

# お申し出しレポート

## お申し出しとは

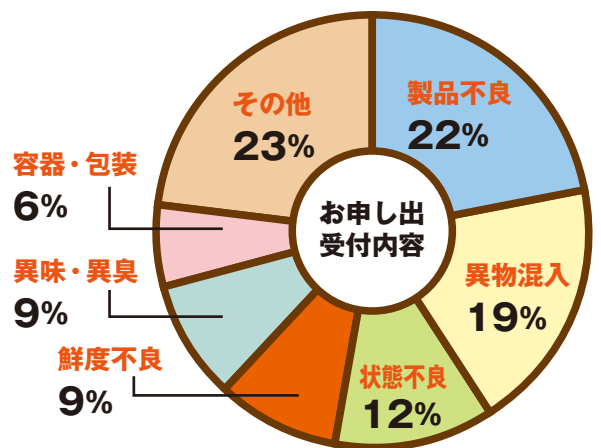
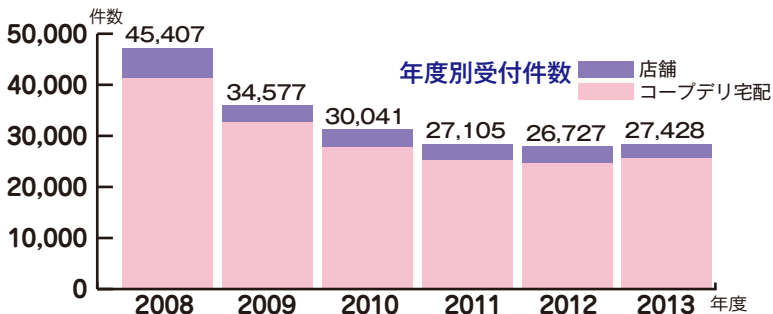
コープでは、組合員から寄せられる商品に関するご指摘をお申し出しと呼んでいます。組合員の不安を受け止め、調査を行い回答しています。

## お申し出し管理部門の役割

- 組合員から寄せられたお申し出しを管理します。
- お申し出しに迅速に対応します。調査を行い、その結果をわかりやすくお知らせします。
- お申し出しデータを蓄積・分析し、商品の品質向上・事故防止に役立てます。

## お申し出し受付概要

2013年度に受け付けたお申し出しは27,428件。年度の前半は前年より減少していましたが、年末に発生した冷凍食品の農薬混入事件の影響を受け、年度を通してやや増加しました。お申し出し内容別にみても「異味・異臭」に関するお申し出しが前年比124%と増加しています。



- 改善につながる内容や多発傾向にあるお申し出しに関しては、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。



組合員からのお申し出しを直接受けるのは、現場の職員です。組合員の不安を受け止め、少しでも早く解消するためには、現場での対応力と知識学習が重要です。学習資料として、2種類の「お申し出し対応ニュース」を発行し活用しています。

## 知っておきたい！お申し出し対応のポイント



## お申し出しから学ぶ商品豆知識

