

# 消費者志向自主宣言 2019年度フォローアップ

2020年7月23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

### 田植え・稲刈り

毎年生産者と組合員の交流の場として「田植え親子体験交流会」を「乙姫米の里」美波町で開催しています。今年は70名の申し込みがあり、抽選で大人18名、子ども19名の参加で開催、今回は地元の特産品でもある「きゅうりの収穫体験」も行いました。残念ながら稲刈り親子体験交流会については台風の影響で中止となりました。

### 親子にんじん収穫体験

今年で3回目になる「親子にんじん収穫体験」を藍住町で開催しました。今年は142名の申し込みがあり、抽選で大人31名、子ども40名の参加で取り組みました。

### 地元の商品取り扱いを増やしてほしいとの要望から

阿波市の「美～ナス」「ぶとう」について収穫体験を開催しながら、生産者と顔の見える関係づくりと店舗での取り扱いで、たくさんの支持と利用が高まりました。



【田植え交流会】



【親子にんじん収穫体験】



【ぶどう収穫体験】

#### (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850件寄せられ、124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

毎月部内報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の共有と、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】



【ありがとう表彰】



【こーぶる倶楽部】

#### (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。2019年度については1,544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。2019年度は477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について1,736件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、消費者ネットワークで定期的開催される会合（メンバー要請1市1町）、徳島県主催の見守り等の研修会へ参加しました。
- 地域包括ケアシステムについて、1市第1層協議体メンバー、1市第2層協議体メンバーとして協力と連携、地域学習会に参加しました。
- 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歳未満のおさまがおられるご家庭に応募形式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開設し、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。
- 「おぎゃつと21」「女性クラブ」「あいずみスマイリマルシェ」「子育て応援フェスタ」等、地域や行政と連携した取り組みに参加・出展しました。
- 8月にとくしま森林づくり県民会議では、森林CO<sub>2</sub>吸収量証明書の交付式に出席、10月に開催されたとくしま協働の森づくり事業に参加しました。
- 「台風15号千葉災害義援金」「台風19号被害緊急支援募金」「東北を含む被災地等への募金や支援活動（福島の子ども保養プロジェクト：7月末に7家族21人、子ども12名、大人9名で開催）」等、募金活動を中心に取り組みました。
- 「10月からの消費税10%時代に備える～どうなる?! 私たちの暮らしと景気対策～」について学習会を開催し、今後の暮らしへの影響や関心を高めました。
- 2017年度からスタートした、消費者行政新未来創造オフィスの「健康と生活に関する社会実験」が終了し、行動経済学を活用した消費者行動党の分析・研究が進められました。
- 「レジ袋削減等に関する協定」を徳島県と締結し、9月より店舗でのレジ袋削減を行いました。
- 2019消費者まつりで消費者支援功労者表彰として、とくしま生協が「ベスト消費者サポーター賞」を受賞しました。
- 徳島県はぐくみ支援企業として徳島県知事より表彰されました。
- 「35周年記念とくしま生協フェスティバル」を開催し、当日8千人を超える来場がありました。取引先だけでなく行政、関係団体、地域団体等、多くの出展となり、来場者に喜んでいただけることができました。



【とくしま協働の森づくり事業】



【子育て応援フェスタ】



【福島の子ども保養プロジェクト】