

東都生協50周年感謝祭
Thoto Weekの様子

私たちの 願い

組合員の皆さんから届いた
「声」を紹介します。

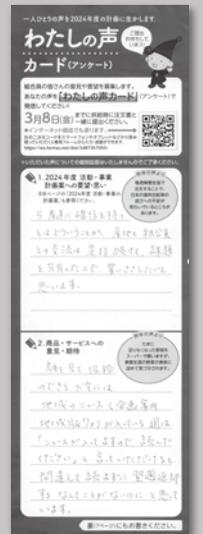
195通の声が
届きました

2月に配付した「私たちの東都生協」(第50回通常総代会に向けた第1次議案書)には、組合員の皆さまから多くの声が寄せられました。その中から代表的な意見・要望をご紹介します。また、「声」に対する理事会からの説明も添えています。今後、いただいた声をもとに第50回通常総代会に向けて論議を進め、2024年度の活動と事業につなげていきます。

*いただいた声は紙面構成上一部要約しています。 *声の文末の()内は提出者の居住地域と年代です。



「私たちの東都生協」



いただいた
「わたしの声カード」

組合員の声に応じて、商品・サービスにつなげていきます

商品選択について

- とうとねっと(インターネット注文サイト)に、商品に対するレビューが少ない(ほとんどされていない)ことが残念に思った点です。商品を知る方法としてはベーシックなものだと思うので、レビューしたらポイント還元などを行って、レビュー数を増やす施策をぜひ行ってください。もしかしたらインターネット注文を利用する人がまだまだ少ないのかもしれませんが、これでは若い世代は使いづらい(他の生協のほうが魅力的に感じる)だろうというのが正直な感想です。(新宿区/30代)

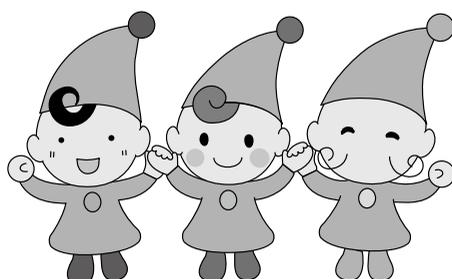
声に応じて

商品レビューは、組合員の率直な意見や感想をお寄せいただく場として、その活用を想定した機能ですが、現状ではあまり活用されていない実情です。今後は、商品を購入する際の参考として活用していただけるように、売れ筋ランキングの広報や、レビュー投稿いただいた商品に対しての値引き対応、投稿者に対してベジポン(インターネット注文時のお楽しみ機能のポイント)付与ができる機能を計画しています。

- とうとねっとについて、注文番号で注文する際、常時「カートを見る」が入力画面のすぐ下に大きく出すのをやめてほしいです。注文入力中に誤って「カートを見る」に触れてしまい、入力した注文番号が全て消えてしまうということが何度もあります。「カートを見る」は、カートに入れた後に必要な操作です。注文中に見る必要はあまりありません。もっとも、アプリでの注文がとても便利だったので、そちらが使えるようになればもっと良いです。(横浜市/50代)

声に応じて

画面の表示に関しては、さまざまなシーンでの表示レイアウトやボタン配置を考慮し設定していますが、改めて分かりやすさや操作性を鑑みながら、改善を検討します。



くぼるん たべるん つくるん

- コロナ禍では欠品情報があると早めにホームページの「お知らせ」に掲載されていたので、計画的にスーパーで買い物ができて助かっていました。しかし、いつの間にか掲載がなくなり、配達日当日に初めて知るようになり、また不便になりました。紙の注文書を使っていますが、ホームページやLINEは見ているのでまた掲載してほしいです。(世田谷区/80代)

声に応じて

欠品情報のお知らせは、コロナ禍の付加サービスであったため、現状では情報発信を中止しています。再度、欠品情報の必要性を検証の上、欠品情報の掲載を検討します。

- インターネットでの商品検索を充実してほしいです。検索項目を細分化して、探している商品が見つけられるようにしてほしいです。時間がかかりすぎて探しきれず、諦めることが多いです。(板橋区/60代)

声に応じて

商品の検索機能については、まだまだ不十分であると認識しています。今後はシステムの販売会社と確認しながら、よりスムーズに検索ができるように改善を進めていきます。

毎週配付されるチラシに、同じ商品が数か所に登場します。紙面を少なくするためにも工夫して載せるようにしてはいかがでしょうか。

(西東京市/70代)

声に
応えて

商品の重複掲載の目的としては、①商品案内のカテゴリー別ページ(野菜、肉、魚など)で他部門の商品を掲載したほうが購入する際の利便性が高まると思われる場合(シュウマイにからし、刺し身に醤油など)や、②表紙・裏表紙や巻頭ページでその週に特におすすめするものや、商品をクローズアップして紹介する場合(食べ方提案・産地紹介など)、③メーカー別や用途別で紹介する場合など(「ぴっくあっぷ」がこれにあたります)、Sanbonsugiの通常ページとは違った切り口で商品を紹介する目的で掲載しています。紙削減については今後も工夫して進めていきます。

商品選択に凄く時間を要します。要らない広告は入らないようにしてもらおうとか、選択の時間を短縮できないでしょうか。野菜・卵・牛乳を毎週ワンボックスにして、要らない物だけ入れ替えられたら嬉しいのですが。要らない冊子は見なければよいし、紙、印刷代、労力がすぐもったいない気がするなら、インターネットにすればよいのも分かっているのですが。

(板橋区/60代)

声に
応えて

カタログの配付停止や全てのチラシを停止する対応については、改善すべき課題として認識しています。現在一部のカタログ等については、組合員希望による停止処置や自動帳合機を活用した選択配付の実施を行っていますが、まだまだ十分とは言えません。対応については、一定の体制や仕組みの開発が必要なため、すぐの対応は難しいのですが、着実に対応していきたいと思っております。

何度も要望を出していますが、まいとどちゃんの次週の変更がOCR注文書でできないのがとても不便です。たまご、牛乳、豆腐、油揚げなどを登録していますが、次週たまごだけを0にする時、その都度電話かインターネットを開いて変更しなくてはいけないのはとても面倒です。

(港区/70代)

声に
応えて

ご不便をお掛けして申し訳ありません。ご希望されているとおり、OCR注文書にまいとどちゃん含む登録商品が個別に表示され、そこで個々の変更ができる仕組みは組合員にとって非常に利便性が上がるものと考えています。この導入については現在使用している仕組みを大きく変更しなくてはならないため、すぐの対応は難しいのが現状ですが、今後の課題として対応を検討します。

供給について

返品できないものが増えて困ります。化粧品なども包装を開けていないものもダメで、間違えて注文した時困りました。また、レッグウォーマーなども返品できませんでした。

(府中市/70代)

声に
応えて

東都生協の商品返品ルールは、良品返品の再販売に対する消費者(組合員)の受け止めの変化や下請法の強化を受け、2022年10月17日以降のご注文分より改定しました。

下請法という法律では「親事業者(ここでは東都生協)は下請事業者(ここでは取引先)から納入された物品等を受領した後に、その物品等に瑕疵があるなど明らかに下請事業者^かに責任がある場合において、受領後速やかに不良品を返品するのは問題ありませんが、それ以外の場合に受領後に返品すると下請法違反となります」と定められています。『化粧品やレッグウォーマー』は、衛生面および安全上の観点から返品をお受けできない商品となっておりますが、仮に商品を返品された場合はご利用者に商品代金の返金を行わなくてはなりません。返品を受け付けて取引先へ戻せない商品は生協が商品代金を全額負担することになります。そのため、物流費や廃棄料など返品に関わる経費が極めて大きくなるのが想定され、健全な生協運営を行っていく上での適正な剰余構造を阻害しかねません。このような事情をご理解いただきますようお願いいたします。

いつもありがとうございます。担当職員が交代する度、さまざまな思いをします。職員教育も事業のひとつと考えます。

(武蔵野市/60代)

声に
応えて

供給担当者は単なる配送員ではなく、毎週お伺いする生協の窓口として大切な役割です。組合員の期待に応えられるよう職員教育に取り組んでいきます。また、昨今のドライバー不足は社会問題にもなっており、安定した体制確保は重要な課題と位置づけています。

一人当たり利用単価を上げる手法について、今一度、クレジットカード支払いを検討してほしいです。銀行引き落としでは、何のポイントやマイルも貯まらず、最低限の利用になっています。クレジットカード支払いなら、現在スーパーで購入しているものの大部分を生協に変更できます。

(練馬区/60代)

声に
応えて

クレジットカードのマイル・ポイントを貯めている方も増加しており、ニーズも高まっていると認識しています。しかしながら、クレジット会社に手数料として供給高の2%前後支払う経費が恒常的に増加します。導入した場合、どれだけの組合員がクレジット支払いを選択するかによっても負担額は異なりますが、慎重に調査・検討していきます。

商品について

組合員拡大に重心を置くのはやめて、今いる組合員一人当たりの購入額が増えるように商品政策の練り直しをしたほうが良いと思います。国内の生産者のためにも輸入ワインの取り扱いはやめてください。外国産小麦を使ったパン、パスタ、うどん、蕎麦も売らないでください。

(多摩市/60代)

声に
応えて

国産原料を使用した商品を伸ばしていきたい気持ちは同じです。また、組合員一人当たりの購入額を増やすことが重要なのもその通りです。産直産地や取引先・メーカーが継続して生産・製造していくには、安定利用者を多く確保すること、つまり積極的な組合員拡大が必要となります。普及にはより力を入れていきますが、組合員の味の好み、商品の価格帯、商品特徴も違いますので商品そのものの取り扱いを止めるという方向ではなく、それぞれの品目で国産原料の商品を配置する、その品ぞろえを増やしていく、国産原料のものを積極的にお勧めしていきます。

私は、東都生協の野菜が大好きです。1~2年に一回くらい、全体に傷んで食べられない葉物野菜があります。生産者への寄付と思い、目をつぶりますが、悲しいです。

(豊島区/60代)

声に
応えて

今後は、お手数でもお申し出いただければと思います。昨今、異常気象で栽培環境も過酷になっています。そのような環境下でも生産者は品質の良いものをお届けしようと日々努力しています。これまでの常識が通用しない今、産地では品種の変更や、新たな栽培品目について模索しています。今栽培している青果はどんな状態で届いているのか、声を頂けることで今後の栽培に生かすことができます。良い時も悪い時も声を出していただくことが生産者の意欲に、ひいては東都生協が掲げる食の未来につながります。

洋服、特に下着について、タグの有無を記載してほしいです。年を取るにつれて体に触れるものでかゆみを感じるようになりました。乾燥による静電気もつらいです。体に触れるタグやでこぼこした縫い目がなく綿素材のものを探していますが、パンフレットから読み取るのが難しいです。

(杉並区/50代)

声に
応えて

現在カタログ誌面には商品画像、サイズ表、商品特徴等、掲載内容が多岐にわたり、限られた誌面スペースにて商品情報をすべて掲載しきれないのが現状です。タグを無くして洗濯表示をプリント印字や肌への刺激を軽減するため縫い目を外側にした下着などがあります。今後、取引先とタグの有無表示掲載について協議していきます。

東都生協の活動・事業に生かしていきます。

- 野菜の梱包材の脱プラを進めてほしいです。特ににんじんやキャベツなどが結露で蒸れて傷みやすいため、紙袋等の梱包を検討してほしいです。他の野菜でもできる限り行ってほしいです。また、東都もーもーロール2枚重ねで、プリントがない白紙のものも作ってほしいです。それでコストが抑えられる場合、値下げするか、寄付額を上乘せしてほしいです。(世田谷区/50代)

声に
応えて

昨今、環境配慮の視点が社会的にも顕著になり、青果物の問い合わせ内容については環境と品質の両面からの問い合わせが増えてきています。また、コロナ禍の影響もあり、この間、衛生面からのご意見が増えてきています。「脱プラ」については商品部方針にもありますが、青果については品質や衛生面も考えながら進めていく必要があります。今後、紙袋での梱包も検討していきます。

また、「東都もーもーロール2枚重ね」をプリントなしにした場合はコストを抑えることにはなりますが、供給価格は原料、物流、人件、エネルギー、製造コスト等によって設定しています。プリントある、なしは全体コストの3%程を占めています。概算になりますが供給価格で7円前後になるかと思われます。「東都もーもーロール2枚重ね」のプリントなし版については今後の課題としていきます。

組合員活動について

- 新たなスタイルによる組合員活動の推進、の「商品を真ん中に置いた…」がどのようなことが、分かりにくいです。(横浜市/50代)

声に
応えて

東都生協の組合員活動では、組合員が組合員を増やす「仲間づくり」や、商品の利用を増やす「利用結集」を活発に行ってきた歴史があります。「商品を真ん中に」という言葉には、その組合員活動の前提を再確認したいという思いを込めています。新たなスタイルでの組合員活動も、活動のしくみ自体が商品を利用していることを前提としたものとなっています。

- さまざまなイベントが開催されていますが、ほとんどが都心部での開催で都下での開催がほとんどなく、また平日の昼間であったりすると仕事をしていると参加できません。興味があったら体験してみたいと思って結局は参加できません。開催場所、時間、頻度などを検討してほしいです。(町田市/50代)



声に
応えて

これまでも各地域でさまざまな企画を都心に限らず開催していますが、ご案内が行き渡っていなかったとしたら申し訳ありません。平日昼間ばかりでなく、土日祝日の開催なども頻度を高めて、多くの方に参加していただけるよう工夫していきます。4月からはより広い範囲で企画のご案内ができる予定です。地域版ウォや東都生協ホームページをご覧ください。地域委員会にメール配信登録を希望することで、情報を直接お届けすることもできます。

- まだ仕事をしており、活動は難しいですが、東都生協には期待しています。できれば、平和教育や原発、近年の再開による大径木の激減、災害に対して自分たちが主体的に取り組むための(自治体におんぶにだっこでない)啓蒙活動をしていただけることを望みます。(杉並区/60代)

声に
応えて

期待していただきありがとうございます。組合員活動では「平和・環境・福祉・くらし・食と農」をテーマにさまざまな活動を行っています。これからも問題や課題に向き合い、学習会や企画を開催します。一緒に組合員活動をすすめていきましょう。

- 新たな組合員活動スタイルになりますが、参加できないことが多いので、SNSなどでどのようなことが行われているか発信してほしいです。また、オンライン参加ができる環境も今以上に続けていただきたいと思います。(江東区/40代)

声に
応えて

これまでも一部はホームページやSNS(インスタグラム)で企画案内や報告をしてきましたが、今後はさらに案内や報告の機会を増やしていきます。「東都生協『食』の学校」(登録制)が4月から本格的開校しますのでぜひ登録をして受講ください。オンデマンドで受講できます。また、オンラインは自宅から気軽に参加できるツールとして、これからも活用していきます。

- 組合員のお友だちに東都生協の組合員活動を紹介したら、それ何?とされました。インターネット注文の人には紙の資料は供給で配付されないし、インターネットの注文には組合員活動のバナー欄は一切出てこないとのこと。注文画面から簡単に活動紹介に行けるようになりませんか?(西東京市/50代)

声に
応えて

組合員活動に関する情報発信は、より多くの方に興味を持っていただけるような掲載方法を検討しています。具体的には、組合員活動をより身近に感じていただくために、「東都生協からのご案内」(お届け明細)へ地域活動の紹介を行う予定です。また、さまざまな東都生協のコンテンツを使いやすくするためのポータルアプリの開発も進めています。

3R活動について

- リユース、リサイクルの回収率に関心があります。ポリ袋やトマト箱の回収率が低いのが気になります。何度かチラシでPRしていると思いますが、なかなか上がらないなあと感じます(かと言って名案も浮かびませんが…)。(福生市/40代)
- 組合員の方は3R活動に前向きな方が多いと思っていましたが、私の予想より回収率が低かったです。周知の際、この回収率のグラフをのせてみてはいかがでしょうか。全てに90%を目指したいです。(府中市/70代)

声に
応えて

リユース、リサイクルにご協力いただけない理由として考えられるのは、回収するリユース・リサイクル資材の認識がされていない、ご自身で使用している(例:ポリ袋はごみ袋として使用等)、次回供給時まで保管しておくのが嫌、等の理由が想定されます。地道な取り組みになりますが、継続的周知・環境問題に関心が高まる広報を行っていきます。

産地直結について

- 生産者の方々と交流の機会があれば子ども孫と参加したいです。(調布市/60代)

声に
応えて

これからも産地・取引先協力のもと、オンライン含めたくさんの組合員が参加できるような交流企画を計画していきます。

- 自然に左右されやすい農業は、いろいろな国(特に先進国)で保護されています。農業で生活していける状態を国が作り、若者が農業に就けるように生協としてできることは何なのでしょう。(国立市/80代)

声に
応えて

異常気象による影響だけではなく、世界情勢の不安定化や円安など外的な要因により農業生産コストは高騰を続けている一方で、特に青果では依然として需給バランスによる価格決定が主となっており、再生産価格が得られない実態が続いています。ご指摘の通り、海外では農業生産者への直接支援を行っている国が多くあります。そのような中で生協としてできることは、まず、食と農の大切さを知り「国産」を選択し続ける利用の輪を大きく広げていく必要があります。さらに、中長期的な方針となる「食料・農業・農村基本法」の改正が今年行われることから、産直産地やメーカー、思いを同じにする他生協や団体と一緒に、国内農業の維持発展と農村の活性化につながる施策の実施を求めていきます。ぜひ、利用を広げる仲間づくりや安定利用と声を届けていただくとともに、支援につながる企画なども実施していきますので、できる範囲での参加にご協力ください。

食の安全・安心への思い



たくさんの
メッセージ
ありがとうございます！

- 食の安全のために輪が広がり、多くの人が入ることによって価格を抑えることができ、農家の方たちにも利益が行くように回っていただければと思います。(西東京市/70代)
- 食料自給率のあまりの低さに本当に危機感を持ちます。組合員以外の方にも伝えたいですし、食費も安ければ安いほど良い、という考え方も危険です。安全面の点でも、組合員、職員、生産者との話し合いも大切ですね。(日野市/60代)
- 生産者さんあっての生協ですから、生産者さんを助ける、支えるための要望などを発信してもらえると、こちらも応援しやすいです(牛乳を購入してほしいとの呼び掛けの際は購入させていただきました)。(練馬区/50代)
- 地球温暖化で世界的な食糧危機を迎えています。輸入に頼ることなく、地産地消、国内需給が重要になってきます。日本の食料は日本の大地から。安全・安心をモットーに。(世田谷区/70代)

- 災害が多い日本では食料自給率が低く、輸入が多いです。食の安全面から無農薬や減農薬でがんばってくれている生産者さんのためにも、安定供給確保できる東都生協で仲間作りは必要だと思います。組合員が食べて生産者さんの応援になるように若い生産者世代の応援と、子育て世代にも安全な食文化を広げる運動が必要だと思います。(目黒区/50代)
- 日本の食料自給率に危機感を持っています。多少割高でも私は安心でおいしい国産品を食べ続けたいです。そのために東都生協、これからも応援するし頼りにしています。(足立区/50代)
- 日本の農業がこれからも続いていくこと、子ども達の世代も食に困らないですごせること。それが今の私の大きな願いです。でもそれは他人ごとではなく、自分達で努力しなくてはならないことだから…。考える機会と「努力」の機会を与えてくれる東都生協に感謝です。(北区/40代)

- 産地訪問をして、生産者と交流するとその産地や生産物のファンになり、応援したくなります。昨年、数年ぶりに産地訪問をしてから、その産地の生産物を積極的に購入しています。(西東京市/40代)

供給時間の遅れに関し、多大なるご迷惑をおかけし申し訳ございません。

昨年末頃より、コース数の55%を担っている配送委託先にて新規雇用が進まず、4月4日時点で全体402コース中7コース前後の欠員が発生しています。通常時は、代替りの者が配達(代配)することを基本としていますが、代配する体制が不足する事態となっています。そのため、1コース分を複数コースで分担し、通常コースの前後で供給する「分配」という形で対応し、分配対象コースの組合員の皆さんには予め電話入れを行っています。しかしながら、欠員解消の目途が立っていないこともあり、拡大推進(仲間づくり業務)職員も含めた東都生協職員にて委託先供給支援に入っています。

なお、欠員の発生は他生協でも同様であり、配送担い手の不足解消のためには、しばらくお時間を頂くことをご理解いただきますようお願いいたします。安定供給実現のための東都生協での募集強化も含めて、委託先任せにせずに連携して取り組んでいきますが、場合によっては配送時間などの変更等もご相談させていただくこともございますので、ご協力いただければ幸いです。

供給担当者へのメッセージ

- いつもありがとうございます。東都生協の食材が届くので、いそがしい毎日をこなすことができ、助かっています。(豊島区/60代)
- 天候など大変なこともあると思いますが、ご健康や安全には十分気をつけて供給していただけると嬉しいです。とても助かっています。いつもありがとうございます。(西東京市/50代)
- いつもいつもお世話になっております。安全・安心な食を届けてくださってありがたいです。(杉並区/50代)
- 時間に追われての配達で、なかなか会話ができないとは思いますが、やはり供給担当者さんとの会話があると、ついつい頼んでしまい注文品目が増えます。配達で大変でしょうが、会話が次へとつながります。(板橋区/60代)
- 我が家の担当者は交代して1年が経ちましたが、とても良くやってくれています。「だいぶ慣れた」とおっしゃっていました。今後も交通安全第一に、組合員にはあいさつ、商品をしていねいに扱ってがんばってほしいです。元気が何よりです！(三鷹市/60代)

第2回総代会議報告

3月22日から26日まで、集会型7会場延べ10会場、オンライン型で2回開催しました。説明動画を視聴し、「総代の声カード」で意見を出す方法なども採りました。総代の皆さんは第3回総代会議(6月初旬開催)を経て、6月13日(木)の第50回通常総代会に出席し、議案を審議、決定していきます。

参加した総代の声

- 自分の地域以外の人と交流できるのは、とても楽しい。いつも同じ顔触れでは、発想が同じになってしまう。
- 分散会では全体質疑で聞けないような基本的なことや、色々な意見、考えが聞けて良かったです。これからは組合員活動も積極的にしていきたいと思っています。
- 日程が合わず、対面でもZoomでの参加もできなかったのが、動画で視聴できて良かったです。わかりやすかったです。ありがとうございました。
- 3年ぶりぐらいで総代会議に出席しました(その間はずっと動画視聴でした)。今さらのようですが、会議に出席して意見交換する機会があると、皆で考えることができていると思いました。参加者それぞれの立場からの声が聞けて、いい話し合いだったと思います。



2024年度 第50回通常総代会までのスケジュール

総代会は、組合員から選ばれた代表=総代(定数550人)が、1年間のまとめと次年度の活動方針・事業計画などを決める大切な会議です。

4/22(月)~26(金)

「私たちの願い」

(今ご覧になっている印刷物、「わたしの声カード」を集めた意見集)

を全組合員に配付

総代会議案の確定

6/13(木)

第50回通常総代会

(総代が出席)

総代会の決議内容を全組合員に報告

第50回通常総代会の傍聴について

総代ではない組合員は通常総代会を傍聴することができます。ご希望の方は電話でお申し込みください。

受付期間: 5月13日(月)~24日(金)

申込先: 総合企画室 電話03-5374-4806(月~金、午前9時30分~午後4時)

開催日時: 6月13日(木)午前10時30分から

開催場所: ハイアットリージェンシー東京 地下1階「センチュリールーム」

※申し込みは先着順で承ります。会場の都合により傍聴の人数を制限する場合があります。