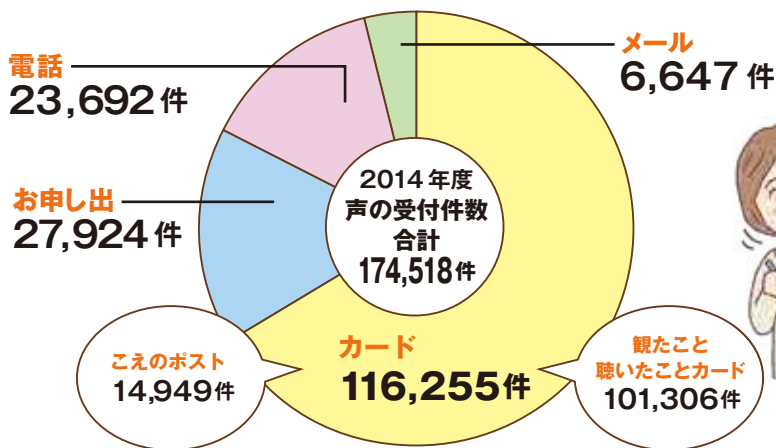


# 組合員の声レポート

組合員から寄せられる声は、年間17.4万件

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。



カードは、組合員が直接記入する「こえのポスト」と、コープの職員が組合員から聴いたり、観たりしたことを記入する「観たこと聴いたことカード」があります。



## こえがかたちに

寄せられた声が、実際に品質向上につながった事例をいくつか紹介します

### co-op アップルジュースなどの飲料



コープ牛乳の『あけくち』の字が大きく見やすくなりました。CO・OPカフェオレ、CO・OPアップルジュースなどの飲料の開け口も見やすくして欲しいです。

実現



声に応え、果汁飲料 1000mlなどの「あけくち」表示を大きく見やすく変更しました。

※2014年12月初旬より下記8品を順次変更  
オレンジ・アップル・グレープフルーツ・カフェオレ・ピンクグレープフルーツ・バインアップル・野菜ジュース・のむヨーグルト

### co-op パルメザンチーズ



パルメザンチーズ容器は小さい振り出し口しかなく、一度に多く使いたい時には不便です。大きい振り出し口をつけるか、フタが取り外せるように改善できませんか。

実現



かける量を調整しやすくなるため、大きさの違う弓形の穴がふたつあるキャップに変更しました。また、材質を全てプラスチックに変更し、分別不要にしました。

### co-op ロースハム



ロースハムの開け口が非常に開けにくいです。

実現



パッケージを開けるときのつまみの部分に凹凸を付けました。凹凸をつけることでフィルムとフィルムの間隙ができ、開けやすくなります。