

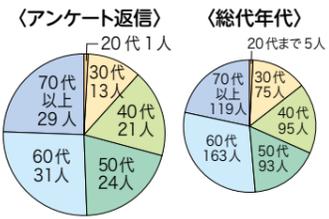


発信 往来

コープあいち通信を読まれた総代のみなさんの感想や
総代どうしの交流のコーナーです。

コープあいち通信を読んで

1・2月号のアンケートは 119通お寄せいただきました。……
ありがとうございます。一部をご紹介します。



コープあいちの組合員になってよかったエピソード

♪ 「やっぱり生協の商品はおいしいよね」と子どもに言われるとき。(守山区 40代)

♪ 他県から東海エリアに来たので、まったく友達がいませんでした。組合員になり、さらにテーマグループに参加したことで友達ができました。食に関心があるという共通の意識で、商品の話が深くなり、知識も増えました。(大府市 30代)

♪ 災害時の飲み水など備蓄品を家に届けてもらうこと、とても便利で助かっています。たくさん商品、気付きがあり、ピンポイントで募金や支援に参加できることがとてもよいです。(緑区 60代)

♪ 仕事などで疲れ果てているときに商品が届くと、とてもうれしい。最近は故郷の商品をお取り寄せできるのがありがたい。(南区 30代)

♪ 組合員活動を通して、さまざまな世代の方、地域の違う方と出会えて刺激を受けています。これが生協のよさと実感しています。今はブロックでの活動が主で、他地域の方とは出会

えないのが残念です。同じ思いで活動している方から悩みの回答をもらったり、活動に参加して自分たちもがんばってやってみたり。ネットで他地域の情報は分かりますが、実際に会って話すのはやはり違います。初めて出会った方から「どんなことでも発信して大丈夫だよ」と背中を押されたことが私の原点です。次の世代の方も、くらしの中で感じていることを、勇気を持って発信してほしいです。生協はそれを温かく受け止めて何らかの形にして必ず返してくれますから。(西区 50代)

♪ めいきん生協のころから、娘のカナダでのホームステイ、自宅の外壁の塗り替え、テラスへの物干し竿の設置など、食だけでなく生活全般でお世話になってきました。これからは質のよい業者と取り引きしてください。(北名古屋市 60代)

♪ 私がなぜ平和運動に参加しているのか。それはその時々にお伝えする場があったから。「よりよいくらしと平和のために」コープあいちががんばっていると感じられたことはとても幸せ

でした。そういう機会もだんだん減ってきていることは寂しいことです。若い組合員のみなさんのセンスで、平和の取り組みがすすんでいくことを期待しています。(瀬戸市 70代)

♪ 50年ほど利用しています。生産者が分かったり、無添加商品があったりするので安心して利用できます。毎日のように買い物に出掛けなくてよいのもありがたいです。生産者や工場見学も印象に残っていて、大変よい機会でした。配達の方の印象もとてもよいです。これからもずっと生協を利用したいです。(岡崎市 80代)

♪ コープひろば、体験企画、試食会などに参加し、それがコープに関心を持つきっかけとなり総代になりました。宅配だけの利用でも十分満足でしたが、カタログに入っているチラシでイベントなどを知りました。子どもたちはイベントを通じて、収穫や料理を経験することができ、とても感謝しています。特に夏休みの企画は自由研究などに活用できたことがよかったです。(東海市 30代)

ガッテン!コープ! (商品活動)

♪ 商品モニター活動を通じ、組合員は前向きに活動できると思います。組合員の声を生かしたよりよい商品を一般の方にも広げることができるのではないのでしょうか。最近、生協のCMを見る機会が増えました。コロナ禍において、生協のメリットを広げることができると感じています。(名東区 50代)

♪ 動画配信を楽しく拝見し、より商品のよさが伝わりました。エシカル消費など、今までしっかり理解していなかった言葉を調べてみようという気持ちになり、これからも少しずつ勉強していきたいです。(南区 60代)

♪ 食料自給率の低下。耳が痛くも、大きな命題で、個人としてどうしていいのかもよく分かりませんが、とりあえず、地産地消から意識していきます。(北区 50代)

♪ Q&Aがとてもよく分かりました。食料自給率が非常に低いことは将来に向けてとても心配になります。地域の商品を積極的に利用していくことで自給率の向上につながるなら、微力ながら利用し続けたいと思いました。若い人が農林水産業に希望を持ち、職業として選べるように国も力を入れてほしいと思います。(緑区 60代)

♪ 最初は「SDGsってなんだらう」と戸惑いました。生協が積極的に取り組んでいることを知って感心しました。産消提携はとても大事ですね。コロナ禍で大変とは思いますが、これからも活躍されることを期待しています。(日進市 70代)

♪ トマトの収穫体験は、子どもたちが小学生のころに参加しました。トマトピューレからケ

チャップを作り楽しかった思い出があります。とても暑い中、生協の担当者が細部にわたり、私たちの負担にならないように対応してくれた「やさしさ」を今でも忘れていません。小学生だった子ども2人は今、親になり組合員です。(豊橋市 70代)

♪ 地元の物をおいしくいただけるありがたさや、安全・安心な物を食べられるコープは、小さな子どもがいる家庭では本当になくはならない存在です。商品モニターは、とても気になります。新しい物をなかなか取り入れられず、「いつもの」ばかりになりがちなので新たな出会いをしたいです。(豊川市 30代)

総代交流会

♪ それぞれの方の意見を知れてよかったです。他地域の方々の思いを知りたいので、どの地域から出された意見か記載してほしいです。(犬山市 70代)

♪ 現状に満足するのではなく、よりよく、便利にするために意見やアイデアを出すという生協の姿勢が感じられました。ご高齢の方の生活も垣間見ることができ、今後の参考になります。(岩倉市 30代)

各地の話題

♪ 西尾市との子育て支援に関して、コープあいちの経験と信頼を行政が認めて連携し、安心して子育てができ、孤立しないように支援できたら、すてきですね。(豊川市 60代)

♪ 「杉原千畝物語」に興味をひかれました。現在、世界的に争いが絶えず、日本もいつ戦争下になるか分からない状況になってきています。戦争だけでなく、いろいろな国の人の

人権が剥奪されています。こういった企画は今一度、戦争とは何か、人権について考えるいい機会になると思います。コロナ禍で足を運ぶのが難しい中、オンラインという方法で参加できるのも、とてもいいと思いました。(刈谷市 40代)

コープあいち通信を読んで

♪ 発信往来は30代から80代までの意見や感想が載っていて楽しいと思いました。みなさんが日々何を感じて生活されているのかを垣間見ることができました。親子で視聴されている記事を見たとき、私自身も子どもたちに生協にかかわり続ける理由などを話したことを思い出しました。(新城市 60代)

♪ 無洗米のモニターをしました。とても便利でおいしかったです。他の商品も増えるといいと思います。特に洗剤類。衣・食・住、すべてにとても興味がありますが、なかなか手が出せないです。(昭和区 50代)

♪ クリスマス・迎春商品予約を読んで、年末のお店の様子がよく分かりました。店長がお話していたり、試食品を配布するなど交流があったとてもよいなと思いました。総代交流会の他の会場で話し合われた内容が詳しく分かりました。発言に迷うことも多いですが、同じことを思っている方もいたので、今後も積極的に発言していこうと思いました。(尾張旭市 30代)



ご意見をお寄せください
Web上の「アンケートフォーム」からも投稿していただけます。写真の投稿もお待ちしております。

コープあいち通信

5・6月号

2022年5月6日発行 No.125

CONTENTS

- 春の総代会議報告 P2
- 総代会直前Q&A P3
- 各地の話題・理事会報告 P4・5
- ガッテン!コープ! P6・7
- 発信往来 P8



総代および地域で活動する組合員にお届けしています。



編集発行

広報広聴・デジタル推進部
TEL 052-703-6022・FAX 052-703-3387

Webサイト <http://coopaichi.tcoop.or.jp/>

子育て情報Webサイト

0歳から
小学校入学までの
子育てを応援

ほこフレ!

子育て情報紙
「ほこちゃん通信」
に代わり
できました!

毎日がんばるあなたの身近に寄り添い、子育てを応援するサイト♪

ダウンロードふろく

親子で一緒に作ってね♪

※画像はイメージ

食・くらしのお役立ち情報♪

紙面で好評だった記事

離乳食レシピ

月齢別に検索できます♪

ほこちゃんくらぶ登録の方に毎月お届けしていた子育て情報紙「ほこちゃん通信」は、3月号で紙面の発行を終了し、4月からWebサイトに移行しました。

ほこフレ!
<https://coopaichi-hocofure.jp/>

聞かせてみんなの声

春の総代会議を開催

2月23日(水) 西三河ブロック 西尾センター

2月21日(月) 尾張北ブロック コープいわくら

11 読み取れるまちづくり

17 パートナシップの目標を達成しよう

SDGs

35会場 参加265人 参加率48.3%
うちWeb会場は4会場

春の総代会議では、2021年度の事業や活動の進捗状況の報告、2022年度の基調・重点課題の説明があり、総代どうしで活発な意見交換がされました。出された意見は、総代会議案に反映させたり、ブロックや事業所で具体的な取り組みを検討していきます。

Press Release 3・4月

コープあいちの取り組みを対外に発信しています

〈発信〉

- ◆3月 3日(木) あま市 ランドセルカバー贈呈式のご案内
- ◆4月20日(水) コープあいちが紺綬褒章を受賞
医療従事者への「あいち医療応援金」寄付に対して

〈掲載〉

- ◆3月 2日(水) 日本食糧新聞 知多市 地域共生社会の実現に向けた連携協定書締結
- ◆4月10日(日) コープニュース あま市でランドセルカバー贈呈式開催

春の総代会議 出された意見まとめ



2月27日(日) 名古屋南ブロック 港センター

コープ宅配



- 中山間地域では年配の方が多くなっている。普段の宅配も助かるが、災害時の生協の役割は大きいと思う。
- 目の手術をした際、生協の冷凍食品が助かった。生協を計画的に購入することの便利さや大切さを感じた。商品モニターに参加し、普段利用しない商品を食べることができた。自分に合う物だけでなく、生産者や作る人のことを考えるようになった。
- 配達の担当者から、おすすめ商品の案内を必ずしてもらっている。職員教育がされていると感じている。組合員にとっても、知識になりいい取り組みだと思う。
- 配達担当の方は商品やe-フレンズ、福祉事業のことなど、自分がその時々に必要な情報をいつも教えてくれる。こういったことが心強い生協のよさだと思う。
- 20%還元企画はうれしく思う。試してみようかなと思う商品がたくさんあったので楽しい企画だった。
- 総代交流会でe-フレンズを紹介されて利用している。配達の状況が分かったり、限定商品を楽しみにしている。

お店

- コープ岩田リニューアルがうれしい。岩田もなくなるのではないかと心配していた。4月からシニアデーが60歳から対象になるので活用したい。
- お店のLINE登録による情報発信は大切だと思う。お店に足を運びきっかけになる。
- コープいわくらの閉店は、数値上改善が見られなかったからだと思うが、一緒に取り組みをしてきたので、とても残念。今後小さなお店や古いお店をどうするか気になる。



組合員活動



- 地域委員会で商品やSDGsの学習を行っている。学習会がいろいろな地域できると組合員も商品のことがよく分かって利用にもつながると思う。参加した方から周りの方へのクチコミにもなると思う。
- コープグループが3人以上に変更された点に賛成するが、若い方のSNS発信など、個人でできる活動も将来的に視野に入れてほしい。
- 核兵器廃絶・平和のぬり絵と川柳・平和行進などの取り組みはいい。これらを地域と一緒に取り組めるといいと思う。



3月4日(金) 尾張南ブロック 大府市愛三文化会館

仲間づくり

- 近所の方に生協のことを知っていただくために、おいしい物があるとお裾分けをしている。生協の商品は、量販店にないものが多い。食べていただくと「生協の商品はおいしいね」と言ってもらえる。
- 利用を休止している組合員がたくさんいる。そういう方たちの対応に力を入れてみてはどうか。



商品

- お試し企画が大好き。ヨーグルト6個セットの新商品は試せないの、アソートとかバラで企画してもらいたい。以前のようにグループでのクチコミがなくなってしまったので、お試しで利用できる機会がほしい。
- コープの商品は簡単に食事の準備ができるものが多いので時短にもなり、男の一人暮らしでは本当に助かっている。
- 「あいちを食べよう 日本の食をたいせつに！」大運動はとてもよい。地産地消を大切にしてほしい。
- 魚の塩分表示が役立つ。塩分が何グラムと書いてあるのでそれを見て注文する。しらすは塩分が多いものと少ないものがあるので、少ないものを注文するようにしている。



全体



- 「ほこチャンネル」は楽しく見られた。工場見学などができないのでとてもよい。作成は大変だと思うが、また実施してほしい。
- SDGsのテレビ放映はとてもよかったと思う。商品について再確認ができた。組合員に見てもらおう機会が必要と感じた。
- 地域の災害支援協力協定などをもっとアピールしてほしい。南海トラフ地震発生時に、地域や組合員のみなさんがどうしたらいいのかなども発信してほしい。
- 賞味期限が近い商品については、もったいない企画などを行って、フードロス削減につなげてほしい。

総代会直前Q&A

総代会は生協の運営にかかわる重要事項を決定する最高の意思決定機関です。新型コロナウイルス感染症予防に十分配慮して予定通り6月13日(月)に向けて準備していきます。



昨年の総代会の様子



昨年は「私のSDGs宣言」を記入してもらいました



受付では消毒・検温を実施



Q.1 初めての総代なので、総代会のことを教えてください

A. 総代会は「生協の最高議決機関」です。

通常、年に1回総代が集まって、「1年間の活動や経営報告を承認」「新しい年度の計画や予算を審議し決定」します。総代は、52万人の組合員の代表にあたるので、総代会に出席して、採決に参加していただきます。



Q.2 総代会に出席できない場合は、どうするの？

A. 今年も書面議決を推奨します。

総代会に参加できない場合は、5月下旬にお届けする書類の「書面議決書」もしくは委任状を提出してください。参加する総代に委任して出席する方法もあります。これらは、定款や総代会運営規約の中で認められている方法です。

総代会当日は、会場での感染症対策を徹底しますが、**体調に不安のある方や感染を心配される方は、書面議決で参加をお願いします。**提出していただく書類もお届けしますので、しっかりと目を通してください。



Q.3 総代会って午後までかかるの？

A. 今年は10時30分～12時まで(予定)です。

総代会は組合員(総代)と理事会とが考え方や活動のすすめ方の一致をはかります。メーカー・生産者のみなさんにもご理解いただく場、行政などの来賓の方々にコープあいちの活動をアピールする場でもありますが、この3年はコロナ禍で来賓も控え、時間を短縮して開催しています。議長や議事運営委員会のみなさんが、できるだけスムーズに進行するように議事運営に努めますので、ご協力をお願いします。午後の企画はありません。

今年は5つの議案を審議します 《議案》

- ① 2021年度の方針と計画がどこまですすんだのか、決算を踏まえての剰余金活用等について
- ② 2022年度の方針と予算・事業計画について
- ③ 役員選任
- ④ 役員報酬決定
- ⑤ 組合員の除名

総代カレンダー

5月下旬	重要書類のお届け 総代会の招集通知、議案書、総代証などと一緒に、出席できない場合に提出していただく書類もお届けします。
6月13日(月)	第13回 通常総代会 午前10時30分～午後12時 愛知県産業労働センター(ウイングあいち)大ホール
8月	総代選挙公告(予定) 2023年度総代の選出開始
10月31日(月)	任期終了

総代会当日のアレコレ

- ご自宅で体調チェックをお願いします。
- 天候や感染症対策で空調や換気を強く稼働させる関係で、ホール内の座席によって、肌寒く感じる場合があります。羽織るものを用意いただくと調整しやすいです。

各地の話題

各地で行われているコープの組合員活動や事業所での取り組みを紹介します。



■コープ岩田 リニューアルオープン! 3月3日(木)

開店から34年、施設の老朽化に伴い組合員の声を受けて、「美味しいお店」「コープがひかるお店」「地域のお店」の3つのストアコンセプトをもとに、リニューアルオープンしました。「鮮度」「美味しさ」「こだわり」を大切に、さらにも皆さんの暮らしにお役に立てるようにしていきます。

東三河ブロック

毎日出来たての
おいしさを提供します



旬の産直野菜を品ぞろえ



魚屋のすしは、新鮮な魚をネタに店内で加工

◀食パン・総菜パン・菓子パンも充実。地元の人気パン屋さんのパンを使った、店内加工のサンドイッチも



壁と床を変更し明るい雰囲気店内に

■コロナ寄付に対し紺綬褒章受章しました 4月20日(水)

新型コロナウイルス感染拡大に伴う医療従事者支援のため、2021年3月に愛知県が創設した「愛知県医療従事者応援金」に1000万円を寄付しました。その支援活動が認められ、今回 紺綬褒章を受章しました。

紺綬褒章は、公益のために私財を寄付した功績が顕著な個人または法人・団体に対し、日本政府より授与される褒章です。



◀愛知県庁での伝達式(右から)吉田愛知県 保健医療局長 森理事長 平光副理事長

当日は、褒章の伝達、記念撮影の後、コープあいちが行ってきたコロナ禍での取り組みをお伝えしました。寄付は愛知県内で事業をすすめる生協として、愛知県に貢献できる取り組みを行いたいという思いで実現しました。医療従事者の環境改善の促進を図る支援等に広く役立てていただきました。



吉田保健医療局長より、「コープ宅配、夕食宅配、移動販売などコロナ禍で食べることを楽しみにしている方も多く、貴重なお仕事をされている。県民にとって価値のある仕事を引き続きお願いします。」というお言葉をいただきました。

■あま市でランドセルカバー贈呈式 3月14日(月)

CO・OP共済

日本コープ共済生活協同組合連合会は、(株)学協社と協力して7年前から「コーすけランドセルカバー寄贈企画」を行い、全国の小学校に配布しています。コープあいちも、愛知県内でその取り組みをすすめています。

今回、あま市で贈呈式が行われました。あま市では市内すべての小学校で使用いただいています。平光副理事長は「児童の交通安全を願っています。大切に使ってほしい」と話しました。



(左から)松永教育長、村上市長、平光副理事長、コープ共済連 徳永部長、一宮生協 伊東係長
コープ共済連キャラクター「コーすけ」と、あま市キャラクター「あまえん坊」のイラストが入ったランドセルカバー



2022年春に、県内377校に約26,000枚の配布をしました。

3月18日(金)スタート



「平和アーカイブ」・「復興支援」Webサイト開設しました!

平和アーカイブ

復興支援

「平和アーカイブ」サイトは、取り組みの紹介記事、被爆・戦争体験証言動画、さまざまな資料も公開しており、平和の尊さを考えることができるサイトです。

「復興支援」サイトは、震災の被害や支援で生まれたつながりを忘れないために、また愛知県での災害に備えるための貴重な記録とするために、これまでの活動の経過をまとめたサイトです。



今後は組合員のみなさんと一緒にコンテンツを充実させていく予定です。みなさんの平和への思いを寄せるフォームも設けています。ぜひ、平和へのメッセージを投稿してくださいね!

<https://peace-coopaichi.tcoop.or.jp/>



発災からの10年を振り返り、現地の方や組合員、職員からのメッセージの他、募金の取り組み、発災直後の支援や広域避難者への支援など、みなさんの温かい気持ちがあったサイトです。

<http://coopaichi.tcoop.or.jp/activity/shinsai/index.html>



理事会報告

理事会で議決したこと、および協議したこと、報告された主な内容を報告します。

■第9回理事会報告 2022年2月8日(火)

議決したこと

- ケアコープ豊橋投資費用と業務内容の件**
ケアコープ豊橋ではプロジェクトを立ち上げ、運営するサービス内容について見直し検討をすすめてきました。地域福祉を支える拠点として役割を担っていくように行政とも相談しながら運用開始をめざします。
- 2021年度の剰余金活用による地域社会貢献の件**
コープあいちの社会貢献として大学生協連奨学財団を通じた学生支援、全国災害ボランティア支援団体ネットワークを通じた災害ボランティアの支援、愛知県居宅介護支援事業者連絡協議会を通じた介護者支援を行います。
- コープいわくらの閉店に伴う事業所閉鎖と閉店日の決定の件**
コープいわくらは特別対策店(2年目)として地域訪問やダイレクトメールのご案内、売り場の改善など職員と組合員が取り組みを重ねてまいりました。経営結果から大変残念ではありますが、「店舗の事業継続に関する基準」に沿って2022年(下期予定)に閉店することとなりました。閉店にあたっては地域の組合員のみなさんに店頭などでいねいにご案内をしています。

協議や報告したこと

- 2022年1月度決算および事業活動について報告**
1月度の決算は、供給高52億6220万円、予算比106.0%、前年比92.4%、総事業高は56億883万円、予算比105.8%、前年比93.0%、経常剰余金2億2886万円の結果でした。
- 2021年度のまとめと2022年度方針について報告**
これまでの協議で出された意見を反映した2021年度のまとめと2022年度方針について報告しました。春の総代会議で総代のみなさんに提案をしていきます。
- 第13回通常総代会 議案検討会用議案書案の作成について協議**
第13回通常総代会に向けて、議案検討会で総代のみなさんに検討をしていただく議案書の案について意見を出し合いました。

■第10回理事会報告 2022年3月8日(火)

議決したこと

- 2022年度執行役員選任の件**
2022年度の執行役員体制は、役員選任議案が確認されるまで、2021年度の役割を継続します。
- 2022年度総合損益予算の件**
コロナ後に向けて変化する社会や暮らしに対応し、組合員の期待に応え、積極的な仲間づくりに取り組む供給高とし、持続可能な事業に向けた改革をすすめる費用を適切に予算化します。
- 2021年度「コープの森づくり環境基金」寄付の件**
コープあいちの2021年度寄付金総額は102万6152円(前年比91.0%)です。沖縄県恩納村の里海づくりや北海道野付の魚を殖やす植樹、インドネシアのマングローブ植樹に取り組みます。
- みなし自由脱退処理の実施の件**
転居などにより所在不明となった組合員について「みなし自由脱退」処理を実施します。
- 福祉専任職員・福祉ケアスタッフ・生活支援パートの定年延長に関する就業規則の改定の件**
定年年齢を65歳に引き上げることで、資格をもとにコープあいちの福祉事業で培ったスキルや経験を引き続き生かしていただき、持続可能な福祉事業をめざします。

協議や報告したこと

- 生活文化会館2階食事提供業務と施設活用について協議**
食事提供業務と跡地の利用について協議し、すすめ方について検討し直しました。
- コープあいち環境政策の見直しについて協議**
現行の環境政策2018年版について見直しの協議を行いました。目標数値をあらためて理事会で検討します。
- 2022年2月度決算および事業活動について報告**
2月度の決算は、供給高52億757万円、予算比110.0%、前年比96.6%、総事業高は55億4801万円、予算比109.2%、前年比96.9%、経常剰余金1億4414万円の結果でした。

知って、食べて、 学んで ガッツン! コープ!

vol.15
東海コープ
電話注文
センター

みなさん、「コープあいち」と聞くと、何をイメージしますか？
コープあいちでは、宅配やお店以外にも福祉・共済など幅広い事業や、商品活動・組合員活動を行っています。
これらの事業について組合員のみなさんからいただいたご質問にお答えします。
さまざまな事業を知ることで、コープにガッツン! 第15回は、「東海コープ 電話注文センター」です。



Q.1 生協はいつから「電話注文センター」の受付業務を始め、どんなことをしていますか？

A.1 今年で16年目。組合員の増加と注文方法の変化に対応しながら、組合員のご利用にお応えしています

2007年9月にスタートしました。職場名は「電話注文センター」ですが、「電話注文・FAX注文・OCR注文」が業務です。現在、3生協(あいち・ぎふ・みえ) 宅配事業の注文の7割ほどを請け負っている部署です。
内訳は、OCR注文が67.5%、電話注文(FAX・自動音声含む)が2.5%

と割合では電話分は低ですが、電話件数は1日当たり約2,000件、週当たり約1万2千件に対応しています。OCR注文は、1日当たり約4.5万枚、週で約22万枚を午前中に読み取り・修正作業をしています。短時間に効率性が求められますが、修正作業には時間がかかっています。

電話注文は9～21時の時間帯を3シフト制(9-13時、13-17時、17-21時)にして、計77人のオペレーターが3生協の注文に対応しています。1人当たり約100件の電話を受け、組合員1人当たりの平均通話時間は3分弱です。メンバーは創設時からのパート職員が大半のため、経験も豊富です。



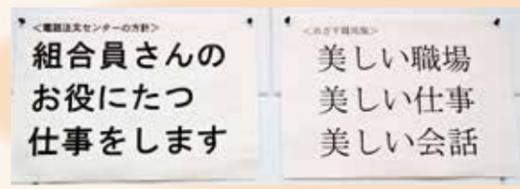
電話注文センター センター長 谷口 功

コープあいち・ぎふ・みえのそれぞれの状況が違っていても、どのオペレーターも正確に気持ちよく受けられるよう、対応の研修をしています。受電録音をもとに、講師の評価をもらい、それを努力課題にすすめています。

注文方法

電話注文	あいち30台・ぎふ10台の計40台(最大時)を使い、オペレーターが受電をする。IVR(自動音声)は、補助的なしくみとして運用する。
FAX注文	受信した専用注文用紙を確認しながらオペレーターが受注する。
OCR注文	あいち・ぎふ分を15人、みえ分を5人の職員が注文用紙の読み取り・修正作業を行う。

大切にしていること、方針を壁に大きく掲げている



組合員からいただいた注文を【正確に・迅速に・笑顔で】受電します

OCR読み取り作業
電話注文センターは注文を受電するだけではなく、組合員のみなさんから受け取ったOCR注文書をシステムへ読み取る作業も行っています。



手作業で折目を整える 注文書を正確に早くシステムに読み取る 霧吹き&アイロンでシワをまっすぐに

こんな作業も
しわがあったり、雨などで濡れた状態の注文用紙は、霧吹きとアイロンを使って伸ばす作業が必要になります。



濡れた部分をていねいに乾かす

Q.2 どんな方から電話を受けることが多いですか？

A.2 ネット利用が難しい方や高齢者からの電話が、最近増えています。また、注文以外のお問い合わせも多いです

OCRやe-フレンズを利用しづらい組合員(主に高齢の方)が増えています。夜、家事がひと段落した20時以降が特に集中します。みなさんにお待ちいただくこともあり、ご迷惑をおかけしています。
また、e-フレンズ、OCR、電話と、複数の注文をその場に

応じて利用される方もいらっしゃいます。何が確定した注文か、その都度確認しながら受電します。
障がいのある方(特に目・耳が不自由な方)からの電話もよくあります。いろいろ工夫をしてもコミュニケーションを取ることが難しく、苦勞する場合もあります。



1週間当たりの受電件数の推移

繁忙時間帯(20時から21時まで)は手厚い体制を組んでいますが、電話はつながりにくくなっています。



注文以外のお電話も多く、コープあいちは配送センターの電話がフリーダイヤルではないため、「配送センターからかけ直して」と伝言されるケースがあります。お申し出に対応できないことが、なかなか組合員にご理解いただけず対応に時間がかかることも。特に夜間や土曜は、この電話注文センターに「駆け込み寺」のように電話してこられます。商品事故や返品などセンターの夜間緊急連絡先に電話してもつながらないときは、対応に悩むこともあります。

組合員の笑顔や感謝が伝わってきたときに、とてもうれしく感じます。



電話注文センター 牧 康代

うれしかったこと

- 「ちょっと(の注文)でごめんね。」と気遣ってくれた。
- 商品案内を返してしまった組合員へ裏表紙のベストプライスを伝えてご注文いただいた。
- 希望の商品が見つからなかった組合員に商品検索を利用して、ご案内ができて喜んでいただけた。
- 注文用紙を出し忘れ、注文を諦めていた組合員に「遅くまでご苦勞さます。おかげで注文できました」と喜んでいただけた。
- 急なご不幸があり、翌日の商品受け取りの相談が入り、担当センターと連携してお役に立てた。



正しく記入が されていないと…

注文書に破れや汚れなどの不備があると機械で読み取ることができず、手入力の作業が必要になります。みなさんからのご注文を正確にスピーディーにすすめるため、ルールを守って記入していただけるととても助かります。



電話注文センター 瀬戸 有子

手入力作業が必要な注文書の例



破れた注文書

修正テープで消された注文書

注文用紙の書き方

- HBの鉛筆かシャープペンシルを使用
- 数字は枠からはみ出さないよう、ていねいにはっきりと
- 間違ったら、消しゴムできれいに消す
- 濡らしたり汚らしたりしないよう注意

