

コープデリ宅配

物流システムトラブルについてのおわびとご報告

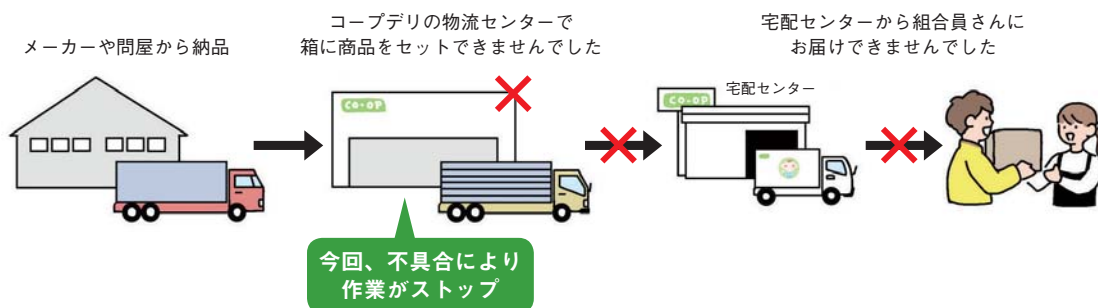
コープデリ宅配では、物流センターで商品を仕分けする仕組みに不具合が生じ、5月10日～14日の配達でほとんどの商品がお届けできませんでした。組合員の皆さまに多大なご迷惑、ご不便をおかけしましたこと、心よりおわび申し上げます。

商品をお届けできなかった原因について

物流センターでは、これまで使用していた商品を仕分けする仕組みを、5月10日お届け分より新しいものに切り替えました。度重なるテストを行い、準備を進めてまいりましたが、複数の不具合が生じ、物流センターから商品を配送できなくなりました。

全力で改修にあたりましたが復旧することができず、結果として組合員の皆さまへの欠品のご連絡がお届け日直前や当日となってしまいました。

5月17日以降のお届けは、以前の仕組みに切り替え復旧しました。現在、原因究明と再発防止策を進めています。



お届けできなかった商品について

今回お届けできなかった商品は、宅配の仕組み上翌週にお届けすることができませんでした。そのため、賞味期限がお届け基準内の商品は次週以降の企画で活用するほか、店舗での販売、インターネット注文「eフレンズ」での数量限定企画の実施、フードバンクへの寄付など、できるだけ食品ロスにならないように努めています。

なお、「お届け明細書兼請求書」に記載された商品代金※・基本手数料・配達手数料は、返金させていただきます。

※お届けが確認できた「くらしと生協」「スクロール」
「スクロールドラッグ」「インターネットサイトCD/書籍」
「お届け明細書兼請求書の分類で『仕分品』でご案内した商品」
「デイリーコープ『夕食宅配』」のみ請求させていただきました



◀ 米、農産品、水産品、冷蔵品、牛乳などをコープデリグループの店舗で販売しました

お届けできなかった商品 ▶
商品をフードバンクに寄付しました。生活困窮世帯などへの支援として活用されました



このたびは組合員の皆さまのご期待にお応えできず、大変申し訳ございませんでした。今後も皆さまのお役に立てるコープデリ宅配を目指し、信頼回復に努めてまいります。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。