

# コープきんき

発行/2010年4月30日・通巻36号  
生活協同組合連合会  
コープきんき事業連合  
〒532-0011  
大阪市淀川区西中島5丁目  
13番9号 新大阪MTビル1号館  
TEL06-6838-4556

発行責任者/元木 勲  
発行事務局/理事会室  
e-mail: info@kinki.coop

コープきんき事業連合は、コープしが・京都生協・ならコープ・よどがわ市民生協・バルコープ・いすみ市民生協・わかやま市民生協の近畿7生協を会員とする生活協同組合連合会です。

## コープきんき虹の会全体研修会を開催しました。

コープきんき虹の会は、2010年2月25日、ホテル阪急インターナショナルにおいて全体研修会を開催しました。当日は、370のお取引先とコープきんき役員合わせて682名が参加しました。

日本生協連品質保証本部の内堀伸健本部長をお招きし、「コープ商品の品質保証体系再構築」について講演をいただきました。



講演：日本生協連品質保証本部 内堀伸健氏

### 講演『コープ商品の品質保証体系再構築』

「コープ商品の品質保証体系の再構築」と題し、2008年の「手作り餃子中毒事故」以降の再構築の取り組みに至る経緯やコープ商品の安全・品質管理強化、クライシス対応の強化、リスクコミュニケーション強化など日本生協連での取り組みについて講演されました。当日は、国内自動車メーカーのリコール問題での米公聴会が実施される日にあたったこともあり、参加者はみんな熱心に聞き入っていました。参加者からは、「手作り餃子中毒事故の経験が無駄にしない取り組みは素晴らしい。」「品質保証に対する意識が高まった。」などの感想が寄せられました。



全体研修会の参加者

### コープきんき事業連合からの報告

コープきんき門協専務理事より、2009年度の概括と課題別まとめの後、2010年度の基本方針「Step Up きんき」として①生協への信頼度のアップ ②商品と売り場の魅力アップ ③組合員の暮らしを守る力のアップの3つを基本の柱に、会員生協と共同して取り組んでいくことなどが報告されました。



コープきんき 門協専務理事

#### CONTENTS

- 「コープきんき虹の会全体研修会」開催 ..... p1
- 第7回通常総会の案内 ..... p2
- 「第4回組合員理事懇談会」開催 ..... p3
- 2009年度商品検査実施状況  
コープきんき商品検査センター準備状況 ..... p4

- 「第19回商品開発組合員懇談会」開催  
組合員の声の実現 ..... p5
- 第2回「組合員の声研修」開催 ..... p6
- 2009年度の事業到達 ..... p7
- 「コープベーシック商品」がデビューしています  
「生協オリジナル商品」とは ..... p8

## 2010年3月から、「コープベーシック商品」を組合員にお届けしています。

### コープベーシックとは

冷蔵庫や台所を思い浮かべたとき、必ず置いてある定番の商品がそれぞれの家庭にあります。こうした商品を「コープベーシックシリーズ」として開発し、「ふだんの暮らし」をしっかりと応援します。暮らしに欠かせない「ベーシックな」商品を「確かな品質」と「お求めやすい価格」でお届けするシリーズです。

全国の生協が共同で開発し、計画的に取り扱います。全国の組合員さんの利用を集めることで、確かな品質はそのままに、お求めやすい価格を実現しました。



#### たまごスープ

チキンベースのスープに、ふわふわたまごをたっぷり入れた大人気の商品です。契約養鶏場とれたたまごを使用しています。



#### コーンフレーク

サクサクした食感のコーンフレークは「プレーン」「フロスト」「チョコ」の3種類。「フロスト」は三温糖でほんのり味付け、「チョコ」は三温糖・ココア・練乳・チョコで味付けしています。



#### トマトジュース 食塩無添加

食塩無添加トマト100%ジュースです。塩分が気になる方にもおすすめです。



#### みりん風調味料

素材の味を引き出し、料理にコクとテリを与え、まろやかな甘さに仕上げます。

#### コーンクリーム スープ・カップ

カップに入れてお湯を注ぐだけで、クリーミーなポタージュが手軽に楽しめる即席スープシリーズです。なめらかな舌触りが自慢です。



### 生協オリジナル商品とは

生協の独自性が訴求でき、かつ一定のリスク、及び取引先との契約行為が発生するメーカーブランド商品「留め型商品」を2010年6月1日から「生協オリジナル商品」と商品案内に表記します。



近畿味紀行 (即席みそ汁)



灘の 鬼ころし 清酒 1.8ℓ

本格芋焼酎 薩摩蒼波

本格芋焼酎 麦の華 黒麹仕込み

酸化防止剤 無添加 カベルネ ソーヴィニヨン



スパークリング デラウェア ぶどうのめぐみ



白バラ チョココモ

白バラ 抹茶もなか

白バラ パニラソーダ

# 第7回通常総会の案内

生活協同組合連合会コープきんぎ事業連合の第7回通常総会が6月12日(土)千里阪急ホテルで開催されます。

総会では、2009年度の事業報告・決算報告、剰余金処分案の承認、2010年度事業計画・収支予算案の決定など、生協の運営に関する基本的な事項を決定します。



## 第1号議案

**2009年度事業報告・決算報告・剰余金処分案承認の件及び監査報告**

《品質保証体系の再構築・ブランドの再形成》  
新たな品質保証のしくみをスタートさせ、特定原料の使用点検の強化や商品苦情の発生に対する重点的な取引先管理などをすすめました。

《商品開発・商品調達》  
モニター活動、組合員の声から商品の開発・改善にとりくみました。  
生鮮原料の新たな調達ルートを開拓し、原料の一括買取りと製品化に着手しました。  
《食品・非食品事業》  
「値下げ」「EDLP」「期間値下げ」「年間最安値」など、くらし応援のとりくみを強めました。

《インターネットやギフト事業》

新・eフレンドの全会員での安定稼働と機能強化をすすめました。ギフト事業の準備をすすめました。

《店舗事業》

宅配事業と連携して取引先の見直しを行い、仕入条件を改善しました。

## 第2号議案

**2010年度事業計画・収支予算案 決定の件**

《品質保証体系の再構築・ブランドの再形成》

新たな品質保証体系の実践と継続的な改善強化、商品検査センターの開設、広報・リスクコミュニケーションの推進を図ります。

《宅配事業》

「くらし応援」などの組合員の暮らしを守るための企画の強化、商品構成と企画・紙面の改善・強化、生鮮分野の強化などをすすめます。

《インターネットやギフト事業》

eフレンド会員登録の拡大や利用率アップのとりくみを支援します。コープきんぎでのギフト事業の共同化を開始します。

《店舗事業》

加工食品・菓子分野の品揃えと企画のレベルアップ、仕入条件の改善、日配分野と畜産加工分野の共

同仕入、会員生協間連帯の支援などをすすめます。  
《商品開発・商品調達》  
商品の開発・改善、商品調達ルートの開拓、「組合員の声」の実現と組合員参加の拡大をすすめます。食料自給率の向上や環境配慮のとりくみについて検討します。

## 第3号議案 役員選任の件

全城区分理事 4名、会員区分理事 14名、全城区分監事 5名の選任を行ないます。

## 第4号議案 役員報酬決定の件

役員の間報酬総額を議決します。

## 第5号議案 定款の一部改定の件

役員任期の変更、酒類販売媒介免許取得に伴う事業の追加などを議決します。

## 第6号議案 役員選任規約の一部改定の件

役員を推薦する機関(小委員会)の変更を議決します。

## 第7号議案 議案議決効力発生



# 「09年度第4回組合員理事懇談会」を開催しました。

4月15日、チサンホテル新大阪において「09年度第4回組合員理事懇談会」を開催しました。



元木理事長から、開会のあいさつと併せて、小売業の状況(百貨店・大手スーパー、ローカルスーパー)、09年度生協の供給高の状況(全国、きんぎ会員生協)、経済情勢、品質保証(餃子事件報道、品質保証体系の執行、商品検査センター開設)、MD改革(組合員への情報提供、世代別・地域性への対応、原料調達)、CO-OP商品(共同事業契約、全国共同開発商品)、エリア共同開発商品(見直し改善、組合員参加)、ガバナンス、事業連帯のあり方について報告がありました。

上田常務理事から、第4四半期の事業到達と次年度への課題について報告し、ご意見をいただきました。門脇専務理事より、第7回通常総会議案に関して、会員から寄せられた意見及びQ&A、総会議案の補強・修正箇所について報告し、ご意見をいただきました。

宅配事業MD改革の具体化に関して、佐古統括

より、「年代別利用状況から見た、2010年度塩紅鮭・塩秋鮭商品配置」について、竹池マネジャより、「食品事業の売場と企画の改善」について、能地統括より、「非食品事業の売場と企画の改善」について報告し、ご意見をいただきました。

組合員理事懇談会のすすめ方について、ご意見をいただきました。

## いただいたご意見

①商品案内紙面の改善について

・4月から商品案内紙面が変わりました。組合員の声を活かされたと感じます。

・くらしのパートナーの紙面が見やすくなりました。「わかめのもどし方」などの的確な情報が入って良くなりました。生協らしくなったと思います。

・料理提案の写真を見て、思わず注文してしまいました。組合員の声を活かされているのが良くわかりました。これからも「声」を出していきます。



・同じ商品群でたくさん種類が企画されています。何が違うのか、「おすすめ」はどれなのか分かりません。買うときに選べる情報を提供してください。

・「くらし応援」で価格の安いときに買って、通常価格では買わなくなっています。1回安い価格で企画すると、組合員はその価格を待ち続けます。通常価格で利用していただくためには、商品の良さを伝えることが必要です。



②品揃えの改善について

・鮭の品揃え提案(2切れ、4切れの併売と世代対応)は、的を射たものだと思います。この仮説で検証してください。

・バンドル企画で、鮭の甘口と中辛を選べるようにしてはどうですか。子ども用、大人用と分けて注文ができます。



# 2009年度 品質管理レベルの向上に 努めました

① 新たな品質保証体系のしくみのもとで、新規商品取扱工場の点検、特定指定原料の点検、商品苦情の発生を減らすために品質管理向上のための点検をすすめました。職員の工場点検能力の向上のためにHACCP(ハサップ)研修会を開催しました。また、非食品分野の法令学習会を開催しました。

② 商品苦情情報の共有化を進め、クライシス情報の迅速な把握を図るため商品苦情対応システムの運用を2009年10月より開始しました。

③ 商品検査は、年間で1万1202品目1万7123検体を実施しました。新規商品検査で基準外になつた商品については、取り扱いを中止し、流通品検査で基準外になつた商品については、原因調査と対策を確認しています。



2009年度の商品検査実施状況

検査区分	品目数	検体数	基準外数	
新規商品検査	微生物検査	1,984	7,627	23
	食品添加物検査	583	608	0
	輸入加工食品残留農薬検査	82	90	0
	加工食品アレルギー検査	185	185	0
流通品検査	加工食品畜種検査	1	1	0
	CO・OP商品微生物検査	3,259	3,259	49
	NB商品微生物検査	4,527	4,527	57
	中国製品残留農薬検査	202	202	0
農産物残留農薬検査	379	379	4	
合計	11,202	17,148	133	

※商品検査の判定は、自主基準に基づいております。基準外であっても商品の安全性に問題はありせん。

# 「コープきんぎ 商品検査センター」を 開設します

(7月稼働予定)

2010年7月の開設にむけて準備をすすめています。大阪いずみ市民生協の新・商品検査センターを「コープきんぎ商品検査センター」として共同利用します。

「コープきんぎ商品検査センター」は、コープきんぎの品質保証体系の中核施設と位置付け、遺伝子組み換え作物検査、抗生物質・抗菌剤検査、米品種検査など検査機能の強化を図ります。また、組合員や職員が「食の安全」を学ぶ場としての機能を強化します。

eフレレンズ会員登録者に新商品検査センターの愛称を募集し、「コープ・ラボ」に決まりました。



# 「第19回商品開発組合員懇談会」 が開催されました

2010年2月10日、おおさかパルコープ本部にて「第19回商品開発組合員懇談会」が開催されました。

全体会では、第3四半期までの事業到達と2010年度の方針と課題、コープベーシックシリーズの展開について報告をおこないました。参加された組合員から低価格シリーズに加え、品質・美味・環境など生協ならではのこだわりや独自化をすすめてほしいという意見をいただきました。

きんぎ共同開発・改善商品、コープベーシックシリーズ、春の新品や重点商品など60品目の展示試食を行い、メーカーとの交流を深めました。分散会では「茶わんむし」の共同開発、「大きめ手作りえびフライ」の開発、よりすぐり企画の「厚切り魚の切身」をテーマに、商品化及び今後の品揃えに向けて意見交流を行いました。



コープベーシックシリーズが春にデビュー



凝固剤でこんなに違う！  
手作り豆腐の実験



松茸茶わんむしの具材比較  
(右が試作品、  
左は市販品)



全体会

## 毎月、寄せられた声に基づき、コープきんぎ内部で 「声の実現委員会」を開催して、実現のための検討を行っています。

2010年4月以降に  
企画される商品です。



商品案内の表記を  
改善します。

商品名	組合員の声	対応
国産ぎざみ青ねぎ 200g	企画要望や定期的な企画要望を、毎月、複数いただきました。	4月1回、6月2回、 7月4回に企画をします。
キリンフリーノンアルコール 350ml×24	ケースで企画してほしいとの要望を複数いただきました。	3月5回、4月2回、 4月4回でご案内します。
セファールE漂白剤入りの 簡易包装	セファールE漂白剤入りの簡易包装を作してほしいとの要望をいただきました。	6月1回(この回のみ、お1人 様1点の数量限定企画)より、 毎週企画します。
CO水の輪詰替用(袋) ケース	利用低迷により8月3回より休止していますが、リクエスト要望を複数いただきました。	6月4回より隔月でケース企画 を再開します。

商品名	組合員の声	対応
ほうじ茶ティーパック 192g(8g×24)	やかん等で煮出しする必要がある商品にもかかわらず、カタログに表記がないのはおかしいとのご指摘をいただきました。	5月1回の商品案内紙面から 「煮出しの場合：1パックあたり 1分」と表記します。

# 第2回「組合員の声研修」を開催しました

2010年2月17日(水)、大阪コロナホテルにおいて第2回「組合員の声研修」を開催しました。研修会には、コープきんぎ職員と会員生協の「組合員の声」担当者などあわせて75名が参加しました。

味の素冷凍食品(株) 商品開発グループ・立野哲史様より、マーケティング戦略の基  
本や、お客様の声から品質の改善を継続する努力の大切さ、品質管理、チェック体制の確立についての講演をいただきました。

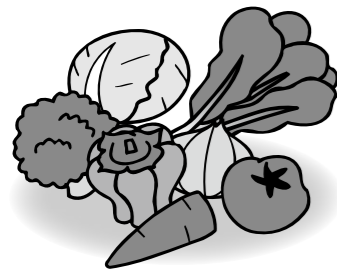
サンスター(株) 信頼推進部・木浪正樹様より、お客様対応と、お客様の声を商品改善に反映する取り組みについての講演をいただき、クレームの対応事例(良い事例・悪い事例)を具体的に報告いただきました。参加者からは、年1回〜2回の研修会開催や、生鮮品のクレームを対象とした研修会を開催して欲しいとの声が寄せられています。

## 2009年度の事業到達

### 宅配 食品事業、非食品事業

供給高・荒利益高・世帯利用高とも予算を達成できませんでした。

供給高は前年を維持できましたが、荒利益高、世帯利用高は前年を下回りました。



#### 《食品事業》

世帯利用高の低下が顕著になっています。とりわけ、年明け以降の前年比は、1月度 94.9%、2月度 95.7%、3月度 95.5%と大きく低下しています。

	2009年度実績	2009年度予算	2008年度実績	予算比	前年比
供給高(百万円)	166,179	170,140	165,633	97.7%	100.3%
荒利益高(百万円)	46,224	47,423	46,444	97.5%	99.5%
世帯利用高(円)	4,409	4,477	4,531	98.5%	97.3%

注) 数値はコープきんぎ7生協の合計です。

#### 《非食品事業》

日用消耗品の品揃えを拡大することにより、非食品の実利用人数は前年比 106.7%と大きく伸長させることができました。

	2009年度実績	2009年度予算	2008年度実績	予算比	前年比
供給高(百万円)	29,155	30,380	29,003	96.0%	100.5%
荒利益高(百万円)	7,994	8,471	8,079	94.4%	98.9%
世帯利用高(円)	674	696	686	96.8%	98.3%
非食品利用延べ人数	17,636,466	17,810,395	16,522,820	99.0%	106.7%

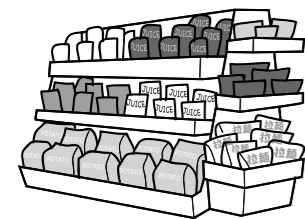
注) 数値はコープきんぎ7生協+コープ北陸の合計です。

### 店舗事業

予算を達成できませんでした。前年実績を下回っています。

共同仕入部門の供給高(百万円)

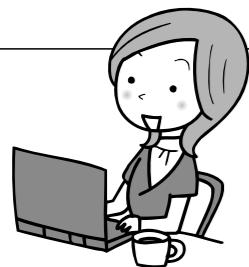
	2009年度実績	2009年度予算	2008年度実績	予算比	前年比
加工食品部門	7,241	7,342	7,422	98.9%	97.6%
菓子部門	2,602	2,773	2,632	94.2%	98.7%



### eフレンズ登録会員数

eフレンズ登録会員数は 257,150 人となり、前年比 119.5%になりました。

	2009年度実績	2009年度計画	2008年度実績	計画比	前年比
登録会員数(人)	257,150	301,760	215,109	85.2%	119.5%



### 参加者の感想

市場、顧客とのコミュニケーションが重要なことがよくわかりました。特に情報提供の重要性は、見習うべき点が多いです。

商品クレームは、対応の仕方  
で信頼を失ってしまう。初期  
対応の大切さを改めて認識し  
ました。

消費者には、情報が無いこと  
による不安があります。今後、  
求められる情報の公開をすす  
めていきたいと思えます。

現場から信頼される  
対応や回答をめざし  
ます。

