

消費者志向自主宣言 2022年度フォローアップ

2023年7月18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、0歳児から未就学児までの子どもさんがいらっしゃる23家族49名（0歳児から未就学児までの幼児25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。

オンラインを活用した学習会

タイ産バナナ（とくしま生協創立10周年記念商品）の学習会では、現地のタイ国パシフィックトレードジャパンからタイ産バナナ「ホーム（香り）トン（黄金）種」の産地や生産者のこだわり、食べごろなどのお話を聞くことができました。また、静岡県 of 掃除用品のメーカーと事業所をつなぐオンライン学習会では、50名が参加するなど新たな取り組みとなりました。

クレジットカード使用とセルフレジの導入

店舗では、組合員さんから要望の出ているクレジットカードが使用できるようになりました。また、「セルフレジ」の導入で、感染症対策も含め、少しでも安心して買い物ができる環境を整えました。



【げんきっず運動会ごっこ】



【タイ産バナナ学習会】



【セルフレジ】

(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・声にこたえて

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。2022年度については1,251件のお問合せがありました。

また、声に応じて（企画要望の声を実現する）では、351件の要望が寄せられました。

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。2022年度は612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、1,085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

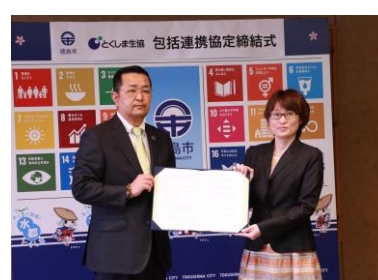
- 「徳島県・石井町との包括連携協定」、「徳島県・徳島県内24市町村との高齢者等の見守り協定」に沿って、地域の皆さんの異変に気づいた時は関係機関へ連絡・連携を行っています。また、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」については徳島県・小松島市・神山町の構成員、三好市・東みよし町の消費生活協力員・協力団体として協力・連携しました。
- 徳島県と連携して子育てに温かい社会づくりをめざし、徳島県在住満1歳未満のお子さまがおられるご家庭に申し込み形式（2,199名の申し込み：2022年度）での全員プレゼントとして、「はじめましてBOX」を継続して取り組みました。
- 専門学校徳島穴吹カレッジ、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を応援しようと学校の協力を得て食品や日用品の配布を行いました。
- 徳島市と包括連携協定を締結しました。SDGsの取り組みへの協力や食品ロス削減のためのチラシやリーフレットの掲示、合わせて買い場では、徳島県・徳島市・消費者庁作成の“てまえどり”のPOP掲示も実施しました。また、3年ぶりに開催された徳島市の阿波踊りにコーすけを印刷したうちわを提供しました。今後は、小学生対象の「SDGs出前授業」にも協力していきます。
- 四国大学・四国大学短期大学部との包括連携協定に基づき、コープ北島にて、“食品ビジネスフィールド演習”が行われました。また、コープ住吉では、徳島県安全衛生課の職員から、学生対象の“食品表示ウォッチャー研修”を実施しました。
- 「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（8.13t-CO₂/年）を令和4年8月2日に受けました。
- 「ウクライナ緊急募金」「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。
- 徳島県立農業大学校の第三者評価委員をつとめている縁で依頼を受け、『販路開拓実践のための講習会』が行われ、とくしま生協の店舗事業について、講義を行い36名が受講しました。
- 徳島県内の農協、漁協、畜産協会、消費者協会などと一緒に「食料安全保障シンポジウム」を開催し、関係者400名が参加しました。安全・安心な食の確保と持続可能な農畜水産業の実現を目指す「徳島宣言」を確認し、徳島県知事への要請を行いました。
- 徳島県勤労者福祉ネットワーク、TRC 図書館流通センター、とくしま生協がコラボして余郷先生の「絵本の読み聞かせ教室」を開催し、大人50人、子ども8人が参加しました。
- ウクライナからの被災者をハンガリーで治療されたNPO法人TICO代表吉田修医師のお話を聞く学習会を開催し、戦地の現状を知る機会となりました。



【食品ビジネスフィールド演習】



【学生さん応援】



【徳島市との包括連携協定】