

## 供給時のコミュニケーション

- いつも注文品をしっかりと届けてくださり感謝しています。(大田区/70代)
- キン、コーン、大きな声で「東都生協です」「はい。ご苦労さま」こうして始まる商品の配達風景は、次なる顧客開拓にもつながる。自信を持って実行しよう。(記述なし/80代)
- 駅前で偶然東都生協の案内を見かけ、その職員熱心さに思わず加入してしまいました。これから「わたしのこだわり」商品などを中心に利用してみようと思っています。(松戸市/60代)
- 加入後も「大丈夫ですか?」と親切に声を掛けてもらい、配達の方にはいつも良くしていただいています。(横浜市/20代)
- 東都生協に加入してちょうど1年になります。いつも担当の配達の方の気配り、心くばりに感謝しています。ありがとうございます。(杉並区/30代)
- 供給担当者の方の異動が早くて残念です。色々話することができるようになったかと思うと異動…特に親切で対応がしっかりしているいい人ほど早いあと班の人と話しています。(荒川区/60代)

**声**に込めて  
ありがとうございます。このような声は担当者だけでなく、職員全員の喜びです。また、モチベーションにもつながります。職員の表彰もありますので、メモでも構いませんので、心に響いた職員の気遣いがあればお声を寄せてください。



私たちが自信をもってすすめる商品が東都生協プライベートブランド「わたしのこだわり」商品で、約230品目あります。ぜひ、ご利用ください。そして、東都生協の産直農産物ももちろんおすすめ。今後も業務品質の向上を目指していきます。

- 突発的な事故(車のエンスト)などで配達大幅に遅れる場合は連絡がほしいです。前にもお願いした記憶があります。(杉並区/70代)
- 重い品は玄関口迄届けてもらえるのが助かるので、ジュース、果物、お酒などは購入するように心がけています。最近届けてくれる方がよく変わり時間に30分前後幅があるので、注文品を受けとるのが苦勞します。(なるべく箱を置かないでほしいので)。(昭島市/50代)
- マンションで物を置くことに少し抵抗があります。届く時間が3時頃と言われて、間に合うように戻るともう届いていることが度々なので、予定時刻を出来るだけ守ってほしいです。(練馬区/60代)

**声**に込めて  
供給件数の増減やその日の状況・交通事情によって多少前後してしまう場合があります。定時供給を目指しておりますが、遅れそうな事態が発生した場合は、その時点で連絡を入れたり、件数の調整など、日頃からのコミュニケーションを増やしてまいります。何卒ご理解をよろしくお願いします。



## システム・サービス

- OCR注文用紙のメモスペースが大きくなったことについて、大きさだと思われるかもしれませんが、メモ時の意外と大きかったストレスがなくなりました。このような細かな点への配慮に対し、嬉しく思います。(江東区/40代)
- 「スマ注」でしばらく使わないと会員番号を再入力しなければならず、仕事に行く途中で急いで注文しようとすると思えないことがあります。(小金井市/40代)
- 今後もお役にたてるよう小さな改善を積み重ねてまいります。そのためには組合員のご意見をたくさんいただくことが大事だと認識しております。お応えできることは微々たるものとは思いますが、改善すべき点が理解できているか否かでは大きく異なります。スマ注をご利用いただきありがとうございます。次回のログイン時に画面下にある自動ログイン機能をONにしておくとしばらく使わなかった場合でも再入力の必要はありません。ぜひ、お試しください。

- 子育て応援サービスについて、基本手数料割引を食べ盛りの子ども達を養っている期間(中学生・高校生?)まで延長していただけたらうれしい。助かると思います。せめて就学前まで。宜しくお願いします。(江戸川区/30代)

**声**に込めて  
子育て応援サービスとして、現在は1歳未満のお子さんを対象に2年間手数料が半額となるハローベビー割を実施しています。その後の手数料割引の延長は、現時点では難しいと判断しています。ただし、小学生がいる世帯の新規加入者を対象として、2017年度に10週連続手数料無料の「わんぱくサポート」キャンペーンを実施する予定です。

## 安全・安心

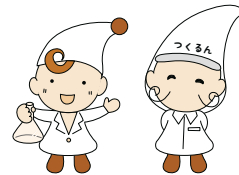


- 最近JAの米の偽装問題がニュースでありました。生協のお米は安心と再認識致しました。産地の皆様との直の取引を大切にしてください。(大田区/60代)
- テレビのニュースで滋賀県産コシヒカリが中国産を入れていたことを取り上げていました。それが事実であればと心配になり購入した滋賀県産キヌヒカリを捨てることにしました。東都生協ではこのような中国産が入っていることの検査等は可能なのでしょうか。(横浜市/記述なし)

**声**に込めて  
東都生協としても報道に関しては動向を注視しており、必要に応じて、お米の「産地判別」検査の実施を検討いたします。なお、「品種鑑別」検査は、これまでも取り扱いのあるお米について毎年実施済みであり、品種についての問題はありません。

- 放射能検査をしているので安心感があります。(練馬区/60代)
- 安全・品質管理部の地道な活動に感謝しています。(調布市/70代)
- 放射能残留検査をしている東都生協の食品を日頃安心して口にしています。ただ、検査結果は後になってわかるため、正直近海のもの魚介類やきのご類などは、避けることが多くあります。できれば事前検査をして、カタログに検査結果があると注文しやすくなると思います。(定立区/40代)

**声**に込めて  
残留放射能自主検査の検体は、原則として通常の配達に合わせて入手しています。その週に実際に組合員にお届けするものと同じ「生産地・収穫日・製造日・原料」の商品が検体になります。検査計画に基づき、実際に東都生協がお届けしている商品について、確実に放射能検査を行うためには、実際の企画(供給)時期にあわせて注文し、通常の納品時に入手するのがもっとも確実な方法です。ただし、年に1回、原料の産年や産地が切り替わるような加工商品、たとえば「パン」、「納豆」、「豆腐」、「そば」、「緑茶」などの場合、切り替え前にそれぞれの原料である新物の「小麦粉」、「大豆」、「そば粉」、「茶葉」などを入手し、「事前検査」を実施しています。また、すべてではありませんが、お節などのお正月や節分、ひな祭りなどの催事企画商品についても、原料や製品を事前に取り寄せ「事前検査」をするよう努めています。なお、これらの「事前検査」結果をカタログ(商品案内)に掲載する件については、緑茶等で実施したことがありますが、商品案内の原稿作成や校正から印刷までのスケジュールが、日積りに厳しいことが多いため、無理と判断しました。隔週配布される「東都生協残留放射能検査報告」チラシおよび毎週更新のホームページにて、検査結果をご覧いただけるようお願いいたします。東都生協は福島第一原発事故発生以降これまでに、約23,000検体の残留放射能検査を実施しており、その結果は東都生協のホームページでご覧いただけます。



## 復興・災害、その他支援

- 東北や福島県の生産地の方々の現状を知りたいです。生産者通信(冊子)と読む時間がなかなか作れないので)チラシ等で配付していただくと、もう少し購入や応援ができるかもしれません。(杉並区/50代)
- 「災害支援」は気持ちをさせて良いと思います。(杉並区/60代)
- 災害支援まだまだですね。自分ではなかなかできないので1点1円募金大賛成です。これからも続けてください。(定立区/50代)

**声**に込めて  
2016年度は3回の復興応援チラシを配付いたしました。産地やメーカーの状況を伝えつつ商品に掲載し、利用することで復興を応援することを目的としたチラシです。東都生協と取り引きをしている被災地の産地メーカーは多くあります。今後さまざまな媒体で状況をお伝えできるよう努めてまいります。



ご利用1点につき1円を  
東北地方の支援募金として  
活用します。



ご利用いただくことで  
東北地方の復興を応援する  
商品です。

