

コープで  
広がる、  
つながる

# 声の商品案内 「リーディングサービス」

目の不自由な方もお買い物を楽しんでいただきたい



配達担当者に商品名を読み上げてもらい、その場で冷蔵庫に入れる市村さん。「そうしないと、特に冷凍品の袋は何がどれかわからなくなってしまうから。宅配を始めたときから、冷蔵庫の前で渡してもらおうよう願っています。」

🌸  
目の不自由な方も  
自分で商品を選んで  
お買い物ができます

「コープの利用を始めてからちょうど20年。生まれつき弱視でしたが、全く見えなくなったのを機に利用し始めました」と話すのは、東京都内にお住まいの市村千恵子さん。同じく目の不自由な夫と2人で暮らしています。

自治体から派遣される「ガイドヘルパー」に付き添ってもらい週に3〜4回外出するため、帰りに買い物をすることもあるとのことですが、「お店で買物するときは、どんな商品か一つひとつ教えてもらわなくてはいけません。リーディングサービスなら商品のことを読み上げしてくれるから、自分で買物ができます」と市村さん。

🌸  
毎週録音データを  
お届けします

リーディングサービスは、「買い物の際、家族に負担をかけたくない」「自分で自由に買物をしたい」という声を受け、1990年から始まりました。当初はカセットテープのみでしたが、「今はCDになって商品数も多くなり、商品ごとに頭出しができるので、便利になりました」と市村さん。「お気に入りはフリーズドライのスूप。種類がたくさんあるので、毎週いろいろ買っています」。

🌸  
コープは  
なくてはならない存在

CD1枚の収録時間は約20時間。市村さんはCDを聞いて、買いたい商品の注文番号や価格、作り方や賞味期限がある場合はそれも聞き取って点字でメモします。携帯電話でインターネット注文サイト「eフレンズ」にアクセスし、画面が読み上げられる機能を使って、メモを元に注文。<sup>※2</sup>「再生スピードを早め、注文しない商品は飛ばしますが、いつも隅から隅まで聞いてしまうので、注文が終わるまで3〜4時間かかってしまいます」と笑います。「食品はもちろん、雑貨も購入していますよ。1週間分の買い物はほぼ宅配でまかなうから、コープがないと生きていけない！くらいの気持ちです。これからも利用し続けたいです」と話してくれました。

専用の機器で再生し  
携帯電話で注文する市村さん



※1 CDは視覚障害などで活字を読むことが困難な方のための国際標準規格の録音図書システム「DAISY図書版」でお届けします。再生するには専用の機器が必要です

※2 eフレンズでの注文のほか、OCR注文用紙や電話注文などでも注文することができます

一人ひとりの  
状況に合わせて、  
より便利なお買い物を

リーディングサービスの録音をする職員は7人で、交代しながら平日は毎日収録しています。コープデリ生活協同組合連合会宅配商品管理部の小林友代さんは「正確に読むことも大切ですが、時間をかけているのは読み上げる前の原稿チェックです」と話します。商品の読み方はもちろん、その商品を理解してお伝えするために商品の担当者にお問い合わせすることもあるとのこと。また『ハピ・デリ!』を見ればわかること、例えば調理方法や、飲み物の場合ペットボトルや紙パックといった容器の種類などもメモで付け加えてから、録音に臨みます。

利用者一人ひとり、目の見え方や生活スタイルなどの状況は異なります。小林さんは「それぞれの生活に合わせて、より便利にお買い物をいただけるようにしたいです」とサービスの改善に取り組んでいます。

商品案内はこのように録音・お届けしています

step 1

まずは原稿チェック。冷凍品・冷蔵品でメーカーの色を変えたり、補足のメモを記入します。



step 2

商品を読み上げる小林さん。個室になっている録音ブースが6台あり、録音したり吹き込んだ内容を再生してチェックしています。



楽しくお買い物していただけるよう、明るく正確に読むよう心掛けています

step 3

録音したものをデータに変換し、商品ごとに頭出しできるようにデータを入力します。



step 4

お届けしているCDと、再生のための専用機器。録音データは配達と一緒に、または郵送で毎週お届けしています。



広報誌も「声でお届け」  
コープみらい地域クラブ  
「朗読ボランティア ハーモニー」の  
皆さんが広報誌を録音、商品案内と  
一緒にお届けしています

利用者懇談会を開催し、  
ご要望をサービスの改善に生かしています

リーディングサービスの利用者の方にご参加いただき、普段のくらしやご意見・ご要望を伺う「利用者懇談会」を千葉県・埼玉県・東京都で年1回開催しています。商品や配達方法、リーディングサービスの利用の仕方などを直接伺い、商品やサービスの改善につなげています。



商品の試食を兼ねてグループワークに交流。お気に入り商品などの話題で盛り上がりました(埼玉会場)

リーディングサービスに関するお問い合わせ

リーディングサービスのご利用は無料です。利用をご希望の方は、宅配センターの職員、またはお電話でお問い合わせください。

コープデリコールセンター  
千葉エリア 0120-608-215  
埼玉エリア 0120-608-216  
東京エリア 0120-608-217

受付時間  
月～金曜 9時～20時  
土曜 9時～17時 (日曜休み)

ふれあい割引について

ご本人または同居のご家族が障がい者手帳をお持ちの場合、個人宅配の配達手数料100円(税別)が無料になります(基本手数料80円・税別は別途必要です)。お問い合わせ、お申し込みされる方は、ご利用の宅配センターの職員、または左記コープデリコールセンターまでご連絡ください。