

コープの 商品を安心して使って 組合員サービス管理部「お申し出管理部門」

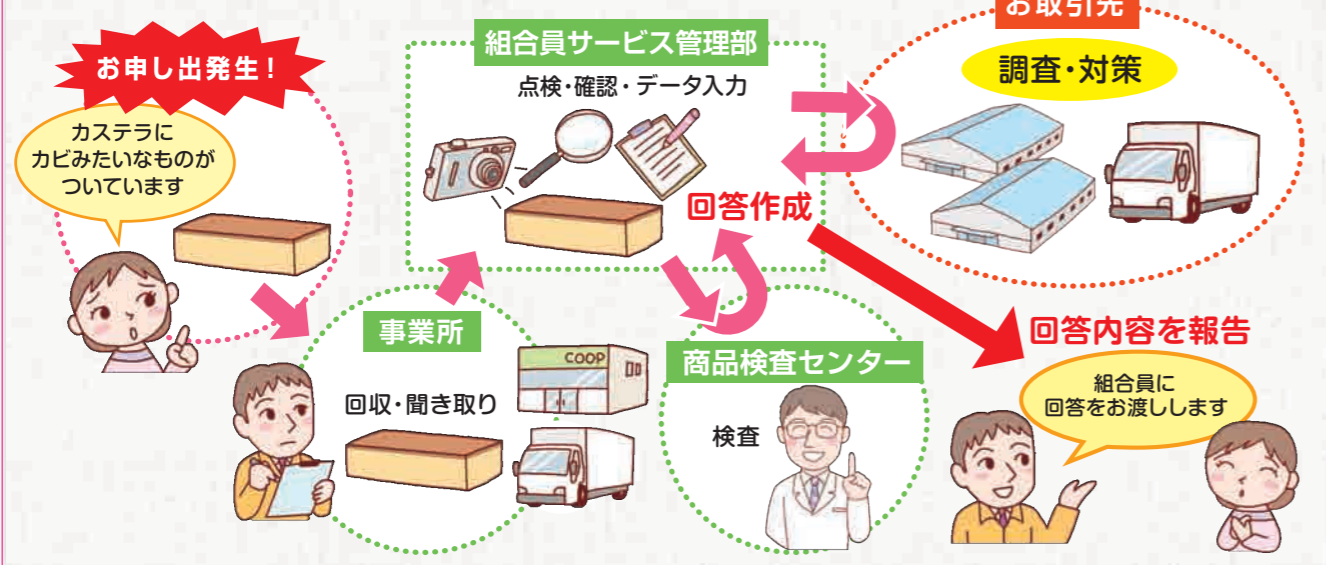
お申し出とは

組合員からいただく商品に関するご指摘をお申し出といたします。商品の改善や商品事故防止につなげます。

お申し出管理部門の役割

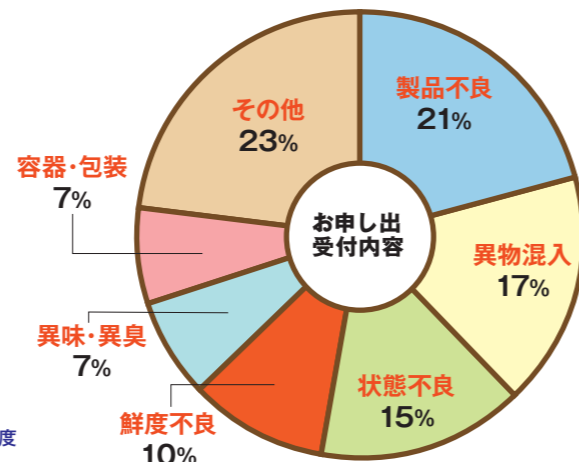
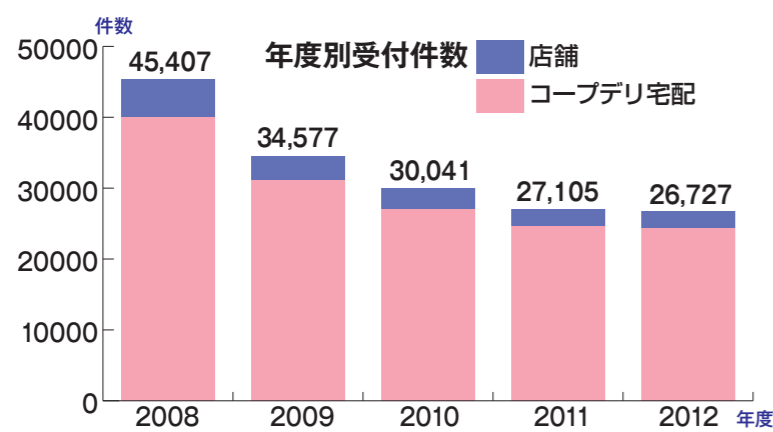
- 組合員からいただいたお申し出を管理します。
- いただいたお申し出に迅速に対応します。調査を行い、組合員へその結果をわかりやすくお知らせします。
- お申し出データを蓄積・分析し、商品の品質向上・事故防止につなげます。

組合員からのお申し出発生から回答まで



お申し出受付概要

2012年度に受け付けたお申し出は26,727件。「CO・OP手作り餃子重大中毒事件」の影響で多くのお申し出をいただいた2008年度以前の水準に戻りました。



■ 改善につながる内容や多発傾向にあるお申し出に関しては、商品の取り扱いを担当した部門に対して「商品お申し出調査要請書」を発行します。部門担当は、お取引先に対し調査および是正処置報告などを求め、商品の改善につなげていきます。

■ 「お申し出の対応が組合員にどう評価されているか？」を知ることはたいへん重要です。郵送でお申し出回答を行なう際にアンケートを同封しご意見をいただく「組合員満足度調査」を通して、回答品質を向上させ、ご満足いただける対応を目指しています。

欲しいから… は調査回答します

お申し出より改善に発展した商品の事例や、よくいただくお申し出をいくつかご紹介します。



漬物

包材がパンパンに膨れている!



原因

検査の結果、酵母が検出されました。酵母は増殖過程でガスを発生します。調査の結果、殺菌槽に基準より多くの商品を投入したため、一部商品に殺菌不足があり、酵母が増殖したと考えられました。

対応・対策

温度計の交換と位置の変更で温度の確認を徹底し、投入量の順守と無理のない製造計画をたて、殺菌不足につながらないようにしました。

カステラ

消費期限日前なのにカビが発生している!



原因

お菓子では、微生物が増殖しないよう窒素ガスを封入したり、脱酸素剤といっしょにパッキングします。調査の結果、この窒素ガス充填量が不足していたことがわかりました。

対応・対策

窒素ガスを充填する機械の点検を強化し、脱酸素剤を容量の大きいものへ変更しました。

フライパン

調理中に底に亀裂が入った!



原因

商品の一部に、底面削り出しが不均質なため、ゆがみが発生し、底面の厚さが基準に満たないものが発生していたことがわかりました。

対応・対策

底面加工時の定期的な厚み測定を強化しました。

他にも、このようなお申し出があります

コープで届たまごは、ゆで卵の殻がとつてもむきにくい!他ではこんなことはありません。

新鮮な卵に含まれる炭酸ガスの影響です。コープの卵の温度管理・鮮度管理についてお答えしました。



羽毛の肌掛けを開封したら、生臭いような異臭がした。

羽毛に残っている油脂分による羽毛独特のにおいが残ってしまったものです。開封までに袋の中においがこもってしまうことや、高温多湿の季節にはにおいを強く感じることも原因のひとつです。



化粧品を使用したら、肌が赤くなったり、ヒリヒリしたりします。なにか有害なものが混入しているのではないのでしょうか。

品質検査を行い、問題のないことがわかりました。季節の変わり目や体質、肌の状態により起こるスキントラブルと考えられます。化粧品の品質とスキントラブルについてご説明しました。



豆腐がスカスカして、スが入った状態になっています。

凍結による状態変化でした。お届けまでの温度管理についてお答えしました。

