

# 消費者志向自主宣言 2021年度フォローアップ

2022年7月6日  
生活協同組合とくしま生協  
理事長 大久保 秀幸

## (1)理念

わたしたちは

- ・ 家族の笑顔とありがとうの輪を広げます。
- ・ 関わりあうことで成長しあい、幸せの実感を広げます。
- ・ 徳島のすみずみまで、健康でいきいきとした暮らしを広げます。

## (2)取り組み方針

- ・ 消費者一人ひとりの家族の幸せと、かけがえのないくらしの実現をめざします。
- ・ ご意見、ご要望、苦情などを素直に聴き、そこから、商品の品揃え、しくみなどに反映していきます。
- ・ 買うことを通じてありがとうを広げることで、地域のみなさまが幸せになることをめざします。
- ・ 地域の食生活、食文化、地域文化を豊かに育むことに努めていきます。

## (3)商品事業で大切にすること

### げんきっず運動会ごっこ

子育て層の組合員さんから要望が高い「げんきっず運動会ごっこ」は、人数制限をさせていただき2年ぶりに開催しました。1歳児から未就学児までの子どもさんがいらっしゃる7家族15名が参加、みんなで楽しく、笑顔溢れる取り組みとなりました。

### 新型コロナウイルス感染症対策

昨年までの感染症対策に加え、全事業所において、「非接触型体温計」の導入を行いました。店舗では、「抗菌型買い物かご」の導入で、少しでも安心して買い物ができる環境を整えました。

### 田植え・稲刈り交流会の再開を望む声から

田植え・稲刈り交流会が中止（新型コロナウイルス感染症の影響）になったことを受け、とくしま生協でしか購入できない特別栽培米こしひかり「乙姫米」の学習会を行い、SNSで発信しました。新米をおすすめする時期には、美波町から「乙姫大使」に来店いただき、店頭で「乙姫米」をアピールしました。



【げんきっず運動会ごっこ】



【抗菌型買い物かご】



【乙姫大使が来店】

#### (4)職員行動基準

##### ありがとうカード

職場の仲間からの「ありがとう（感謝）の気持ち」を見える形に、「ありがとうカード」が年間約 1,100 件寄せられ、120 人の方に「理事会賞（ありがとう表彰）」表彰が行われ、職場に感謝の気持ちが広がりました。

##### こーぶる倶楽部（部内報）

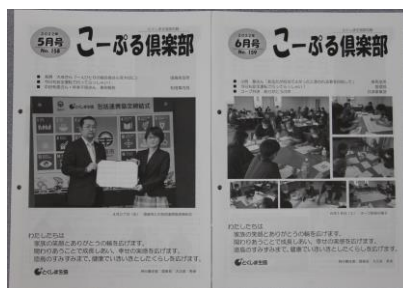
こーぶる倶楽部を発行し各事業所で優れた職員の事例報告、お仕事レポート（どんな仕事をしているの?）、理念や方針に沿った実践を掲載し、職場全体で共有し理解し合うこと、協働する人づくりと職場づくりをめざしています。

##### 安全運転

ドライブレコーダーを活用して危険通知・違反通知を共有することで、昨年より安全運転への意識の向上することができました。引き続きメンバー全員での危険事例を共有し、事故・違反、危険運転ゼロをめざしていきます。



【ありがとうカード】



【こーぶる倶楽部】



【ドライブレコーダー】

#### (5)声を活かすしくみ

##### よかったよ&よくするカード

主に商品に関する問い合わせや要望については様々なお声をいただいておりますので、できるだけお一人おひとりへお応えすることや実現することを目標とし取り組んでおります。

2021年度については1,643件のお問合せがありました。

##### お申し出カード

主に商品全般に関する不具合（全ての商品・サービス等）についてのご意見への対応と回答を行っております。2021年度は582件、みなさまにご納得いただけない場合もございますが、できるだけご理解いただけるように努めております。また事業所では事例交流を行いながら、より丁寧で適切な対応をめざしています。

##### 「あなたの声をきかせてね（アンケート）」

みなさまの日々の暮らしに関する想いや願い、とくしま生協へのご意見ご要望等については、1,295件のアンケートが寄せられました。みなさまから寄せられた声については理事会で共有・交流、話し合いながら、次年度以降の方針づくりに反映できるよう取り組みました。



【問い合わせカード各種】



【あなたの声をきかせてね】



【理事会での共有・交流】

## (6) 社会とのつながりを大切にした取り組み

- 「徳島県との包括連携協定」、「徳島県・徳島県内24市町村との高齢者等の見守り協定」に沿って、徳島県主催の見守り等の研修会へ参加しました。また、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」については小松島市・神山町の構成員、三好市・東みよし町の消費生活協力員・協力団体として協力・連携しました。
- 徳島県と連携して子育てに温かい社会づくりをめざし、徳島県在住満1歳未満のお子さまがおられるご家庭に申し込み形式（2,113名の申し込み：2021年度）での全員プレゼントとして、「はじめましてBOX」を継続して取り組みました。
- ハートフルコープとくしま、ステップアップコープとくしまの事務所兼作業場を増設し、新たな事業の拡大と障がい者雇用の拡充をすすめました。
- 徳島大学（徳島大学生協との共催）、四国大学、徳島文理大学、鳴門教育大学（留学生）のコロナ禍で大変な思いをされている学生さんを応援しようと食品や日用品の配布を大学の協力を得て行いました。
- 石井町と包括連携協定を締結しました。子育て応援から高齢者支援、地産地消の推進など地域の安全確保や環境保全の取り組み推進など町民一人ひとりがくらせる地域へのお役立ちを目的としています。
- 四国大学・四国大学短期大学部と包括連携協定を締結しました。学生の食品ビジネスフィールド（職場体験）、食品開発演習にとくしま生協から職員を派遣したり、店舗での食品表示ウォッチャー研修など学生の就業力向上と食品関連産業の人材育成を目的としています。
- 「とくしま協働の森づくり事業」に継続して参加し、森林CO2吸収量証明書（13.56t-CO2/年）を令和3年7月28日に受けました。
- 「2021年8月大雨災害支援募金」「ハンガーフリーワールド」「ユニセフ募金」「24時間テレビ」等、募金活動に取り組みました。
- 子育て世代を応援する「げんきっず体操」は、新型コロナウイルス感染防止のため、げんきっず体操の喜多先生といっしょに「おうちでげんきっず体操」とし、YouTubeにて配信しました。
- 徳島県に設置された消費者庁新未来創造戦略本部からの要請で実施した「新型コロナウイルス感染拡大による消費行動の変化等に関する研究」には、7,000名を超える組合員さんから協力を得ました。また、1月に実施した「消費者被害に関するアンケート調査」には、15,000名を超える組合員さんから協力を得ました。
- 神山町地域包括支援センターから鬼籠野地区の買い物支援として「さいさい市」への出店依頼があり、協力しました。



【おうちでげんきっず体操】



【学生さん応援】



【四国大学との包括連携協定】