとして、劇団の活動(劇団あした)を支援していただきありがとうございます。演劇を通して、認知症や社会とのつながりについて皆さんに分かりやすくお伝えする活動をしています。この場を借りてお礼を言いわせてください。
17	別な地域のブロック別総代会議に参加すると、いつもとは違う話題が出て、とても刺激になります。

【東毛ブロック 5月19日(午前) 会場:太田浜町勤労会館】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	今回配られた手元の資料の中で、「資料別紙」という説明が分かりにくかったです。「別紙」という言葉を聞いて資料の中から探しているうちに、説明がどんどん次に進んでしまい、話に追いつけなくなってしまうのが難点でした。	時間的な制約もあるため、その場で別紙をさらに詳しく説明するのは難しい状況ですが、例えば「資料の何ページを見ればよいのか」を記載するなど、もう少し詳しく分かりやすい表示の仕方ができるかと思えますので、今後の検討材料とさせていただきます。
2	今回はスライドを使用していませんでしたが、それがとてもよかったです。スライドがないことで手元の資料をよく見るようになり、自分でしっかりと目で追って確認しながら理解することができました。	ご好評の声をいただきまして、ありがとうございました。次回以降の参考にさせていただきます。
3	グループ討議の際に席を移動する必要がなかったので、今回の席の組み方はとてもよかったと思います。	ご好評の声をいただきまして、ありがとうございました。次回以降の参考にさせていただきます。
4	宅配の担当者がとても親切でよかったのですが、1年ちょっとで別の方に変わってしまいました。担当者の変更には期限や期間の決まりがあるのでしょうか。前の担当者がとてもよかったので、担当が変わったとしても、次の方にも同じような良い対応をしてもらえると嬉しいです。	「1年または2年で担当者を変更する」といった明確な決まりはありません。しかし、教育的な観点から色々なセンターを経験した方が良いという理由や、本人の成長度合いに合わせた異動などもあります。また欠員等の入職・退職の事情によって変更させていただく場合があります。なるべく体制を安定させ、あまり早い時期に担当が変わることなく対応できるように進めていきたいと考えております。
5	宅配で臨時の方が配達に来られた際、頼んだものとは違う商品が入っていたことがありました。センターへ電話をして対応してもらいましたが、配達する人が誰であっても、同じようにきちんとした対応(配達)をしてもらえると嬉しいです。	臨時の職員が配達を行う場合でも、きちんと漏れのない配達ができるように、改めて取り組んでまいります。
6	東毛ブロック委員会が企画したバス見学会で「魚沼醸造(株)」へ行ってきた、大変評判がよかったです。現地で麴などを買って帰ったのですが、コープでは取り扱いがありませんでした。せっかく現地で買ったので、現地でしか買えないものであっても、コープの宅配で買えると特別感があって嬉しいので取り扱ってほしいです。	商品名が分かれば生産者やメーカーさんに問い合わせ、取り扱いが可能かどうか検討することができます。また、見学先で「こんな商品が良い」というものがあれば、商品要望として意見をいただければと思います。すでに契約があるメーカーさんであれば、新しい商品を扱うことは可能だと思いますので要望をお出しください。

7	資料22ページのデイサービスについて、「半日利用」と「1日利用」の内容がどのように違うのか、また、どのような方が利用の対象になるのか知りたいです。見学会があったものの、その日は行けなかったのも、何回か見学会や説明会の機会があると嬉しいです。	半日利用は9時30分～13時00分で入浴昼食が主です。1日利用は9時30分～16時30分で上記にレクリエーションや外出、イベント、機能訓練を行います。介護認定を受けていれば利用可能です。見学会については随時受け付けていますのでお問い合わせください。
8	コープデリ宅配のシステム変更でクレジット決済ができるようになるのですが、いつ頃開始になりますか？	申し訳ございません。当初は今年度の6月開始とご案内しておりましたが、コープデリ宅配のシステム変更が遅れているため延期を決定いたしました。何か一つの不具合が大きな影響を及ぼし、配達が始まるような事態にならない様に慎重に進めています。
9	宅配でクレジット決済を使用するとポイントがつかないとのことですが、お店でクレジットを使用するとポイントがつきます。ポイ活をしている人が多いので、宅配のクレジット決済でもポイントをつけてほしいです。	クレジット決済の導入は長年ご要望をいただいていたため、新システムでの実現を考えております。クレジット会社には、利用高に応じて支払いを行うことになり、多額の費用が発生するために、現段階ではクレジット利用者へのポイント付与はしないことにしています。店舗ではクレジット支払いの際もポイント付与されますが、業態による政策の違いもありますのでご了承ください。
10	見守り活動について、応答がない場合に第2連絡先やご近所の方にまで連絡して下さることに驚きました。	ここ1、2年で対象件数も増えており、行政と一緒に取り組んでいる大変重要な活動だと考えております。残念ながらお亡くなりになる方もいらっしゃいますが、ご家族から「早く発見してくれてありがとう」と感謝の声をいただいたり、緊急搬送されて無事だったご本人からお礼のメッセージをいただくこともあります。第二連絡先への連絡も実施していますのでご登録もいただければと思います。
11	大泉町は対象に入っていないませんが、企業版ふるさと納税をする自治体の基準は一体何なのでしょう。	特に明確な基準はありません。毎年行政訪問を実施している中で「ふるさと納税」についてご要望をいただいた場合、市町村との関係づくりや前年の対応状況などを総合的に「社会貢献委員会」という組織で検討して理事会で決定しています。また、企業版ふるさと納税は市町村の税収にも影響が出ますので、その点についても配慮しながら進めています。
12	コープデリ宅配で訳あり商品のお茶をケースで買った際、1本だけ賞味期限が3月で他のものは5月でした。	訳あり商品の賞味期限は、eフレンズでご案内している最短賞味期限内の商品をお届けしています。
13	グループでFPの方に毎月来てもらって学習会をしており、学んだことを横の繋がりで広めていました。グループ活動は、やめるのは簡単ですが新しく立ち上げるのは難しいので、今までのように毎月学習会ができたらいいなと思います。	長年の関係づくりがあつてこそそのFP活動や相談活動ですので、その点は大切にしたいという大変ありがたいご意見として受け止めます。一方で、FPの体制の増減受け持ちエリアの変更、役割分担等により同じ方が対応出来ない場合も発生します。学習会等は継続的に取り組んでいけるような体制をとっていきたいと思います。

14	コープぐんまとして平和活動の取り組みは変わるのでしょうか？	平和活動の取り組み内容は組合員と相談しながら、その時々「やれる・できる」方法で活動を継続します。
15	新井店で小玉玉ねぎを買ったら1個腐っており、新しいものをいただいたものの、腐っていた方は引き取るような声を掛けてもらえませんでした。こちらから引き取ってくださいとはいいいにくいため、引き取るよう声かけしてもらえると嬉しいです。	誠に申し訳ございませんでした。鮮度点検を徹底するとともに、対応についても店舗へ指導いたします。
16	コープデリ宅配で紙パックや卵パックのリサイクル回収は知っていましたが、ポリ袋やペットボトルの回収があることは知らなかったため、便利で良いと思いました。	全員の方にお知らせが行き届き、積極的にリサイクル活動にご参加いただけるよう努力してまいります。
17	組合員ハンドブックのカレンダーの曜日が月曜日始まりになったのがとても使いづらいですが、なぜ変えてしまったのでしょうか。	組合員ハンドブックのカレンダーについて、協議を進める中で月曜始まりがよいという意見が多かったため、今年度は月曜始まりで作成しました。
18	衣類のリサイクル袋がとても便利で助かっています。	スクロールとコープデリグループで一緒に企画している取り組みです。若干の費用をご負担はありますが、ご自宅の衣類等の整理ができ、売り上げの一部は、子どもたちの未来を創るための活動を行う社会貢献団体へ寄付されるという、生協らしい取り組みとなっております。ぜひ今後とも進めていきたいと思ひますし、皆様にもご参加いただければと思ひます。
19	コープデリ宅配をしばらく休んでいますが、2週間ほどで再開のお誘いが来るのはやめてほしいです。再開のタイミングは自分で決めたいです。	宅配をお休みされている組合員様には、定期的に再開のご案内を差し上げております。お手数をおかけしますが、ご案内が不要な場合は、コールセンターまでご連絡ください。ご希望に応じて、ご案内を停止する手続きを取らせていただきます。
20	三角おにぎりとか焼きたこ焼が便利で美味しく、特に「ぼてぢゅう」のたこ焼が美味しいです。	
21	ぐるめぐりでは、551の豚まんなど、現地に行かなくても買えるのが楽しいです。	
22	ぐるめぐりの「ご飯とまらん」という明太子味が美味しいです。	
23	コープデリ宅配のドライバーさんの声かけや、コメント欄のおすすめ品の記載などがとても便利で嬉しいです。	

【東毛ブロック 5月22日(午前) 会場:コープぐんま本部】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	スライド投影がないことで、資料と映像を交互に見る必要がなくなり、手元の資料に集中できました。	今回のスライドなしの形式が好評だったため、ブロック別総代会議では次回からもこの形式で進める方向で検討したいと思います。

2	別紙資料をご確認くださいとありますが、進むのが早く、別紙を確認したり書き込んだりする余裕がありませんでした。	全体の時間の関係で少し早いテンポとなっていました。次回に向けて調整したいと思います。
3	東久方店の外観がきれいになったのは良いですが、新店舗への移転が遠のいてしまったように感じ、少し寂しく思います。	修繕を優先した改修として外観についても今回対応を行いました。移転や建て替えについては、投資効果や組合員の皆様の意見をお聞きしながら、今後も慎重に検討を進めてまいります。
4	東久方店の組合室でコープ会やサロンなどを行う際、椅子の数が足りなかったり、テーブルが元に戻っていなかったりすることがあります。使用後はきちんと元の状態に戻していただきたいです。	いただいた意見を事業所内で共有し、改善いたします。
5	東久方店の店頭で、月1回火曜日に無料でお茶やお菓子を提供するサロンを開催していますが、まだ認知度が低いため、もっと知ってもらうための対策をしてほしいです。	ご協力できることがあれば、お気軽にお申し付けください。例えば、宅配の際にチラシを配るなどのご協力が可能です。
6	職員のモチベーションアップを目的とした販売コンテストを、とても楽しみにしています。	コープデリ連合会の約100店舗で競い合いながら、組合員様にご利用いただける良い売り場作りを進めています。ぜひ店舗へご来店ください。
7	デイサービスについての学習会や見学会を開催していただけると嬉しいです。	福祉事業部と相談して設定し、皆様にご案内できるようにいたします。
8	見守り活動はとても良い取り組みだと思います。一人暮らしの方にはとてもありがたいです。	群馬県および35市町村と「災害時協定」や「見守り協定」を締結、2市1町と「地域包括連携協定」を締結しており、配達時に異変を感じた際の行政への連絡などを行っています。
9	通常総代会では華やかになるため、スライド投影があっても良いと思います。	今年の通常総代会は、お手元の資料をご覧いただきながら議案提案させていただく予定です。その後の状況や皆様の意見を伺い、次年度以降の形式を検討いたします。
10	東久方店の外装がきれいになって良かったですが、できれば組合員室も、お茶が飲めるようなきれいで快適な部屋にしてほしいです。	組合室をきれいにしてほしいとのご要望については、店長と状況を確認しながら検討します。桐生地区には本部の組合員室があるためそちらのご利用もお願いしておりますが、東久方店の組合員室を使いたいというお声も多いため、あわせて検討させていただきます。
11	店舗のレジで奨学金サポーターの募金をしたかったのですが、できませんでした。	募金専用カードを設置しています。店舗レジサービス職員へお声掛けください。
12	店舗から「ゴミ袋が品薄のため1家族1つまで」とお知らせがありましたが、今後のゴミ袋問題はどうか気になります。	報道の影響で買い占めが発生し、品薄となっています。お米の時と同様、適正な量をご購入いただければパニックにはならないと考えています。

13	普段宅配を利用している方が店舗に行った際、探している(普段利用している)商品がどこにあるか分からなかったという意見がありました。	商品が店舗で見つからない場合や、取り扱ってほしい商品がある場合は、サービスカウンターや店長に気軽にお声がけください。すべて対応できるわけではありませんが、可能なものについては相談させていただきます。
14	コープ会の活動費の振込先が郵便局に指定されていますが、できれば郵便局以外の口座にも対応してほしいです。	事務作業軽減・設置場所(都市部でも山間部でも拠点がある)などを理由に郵便局に指定させていただいています。
15	夏は暑いため、宅配担当者の健康面を考慮した全センターへのウォーターサーバー導入はとても素晴らしい取り組みだと思います。	費用対効果も考慮し、今年からは各自が水筒を持参し、センターの純水器から水を入れて持っていく形に変更しました。猛暑対策として、ハーフパンツの導入や空調服の活用など、さまざまな工夫を凝らして配達担当者の安全を守る取り組みを進めています。
16	キッズサポートのことや、シニアパスポートを市(店舗)に申請できることなどを知ることができて良かったです。	シニアパスポートは行政でも発行しています。が、コープぐんまの店舗では、コープぐんま独自のシニアカードがも発行可能です。65歳以上であることがわかる身分証明書等をご提示いただければ、店舗で手続きができます。ただしコープぐんま発行のシニアカードはコープぐんまの店舗のみの利用となります。
17	普段宅配を利用しており店舗の情報が少ないため、情報を知れて良かったです。	各利用する店舗のLINE公式アカウントをお友達登録していただくと、店舗からのさまざまなお得な情報が発信されますので、ぜひご利用ください。
18	通常総代会においても、スクリーン投影より音声での説明の方が良いとの声が多かったです。	今年の通常総代会については、従来通り前にスライドを映して実施します。その後の状況や皆様の意見を踏まえ、次年度以降の形式を検討いたします。
19	カルローズ米(輸入米)について、「子どもにはあまり食べさせたくない」「思ったより価格が高かった」「やはり国産米の方が美味しい」といった意見がありました。	米不足を予測し、連合会全体で輸入を決定しました。関税等の影響で価格は安くならず、味も国産米には及びませんでした。お米が店頭からなくなる前に組合員様に供給するための緊急措置として手配しました。
20	店舗の分別ゴミ(プラスチックのお惣菜容器など)は、透明ではなく半透明のものでも回収してもらえるのでしょうか。	発泡トレイは色付きも大丈夫ですが、透明の食品トレイは色がついていないもののみです。
21	ほぺたんカードを紛失してしまった場合、アプリ(ほぺたん登録)への移行はどうすればよいのでしょうか。カードが手元にないため、組合員番号は分かってもカードのPIN番号が分かりません。	ほぺたんアプリの登録には、組合員コードとカード裏面に記載されている3桁のPINコードが必要です。カードを紛失してPINコードが分からない場合は、店舗で再発行の手続きをお願いします。1〜2週間ほどでお届けでき、紛失による再発行手数料は110円となります。

22	ブロック別総代会議の机の配置について、話し合いの時は四角い配置で良いですが、会議の際は前を向く教室型の方が望ましいです。両脇に役員やブロック委員が座る形であれば、総代さんが体をあちこち向けなくても皆の顔が見えるため良いと思います。	ブロック委員会で今後の配置方法について検討させていただきます。
23	サランラップやゴミ袋の品薄は今後も続くのでしょうか。今後の見通しを教えてください。	中東情勢の影響でナフサが不足していることはご存じのとおりです。サランラップやゴミ袋については、多くの方のお手元に届くように、お一人様お一つまでといった購入点数制限を設ける予定となっています。また宅配では企画が3か月前であるため、急遽の欠品や数量制限等が発生する可能性があります。
24	お買い得クーポンはとても良い企画だと思います。	
25	スマイルコットのアイデアが楽しいです。	

【東毛ブロック 5月26日(午前) 会場:館林文化会館】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	室内が明るければ、手元の資料だけでも十分だと思いました。スライドがない方が、上(画面)と下(資料)を交互に見る動きがなくなり、とても楽でした。	今回は試行的にスライド映像を使用せず、音声アナウンスと手元資料でご確認いただく形式としました。室内の明るさや資料の見やすさによっては、十分対応できることが分かりましたので、今後の運営の参考にさせていただきます。
2	中野店がなくなってしまう大変残念です。今は月に1回程度、新井店に行っています。	中野店閉店後、中野エリアから約200名の方に新井店をご利用いただいています。今後、邑楽町の明野、中野、篠塚地区を中心に新井店の週末チラシを折込配布する予定です。また、チラシが入ったエリアからご来店していただいた組合員様向けにレジでのポイント付与クーポンの発行も検討していますので、引き続きのご利用をお願いいたします。
3	宅配を2～3年利用し、やっと慣れてきましたが、やはり中野店に行けなくなったのは寂しいです。	中野店の閉店に関しましてご不便をおかけし大変申し訳ございません。引き続き、店舗の候補地の探査は継続しますが直ちに新店を出す予定はありませんので、より宅配を身近に感じていただけるサービスの提供に努めてまいります。
4	昔は館林にミニ店舗がありとても便利でした。コンビニくらいの小さな規模で構わないので、もう一度館林に店舗ができると嬉しいです。	館林への新店を望む声として受け止めさせていただきます。現時点で直ちに新店を出すの予定はありませんが、今後も候補地の探査を継続します。

5	宅配は便利ですが、やはり品物を実際に見て、触って買うことも大切だと感じています。今さらですが、中野店は閉店ではなく移転をしてほしかったです。	移転に向け、館林や大泉まで地域を拡大し候補地の探査を行いました。が、損益が成り立つ候補地が見つからず移転を断念いたしました。ご希望に添えず大変申し訳ありません。
6	移動店舗が回っているとのことですが、どこをどう回っているのかが全く分かりません。館林のどのあたりに移動店舗が来ているのか、もう一度知りたいです。	現在の移動店舗の運行エリアは、板倉町、千代田町、大泉町、邑楽町となっています。運行エリアや時間帯につきましては、新井店に掲示していますが、年に2回、現在運行しているエリアに時刻表付きのチラシを配布しご案内しています。今回のご意見を受け、案内チラシのエリア拡大について今後の課題とさせていただきます。
7	テレビ等でコープ商品(カステラやバームクーヘンなど)が紹介されると買いたくなりますが、店舗では在庫があっても、宅配では抽選などで買えないのはもったいないと感じます。食べたいという気持ちの時に買えないとモチベーションが下がってしまうので、何か対策をしてほしいです。	宅配の商品は受注予測から在庫を確保しているため、テレビ等で商品が紹介されると予測以上の受注となり、抽選で対応させていただいております。欠品を発生させないよう、受注予測の精度を向上させてまいります。
8	宅配のステーション利用について、群馬ならではの「ドライブスルー」方式のステーションを作ってみてはどうでしょうか。	現時点では、ドライブスルー方式の予定はありませんが、ご意見として承ります。
9	学生など若い人たちの力を借りて、SNSでコープの良さを発信・活動してもらおうと良いのではないかと思います。	さまざまな機会を通じて学生の皆さんとのつながりを広げ、コープの魅力や取り組みを発信していただけるよう働きかけを検討します。
10	中野店に行けなくなったため新井店に行ったところ、販売していた国産牛(100g 1250円程度)のお肉がとてもおいしかったです。	新井店と昭和店には精肉のテナントとして「下仁田ミート」が入っています。お求め安い商品だけでなくグレードの高いお肉もご用意しておりますので、ご来店の際はぜひご利用ください。
11	中野店がなくなった後は、移動店舗でカバーしていくという考えなのでしょうか。それとも、他にまた店舗を作る予定はあるのでしょうか。	日常的にお買い物をされていた方やコープ会で利用されていた皆様に多大なるご不便をおかけし、大変心苦しく思っております。移転も検討し、邑楽や館林、大泉など広範囲で候補地を探しましたが、採算が合わず、移転を見送りました。移動店舗は買物が困難な方を対象とする地域貢献の位置づけですから、中野店閉店後のカバーができるとは考えていません。コープぐんまの店舗事業経営状況からは現状すぐに出店ができる状態ではありません。
12	とくし丸やお豆腐屋さんの移動販売は音楽をかけているので気づきやすいですが、コープの移動店舗は音楽をかけているのでしょうか。音楽がないと気づかれないと思います。	停留所に到着する少し手前から停留している間は音楽をかけています。

13	コープ会の調理活動の際、これまでは中野店で買い出しをしていましたが、今は宅配に頼っています。しかし、野菜などは実際に見て買いたいですし、宅配だとバラ売りがなかったり、急な欠品があると翌日のコープ会で使えなくなったりして不便を感じています。	宅配の急な欠品やお近くに店舗がないことでご不便をお掛けしております。商品の食べ比べなどで一般食品をご利用される際には、コープ以外の店舗で購入した食品を利用することも可能です。引き続き宅配での商品調達にご協力よろしくお願いいたします。
14	コープ会の場所に移動店舗に来てほしいと希望を出しましたが、曜日や時間が合わず利用できませんでした。新井店まで買いに行くこともできますが、半日かかってしまうため現実的ではありません。	ご希望に添えず申し訳ありません。現在館林地区は運行しておりませんので、今後の課題とさせていただきます。
15	移動店舗を定着させるために、市場調査を行うべきではないでしょうか。実際にお年寄りがいる場所などを確認し、個人の要望を取り入れていけば、口コミでお客さんが広がっていくと思います。	実際の利用状況や高齢者のニーズを把握しながら、品揃えや運行拠点に反映することは大切だと考えます。地域の声を生かし、より利用しやすい移動店舗を目指し取り組んでいきます。
16	今回の2UPの資料は読みやすかったですが、ページ番号は右下ではなく、真ん中にあるとより分かりやすいと思いました。	資料によっては、ページの下段まで表や文章を記載することがあり、ページを表記することで、資料の内容やページ表記が分かりづらくなるという理由から、ページ番号を右下に表記しました。いただきましたご意見は今後の資料作成の参考にさせていただきます。
17	経費削減のために、資料はカラーではなく白黒印刷でも良いと思いました。	今後の資料作成の際に参考にさせていただきます。
18	配達担当者の熱中症対策としてウォーターサーバーが置かれ、適度な水分補給ができていたようで良かったです。	組合員に安心してご利用いただけるよう、配達担当者の健康管理、熱中症対策を徹底します。
19	未来つながり助成の助成団体について、住んでいる地域に子ども食堂や劇団に取り組んでいる団体があることを初めて知りました。	今後も地域のつながりや活動を広く知っていただけるよう、取り組みを進めてまいります。
20	宅配のチラシに記載されている「基本手数料」と「配達手数料」の見方が分かりにくいです。	基本手数料は、カタログ配布・注文システムの維持、サービス運営にかかる費用です。注文がない週でも発生します。配達手数料は、ご注文いただいた商品を届けるための配達にかかる費用です。注文がない週は発生しません。
21	コープみらいで起きた配達担当者の件について不安があります。利用者が安心できるよう、今一度宅配担当者の研修・教育をお願いしたいです。	コープぐんまとしては、改めて全担当者への再教育を実施いたしました。また、すべての配達コースにおいて、担当者がトイレを利用できるポイントの登録状況について管理者が確認しています。
22	東毛ブロックのニュースがとても見やすく、アレンジレシピなども載っていていつも役立っています。実際に作って楽しんでおり、感謝の声を伝えたいです。	
23	中野店の跡地に「スーパーアイザワ」が入りましたが、コープとは売っている商品が全く違い、やはりコープが良かったと実感しています。	
24	ハガキ切手回収キャンペーンはとても良い取り組みですね。古いハガキでも良いとのことなので、家にあるものをどんどん持ってきてみたいです。	

【東毛ブロック 5月27日(午前) 会場:コープぐんま本部】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	宅配は大変便利であるものの、注文などの細かい作業が高齢者にとっては面倒に感じられ、結局近くのスーパーに行ってしまうという声がありました。高齢者の方こそ利用してほしいサービスなので、年齢に合わせた使いやすい注文方法への配慮が必要ではないかと思います。	高齢者向けの注文方法については、一部の生協で高齢者専用の「ご用聞き(配達コース)」を導入している事例もあると聞いていますので、現在どのように広がっているのか調査・研究してみたいと思います。
2	宅配や店舗の商品について、必要以上に梱包されていたりビニールが使われていたりすることがあり、開けるのも大変で資源の無駄になるため、過剰包装を見直してほしいです。	ナフサ不足や中東情勢といった背景もありますが、同様の意見を多数いただいております。メーカー様に対して「組合員からこのような声が出ている」とお伝えしご検討をお願いするために日本生協連やコープデリ連合会に伝えます。
3	スマイルコットの企画を毎月楽しみにしているものの、そこで紹介されたおすすめ商品が宅配カタログに載っていないことがあり、いつ買えるのか分からないときがあります。PRするからには宅配での取り扱いにも気をつけてほしいです。	取り扱い商品での商品おすすめとなるように、商品選定や企画回に注意いたします。
4	宅配事業では、夏季一斉休業期間があるため、今年度の予算などが少なくなっているのでしょうか？	昨年度から夏季一斉休業を実施しております。今年度の事業高予算前年比は、100.5%、経常剰余金は経費の増加が見込まれるために前年割れの予算です。
5	宅配の支払いをクレジットカード引き落としにした場合「ポイントがつかない」というのは、クレジットカード会社のポイントのことか、コープのポイントのことか分かりづらいです。	生協のご利用において、クレジットカード決済を選択された場合は「コープのポイント」が付かなくなります。これは、クレジットカード会社へ支払う手数料負担が、コープぐんま及びコープデリグループの経営にとって非常に負担となるため、このような対応とさせていただきます。
6	宅配の手数料が変わることについて、もう少し詳しい説明がほしいです。	人件費の上昇や委託配送業者の運賃値上げ要請を毎年受けており、そこに対応している状況です。次年度以降にどう対応するかは改めて提案させていただきます。
7	東久方店を利用する高齢のお客様が、重い荷物を持ったり自転車に積み込んだりして苦勞されているのをよく見かけます。Uber Eatsなどの外部委託を活用するなどして、店舗からの配達サービスができると良いと思います。	ご不便をおかけしており申し訳ありません。とてもお役立ちできる良いサービスだと思いますが、現状の東久方店では店舗経営上のコストや運営上での課題が多く、残念ながら実現は難しいのが実情です。

8	コープのPB商品は非常に良いため、コープを利用していない方にもPRする目的で、コンビニなどにある無印良品コーナーのように「コープコーナー」を設けて宣伝してはどうでしょうか。	生協法の関係上「原則として組合員でないと利用できない」という規定や、員外利用(組合員以外の方の利用)の比率に制限があります。県へ申請し許可を得るなどの手続きが必要となるため課題はありますが、検討課題とさせていただきます。
9	店舗でのキッズデーやシニアデーの取り組みに関連し、子ども向けのスタンプカードだけでなく大人用のスタンプカードも用意すれば、親子両方で楽しみながら買い物に行けると思います。	いただいたご意見は、今後の店長会議等の場で組合員様からの意見として共有し、協議・検討を進めてまいります。
10	抽選会などのイベントを日曜日だけでなく、他の曜日にも変更・分散して行っはどうでしょうか。	いただいたご意見は、今後の店長会議等の場で組合員様からの意見として共有し、協議・検討を進めてまいります。
11	景品として渡された商品券が「商品券」であると認識できず、期限切れになって使えなかった方がいました。抽選券と商品券の区別がつくよう、渡す際にしっかり伝えるか、ひと目で分かるような明記をしてほしいです。	いただいたご意見は、今後の店長会議等の場で組合員様からの意見として共有し、協議・検討を進めてまいります。
12	店舗でデコボンの大袋を買った際、1つだけ腐っていたため店員に伝えたところ、その袋ごと下げられてしまいました。できるだけ良さそうなものが多い袋を選んでいたので、箱買いの時のように、腐っている1つだけを交換するような柔軟な対応をしてほしかったです。	誠に申し訳ございませんでした。鮮度点検を徹底するとともに、対応についても店舗へ指導いたします。
13	東久方店の外観は良くなりましたが、店内の雰囲気作りに、入口の目に入る場所に旬の野菜を並べるなど、ひと工夫が必要ではないかと思えます。	東久方店の内装は、今回十分にやりきれず申し訳ありません。店舗を継続していくために、昨年は外観と空調の改修を優先して実施させていただきました。売場の工夫に関しては、改善を図ってまいります。
14	買い物に行くきっかけになるため、お得な情報をもっとたくさん配信してほしいです。特に店舗での「桐ペイ」の利用可能や、若年層が重視するポイント制度についてなど、もっと宣伝するべきだと思います。	サービス情報の発信について、各分野でしっかり周知できるよう努めます。
15	資料45ページのビジョンを見ると、これからのコープぐんまの事業として「コープデリ宅配を重視していく」という印象を受けました。	宅配だけに特化するわけではなく、様々な業態や組合員活動、社会貢献などについて総合的に検討しています。「宅配事業」が最も組合員の利用が多い基幹事業であるため、経営をしっかりと安定させないと他の活動にも大きな影響が出てしまいますので、宅配は重要な位置づけとなっています。
16	電話をかける際、総合企画室や宅配コールセンターなどで分かれています。よりお客様目線に立ち「お客様相談」「商品の苦情はこちら」のように細かく分けていただけると、待たされずにすぐ返答がもらえて助かります。	今後の参考にさせていただきます。

17	スマイルコットの目指すところはどこでしょうか？	スマイルコットはコープ商品を中心に、くらしに関わるさまざまな企画を通して定期的に組合員が交流する場です。未加入者と組合員の開かれた交流の場も兼ねているため、組合員でなくても参加でき、コープを通じた居場所になることを目指しています。
18	スマイルコットは全て材料が用意されているのに対し、コープ会は自分たちで準備しなければならず面倒に感じます。	コープ会はコープぐんまの組合員の運営組織で、組合員のくらしに役立つ活動を自分たちで進めることができ、活動費が補助されています。スマイルコットはくらしに関わる企画を通じて交流する場であり、開催場所や企画はブロック委員会で決めています。
19	資料22ページの福祉事業の取り組みで、「テナント料金がなくなったことに起因します」という記載がありますが、この「テナント」とはどこのことを指しているのでしょうか？	こちらは記載の誤りであり、確定の議案書では「テナント料金」ではなく「家賃収入」に変更しております。本部が施設の一部を間借りして運営していた際の内々の処理に関するものです。
20	以前行われていた「サケの卵を育てて放流するイベント」が家族で学べる場になり非常に良かったため、また実施してほしいです。	近年サケの不漁が続き、サケの発眼卵を購入することができない年が続いています。群馬県内でも購入可能なヤマメで実施した年もありましたが、飼育難度が高く、企画として進めることが困難でしたので前回は放流体験とさせていただきました。
21	スライドを使わず、紙の資料を見ながら音声の説明を聞く形式は、資料に集中できて非常に分かりやすかったです。	
22	店舗のもぐもぐタイムですが、試食だけでなく作り方も教えてもらえたので、その日の献立の参考になってとても良い取り組みだと思いました。	
23	資料がとても詳細に作り込まれていて良いです。	

【西毛ブロック 5月13日(午前) 会場:藤岡センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	デリで行っているクーポンは、組合員によって内容が違っていますがどのような仕組みになっているのでしょうか。	過去の買い物傾向(ビッグデータ)を基に、組合員ごとによく利用されている6商品をコンピューターが判断して自動発行しています。
2	コスモスなど競合店が増えているが影響はありますか。生協の強みを出してほしいです。	影響は非常に大きいです。群馬は物価が安く他県と比較して割高に思われがちなので、店舗・宅配ともに群馬独自の価格対応を進めています。
3	交通安全教室はとても良い取り組みだと思います。具体的にはどのようなことをしているのでしょうか。	交通安全教室では、実際にトラックを持ちこみ、「トラックの死角体験」「横断歩道の渡り方」「チャイルドシートの重要性」などをお伝えしています。
4	コープサポーターが保菌検査の結果が届いたが、自分の名前の下に修正テープが貼ってあり、すかすと名前が読み取れました。個人情報の関係でどうなのでしょう。	2025年度の結果報告書ですが、複数名掲載のリストを活用しご連絡するため、該当者以外の項目を修正テープで情報が見えないように配慮したつもりでしたが、対応が完全ではなかったと反省しています。対象の方には連絡しお詫びいたしました。
5	返品時、ネット検索で出てきた昔のセンターに電話が繋がらなかった。繋がらない番号は載せないでほしいです。	ネット上の過去情報を全て消すのは難しいため、最新のHPやチラシに載っているコールセンターのご利用をお願いします。
6	配達の際に、シッパーの中に食品(冷蔵品)と一緒に衣類(ズボン)が入っていました。衛生面が心配です。	申し訳ございません。冷蔵品のシッパーに常温品を入れてお届けするのは間違いでした。お届け手順に沿ってお届けするように徹底いたします。
7	店舗に廃油を回収する箱が設置されましたが、回収された廃油はどのように使われるのでしょうか。	専門業者が回収し、リサイクルしてアスファルト製造に使用します。また、「いちご」を生産するハウスの燃料としても使用して、そのいちごを店舗で販売する予定です。
8	コープみらいの不適切事案の件がありましたが、コープぐんまは大丈夫でしょうか。	全担当者への再教育を実施いたしました。また、すべての配達コースにおいて、担当者がトイレを利用できるポイントを地図システムへ登録整備・管理者の確認をすすめております。
9	パルシステムとコープデリの違いをどう説明すればよいのでしょうか。	ルール上あまり比較して言えないため、実際に見て判断していただくようお願いいたします。品揃え、価格、手数料などを比較していただけると違いが分かると思います。
10	十勝牛乳が宅配と店舗では価格が違っているのはなぜでしょう。	店舗と宅配では物流の仕組みや価格が決まる時期などが異なり、コストや仕入れ条件に差が出ているためです。また、店舗では集客対策として価格対応することがあります。

11	デリの手数料値上げについて、具体的な話があれば教えてください。	人件費等の経費増のため、来年度に向けて総代の皆さんと相談して提案していきます。現在の状況では手数料を値上げする方向で考えています。
12	お米自体は安定してきているのに、生協のパックご飯の価格は高いのではないのでしょうか。	パックごはんの包装資材(容器・フィルム)が値上がりしてことが原因です。
13	藤岡店のATMがセブン銀行からローソンに変更になっていました。手数料は変わらないのでしょうか。	ローソン銀行は設置によるメリットがあり、ほぼ同条件で運用している。手数料は利用内容によって異なるため、店舗で確認をお願いします。
14	店舗事業の報告で、販売コンテストの報告がありましたが、スタッフの負担になってはいないのでしょうか。	ノルマやペナルティはなく、売り場を工夫して組合員に統一商品をおすすめし、店舗単位で利用の多さを競うコンテストです。
15	会津のしなベキュウリ(漬物)がカタログに掲載されなくなりましたが、取り扱いを再開をしていただきたいです。	こちらの商品は製造元が廃業となったため取り扱いが出来なくなっていました。
16	店舗の味噌コーナーですが、他店で採用されているように、味の特徴を表示していただけると選ぶ時の参考になります。	現状すぐに他社と同様にはできませんが、コープとしても今後、主要商品や商品パッケージから味の特徴がわかりづらい商品を中心に、簡潔な特徴表記ができないか検討していきます。
17	新聞チラシの5%引き券が、以前は火～土曜日で使えたものが、火～金曜日になってしまい残念。抽選日も日曜だけではなく平日も開催していただきたい。	5%引券についてですが、店舗として来店頂きたい特定曜日を対象とした集客を目的としたサービスであり、現在は平日の来店増加を目的としています。抽選会については、客数が最大になる日曜日の集客を目的としています。効果を分析して見直しを行う際に検討いたします。
18	先日西毛ブロック委員会で行ったハッピーミルクプロジェクトの学習会は内容を詳しく知ることが出来て良い企画でした。	生協の取組みを知っていただく機会をこれからも増やしていけるよう務めさせていただきます。
19	以前仏壇に飾る仏花を購入したところ、日持ちも良くとても良かったのですが、3月のお節句に購入した「桃の花」は届いてすぐにポロポロと落ちてしまい残念でした。	商品の品質に異常や不良がございました際は、ご対応させていただきますので、お手数ですが、コールセンターまたは配達担当者までご連絡いただけますようお願いいたします。
20	宅配で遅配商品がある場合は、配達担当の方が教えて下さると助かります。	遅配商品のご案内は、お届け明細書兼請求書・お詫び文書にて対応しております。対面でのお届けが可能な組合員には、配達担当者より遅配の件について口頭で丁寧にお詫びとご説明を申し上げることを徹底してまいります。
21	健康チャレンジですが、学童で行った時の記念品は良い品物だと思うのですが、一般で家族で申し込んだ場合は大人も子どもも同じ記念品が送られてくるのは残念です。	小学校・学童・保育園等の団体で取組む「キッズチャレンジ」コースの記念品と、各ご家庭で取組む一般コースでは記念品のお渡し方法が違いため記念品を分けさせていただいております。主催している実行委員会にご意見を伝えさせていただきます。

22	パンの種類(ベーグル等)を増やしてほしい。また、3個入りになっているのでバラ売り(バイキング形式)にしてほしいです。また寺尾店に比べると藤岡店のベーカリーの方がフワフワして美味しいです。	パンの種類増要望については、関係部署へ発信をさせていただきます。また、バイキングについては今後の課題とさせていただきます。同じマニュアルで各店商品を作成していますが、作り手による違いは多少出てしまっているのが実状です。商品の均一化に努めます。
23	ガソリン代高騰の影響はどうなっていますか。	ガソリン価格が影響する経費増は前年を上回る予算としています。予想以上に上がっておらず、今のところは何とか抑えられている状況ですが、今後の状況は不透明です。
24	藤岡店のコピー機が古くて使い難いです。	リース先へ調整して交換を検討しています。
25	企業版ふるさと納税はどのような仕組みですか。	企業が市町村を指定してふるさと納税をすると、納税額に応じて上限がありますが企業の負担を少なくした寄付ができます。コープぐんまはこの制度を利用して市と事業所のある自治体に寄付を行いました。
26	火曜日のたまごの特価は大盛況で驚きました。	
27	寺尾店のトマト詰め放題は良いイベントだと思います。	
28	宅配のカタログは見やすくて良いです。	
29	福祉の取り組みを知ることができて良かったです。	
30	ハッピーミルクプロジェクトは良い取り組みだと思います。	
31	ミールキットは便利ですが、この頃は素材の品揃えが少なくなったように感じます。	
32	店舗アプリのクーポンは、値引き額が大きくなって良くなったと思います。	

【西毛ブロック 5月18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	資料49ページの「EC」は何の略ですか。専門用語が多いので、一般の組合員にもわかるように話してほしいです。	ECは「電子商取引」という意味です。直接ではなく、電子(インターネット)上で取引をすることを指します。「Electronic Commerce(エレクトロニック・コマース)」の略で、日本語では「電子商取引」というを意味です。
2	見守り協定を締結している市町村とそうでないところで、職員の対応に違いはありますか。	現在、群馬県・全市町村と見守り協定や災害時協定を締結、2市1町と地域包括連携協定しています。協定締結地域と職員の対応に違いはありません。

3	高齢者住宅のテナント料金がなくなったという記載の説明をお願いします。	こちらは記載の誤りであり、確定の議案書では「テナント料金」ではなく「家賃収入」に変更しております。本部が施設の一部を間借りして運営していた際の内々の処理に関するものです。
4	今後の高齢化社会に向けて、高齢者施設は「虹の丘」以外にも増やす予定や、強化する予定はありますか。	福祉事業の損益は改善してきておりますが、現状はまだ赤字の状態です。まずは現在の施設を黒字化することが最優先だと考えております。その上で事業の展開について検討していきます。
5	宅配をデリからステーションへ変更する際、新しいコールセンターに電話がなかなか繋がらず、あちこちを経由して手続きに丸1日かかってしまいました。	申し訳ございませんでした。現在のコールセンターの応答率は直近で90%程度で改善されていますが、電話が集中する時間帯には、繋がりにくい場合があります。宅配センターでは、コールセンターからの入電内容を30分ごとに確認し、対応漏れがないかチェックする運用となっていますが、今回はこの受付後にタイムラグが発生し、対応が遅れてしまいました。今後、同様の事態が発生しないよう、運用改善を徹底してまいります。
6	寺尾店の日曜午前中が大変混雑しており、商品が取れずレジも並ぶため使いづらいです。レジの2人体制などをご検討いただけないでしょうか。	日曜日にご利用が集中しており、限られた人数での対応となっているためご不便をおかけしております。こちらは今後の課題とさせていただきます。
7	「お米育ち豚」など、コープ独自の商品をもっと店舗でアピールしてほしいです。	店舗でのご案内がまだ弱いというお声をいただいております。生協ならではの取り組みについて、今後さらにお知らせを強化してまいります。
8	閉店した店舗で働いていた従業員はどうなったのか。	正規職員は他店舗に異動し、パートさんに関しては、ご本人との面談を丁寧に行い、新井店や宮子店、太田センターで継続勤務しています。残念ながらそれ以外の方については退職となりました。
9	物価高の中、人件費(お給料)を上げる予定はないのでしょうか。	人件費は最低賃金への対応、職員の処遇改善を目的として2026年度も上げています。なお、2026年度の人件費予算が前年差でマイナスになっているのは中野店閉店による職員数の減少が要因です。
10	出資金の上限が100万円になった理由は何でしょうか。	生協が「特定の大口の出資者のものではなく、組合員全員が平等に利用・運営する組織」であり続けるために、定款第14条において「100万円(1,000口)」という上限を定めています。
11	宅配の配達員の変更が多いが、単なる異動なのか退職してしまったのでしょうか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。退職による配達員の変更です。採用を強化するとともに働きやすい環境づくりに努めています。
12	みさと店で以前行われていた子供向けワークショップはなくなってしまったのでしょうか。	現在は実施していません。ご意見をもとに実施を検討します。

13	デリの手数料変更について、上がるのか下がるのかどちらでしょうか。	人件費の上昇や委託配送業者の運賃値上げ要請を毎年受けており、そこに対応している状況です。次年度以降にどう対応するかは改めて提案させていただきます。
14	宅配商品が高齢者宅に届いた際、ヘルパーの不在などでそのまま放置されていることがあります。配達員がお手伝いできないのは理解していますが、高齢者へのケアについて何かお考えはありますか。	事前に連絡していただければ、可能な範囲で対応を検討いたします。配達時に異変を発見した場合、行政の窓口に連絡しています。組合員の異変に気づけるよう、組合員さんの状況を把握し配達コメントにも記録するようにしています。
15	職員のモチベーションアップを目的とした販売コンテストはとても良い取り組みなので、もっと前面に出してほしいです。お買い物時の店員さんからのちょっとした声かけが嬉しいです。	今年度はコープデリ連合会で統一の販売コンテストを計画しています。第一回目を検証し以降のコンテスト内容の見直しを進めます。
16	洋服や靴などの10%割引QRコードの使い方が難しく、結局通常の値段で購入してしまいました。高齢者には分かりづらいシステムではないでしょうか。	スクロールサイト限定の割引です。スクロールのチラシに掲載されているQRコードを読み込むと、eフレンズのログイン画面へ移ります。ログイン後、対象商品が表示されますので、そちらからご注文ください。ご不明な点がございましたら、コールセンターまでご連絡ください。
17	本年度、黒字店舗がなかったとのことで、今後の経営が少し心配です。	本部経費を抜いた店舗段階(直接剰余)では事業全体で黒字でした。また個店でも5店舗で黒字です。本部経費分も含めた経常剰余での黒字を目指し、損益改善に取り組んでまいります。
18	抽選券について、当日来店できなくても後日ポイントが付くことを知らない方がいるため、もう少し声かけをしてほしいです。	抽選会前日までの配布時と当日のアナウンスを強化します。店内入口、サービスカウンター等でポスターを活用してご案内していますが、店内入口のチラシ置場に設置するなどより目立つように工夫します。
19	シニアスタンプを集めると5%引きになる件で、レジでクレームになっているのを見かけました。こちらも声かけが足りないのではないのでしょうか。	寺尾店で実験的に実施している「シニアスタンプ」ですが、さらに周知を図るよう努めます。
20	「佐渡トキ応援プロジェクト」など、プロジェクトとして掲載するならもう少し目立つようにしてほしいです。	このプロジェクトを含む4つのプロジェクト(ハッピーミルク、美ら島応援もずく、佐渡トキ応援お米、お米育ち豚)は、持続可能な社会の実現を目指すうえで、事業と活動が連携した特に重要な取り組みです。プロジェクトの重要性がより伝わるよう、掲示方法や掲示位置の見直しを検討します。
21	ピースアクションの申し込みがギリギリになり電話をした際、担当者不在で折り返しがなく、そのまま申し込み期限が過ぎてしまうことがありました。	ピースアクションの申し込みに関するご指摘、誠にありがとうございます。担当者不在時の連絡不備により、参加機会を失わせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。再発防止に向け、不在時の対応ルールと連絡体制を見直します。

22	担当の配達員が休む際、代わりに来てくれる方がいつも良い人で感心しています。ステーションの方もとても良い方が多いです。
23	宅配のお魚が美味しく、他社からコープに戻ってきました。ネギトロが使い勝手が良く美味しいです。
24	宅配について、保冷剤がきちんと凍ったまま届き、誤配が少ない点も素晴らしいです。スーパーにないお魚や、バレンタインなどのご当地商品が頼めるのが嬉しいです。
25	今回の会議はプロジェクター無しの音声のみでしたが、とても明るい雰囲気、資料も見やすくて良かったです。

【西毛ブロック 5月20日(午前) 会場:コープみさと店 A】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	宅配料金のクレジットカード引落とし(2026年予定)はいつから始まるのでしょうか。	申し訳ございません。当初は今年度の6月開始のご案内しておりましたが、コープデリ宅配のシステム変更が遅れているため延期を決定いたしました。何か一つの不具合が大きな影響を及ぼし、配達が止まるような事態にならない様に慎重に進めています。
2	未来つながり助成受賞団体の「あすしるべ」では不登校を扱っていますが、前橋市以外の市町村に住んでいる方でも通えるのかどうか確認したいです。	あすしるべ代表の方に電話でお伺いしました。群馬県にお住まいのかたであればどなたでもご参加いただけるようです。
3	Gメッセの駐車場が非常に混雑し、入るまでにとても時間がかかります。今年何か対策はありますか。	敷地外の公道での交通整理は難しいのが現状ですが、去年はGメッセ駐車場手前の2車線道路の左側に偏ってしまい渋滞が長くなっていました。今年はスタッフ(配置人数)を増やして対応したいと考えております。
4	「プレミアムチャージ」について、期間が3月29日～6月14日とありますが、みさと店のサービスカウンターで聞いたところ「まだやっていない」とのことでした。みさと店はどうなっているのでしょうか。	昨年3月29日～6月14日の期間で集客対策として実施したことをまとめとして報告しました。今年は抽選会を増やして経費を使っている関係もあり、今のところ予定はありません。実施する場合は店舗でお知らせをしていきます。
5	コープサポーターの出欠回答について、郵送代がもったいないのでメールで対応できるようにできませんか。	サポーターの中にはメール対応が困難な方もおり、作業を一元化させるために郵送対応としています。個別の対応を課題として検討します。
6	福祉事業は非常にありがたい事業で、2025年度は利用が大きく伸びたとのことですが、2026年度の計画が前年比97%と100%を切っているのはなぜでしょうか。	去年は、利用者が大変好調だったこと、今年度の体制問題や家賃収入が無くなることからこのような計画になっています。事業計画はこうなっていますが、体制を早く整えて昨年以上の利用をしていただけるよう努力します。

7	宅配の置き配において、環境(防犯面など)の都合で発泡スチロールやかぶせ物(シルバーのカバー)、保冷剤が頻繁に盗まれてしまうケースがあります。鍵付きの機材にしてもらえないでしょうか。	商品盗難の報告は年間で数件ありますが、器材の盗難は把握しておりません。すべての配達器材を鍵付きにすることはできませんので、商品のお届け方法について、地域担当者でご相談をさせていただきます。
8	宅配の担当者が急に変更になることがあります、申し送りなどはされているのでしょうか。	担当者が変更となる際は、地図システムを基に事前の引き継ぎが基本となります。また、急な代配でも対応できるよう、引継ぎコメントを地図システムへ入力しています。
9	在庫限定商品のアプリがなかなか繋がらないため改善してほしいです。	月曜AM5:00オープン直後からアクセスが集中してしまうため、繋がりにくい場合がございます。アクセス改善にむけてサーバー強化の対策も進めておりますが、未だ改善にいたらず、ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。今後皆さまが快適且つ公平にご利用いただける売場を検討して参ります。
10	日本茶の品切れがあった(※季節の切り替え時期のためとのこと)。また、「ハブ茶」などの健康茶の種類が少ないので取り扱ってほしいです。	日本茶の欠品についてはご迷惑をおかけしまして、申し訳ございませんでした。欠品が無いよう発注の精度を高めてまいります。「ハブ茶」などの健康茶類の品揃え増については担当部署へ要望します。
11	孫に卵アレルギーがあるため、惣菜などのアレルギー表示は(裏面ではなく)表面にあると一目でわかって助かります。	現在のラベルは、1枚で商品の表に貼ることとなっていますので、極力表示部分全体が見えるように添付しています(商品形態で側面まで表示になるものもあります)。他社からの仕入れ品については裏面貼り商品がありますので、ご意見を伝えていきます。
12	4つのプロジェクトやお米育ち豚など、素晴らしい「こだわり」や環境の取り組みを行っているのに、資料が文字だけであったり、店舗での「お知らせ(広報)」が弱かったりして内容が伝わりにくいです。	店舗売場での「4つのプロジェクト」のお知らせ・宣伝方法は課題とさせていただきます。お米育ち豚等の取り組みでは、休耕田の活用等もお知らせしていきたいと思っております。
13	安心な「コープ商品(プライベートブランド)」をもっと増やしてほしいです。昭和店は店舗が小さいためか、メーカー品の減塩塩昆布はあるのに、せっかくのコープ商品の「減塩塩昆布」が置いていなくて残念です。	コープ商品の品ぞろえ強化の件は課題とさせていただきます。また昭和店の「コープ減塩塩昆布」の取扱は取扱要望して関係部署に伝えます。
14	アンダーパスを利用して高架下を通過して来る際、登利平の横にある細い道へ間違えて進入してしまう車が多いです。その道は通り抜けができないため、バックで戻る車がいって危険なので「通り抜けできません」といった案内看板を設置してほしいです。	公道の為、コープぐんまで案内設置はできませんが、地域の安全に関わる貴重なご指摘として行政へ発信させていただきます。
15	チラシの「5%引き券」はたまに利用金額の条件(今回は2000円以上)がない時があり、その方が使いやすくて助かります。	みさと店で企画している「5%引き券」は、店舗独自のサービスのために、2,000円以上を条件としています。

16	出資金やポイント(店舗・宅配)が自動で出資金に上乗せされる際、どちらのポイントが上乗せされたのか分かりやすく教えてほしいです。	現在はポイントが出資金に加算された時点でのご案内は行っておりません。業態でそれぞれ事前にご案内を行っています。【宅配】3/1回・3/2回の明細に出資金に振り替えられるポイントのご案内を行っています。【店舗】レシートに期限までに失効するポイントのご案内を行っています。年度末に店内掲示で、失効となるポイントは出資金に振り替えられることをご案内していますが、できるだけポイントは失効前にご使用いただくようお願いいたします。
17	チラシに載っていた「シャンゴのパスタ」などの地域有名店コラボ商品をぜひ試してみたいです。	7月1回に企画がありますので、ぜひご利用ください。
18	店舗で購入した「女子栄養大学の学生が考えたお弁当」が美味しく、ボリュームもあって満足でした。	
19	ブロック委員が開催している勉強会がとても良かったので、また参加できる企画があると嬉しいです。	
20	デイリーコープが行政と連携(見守り協定等)していることで、孤独死などの早期発見に繋がっている取り組みは非常に良いと思います。	
21	宅配の「毎週登録(ほぺたん忘れず注文など)」は注文忘れがなくて本当に使いやすいです。	
22	ペットボトルのキャップを回収してもらえるようになって良かったです。	
23	宅配のシニア対象(割引等)のサービスはありがたいです。	
24	今日の解説(音声のみ)がとても聞きやすかったです。また、ハウジングの使い方について丁寧に教えてもらい、よく分かりました。	

【西毛ブロック 5月25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	備蓄しているお水の量が知りたいです。また、それは誰のためにどのくらい備蓄しているのでしょうか。	各事業所には災害時用に職員が3日間生活できる量の食品や水の他に発電機や軍手などを備蓄をしています。大きな災害が発生し行政から災害時協定に基づき支援の要請があった場合は、店舗の販売用や物流センターで保管しているお水を手配します。基本的には、コープデリグループ全体での融通や、全国の生協の横のつながり(被災地へ他地域から運ぶなど)で対応する仕組みとなっています。
2	ナフサの影響でカタログの印刷は大丈夫なのでしょうか。宅配利用者が多く、カタログがないと注文できないため、白黒になってしまうのではないかと心配しています。	確実に影響はあると思います。カタログの企画は3ヶ月前に行われているため、今後は商品の欠品、数量制限、抽選などの形で影響が出る可能性があり、はっきりとした見通しは言えません。現在も地域のゴミ袋が不足するなどが発生しています。恐れ入りますが、必要な分だけ冷静にご購入いただくようお願いいたします。

3	コープのハウジングに興味がありますが、業者は委託なのでしょうか、コープが仲介者なのでしょうか。また、他社で頼むと業者によって金額が異なりますが、コープで頼んだ場合はどうなるのか、相場と比べた価格なども知りたいです。	施工内容や業者については生協がきちんと確認を行っており、責任を持って施工させていただきますので安心してご利用ください。価格について、他社との相見積もりを取ることは大切だと思いますが、生協として責任ある施工を行う点は信頼していただければと思います。
4	今日の会議ではスクリーンがなくて資料に集中できてよかったのですが、通常総代会は会場が広いため、声が聞き取りやすくてもスクリーンがないと少し心配です。	ブロック別総代会議は今後も今回のスタイルで実施する方向で検討します。通常総代会は会場が広いため、いただいたご意見を踏まえ、実際に参加された際の感想などもまたお聞かせいただければと思います。
5	親族が亡くなったのですが、まだ脱退手続きをしていません。どのようにすればよいでしょうか。	ご家族が代理で手続きをすることが可能です。自動的な「みなし脱退」を待つよりも、できれば早めに手続きを行っていただくようお願いいたします。
6	議案書に書かれている予算などの金額が大きすぎて想像がつかず、賛成や反対の判断がなかなか難しいです。	金額が大きくなりづらい部分もあるかと思いますが、不正な会計処理などはしておらず、健全な経営を行っていますので、ご確認いただきぜひ賛成していただければありがたいです。
7	理事の報酬(金額)がとても大きいので、そのお金がどこから出ているのか、またどのような仕事をしているのかが気になります。	理事の報酬総額の提案は常勤理事(理事長・専務・常務)と非常勤理事(18名)の報酬総額の上限を設定するものです。報酬は事業の利益から出ており、役割に応じて金額は異なります。常勤理事は、今回のような会議への運営参加、行政対応、予算執行状況の管理、生協全体の経営などについて責任を持って業務を行っています。地域の活動などにも積極的に参加・協力しています。
8	新規の方ではなく、毎回利用している既存の利用者向けのクレジットカードシステムは、早く開始してほしいです。	申し訳ございません。当初は今年度の6月開始のご案内しておりましたが、コープデリ宅配のシステム変更が遅れているため延期を決定いたしました。システムを安定して導入するため、まずは新規加入の方からスタートし、その後に既存の組合員様へご案内する形になりますので、もうしばらくお待ちいただけますようお願いいたします。
9	隣の家と自分の家で配達の日や時間帯が異なっており、近くなら同じ曜日・時間にした方が配達員の方も大変ではないかと気にかかっています。	組合員さんそれぞれと曜日・時間をお約束しているため、組合員の加入・脱退により非効率な状況になることがあります。効率的な配達にするには定期的な見直しが必要になりますので、配送ルートの変更の際にはご協力をお願いいたします。
10	コールセンター経由だとすべての対応が遠回りになってしまい、困ることが多いです。ただ、職員さんの作業を止めないためには仕方がないのかなとも思っています。	コールセンターでの一括管理により、組合員の皆さんの対応が向上することも目的のひとつになっています。引き続き対応改善を進めます。

11	寺尾店の抽選券の配布について、買い物に行ってもすでに上限数に達して終わってしまっていることが2回ほどあり残念でした。日にちが決まっているので終了するのは仕方ありませんが、代わりに日付なしの「10円割引券」などをもらえるような仕組みを検討してほしいです。	抽選券の配布期限は決まっていますが、枚数については期限日いっぱいまで配布できる枚数が必要ですので、準備段階で枚数を増やす対応をいたします。
12	ほぺたアプリに興味はありますが、店舗でしか使えないため、なかなかカードからの移行がしづらいと感じています。	店舗のほぺたんアプリをご利用いただくことで、お得なクーポンやイベント情報、ポイントもスマホで確認できるなど利便性が向上します。店舗以外の情報も見られますので是非ご利用ください。
13	スマイルコットは興味はありますが参加したことがないため、日程が合えば参加してみたいです。	ぜひお時間がある際にご利用ください。気に入っていただけたらメンバー登録をお願いいたします。
14	新入職員の奨学金支援を行っているのは、とても良い取り組みだと思います。	
15	富岡センターから、「いつもと違うお米を登録米にするなら、いつものお米の方が安いですよ」と親切な提案の電話をいただき嬉しかったです。	
16	民生委員の方からの、いろいろなお宅を訪問する中で、高齢者の方から「コープの宅配には本当に助けられている」という声をよく聞きます。	
17	自分の担当ではない配達員さんにシッパーの引き取りををお願いしたところ、快く回収してくれてとても助かりました。	
18	宿泊で不在にする際、センターで個別に荷物を預かってくれ、後から取りに行けたので、臨機応変な対応がとても良かったです。	
19	何年か前の総代会で「配達時間が19時頃と遅い」と伝えたところ、すぐに改善してくれて本当に良かったです。	
20	西毛ブロックの活動を見て、とても頑張っていると思います	

【西毛ブロック 5月26日(午前) 会場:コープみさと店 B】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	コールセンター化にともなって事務の方が減ってしまったと聞きましたが、大丈夫でしたでしょうか。	他の業務に異動することを基本にご希望をお聞きして対応しました。
2	昨年、夏休みに1週間の夏季休業を導入したとのことですが、働いている方の感想などはどうでしたか。	職員からは好評で、組合員様からも「休めて良かったね」と温かい言葉をいただきました。供給は前年を大きく下回りましたが、人員確保の対応としても必要なため、今年も8月10日の週に実施する予定です。
3	県外に住む娘が0歳児を抱えており宅配を頼みたいのですが、オートロックのアパートの場合、配達時間に在宅していないとダメなのでしょうか。玄関先まで届けてもらえるのでしょうか。	アパートにより違いがあると思いますので、対応する県(地域)の宅配担当にまずは確認・相談をしてみてください。
4	みさと店の向かいにある空き地に、スーパーの「ツルヤ」が来るという噂を何度も耳にしますが、真相はどうなのでしょう。	実はみさと店の土地にもその話がありました。来る可能性はありますが、負けずに頑張りましょう。

5	奨学金を利用する人は増えていますか。対象はひとり親ですが今後枠を広げる予定はありますか。また、認知度を高める取り組みをもっとした方が良くはないでしょうか。	奨学金は高校1年生になる方を対象としていますが今後対象者を広げる可能性もあります。「中学校長会」を通じてすべての中学校に資料を配布しており、先生方は対象となる家庭を把握しているため、情報はお子さんへ行き届いている状態です。また、母子寡婦福祉協議会などにも案内を出しています。
6	ネイチャークラブは誰が申し込めて、誰でも参加できるものなのでしょうか。登録方法を教えてください。	情報誌「プチほっと」に掲載して、春(3月～4月頃)のタイミングで年1回募集をかけています。組合員さんと小学生以上のご家族なら誰でもメンバーに登録できます。今年の分はすでに締め切っていますので、ぜひ来年ご応募ください。
7	一人暮らしをしているが、宅配料や手数料のことを考えると少し使いづらくなっているという意見がありました。	さまざまな物価が上がっており、他生協でも値上げの動きがあります。来年に向けて手数料見直しについて検討が必要になっています。各種割引制度もございますので、内容をご確認の上ご検討いただければと思います。
8	日曜日に店舗に来ることが難しいため、以前「他の施策をしてほしい」と要望を出したが変わっておらず残念です。今のままだと常連さんだけのための企画になっているように感じます。	日曜日に行うのは、平日とは客数の伸びが全く異なり、高い効果が見込める実績があるためです。ただ、他企画も店舗ごとに考えており、みさと店でも新しい企画を検討中ですのでご期待ください。
9	みさと店を利用していますが、これまで長くお世話になった上原前店長に(異動のため)お会いできなかったのが非常に残念です。新しい宮崎店長のもとで、より良い店舗作りを期待しています。	上原前店長は全体をみる立場になりましたので、店舗でお会いになることもあるかと思います。新しい店長も頑張りますので、引き続きご愛顧をお願いいたします。
10	以前購入した「マジックパンツ」がとても良かったので再度購入したところ、以前と素材が全く違って残念でした。同じ「日本製」と表記されていても中身が違っていたので、製造している会社名までしっかりと載せてほしいです。	2023年4月から取り扱いが始まったマジックパンツに仕様、原材料の変更はありません。
11	フェスタで総合受付での誘導がなく、パンフレットを取って良いのか分かりづらかったです。	受付で人が不足していた時間帯があり申し訳ありませんでした。置き方や案内も改善できるようにします。
12	フェスタのメーカーブースの看板に書かれている番号が小さくて見づらかったです。	看板の番号の大きさについては次回改善いたします。
13	ベビーカーで来場される方が多く、赤ちゃんが寝てしまった時のために、休憩できる個室のような専用スペースがあるとありがたいです。	スペースを広くするためにホールBも借りるには追加費用(約100万円)がかかるため悩ましいところです。次回に向けて検討しますが、現状ではホール外にあるスペースを活用するなどして休んでいただければと思います。

14	朝から行った方は駐車場に入る前から道路まで渋滞が激しく、なかなか入れませんでした。	去年はGメッセに向かう道路に曲がってから1列に並んでしまい、曲がる前の大通りでも渋滞してしまったため、今年は人員を配置して4つのゲートへ分散するよう誘導しました。朝方の渋滞はありましたが、昨年よりは改善されたと考えています。
15	今回のような大規模なフェスタも良いですが、以前実施していた小規模な「触れあい試食会」の方が、メーカーさんと直接やり取りができて良かったので、また開催してほしいですが難しいですね。	出展してくださる企業の体制や他生協のフェスタとの日程調整も考慮すると、メーカーにある程度まとまって来ていただくのは年1回1会場が適正と思われます。
16	離乳食を注文した際、「初めてブック」という冊子がついてくるとのことで楽しみにしていました。しかし、届いたものはペラペラの紙が4枚ほどで、他のカタログなどと重なってシワシワになっていました。「ブック」という名前ではなく、「小冊子」や「ガイドブック」のような誤解のない名称に変えてほしいです。	他の方からも同様の指摘を受けております。「ブックではない」というご意見をコープデリグループ全体に伝えていきます。
17	ドライアイスが入っているはずの箱に入っておらず、食品が溶けてしまっている時がありました。その日はやむを得ず溶けたものをその日のうちに調理して食べました。	投入個数のミスや、時間の経過で蒸発してしまった可能性が考えられます。もし今後同様のことがあれば、品質が心配ですので召し上がらず、すぐにコールセンターへご連絡ください。
19	ナフサの関係で商品に影響がでるでしょうか。	現在は一部の影響に留まっていますが、今後の情勢により大きな影響になる可能性があります。
20	フェスタは去年はイマイチな印象でしたが、今回はお昼過ぎに行っても駐車場が混んでおらず、とても楽しめました。	
21	宅配で配達の人が変わるときに事前に連絡がありました。こういう心遣いはとても良いと思います。	