

お申し出レポート

お申し出とは

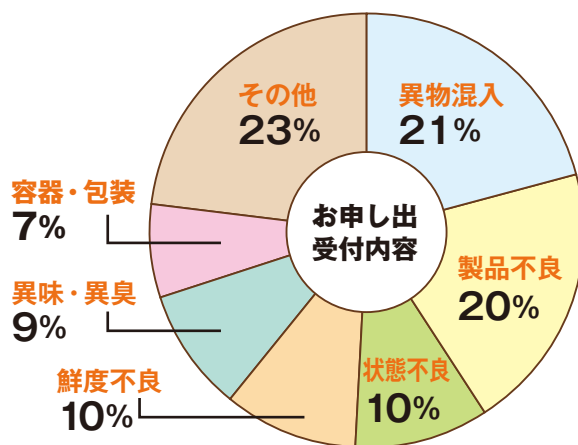
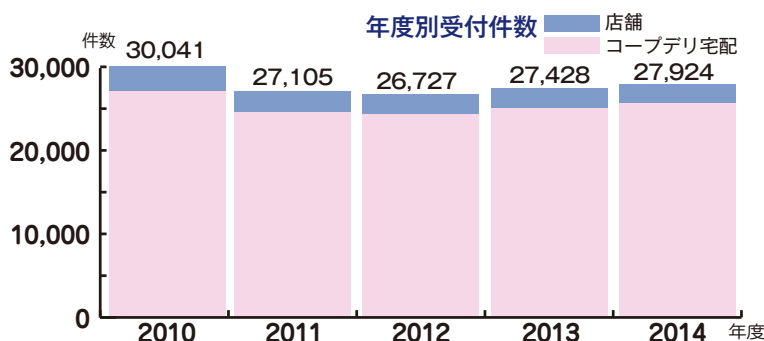
コープでは、組合員から寄せられる商品に関するご指摘をお申し出と呼んでいます。組合員の不安を受け止め、調査を行い回答しています。

お申し出管理部門の役割

- 組合員から寄せられたお申し出を管理します。
- お申し出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。
- お申し出データを蓄積・分析し、商品の品質向上・事故防止に役立ちます。

お申し出受付概要

2014 年度に受け付けたお申し出は 27,924 件でした。年度の前半は 2013 年末に発生した冷凍食品の農薬混入事件の影響を受け異味・異臭や容器・包装に関するお申し出が増加していました。後半は 2014 年末からの異物混入に関する報道による影響で異物混入のお申し出が急激に増加しました。



- 改善につながる内容や多発傾向にあるお申し出に関しては、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「お申し出対応ニュース」を発行し活用しました。

知っておきたい！
お申し出対応のポイント

お申し出から学ぶ
商品豆知識

原因	件数	割合
動物・昆虫	519	21%
原材料由来	424	17%
毛髪	402	16%
プラスチック	212	9%
その他	929	37%
異物合計	2486	