

【中毛ブロック 5月13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	物価高の中で、生協商品の価格が他店と比べてどうなのか。価格努力はどのようにしていますか。	他店の価格調査を行いながら、近隣店舗の状況も踏まえて価格設定をしています。また「くらし応援」や「コープぐんま独自プライス」などで価格対応を行い、連合会と協力をして仕入れ先との調整も進めています。引き続き、組合員のくらしに寄り添った価格努力を課題として取り組みます。
2	母の日に寿司を買いに行きましたが、マグロが多く入った商品が少なく、期待した商品が買えませんでした。母の日などのイベント時は時間ごとに品ぞろえを充実させてほしいです。	母の日の企画や商品の品ぞろえで期待に応えることが出来ずに申し訳ございませんでした。今回のご意見は店舗事業の商品部署に共有し、次年度の課題とさせていただきます。
3	店舗ごとの売上や、年齢別利用状況などの資料がブロック別総代会議の資料であるとよいです。	ブロック別総代会議の資料では、店舗別の計画比や前年比などの詳細は資料も多くなると記載をしていません。年齢別の資料も同様ですが、課題とさせていただきます。なお、総代会議案書原案には第1号議案で店舗別の供給実績、資料編で事業所別の損益計算書を公開しています。
4	お店ごとに若い人が多い店舗や年配の方が多い店舗など特徴があると思うので、それに合わせた商品配置を検討してほしいです。	店舗ごとの利用者層や地域特性に合わせた品ぞろえは重要な課題です。今後も各店舗で利用状況を確認しながら、地域に寄り添った商品の品ぞろえに努めます。
5	火曜日5%引きのお知らせが入っていない時期があり、その時はお店が空いていました。	店舗の5%引き券の発行は、経費の問題もあり、費用対効果を見ながら実施をしております。
6	シニアカードを知りませんでした。もっとお知らせの方がよいと思います。	対象の方に気が付いていただけるように、店頭掲示など、周知方法を工夫していきます。
7	サバが最近少ない、見かけないです。	全国的にサバの漁獲量が減っており、仕入れ価格も高騰しているため、店舗の取扱も以前よりは減ってきています。仕入れ窓口のコープデリ連合会、仕入れ先と協力をしながら安定して提供できるような商品政策に努めます。
8	抽選券の配布について、案内では1,500円で1枚とありますが、コープぐんまでは1,000円で1枚配布していますか。	コープぐんまでは、集客対策のサービスとして現在「1,000円利用ごとに1枚」で配布しています。券の金額記載が違う理由として、とちぎコープ・いばらきコープでも同じ券を使用しているため、そのような記載になっています。
9	キッズスタンプカード景品のフックが子どもの目線にあり、危ないと感じました。	店舗で設置場所や高さを確認し、安全面に配慮した陳列に改善します。

10	カットかぼちゃにカビがついてましたので、店員に伝えましたが、そういった事例が店長まで共有されているのか心配です。	商品不良のお申し出は店長・担当者へ共有し、売場確認や再発防止につなげられるように改めて店舗内で情報共有の徹底を図ります。
11	じゃがいも6個入りのうち2個が中が黒く傷んでいました。	誠に申し訳ございませんでした。鮮度点検を徹底いたします。劣化品についてはご面倒をお掛けいたしますが店舗へお申し出ください。商品の交換、またはご返金をさせていただきます。
12	店舗が閉店してしまうのは残念です。なぜ閉店になってしまうのですか。	店舗運営では利用状況や収支状況を確認し赤字が大きく継続が難しい場合、一定の基準に基づき閉店を判断しています。地域の皆さまにはご不便をおかけしますが、今後も事業全体の継続性を考えながら判断しています。
13	子育てサポート企業の中でより高い水準の取り組みとはどのようなことなのか詳しく知りたいです。	2025年7月に「プラチナくるみんプラス」認定を取得しました。「子育てしながら働きやすい職場づくり」に加えて、不妊治療を受けながらも働き続けやすい制度を導入し理解促進に取り組んでいます。
14	商品に値札が2か所ついており、価格が違っていました。値札統一していただきたいです。	申し訳ございませんでした。売場で価格表示の確認を行い、誤表示がないよう改善します。
15	ぐーちょきパスポートを提示したが、レシートを見ると割引されていませんでした。	申し訳ございませんでした。レジでの確認・操作を徹底し、同様のことが起きないよう事例共有します。お気づきの際は、店舗へお申し出ください。
16	宅配で購入した花の苗が3日ほどで傷み、1週間で枯れてしまいました。もう少し大きくなってから出荷した方がよいのではと思いました。	申し訳ございませんでした。苗などの植物は管理や配送条件が難しい商品です。不具合があった際は、配送センターへご相談下さい。また、組合員さんが相談しやすい対応にも努めます。
17	カタログを見るとおいしそうで多く注文すぎてしまいます。ミールキットやパンの賞味期限が2～3日と短く、少人数の家族だと食べきれません。	冷蔵商品は衛生管理上、賞味期限の延長が難しい面があります。品質・衛生を保ちながら、利用しやすい期限や量目について検討課題とします。
18	担当者が休みで代わりの方が来た際に、通常の配達時間より早く来て注文書を出すことができませんでした。代わりの人も同じくらいの時間に来てほしいです。	代配時でもできる限り通常に近い時間で伺えるよう努めます。やむを得ず時間が大きく変わる場合の対応についても、センターで共有します。
19	月曜の11時頃から12時頃に配達が遅くなっています。担当者に聞いたところ件数が60件から80件に増えたとのことでした。配達件数がキャパオーバーではないでしょうか。	配達件数は、センター長を含むタスクで適正化に取り組んでいます。地図システムを使い、1件あたりの時間や走行距離を考慮し、必要に応じてコース増設なども行っています。今回のご意見を受け、さらに改善を進めます。

20	件数が多いと事故や慌てにつながるのではないのでしょうか。また、宅配の人員が足りていないのではないのでしょうか。組織全体でどう考えているのか知りたいです。	安全な配達体制は重要な課題です。配達件数・走行距離・時間を確認しながら、無理のないコースづくりを進めています。欠員となつていきますので、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。
21	コープみらいで排尿問題がニュースになっていてショックでした。コープぐんまではトイレルートなど確保されているのですか。	配達コース上のトイレ利用箇所を事前に確認するよう、マニュアルも整備しています。ただし生理現象に関わる問題でもあるため、今後対策を継続します。
22	お盆時期の宅配休みは、店舗に買い物に行けない人もいますので配達も検討してほしいです。	職員の健康、働き方改革による人材確保の視点から提案をさせていただきました。ご協力、よろしくお願いいたします。
23	宅配担当者が変わり、これまで日陰に置いてもらっていた商品が日なたに置かれるようになりました。配慮して頂きたいです。	センターへ共有し、担当変更時の引き継ぎを徹底します。
24	卵がよく割れていたが、一度担当者へ伝えたら次から丁寧に扱ってもらえるようになりました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。商品を丁寧に扱うよう徹底します。
25	後ろの席では資料のページが分かりづらかったです。最初に資料の見方やページの指示をしていただければ問題ありませんでした。	今後は開始時に資料の構成やページの見方を分かりやすく説明し、進行中もページ案内を丁寧に行います。
26	資料が上下で1ページ・2ページとなっており分かりづらかったです。ページ数がどこに表示されているのかを示してほしいです。	会場により配慮不足があり申し訳ございませんでした。紙の使用量削減のため2ページ分を1枚に印刷していますが、ページ表示や説明が分かりやすくなるよう改善します。希望がある場合の1ページ印刷対応も可能です。
27	紙資料は印刷費も高騰しており大変ではないのでしょうか。	印刷費や紙資源の面で課題があります。必要な情報を届けることと、紙使用量の削減の両面を考えながら、資料の作り方や配布方法を検討していきます。総代通信や総代会議案書はデータでの閲覧も選択できますので、ご利用ください。
28	会議の最初、音声小さかったです。	開始前の音響確認を徹底し、聞き取りやすい環境づくりに努めます。
29	フェスタは毎回参加していますが、今年は7,000人を目指すとのことで混雑が心配です。小さい子ども連れだと不安です。	来場者が安心して参加できるよう、会場内の導線や混雑対策を検討して開催します。
30	ほぺたん広場の参加者を集客をするのが大変な時がありました。また、野菜の値段高騰も食材を考えるのが大変でした。	ほぺたん広場の開催のお知らせをニュースや店舗掲示など工夫します。引き続きお声掛けをお願いします。商品価格高騰を受け、食材を工夫されるなどのご配慮に感謝いたします。
31	企画に毎回申し込んでいるが、抽選に外れてばかりいる。年に1回くらいは参加できるよう検討してほしいです。	公平性を保ちながら、より多くの方に参加の機会が広がるよう、募集定員や抽選方法、企画回数などを検討します。

32	職員の奨学金支援制度を開始したとありますが、どのような内容か教えてください。	コープぐんまに新卒で入職する職員を対象にした奨学金返済支援制度です。支援額の上限を決めていますが、職員からは好評の声をいただいています。
33	店舗の刺身がとてもおいしいです。	
34	日曜日の抽選会の景品が商品券になってよかったです。	
35	商品がいつも定位置にあり、探しやすく便利です。	
36	宅配商品の袋の包み方が以前よりきれいになっていてよかったです。	
37	甘辛チキンカツがおいしく、子どもも喜んで食べています。	
38	宅配のクーポンが自分に合った内容で便利です。	
39	スマイルコットで試食した冷凍弁当シリーズが気に入り、よく利用しています。	
40	今回は映像がなかったが、資料に集中できるのでこの方法でよいと思います。	
41	画像があると資料より画像に目がいってしまうのでなくてもよいです。	
42	お年寄りの見守り活動などの事例が資料にあり、安心しました。	

【中毛ブロック 5月15日(午前) 会場:玉村町文化センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	宮子店で梅の予約販売がなくなって残念です。コープの梅は柔らかく果肉もよかったので、また取り扱ってほしいです。	梅については、近年の高温など天候の影響により、収穫量や品質の確保が難しい状況が続いています。そのため、予約販売として安定的にご案内することが難しく、店頭での取り扱いを中心としています。今後も産地や供給状況を確認しながら、可能な範囲で取り扱いを検討してまいります。
2	宮子店で古いPOPが残っていたり、表示の付け間違いが多いように感じます。	申し訳ございませんでした。店舗での売場確認やPOPの差し替え確認を徹底し、古い表示や誤表示が残らないよう改善してまいります。
3	ロピアなど近隣競合店への宮子店独自の対策はありますか。	宮子店では、競合店の大容量販売に対し、日常的に使いやすい適量での商品展開を心がけています。また、近隣に工場が多く、外国籍の方の利用もあることから、夕方以降にも惣菜を製造するなど、地域の利用状況に合わせた売場づくりに取り組んでいます。

4	宮子店は通路が狭く、後ろの人を気にしてしまい、ゆっくり商品を見られません。レイアウトなどを工夫してほしいです。	店舗面積には限りがありますが、通路は安全に気持ちよくお買い物いただくための大切なスペースです。突き出し陳列や作業台車などで通路をふさがないように確認し、買い物しやすい環境づくりに努めます。
5	以前、宮子店の店内にあったしゃべる犬やプラレールを孫が気に入っていました。今はなくなってしまったので、また設置してほしいです。	お子さまやお孫さんと一緒に来店された際の楽しみとして覚えていたださう、ありがとうございます。しゃべる犬については、現在の備品状況などを確認いたします。すぐに同じものを設置できるかは未定ですが、お子さま連れでも楽しく来店いただける工夫を検討してまいります。
6	コープ商品には、もったいないシリーズやエシカル商品など、よい商品がたくさんあります。商品の背景やストーリーをもっとPOPなどで伝えてほしいです。	コープ商品には、品質や価格だけでなく、原料の活用、環境配慮、産地とのつながり、開発の背景など、商品ごとのストーリーがある商品もあります。売場POPやワンポイント表示などで、コープならではの価値をよりわかりやすくお伝えできるよう工夫してまいります。
7	宮子店のパンがとてもおいしいので、もっとお知らせの方がよいと思います。	コープぐんまの店舗ベーカリーは多くの組合員にご利用いただいております。今後も店舗チラシ、SNS等を活用し、ベーカリー商品の魅力をより多くの方に知っていただけるよう努めます。
8	チョコレート、コーヒー、お茶など、店舗の商品が全体的に高くなっていると感じます。	物価上昇の中、組合員の皆さまのくらしへの影響が大きくなっていることを重く受け止めています。原材料費、物流費、人件費などの上昇により価格改定をせざるを得ない商品もありますが、くらし応援商品の展開など、できる限り利用しやすい価格で提供できるよう努めます。
9	ステーションを利用していますが、最近では職員とのふれあいが少なく、少し魅力を感じにくくなっています。	ステーションは商品を受け取る場ですので、宅配センターから情報提供など、ステーションならではのよさを感じていただけるよう工夫を検討します。
10	洗剤がつぶれていたことがありました。以前、パンがつぶれていたこともあり、パンは注文しなくなりました。	商品のお届け状態に不備があり申し訳ございません。洗剤やパンなど、形状や重さに配慮が必要な商品については、特に丁寧な取り扱いが必要です。重い商品を上に置かない、つぶれやすい商品を丁寧に扱うなど、配送時の基本を改めて徹底してまいります。
11	宅配の冷凍食品はよく利用しています。特にシナモンロールが好きです。野菜は近所で買った方が新鮮に感じるため、宅配では購入していません。パンも以前つぶれていたことがあり、購入しなくなりました。	宅配の商品について、冷凍食品は宅配ならではの便利さを感じていただける商品の一つです。今後も、おいしさ、便利さ、にこだわった商品を提案してまいります。鮮度やお届け状態に不安を感じさせてしまっていることを受け止めています。野菜は産地からお届けまでの品質管理を徹底し、パンについてもお届け時の取り扱いに気を使い、安心してご利用いただけるよう努めます。

12	クレジットカード決済が6月開始予定から延期になったと案内がありました。いつ頃開始されますか。	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、配達が止まるような事態にならない様に慎重に進めています。
13	今年の夏も暑いと予想されるため、配達担当者の熱中症対策が気になります。	配達担当者の健康を守ることは、安定したお届けにもつながる重要な取り組みです。宅配センターへのウォーターサーバー設置、空調機能付き作業服や短パンの希望者対応などを進めています。今後も安全な配送体制づくりに努めます。
14	音声のナレーションは職員の方ですか。	今回の音声は、職員がナレーションを行いました。
15	宅配も価格が高くなってきていますが、家族が好きな商品が多いため注文しています。	原材料費や物流費の上昇により、宅配商品でも価格改定が続いています。くらしへの影響を少しでも抑えられるよう、価格対応商品やお買い得商品の企画、コープ商品を中心とした利用しやすい商品提案に取り組めます。
16	目の不自由な方に向けて、カタログを読み上げてCDにしていると聞きました。時間をかけて取り組んでいるのだから、もっと多くの人に知れた方がよいと思います。	コープぐんまの「リーディングサービス(声の商品案内)」は、目の不自由な方や視覚障がいのある方を対象に、宅配カタログの商品説明や注文番号などを録音した専用CDを届けるサポートサービスです。ご利用開始時のご説明などでお知らせし、定期的にご案内できるよう検討します。
17	新聞をやめてしまった方へ、平日チラシなどの情報はどのように届けていますか。	現在、平日チラシについては新聞折込のほか、LINEなどを活用した情報発信を行っています。一方で、新聞を取らない方が増えていることは認識しており、今後の課題と受け止めています。店舗での配布やデジタルでの発信方法など、より多くの方に情報が届く方法を検討してまいります。
18	ブロック企画に参加したいが、企画情報の入手方法がわかりません。	ブロック企画のお知らせは、宅配で月1回ブロック委員会ニュースを配布したり、店舗掲示、ホームページ、Instagramなどでご案内しています。今後も参加したい方に情報が届きやすくなるよう、複数の媒体を活用して発信します。
19	地域のお祭りでも、なぜ行うのかという背景を説明したことで参加する意味が深まりました。コープ商品についても商品の背景やストーリーをもっと発信することでコープ商品のファンが増えると思います。	商品を利用する際に、その背景や作り手の想い、環境や社会への配慮を知ることで、商品の価値をより深く感じていただけたと考えています。コープ商品についても、開発の背景や取り組みの意味を伝えられるよう、売場POPや広報、SNSなどでの発信を強化します。

20	デイリーコープとはどのようなものですか。	デイリーコープは、通常の宅配とは別のサービスで週3回以上、お弁当、ミールキット、牛乳などをお届けするサービスです。毎日の食事づくりを支えることやくらしの状況に合わせてご利用いただけます。
21	5月24日のコープぐんまフェスタで、駐車場は2時間以内無料とのことですが、2時間を超えた場合はどうなりますか。	コープぐんまフェスタにご参加いただく際、駐車場利用が2時間を超える場合は、自己負担となります。
22	ブロック企画で相模屋豆腐の企画に参加し、豆腐を購入しました。少し割高に感じました。	商品によっては、原料や製法、品質へのこだわりにより、一般的な商品より価格が高く感じられる場合があります。企画を通じて商品の特徴や価値を知っていただき、納得して選んでいただけるよう、売り場作りに工夫します。
23	以前試食したバナナチップなど、コープにはエシカルでよい商品がたくさんあります。もっと控えめではなくアピールした方がよいと思います。	エシカル消費につながる商品は、コープとして大切にしている取り組みの一つです。商品のよさだけでなく、購入することでどのような社会的価値につながるのかを伝えることが大切です。今後、試食、POP、広報、SNSなどを活用し、より積極的に紹介します。
24	パソコンで注文しており、とても便利です。	
25	重たいものを持ってきてくれて、いつもありがたいです。	
26	総代アンケートがQRコードで回答できるようになり、とても便利です。紙だと記入や提出を忘れてしまうことがあるので助かります。	

【中毛ブロック 5月19日(午前) 会場:群馬県トラック協会】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	コープヌードルを5個注文したつもりがケースで届きました。コールセンターへ連絡を入れましたが返品ができませんと言われました。自分の注文ミスの場合、返品はできますか。返品基準を教えてください。	ご不便をおかけし申し訳ございません。コールセンター業務を委託しており、新しいオペレーターが増えて仕組みの理解が追いついておらず、誤った案内をしてしまいました。基本的に、常温品については、未開封で再販売が可能な状態であれば返品をお受けできます。今回のように、カップ麺を5個のつもりでケース注文してしまった場合も、常温品であれば返品可能です。一方、冷凍品・冷蔵品・農産品については、商品の傷みや不良などコープ側に原因がある場合は対応しますが、注文間違いによる返品はお受けできません。また、本・CDなど返品できない商品もあります。今回、コールセンターで誤った案内があったことについては申し訳ございません。改めて対応基準を確認し、正確な案内ができるよう周知してまいります。

2	配送担当者が変わることがあり、今回の担当者はあいさつがあまりなく、少し寂しく感じました。	担当者が変わった際も、組合員の皆さまに安心してご利用いただけるよう、あいさつや声かけは大切な基本対応です。いただいたご意見を共有し、組合員さんへ気持ちのよい対応ができるよう改めて確認してまいります。
3	配達員の方は、これから暑くなるので体調に気をつけて頑張ってください。	配達担当者への励ましのお言葉を共有させていただきます。夏場は熱中症対策として、休憩、水分補給、空調服などの対策を行いながら、安全にお届けできるよう努めてまいります。
4	店舗で市指定ごみ袋が品薄、または入荷しづらい状況があるようです。今後の対応を知りたいです。	市指定ごみ袋については、自治体やメーカーの供給状況により、店舗によって品薄になる場合があります。今後も各店舗で在庫状況を確認し、できる限り安定して提供できるよう努めてまいります。
5	セルフレジが難しく、カードを入れる場所がわかりにくいです。	セルフレジやカードの利用方法については、職員の声かけや案内表示の工夫など、初めての方や不安のある方にも使いやすいレジ環境となるよう改善を検討してまいります。
6	店舗の商品が少ないように感じました。世界情勢などの影響でしょうか。	商品によっては、原材料不足、物流状況、世界情勢、天候不順などの影響により、入荷が不安定になる場合があります。できる限り安定した品ぞろえに努めていますが、欠品や品薄が発生することもあります。今後も供給状況を確認しながら、利用しやすい売場づくりに努めてまいります。
7	抽選券企画よりも、価格で還元してほしいです。日曜日の抽選会に行けないこともあります。	抽選会は、お客様がコープぐんまの店舗へ来店のきっかけづくりとして実施している企画です。また、抽選会に来られない場合の対応については、抽選会翌日月曜日から金曜日に抽選券をサービスカウンターへお持ちいただくと1枚5ポイントに交換することが可能です。今後も、来店企画と価格対応のバランスを検討してまいります。
8	物価上昇が続いているので、できるだけ価格を抑えてほしいです。	原材料費や物流費の上昇はありますが、利用頻度の高い商品やぐらしに欠かせない商品を中心に、できる限り価格を抑えられるよう取り組んでまいります。
9	コープのお中元や自宅用のお取り寄せ企画がよかったので、今後も続けてほしいです。	ギフトだけでなく、ご自宅用としても楽しんでいただける商品企画は好評をいただいています。今後も季節に合わせた商品や、普段はなかなか利用できないお取り寄せ商品を提案できるよう努めてまいります。

10	残留農薬が心配です。安心・安全を掲げるコープとして、どのように考えていますか。	コープでは、農産物や原料について、法令に基づく基準を守ることを基本に、必要に応じて商品検査センターで残留農薬の検査を定期的実施しています。基準に基づいて確認された商品を生供給しており、組合員の皆さまに安心して利用いただけるよう、産地や取引先とも連携して品質管理に取り組んでいます。
11	血圧が高めの方向けに、減塩商品、特に麺類などを扱ってほしいです。	健康に配慮した減塩商品への関心が高まっていることを受け止めています。現在取り扱いのある減塩商品に加え、麺類など利用しやすい商品の品ぞろえを共有し、今後の参考にしてまいります。現在取り扱っている減塩商品は、コープデリeフレンズ／ウィークリーコープで「減塩」、「塩分が気になる方へ」、「塩分・糖質が気になる方へ」で検索すると商品を見つけやすいです。
12	ヨコミゾの生姜餃子の取り扱いが最近なくなって寂しいです。	ヨコミゾの生姜餃子については、現在取り扱いがない状況です。再度取り扱いが可能かどうかメーカー確認し商品要望としてすすめてまいります。
13	宅配でリサイクル品を出すときは、ペットボトルキャップ以外のリサイクル品は、分けなくても大丈夫ですか。	回収対象のリサイクル品については、基本的に一緒に入れていただいて大丈夫です。ただし、店舗でのリサイクル品の出し方はルールが異なりますので、案内表示をご確認いただき、不明な点は職員へお尋ねください。
14	宅配の商品が一つずつビニール袋に入っているものがあり、もったいないと感じます。	宅配商品は、セットセンターで仕分け・箱詰めを行う際、商品を保護し、誤配や汚れを防ぐために個包装しているものがあります。品質保持や仕分け作業とのバランスを取りながら、できる限り環境負荷を減らせるよう検討してまいります。
15	カタログを廃止する決断が難しいです。いつか見るかもしれないと思ってしまいます。	カタログは商品を選ぶ大切な情報源である一方、紙資源の削減やリサイクルも大切な課題です。カタログは種類ごとに配布停止を選択できますので、必要なものだけを受け取ることも可能です。また、見終わったカタログは回収・リサイクルできますので、ぜひご協力をお願いいたします。
16	夏季休暇について、職員の反応はどうだったのでしょうか。	夏季休暇については、多くの職員から、まとまった休みが取れてよかった、9連休が取れる機会はあるがたい、といった前向きな声が寄せられています。一方で、お盆期間はどこも混雑するため、別の時期に休みたいという声も一部あります。職員の働きやすさと事業運営の両立を考えながら、今後も取り組んでまいります。

17	東京の生協で不適切な対応があったと報道されていました。コープぐんまでは大丈夫ですか。	ご心配をおかけしております。報道された件はコープぐんまの事例ではありませんが、同じ生協グループに関することとして重く受け止めています。コープぐんまでも、配達コース上で利用可能なトイレの確認や、災害時の対応ルールを整備し、職員へ周知しています。今後も、組合員の皆さまに安心してご利用いただけるよう、コンプライアンスと職員教育を徹底してまいります。
18	カタログ注文で2点以上買うとお得になる企画がとてもよいので、今後も続けてほしいです。	
19	eフレンズを便利に使っています。注文を忘れても締切日まで注文できるので助かっています。	
20	配達時間の変更希望にすぐ対応してもらえて助かりました。	
21	宅配だけでなく、店舗に足を運ぶことも楽しみにしています。	
22	学習会で紹介された相模屋のそうめんがとてもおいしく、店舗でも買うようになりました。	
23	群馬県に来てからずっとコープの商品だけで生活しています。	
24	コープ商品はしょっぱすぎず、甘すぎず、一番好きな味です。特に魚はコープが一番です。	
25	今回は画面がないことで資料に集中でき、聞きながらメモも取りやすかったです。	

【中毛ブロック 5月20日(午前) 会場:細井ステーション】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	店舗の黄色いチラシが地味なので、もっと明るい黄色にしてほしいです。	チラシの見やすさや印象は大切ですので、今後の紙面づくりの参考にしていきたいと思います。
2	中野店の閉店について、細井店の閉店の時を思い出しました。地域の組合員への影響が大きいと思います。	店舗の閉店は店舗営業終了基準に基づき、損益状況などから総合的に判断しています。地域への影響も受け止めながら、他の業態と連携して事業運営をすすめてきます。
3	宮子店に行ったところ店内が空いていて心配になりました。	宮子店は、昨年近隣に出店した競合店の影響もあり、前年比で供給高が5%前後落ち込んでいます。引き続き競合店との差別化対策を進めながら、利用回復に向けて取り組んでいきます。
4	店舗で土日にも5%割引券が使えると嬉しいです。	割引券の利用曜日や企画内容については、今後の販促企画の参考にしていきます。

5	抽選券をもらってもなかなか使うことができず残念です。	抽選会に来られない場合の対応については、抽選会翌日月曜日から土曜日の期間に店舗サービスカウンターに抽選券をお持ちいただくと1枚5ポイントに交換いたします。
6	昭和店で氷をもらおうとしたところ、袋がかかっておらず、氷も少なかったです。	店内で状況を確認し、氷や袋の補充・管理を徹底していきます。
7	毎週抽選の商品について、当選しているのか外れているのかが当日まで分からず、不安に感じる人もいます。	宅配通知メールをご登録いただくことで、抽選商品の抽選結果がご登録いただいたメールアドレスに届きます。
8	OCRの写真付き注文書をやめたいとセンターや担当者に伝えましたが、1年ほど届き続けています。どうしたらよいですか。	ご不便をおかけし申し訳ございません。通常は定期的に発行停止の対応を行っていますが、1年間も継続している場合、他に問題がある可能性が考えられます。宅配センターで詳細を確認し、発行停止の手続きを進めさせていただきます。
9	高橋のソースは生協でしか扱っていないようですが、たまにしか出ないので、もう少し扱ってほしいです。	宅配での取り扱いは、地域ページで月1回のサイクルで取り扱いを行っております。商品の取り扱い頻度については、全体の利用状況や供給状況を踏まえながら、取り扱い頻度を検討していきます。
10	コロナの時も暑い時も配達してもらえてありがたいです。職員の健康のために(目を紫外線から守る)サングラスの着用を標準化するとよいと思います。	暑さ対策や安全対策は重要ですので、配達担当者の健康を守る取り組みの一つとして検討していきます。
11	コールセンターの待ち時間が長くて困ります。	ご不便をおかけし申し訳ございません。現在の応答状況は、90%となっております。つながりやすさと運営体制のバランスをみながら必要に応じた改善を検討していきます。
12	デリでクレジットカードが利用できるという案内が以前からありますが、いつから利用可能になりますか。	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、配達が止まるような事態にならない様に慎重に進めています。
13	包材の値上げにより、今後の値上げが心配です。	包材費を含め各種コストが上昇している状況ですが、できる限り影響を抑えられるよう、調達や運用の工夫に努めています。
14	ミニトマトなど、1つしか入っていない商品もビニール袋に入っていて、もったいない気がします。	品質保持等のため包装が必要な場合がありますが、環境面への配慮も大切ですが今後の課題として受け止めさせていただきます。
15	このくらいの会場であれば、プロジェクターなしでも良かったです。手元が明るく、自分で資料をめくるので頭に入りやすかったです。また、もう少し大きい会場だった場合は、プロジェクターなしでよいのか気になります。	会場規模や参加人数に応じて、プロジェクターの使用有無や大きな会場では見えやすさや進行の分かりやすさも重要になりますので、会場に合わせた運営方法なども検討していきます。

16	プラチナくるみんプラスについて、宅配や店舗で男性の育児休暇はどのくらい取得されていますか。	宅配では、昨年度対象者5人全員が育児休暇を取得しており、取得率は100%です。平均取得日数は約90日で、副センター長やリーダーも取得しているため、取得しやすい環境づくりが進んでいます。
17	育児休暇を取りやすく、取得後に戻りやすい環境が整っているとよいです。	制度があるだけでなく、取得しやすく復帰しやすい職場環境づくりを引き続き進めていきます。
18	がん治療サポート制度があるのは良いです。若い方へのサポートも必要で、病気になると今後が不安なので、心身ともに支援があるとよいです。	がん治療サポートは入院や通院、治療後の体調不良時にも利用できる制度です。心身両面で安心して働き続けられるよう、制度の周知と運用に努めていきます。
19	介護についても今後サポートが必要になると思います。休暇制度だけでなく、相談場所も提示してほしいです。	介護休暇制度に加え、相談できる窓口や支援体制を分かりやすく示すことも重要です。今後の課題として検討していきます。
20	資料にある福祉事業の「一室単価」という言葉の意味が分かりにくいです。説明してほしいです。	「一室単価」とは、サービス付き高齢者住宅の1部屋あたりの平均利用金額を指しています。主な内訳は、家賃、共益費、生活支援サービス費、水光熱費、食費と保険外サービス費の合計金額です。今後はより分かりやすい表現に見直します。
21	昭和店の売り上げがみさと店と同じと聞き驚きました。昭和店は良いお店で、店長・職員・パートの皆さんがよく働いている様子が見え、お店に行くのが楽しみです。	
22	昭和店のパンが美味しいので買いたいです。ホテルブレッドなどのパンがとても美味しいです。	
23	店舗のチラシが入ると安いので、お店を利用します。	
24	割引になっている商品も鮮度が良いので、その日に食べるものとしてつい買ってしまいます。	
25	玄米茶が香りも味も良く、とても美味しいです。	
26	昔から利用しており、商品をととても気に入っています。	
27	先週何か不具合がなかったですかと担当者が声をかけてくれるので助かります。	
28	体調を崩して家から出られなかった時に宅配を利用しました。親切で顔見知りになり、大工さんを紹介してもらうなど、とても助かっています。	
29	冷蔵の煮物や高野豆腐の煮しめが、味がしっかりしていて美味しいです。湯葉入り厚揚げの味が優しく、とても良い商品でした。	
30	宅配のチラシや新聞チラシに店舗で使える5%券があり嬉しかったです。	
31	飲み物をケース買いすることが多く、宅配担当者が家の倉庫まで運んでくれるので助かります。	
32	今回スライドがなく、手元の資料が見やすく、話すスピードもゆっくりで良かったです。	

【中毛ブロック 5月28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	シャンゴ風パスタのような商品やミールキットの商品を店舗でも多くの種類を販売していただきたいです。	ミールキットや簡便商品の需要は高まっています。店舗でも利用しやすい品ぞろえとなるよう、売場スペースや商品構成を確認しながら検討します。
2	店舗の商品数をもう少し増やしてほしいです。	限られた売場面積の中で、日常的に利用される商品を中心に品ぞろえしています。利用状況や要望を確認しながら、必要な商品の取り扱いを検討します。
3	ほぺたんアプリを利用しています。300ポイントもらえるのは嬉しいです。	ほぺたんアプリをご利用いただきありがとうございます。新規登録時の300ポイントプレゼントについてコメントありがとうございます。今後もポイント企画や便利な機能を通じて、楽しく利用できるよう取り組みます。
4	セルフレジではなくて、通常レジを利用したいので、レジを2台稼働してほしいです。	通常レジを利用したい方にも使いやすいよう、人員体制を確認しながら対応します。
5	抽選券をもらっても使ったことがありませんでしたが、たまたま利用して当たった時は嬉しかったです。抽選券を集める方式ではなく、買い物時にその場で抽選に当たるような仕組みの方がよいと思います。	抽選企画を楽しんでいただけてうれしく思います。その場で結果が分かる仕組みについても、参加しやすい企画づくりの参考にします。
6	じゃがいもの質が気になります。購入して家で切ると中が黒くなっていることがあります。どのような仕入れや管理をしているのか知りたいです。古いじゃがいもが売場に残っていないか心配です。	誠に申し訳ございませんでした。店舗での鮮度点検を徹底いたします。劣化品についてはご面倒をお掛けいたしますが店舗へお申し出ください。商品の交換、またはご返金をさせていただきます。仕入れ先は、埼玉の美女木にあるコープの青果センターから納品しています。管理は、店舗バックヤードで常温管理を行い、入荷日を記載して基準に基づいて在庫管理しています。在庫日数や温度変化などで劣化状態が変化するので、見落としの無いように注意しながら点検を行っていきます。
7	宅配担当者について、説明を丁寧にする方もいれば、あいさつをしない方もいます。	担当者によって対応に差が出ないよう、あいさつや説明など基本対応の確認を進めます。安心して利用いただけるよう、センター内で共有し改善に努めます。
8	宅配手数料が高いため、あまり利用していません。	宅配手数料は、配達にかかる人件費、燃料費、車両費などをもとに設定しています。今後もサービス内容と費用のバランスを確認し、利用しやすい仕組みづくりに努めます。

9	商品の入れ付け・詰め方が悪い時がありました。担当者が毎週変わることもありましたが、最近は落ち着いてきて良かったです。	商品の入れ付けや詰め方について、丁寧な作業を徹底します。担当者が変わる場合も、安定した対応ができるよう引き継ぎを行います。
10	資料は白黒印刷で良いのではないかと思います。	資料の見やすさと経費削減の両面を考えながら、資料作成を進めます。
11	次のページに進む時など別冊資料を参照するときは時間が足りないので工夫してほしいです。	資料に別冊の該当ページと説明を表記するように改善します。
12	納豆にからしが入っていますが、家では使わないため冷蔵庫にたまってしまいます。からし付き・からしなしを選べるようにしてほしいです。	小粒納豆には、からしなしのコープ商品があります。からしを使用しない方にも選びやすいよう、商品の案内を検討します。
13	資料のサイズや選択方法を分かりやすくしてほしいです。	資料のサイズや印刷形式について、事前の案内を分かりやすくします。参加者が見やすい形を選べるよう、案内方法を工夫します。
14	暑い時期など、宅配配達員へドリンクを支給・交換できるようにした方がよいのではないのでしょうか。	熱中症対策として、ドリンク支給を実施していましたが、今年度から環境問題も考慮して純水をマイボトルで携帯する方式に変更します。
15	シャンゴ風パスタは店舗での取り扱いはないのですか。	店舗での取扱いは現在ありません。
16	フェスタを毎年地域を変えて開催して欲しいです。	以前は、各地域でお取引先にも協力いただき、小規模のふれあい試食会を開催していました。近年はお取引先の負担なども考慮し、フェスタ形式で開催しています。開催場所については、駐車場などの問題も配慮しながら進めていますので、会場は限定されてしまいます。
17	共済の切替の案内を配達担当者から電話で19時すぎにいただきましたが、5分位ということで話をききましたが、長時間になってしまいました。案内などは早い時間にいただきたいです。	電話での案内で、時間帯や所要時間への配慮が行き届かず、申し訳ございませんでした。今後は連絡時間や説明時間の目安を確認し、負担の少ない案内に努めます。
18	総代向けのZoom講習会を開催していただきたいです。	組合員向けの学習会ではオンラインで参加いただけるものがございますので、ぜひご参加ください。Zoomの利用方法がご不明な場合は、お気軽に総合企画室にお問合せください。
19	昭和店は、下仁田ミートさんなので仕方がないと思いますが袋に入ったお肉を増やしていただきたいです。宮子店では、袋のお肉をたくさん販売しているので昭和店も検討していただきたいです。	昭和店の精肉売場の特徴もありますが、袋入りのお肉は手に取りやすく保存もしやすい商品です。利用状況や売場スペースを確認しながら、取り扱いを検討します。
20	コープみらいの事件に驚きました。ニュースをみてびっくりしました。	ご心配をおかけしています。コープぐんまはコンビニなどの休憩ポイントの外部環境は比較的良いと思います。配達コース上のトイレ利用場所を地図で確認し、担当者間で引き継ぎを行っています。今後も衛生面と働く環境の両面に配慮して対応します。

21	グループで利用していますが、急に配達曜日に変更となり案内が一人の方にのみされたようでした。	ご案内に不手際があり申し訳ございませんでした。新たな利用者の受け入れのためには配達コースを一定期間ごとに見直す場合があります。効率改善にもつながりますので、お声がけの際にはご協力をお願いいたします。
22	おためし品を実施していますが、拡大効果はいかがですか。	おためしセットの施策は、現在、実施している資料請求を高める施策の中で、加入率が最も高い施策となります。
23	クーポンは効果がありますか。	アプリのクーポンや、チラシ添付の割引クーポンが現在ありますが、どちらも好評を頂いています。経費との関係もあり、削減した時期もありますが、ご利用頂いていた方から再開要望を多くいただきます。
24	細井店が閉店してから、お店の利用をしなくなりました。	
25	宅配担当者がeフレンズの使い方を教えてくれたので助かりました。	
26	紙のカタログなどが不要な場合、「お届け不要」にできるので、経費削減のためにも積極的に利用していきたいです。	
27	データ連携・資料の見せ方は良いと思います。	
28	総代会議の説明はスクリーンなしの方が良かったです。	
29	暑さや眠気などで大変な中、配達担当者みなさんは身体に注意して頑張ってください。	

【北毛ブロック 5月9日(午前) 会場:沼田センター】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	ブロック委員が辞めてしまい人数が少ない。ブロック委員募集チラシをもう少し具体的な仕事内容にして案内した方がよいのではないだろうか	現状はブロック委員が少ないですが、新しい方も入っています。お知り合いの方にお声がけをお願いします。
3	リサイクル品はどこまで回収できますか	トラックのスペースに限りがありますので、コープで購入した物をリサイクル品として出していただけると助かります。
4	パルシステムは離乳食が豊富なので、子育て世代の方はパルシステムに加入してしまいます。ただ割引きが半年で切れてしまい、コープは2歳まで無料と聞いて、それなら進められると思いました。できれば小学校に上がるまで無料にして欲しいです。	コープデリ宅配でも離乳食の扱いは多いです。また離乳食専用のカタログもあるので見比べてください。特に人気なのは冷凍で小分けしてあって、いつでも使える商品がたくさんあります。宅配手数料は生まれる前も含めて2年間無料、その後は小学校入学前まで1回3000円以上の利用で手数料無料などの制度があります。
5	昨年の総代バス企画(東京大空襲資料館)に参加し、体験者から直接話を聞いて改めて平和について考えさせられました。今後も学習になるようなバス企画があれば参加したいです。	今年もバス企画をおこないますので、ぜひ総代を続けていただければと思います。今年は防災をテーマに企画を練っています。
6	紙ベースでチラシを見るのが楽しみです。eフレンズでの注文は楽ですが、カタログを見ていて新しい発見もあります。	返却されたカタログはリサイクルセンターでリサイクルされます。eフレンズは後で見直すことができるし、修正できる時間も長くなり便利です。カタログと併用でも良いので是非eフレンズをお試ください。
7	チラシの量が多すぎます。チラシの不要申し込みは年2回しかできないのですか	チラシでの案内は年2回くらいですが、お申し出があればいつでもできますし、eフレンズマイページから変更することもできます。
8	商品の値上がりを感じています。量は減らしても価格据え置きにして欲しい方もいれば、量はそのままでも価格を上げて欲しくない方もいます。中には企業努力をして価格を下げているところもあります。	価格については上げざるを得ない状況になっています。ぐんま県内の店舗は特に価格競争が厳しくなっています。宅配もよりどり20%引き等の企画を立てて価格対応に取り組んでいます。
9	配達手数料の見直しがあるとのことですが内容を教えてください。	来年に向けて手数料を上げる可能性があります。人件費や委託手数料も上がっていますので、総代の皆さんとも相談しながら来年に向けて検討していきます。
10	保険の勧誘がしつこい。若い方は自分で調べるので家に来るのを嫌がります。	職員に対して言っているのは、「知らない組合員がいないようにお伝えをしよう、ということです。」コープの良い商品だからおすすめをしています。その中でも、しつこい訪問とならないよう丁寧に対応するように心がけます。
11	ほぺたん忘れず注文の登録で3円引きになることを知らなかった。すごく便利でありがたいです	

【北毛ブロック 5月15日(午前) 会場:中之条町ツインプラザ】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	コープファンクイズを出したのですが、回収されずに注文書回収袋に残っていました。楽しみにしていたのに残念です。	申し訳ございませんでした。不在の組合員さんは注文書回収袋に入れて提出してください。担当者には改めて回収袋の中を確認するように注意喚起します。
2	他のスーパーでもネット注文を始めたようですがどうなんですか	ネットスーパーが広まっていて、宅配でも対応が必要な状況です。
3	舞菜ミニ弁当はおいしくて頼みたいのですが配達エリアに限定があります。	量が多く感じる方のご要望にお応えして、舞菜ミニ弁当を案内しています。少ない量で価格を抑える取り組みがされています。配達エリアの拡大には人員確保やコスト面をクリアする必要があります。
4	宅配のクレジット決済はいつからできますか 今の状況を教えてください。	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、配達が止まるような事態にならない様に慎重に進めています。
5	宅配のトラックが同じ所をぐるぐる回っているので無駄に思います。	組合員さんとのお約束時刻を極力変えずに新たな配達先を入れていくと効率的でない配達順になってしまうことがあります。優先順位を決め、地図システムを使って効率の良いコース作りに取り組んでいます。コース効率を上げることで配達時間の短縮になりますので、配達時刻変更をお願いすることがありましたら、ご協力をお願いします。
6	ブロック企画やスマイルコットなど企画数が少なく参加者も少ない。北部センターの組合員室が綺麗なら参加者が増えるのではないだろうか。また、組合員室は10時から使うことはできませんか。	ブロック委員の人数が少なく企画数が減っています。是非ブロック委員をやりたい方をご紹介ください。組合員室はすぐに改装することはできませんので、協力してきれいに維持していきましょう。駐車場が狭いため安全性も考慮して、多くのトラックが出発する時間帯を避けて、組合員室は10時30以降のご利用をお願いしています。
7	個別の袋に付いているシールが剥がしにくくなっています。どうしてですか	冷凍商品が入っている袋のシールは剥がれてしまう問題があり、粘着力を上げています。剥がすことも大切なのでシールの角はのりを付けない配慮がされています。
8	TVの何でもランキングが発表され注文をしたいのですが、宅配での取り扱いが少ないです。取り扱いをしていただけると嬉しいです。	宅配は3ヶ月前にはカタログの商品をが決める必要がありますのでテレビの放映に合わせた対応はが難しいです。また宅配ですと取扱い週に集中して数量を確保する必要があるため、必要数が生産能力を超えると抽選対応になる可能性があります。

9	配達担当者に手紙を書いて渡したが回答が返って来ません。	申し訳ございません。内容をお聞きして、宅配センターで状況を確認します。基本的には、要回答に○がついているご意見には必ず回答を差し上げるようにしています。
10	生協には共済で加入していますが、組合員であればハウジングの申し込みはしてもいいのですか。またチラシが入らないので、どのようにしたら知ることができますか。	組合員であればサービスは利用できます。スマホでeフレンズに登録していただければ、すべてのサービスをご確認いただけます。
11	トラックを停車する際、場所によっては危ないところに止めています。	少しずつ調整をしながら止めやすい停車位置にしています。地域の状況が分からず苦勞している場合もありますので、止めやすいところがありましたら配達担当者にお教えいただけると助かります。
12	昨年11月のブロック別総代会議でコープデリハウジングの説明があつて良かったです。エアコン清掃をしていただきました。	

【北毛ブロック 5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	出資金配当が0.2%ですが今後上がることはありますか	剰余が出た場合に組合員に出資配当します。コープぐんまは任意積立金に目標額を設定しています。そのため積立金の目標が達成できるまで内部留保を優先して進めます。任意積立金の状況を考慮しながら出資配当率を検討していきます。
2	2025年度から宅配のクレジットカードでの支払いが開始されるはずでしたがどうなりましたか	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、配達が止まるような事態にならない様に慎重に進めています。
3	店舗になかなか行けなくてお買い物できません。	この地域から比較的近い昭和店やみさと店に是非お越しください。またコープ会でみさと店にお買い物企画なども検討出来ればと思います。
4	リサイクル品のペットボトルキャップですが、コープで購入した物以外でも回収しますか	基本的にはコープデリ宅配で購入した商品を受け付けていますが、他社で購入した商品も回収の基準に沿って出していただければ受け取っています。
5	ブロック別総代会議の曜日が決まっている感じですが、週の真ん中にしてもらえるとありがたいです。	ブロック委員会で検討します。
6	ネイチャークラブメンバーに登録していないと単発での参加はできませんか	登録いただかなくても申し込みはできますが、登録メンバーを各種企画に優先参加いただいていますので、参加を検討されているのであれば、ぜひご登録ください。コース丸ごと申込でお得に参加でき、会報誌や会員証の発行など特典もございます。

7	コープの店舗のカートはお買い物カゴが2つしか入らないので不便です。一度車に戻ったりもしています。他の店舗ですと3つ・4つ入るカートを使用しています。	他社の状況は、大型のディスカウント系スーパー等で活用されています。メーカーから仕様書を取り寄せ、サイズや価格等も確認しましたが、コープぐんまの店舗では通路幅や管理する風除室が狭く、扱いにくい判断です。今後の検討材料とさせていただきます。
8	日曜日の21:30頃にみさと店に買い物に行ったがお客さんも少なく電気代や人件費を考えると21:00閉店にした方が経費的にいいのではないだろうか	桐生にある東久方店は、21時以降の来店が少なく、費用対効果を検討して、22時閉店から21時閉店に変更しました。日曜だけ21:00というのは職員ま契約時間関係もあるので難しいですが現状確認しながら検討課題とさせていただきます。
9	コールセンター受電率状況は改善されていますか	応答率は約90%で、開局時から改善しています。引き続き応答率の向上に向けて対策を進めます。
10	店舗のプレミアムチャージはいつやりますか	来店動機を高める企画として実施していますが、現在は不定期での実施となっています。お気に入りの店舗をLINE登録をしていただくと情報が配信されますので是非おともだち登録をお願いします。
11	昭和店のもぐもぐタイムは10分と短すぎます。せっかく試食をしているのでもう少しアピールをして欲しい。	コロナ禍で試食の実施を中止していましたが、コロナ禍が収まり試食を再開するに当たり、土曜日の10分間から開始しました。現在は店舗毎に通常の試食も実施しています。実施するに前には部門ごとに学習や試食をした上でおすすめしています。
12	配達担当者のトイレが心配です。どのようにしていますか	群馬県はコンビニやスーパー・公園も多く、トイレ事情は良いと思います。現在配達のコース毎にトイレの場所も事前に確認することになっています。ご心配いただきありがとうございます。
13	一人暮らしの方でコープに加入して助かっています。	

【北毛ブロック 5月26日(午前) 会場:沼田センター B】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	コープみらいの配達担当者が車内でトイレを済ませその排泄物が配送商品に付いていたニュースがありました。コープぐんまではないが気になりました。	コープぐんまも、コース毎にのトイレ場所を事前に確認しておきように指示をしています。更に今後は、コープデリグループ統一の対策として、地図システムを活用して、トイレ場所を入力して代配等の場合でもトイレ場所が分かるようにします。また、首都圏よりは群馬県の方がトイレ事情は良いと思われます。
2	年末配達がイレギュラーになります。配達案内は早めに来ていたが忘れてしまうこともあるので1週間前にもう一度案内をして欲しいです。	毎週決まった曜日に利用されているので、変更される場合は丁寧に案内します。今年度末のお知らせ方法の課題とさせていただきます。

3	バラエティーケーキを楽しみに待っているがなかなかチラシに出て来ません。取り扱いを増やして欲しいです。	8月3回まで調べましたが該当商品の企画がありませんでした。取り扱い要望として確認させていただきます。
4	手数料の表記変更ですが、今後金額の検討もされますか	今回の名称の統一による料金の変更はありません。群馬県内も最低賃金上昇等もあり、人件費や委託料等の経費が増えていますので手数料の検討をします。また、組合員さんからも手数料についてご意見をいただいているので慎重に対応を図っていきます。
5	沼田のコープ会が1つになってしまいました。現在は中之条に行つて交流しています。遠くて大変ですがいろいろな情報が入るのでがんばって行っています。	北毛エリアは、広く距離があり大変ですが、組合員活動は引き続きご参加をお願いします。
6	中東情勢でナフサ不足の報道があります。過剰包装の見直しをして値上げしないでいただきたい。また商品が入っているビニール袋を見直すきっかけになりました。	中東情勢の影響による石油由来原料や燃料の不足のため、商品調達や物流に影響が出ております。組合員の皆さまにはご不便をおかけし誠に申し訳ございません。注文が集中した際、やむなく「急な抽選による欠品」「注文数の制限」が発生する可能性がございます。
7	桐生で福祉事業を行っていますが、地域格差がないようにして欲しいです。デイサービスの目標25人の維持ありますが、何人を受け入れられる体制なのでしょうか。	他のエリアで展開している事業が出来ていなく申し訳ございません。福祉事業は、ここ数年経営改善がすすんでいます。現在の事業を黒字にしてからエリア拡大をしたいと考えています。また、現体制でのデイサービスの可能人数は30名です。外部からの新規受け入れを強化して利用人数を増やしていきます。
8	商品の量が少なくなりました。写真と実際の商品イメージが付きません。	各製造メーカーさんも製造原料の値上がりがあるために、価格を据え置くために規格変更をする場合があります。写真と実際の商品の差はご意見として伺い連合会にも伝えます。
9	商品の置き場所を変更したい場合どうしたらいいでしょうか	配達担当者とお会いできる場合は、事前に確認をいただければと思います。留守の方は事前にコールセンターにお電話をいただければ対応できます。
10	在宅で注文書を出していなかったけれど担当者は声も掛けずに行っていました。	在宅の場合は、インターフォンを押してお声かけすることになっています。マニュアルを徹底してご迷惑をかけないよう指導します。
11	サングラスを買おうと思ったら同じ商品なのにネットより生協は倍くらいの値段でした。	商品価格は、カタログ作成時での市場価格と差が生じてしまう場合もございますが、ご不明な点がございましたら地域担当者までお伝えください。
12	コープ商品をすべて国産の物にして欲しいです。	品ぞろえや自給率、商品価格の問題もあるため、国産・外国産の商品も扱い、幅広い商品の中から選んでいただくことも必要と考えています。

13	夏季一斉休業で売り上げが減るのでその前の週に余分に頼んでもらえるようなチラシを作ってもらいたいです。	夏季一斉休業の前は、お買い得な価格で利用出来るよう企画なども検討してご案内しています。今年度も前後の週でお買い得商品やまとめ買いの企画をご案内できるようにすすめます。
14	配達担当者の方ががんばっているので応援したいです。	
15	みさと店のイートインコーナーはきれいでとても良かったです。	

【5月14日、21日、22日 会場:Zoom】

Q	ご意見・ご要望	回答
1	リサイクル回収についてです。以前伺った際には「コープで購入したもの以外でも出してよい」と伺ったと思いますが、本日の資料ではダメと書いてあります。どちらが正しいのでしょうか。	基本的にはコープ以外のものはお預かりできません。たまごパックや食品トレーなど、コープではリサイクル素材や再生可能資源の商品への活用を進めているため、コープで購入したもの以外が混ざるとリサイクルが難しくなるため、お断りしているものがあります。
2	リサイクル品が回収された後はどんなふうにリサイクルされるでしょうか。とても興味があります。また、経費はどの程度発生していますか。	リサイクルの流れが分かりやすく描かれた資料をコープぐんまホームページで公開していますので、ぜひご覧ください。経費については、商品を運んだトラックの帰りを利用しているため、あまりかかっていません。リサイクルセンター等に運んでリサイクルすることで収益になるものもあります。
3	店舗のほぺたんアプリはどのようなメリットがあるのでしょうか。	店舗のほぺたんアプリは、ほぺたんカードの機能をスマホに入れることができポイントの管理が容易になることや宅配とのポイント移行などもできます。また、商品クーポンが表示されるので、お得にお買い物ができたり、イベント情報を見ることができたり、残高等を画面上で確認ができたりします。
4	コープデリ宅配担当者の加入が伸びなかった件について、配達担当者に拡大推進を行うのは難しいのでは。忙しそうで、こちらからも声をかけにくいです。営業担当を推進専門にしたほうが良いのではないのでしょうか。	生協は組合員と協力し、一緒に大きくなってきた歴史があります。地域担当者は紹介活動を中心に、今後のご案内をさせていただきます。
5	園児に向けた交通安全教室は良い取り組みだと思います。どんなことを行っていますか。	トラックを設置して子どもに運転席に乗ってもらって死角を確認したり、チャイルドシートをすることで衝突時に体が飛び出さないことなどを実演しています。園の要望に応じて様々な取り組みを行っています。

6	店舗のポイント10倍と抽選会両方を行う日はすごい混雑です。どの程度の効果があるのでしょうか。	もぐもぐタイムは、毎週土曜日11時30分から12時までの「30分間」で現在開催しています。店舗スタッフが直接試食をとおしてコープ商品のご紹介をする事を目的としていますので、現在は時間を限定して実施しています。
7	テレビ「サタプラ」の「ひたすら試してランキング」でコープ商品が入っていることがありますが(バームクーヘンなど)、店舗では大きくおすすめを行っていないように感じます。友人に聞きましたが、私以外知っている人がいませんでした。認知が増えれば、遠くても買いに来る人が増えると思います。	番組で紹介されると評判になり、商品を確保しても欠品になってしまいました。全国の生協で商品を割り振るため、お知らせをしても商品がなくご迷惑をおかけすることもありました。テレビの宣伝は影響がありますので、店内でも宣伝の方法を検討していきます。
8	共済が今回も顧客満足度1位になったと聞き、もっとアピールが必要だと感じました。	お店や宅配などのチラシでお知らせをすすめます。なるべく多くの方に周知することを目指します。
9	店舗のポイント10倍と抽選会両方行う日は、その日のみレジを増やすなどの対応はできないでしょうか。混んでいる時間は行く気にならず、午後になると目玉商品は欠品しており、来店意欲が減ります。	寺尾店かと思いますが、混雑のため店長がレジに入っていることが多いです。すでにレジ人数を確保していますが、さらに増やすなど対応を検討します。
10	店舗を利用していますが、「ひたすら試してランキング」のことは知りませんでした。POPは見ませんでした。	ご案内が目だたず、ご迷惑をお掛けいたしました。TV放送品や話題の商品などは、品切れの無いように売場でも目立つような陳列を心がけます。
11	組合員活動で使用する商品を店舗で購入するにあたり店内を回りましたが、どれが新商品か案内がありませんでした。職員に声をかけると新商品や人気商品を教えてくれたので、大変ありがたかったです。POPなどで商品のお知らせをして欲しいです。	くらし応援商品など価格についてのお知らせは行っていますが、新商品や人気商品などのお知らせは少ないように感じました。店舗事業部と共有して対応をすすめます。
12	今でも「生協は組合員以外が購入できない」と思っている人がいます。お知らせをすすめた方が良いのではないのでしょうか。	他の会場でも同様のご意見をいただきました。ご案内の方法を検討します。
13	山口専務のお話の中で「組合員との関りを大切にしたい」という意見を聞けて良かったです。これからも組合員活動を大切にしてください。	生協は組合員あつての生協ですので、組合員活動を大切に、活動を広めて行ければと考えています。
14	平和募金の金額が少ないように感じました。活動を広めていくために、平和募金の呼びかけをすすめた方が良いのではないのでしょうか。	昨今自然災害が多発しており、募金を呼び掛けても災害募金の方がボリュームが多くなる傾向です。平和募金の呼びかけを引き続き進めていきます。
15	生協は良いところがたくさんあるのに伝わらないことが多くもったいないです。今後も応援していきます。	