

コープでは、「この商品、もっと使いやすくならないかな」「こんなサービスがあったらいいのに」といった組合員の声や思いを大切に、商品の開発やサービスの改善に取り組んでいます。今回はその現場を「CO・OP野菜たっぷり和風ドレッシング」のリニューアルを例にお伝えします。

「CO・OP野菜たっぷり和風ドレッシング」とは…  
しょうゆ風味で具材感たっぷりのドレッシング。「これで子どもが野菜を食べてくれた」という声も多く、サラダ以外のお料理にもいろいろ使えるロングセラーのドレッシングです。これまで大きく仕様を変えることがなかったこのドレッシングを、発売から20年以上経った2017年春にリニューアルしました。

## 1. こえを集める

組合員の皆さんからの声は、会話から職員が聞き取ったり、「こえのポスト」などの専用の用紙・電話・Eメールで寄せられます。商品の感想や要望・意見やお問い合わせなど、コープデリグループ全体では毎週平均で約2,400件の声が集まっています。

例えば…



CO・OP  
野菜たっぷり  
和風ドレッシング  
に寄せられた声

かけすぎるとしょっぱくなっちゃって…  
もう少しマイルドに出来ないかな

味は好きなんですけど油っぽい気がして  
なくなく今は食べていません。油切りと  
かできないかな…と思ったりして



## 2. こえを受け止める

寄せられた声は「組合員サービス管理部」という部署に集められ、そこで声を受け止めます。職員は全ての声に目を通し、特に多く寄せられた声や、声を読んだ担当が気になったものを、「組合員の声検討会」で取り上げています。

検討会では、寄せられた声をもとに、実際にカタログや商品を確認したり、試食を行っています。共感した要望の声や、改善につながる声などを各事業部へ発信しています。



毎週行われる「組合員の声検討会」の様子。  
組合員から寄せられた声をもとに、「ハビ・デリ！」を確認しています

和風ドレッシングの  
味についての  
声がかけていますね

## 4. 組合員のこえがかたちに!

商品の開発やリニューアルでは、既存品と試作品との比較テストなどを通じて組合員の声を取り入れています。こうして開発・リニューアルした商品や改善したサービスも、さらに寄せられた声をもとに今後の改善へとつながっていきます。

### CO・OP野菜たっぷり和風ドレッシングがリニューアル!

- 原材料の野菜は全て国産に変更しました
- ベースの味わいそのままに、米酢を加えることで味を少しマイルドにしました

\*宅配:  
いつでも注文商品です(9月3日まで)  
いつでも注文番号 500ml **077867**  
190ml **080628**

\*店舗:  
全店で取り扱っています(500ml、190ml)

油が気になる方は…  
CO・OP野菜たっぷり和風ドレッシングより油の配合を  
約50%減らしたカロリーハーフタイプもご用意しています!



## 3. こえを分析、どう改善するかを検討する

組合員サービス管理部から発信された声は、各事業部でサービス改善や、商品の改善・開発などに生かされています。寄せられている声や利用動向を分析し、表示の仕方や容器、味わいなど、どのような改善が必要かを検討しています。

味が濃い  
油っぽい  
国産素材を使っほしい

最近マイルドな味のドレッシングが好まれているようだけれど、味を変えると今の味が入っている組合員がびっくりするだろうし、味わいを大きく変えずに、他の声にも応えられないだろうか?

## 商品以外のこんなこえもかたちに

こえ  
お店のポイントカード、電子マネー機能付きのカードになりませんか?

かたち  
2017年3月末よりプリペイド式電子マネー機能を備えた「ほべたんカード」を導入しました。

こえ  
注文した商品の欠品情報が事前に分かるようにしてほしいです

かたち  
欠品・遅配の際に、宅配通知メール®に登録していただくことで、配達日の当日に欠品の情報が分かるようになりました。

※宅配通知メールサービス：宅配をご利用されている方へ、配達日の抽選商品の当落や、配達日の欠品・遅配などの情報をメールでお知らせするサービス(要登録)。登録方法はカタログと一緒に届ける「コープデリからのお知らせ(お届け明細書兼請求書)」をご確認ください。

## こえをお寄せください

コープには、組合員が気軽に声をお寄せいただけるよう、さまざまな窓口があります。ぜひ、声をお寄せください。

- 職員へ
- 宅配・店舗の職員
- 店舗で
- こえのポスト
- ホームページ(Eメール)で
- お問い合わせフォーム
- 電話で

0120-143-334  
受付時間 9:00~18:00(日曜休業)