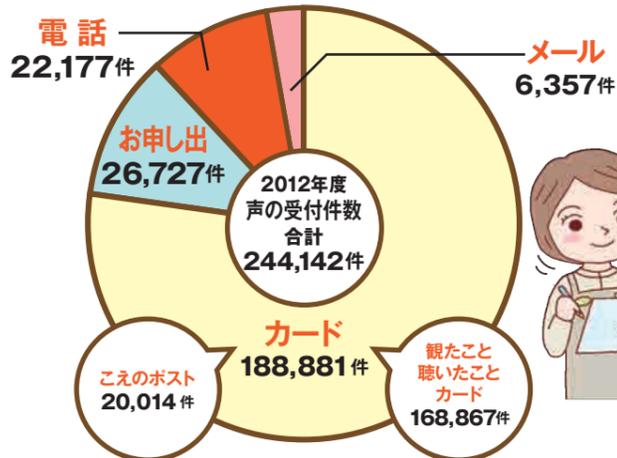


組合員からよせられる声は、年間約24.4万件！

コープでは、組合員の声を大切に、「電話」「メール」「カード」「お申し出」の4つの方法で承っています。



お申し出については⑰⑱ページをご覧ください。

カードは、組合員が直接記入する「こえのポスト」と、あともひとつ、コープの職員が組合員から聴いたり、観たりしたことも実は「観たこと聴いたことカード」として、しっかりと承っています。

さまざまな窓口からよせられた組合員の声は、丁寧に分析し活用します。

組合員からよせられた声は、「組合員の声推進部署」に集約されます。



声がかたちに

よせられた声が実際に品質の向上につながった事例をいくつか紹介します。

国産牛挽肉は、放射性物質検査はしていますか？ 小さな子どもが食べるので心配です。

実現

お店では、国産牛挽肉を含む国産牛肉の放射性物質検査実施のご案内を売り場に掲示しました。また、商品パッケージにご案内のシールを添付しました。



コープデリ宅配の「きらきらBaby&Kids」にアレルギー対応の食品が載っているのはとてもありがたいのですが、どれくらいの月齢から使えるのかを記載してもらえると注文しやすいです。

改善

「きらきらBaby&Kids」掲載商品に目安となる月齢(年齢)を表示しました。



コープのケチャップのフタですが、閉まりが悪いです。

改善

キャップを閉めたときに上ぶたの突起が注ぎ口全体を覆う形に変更しました。注ぎ口がしっかり閉まって、ケチャップがもれない形になりました。



豆乳の500mlパックの商品はないでしょうか？1Lだとなかなか飲みきれず、残ることが多くて、もったいないと思っています。

実現

国産大豆の調製豆乳に500mlを新発売しました。



その他の事例は、[コープネット 声がかたちに](#)

他にもさまざまなかたちで声を活用しています

商品への好評の声はコープデリカタログの商品案内の中で「おすすめコメント」、お店では売場に「おいしかったわの声」として、紹介しています

