

# 東都生協の活動・事業に生かしていきます。

## ネット (WEB) 注文

- ネットでの登録商品のお休みや数量変更のやり方が分かりにくいので、もっとスムーズにしてほしいです。(八王子市/50代)
- ネット利用の友人が、カートに入れたまま注文決定の押し忘れがあった話をしていました。カートに残っていることのお知らせメールは難しいでしょうか。(小平市/50代)
- ネットに登録しましたが目も疲れるし、一度も使っていません。取り消したいと思っています。(杉並区/70代)
- ネット注文に賛成です。都合で注文を変更したい時便利です。注文商品の確認も簡単にできてありがたいです。(町田市/80代)
- パソコンで注文しています。注文内容がメールで届き、スマホでも見られるので、買い物時に二重にならずに助かります。(板橋区/60代)
- ネット注文は素晴らしい方法で気に入っています。(練馬区/90代)



インターネット注文の仕組みについて多くの組合員からご意見をいただいております。ネット登録者(利用可能)は、現在約54,000人ですが、実際のネット利用者は、約2万人です。スマホの普及に伴い、ネット登録のご案内を引き続き行い、組合員が使いやすい仕組みに進化させていきます。

## 組合員と関わる接点

- いつも決まったものばかり注文するため、たくさん入っているものや値段が高いものは少量にして試すことができれば注文するきっかけになると思います。色々な商品を知ってお気に入りを見つけたいです。(杉並区/30代)
- りんご、玉ねぎ、じゃがいもなどはサイズに差があり、使い勝手が悪いです。その都度コールセンターに電話をしますが改善された様子がありません。品質管理をもっと徹底してほしいです。(世田谷区/90代)
- 配達の人が微妙です。愛想がない。もっと配達時にPRをすれば、組合員も増えると思います。それくらい商品が良いです。(江東区/30代)
- 配達時間が遅くて困っています。午後4時~5時の間ですが、せめてあと1時間、できれば午後2時頃が希望です。(港区/60代)
- 1年の間に突然2度ほど配達員の方が替わりました。スタッフ配置や退職などはよくあることだと思いますが、初めて来られる時に、名前や担当が代わったことだけでも一声かけてもらえるとうれしく感じます。(川崎市/30代)



転居や生活環境の変化により、毎年1万人以上の個人宅配組合員が入れ替わっています。そのため、配達ルートの見直しを都度行わないと配達ができなくなる状況です。今後も配達担当者や時間変更の際に丁寧な案内ができるよう努めます。また、笑顔のあいさつを基本に「安心して気持ちよく利用できる」対応に取り組んでいきます。

## 食への不安

- 子どもが小さいため、オーガニック、JASマーク付の野菜や商品をたくさん取り扱ってくださっているのがありがたいです。(中央区/40代)
- TPPや種子法廃止による食の安全に対する不安があります。東都生協はこれらについてどんな対策をされているのでしょうか。(世田谷区/40代)
- TPPだけではなく、他の協定などもあり、輸入品がますます増えてくるので、食べ物においては特に心配です。今、そして未来の食のために「食の未来づくり運動」に期待しています。(日野市/50代)



東都生協では、国内農業の発展なくして、安全・安心な食を安定して手に入れることはできないとの立場で、産直・国産にこだわり続けています。主食である米や小麦・大豆加工品に関しても国産原料を使用した商品を配置し、60%以上国産原料を使用して製造している商品に国産応援マークも表示しています。食の不安につながる動きには、引き続き他団体と連携しながら反対の立場で取り組んでいきますが、私たちが望む姿(将来に渡って安全・安心な食を適正な価格で安定的に手に入れられる社会)に近づけるためには、消費者一人ひとりの選択が大きな力となります。そして、その輪を大きく広げる事が重要だと考えていますので、これまで以上に組合員活動と連携した情報の発信や仲間づくり、利用結集に力を入れていきます。

## 夕食宅配

- 息子夫婦からひとりぐらしの親へ、毎週1品、親の安否確認がてら商品を届けてもらうというような利用の仕方もあるでしょうか。(練馬区/50代)
- 夕食宅配は1回だけでは注文できないようなので、試みに毎週の配達時に1回分だけ利用できるようにしてほしいです。(世田谷区/70代)
- 年齢的に夕食宅配サービス向上に期待しています。(横浜市/60代)



2018年7月より週3食以上なら1回でも利用できるようになりました。また、親の安否確認を目的に、配食のお届け先を実家指定にして利用されている組合員もいます。引き続き、利用者の声を聞きながら、より利用しやすい配食サービスとなるよう努力していきます。

## サポート商品

- 「みのり・サポート」を利用してみましたが、欠品が続く時期があり、天候によっては必ずしも余剰が出るものではないことを知りました。(葛飾区/60代)
- 「フルーツ・サポート」の商品について。腐っていて、食べられないものが混ざっている時があります。天候被害などで、皮にキズがあるなどは承知の上で注文していますが、腐っていて食べられない状態には気持ちがへこみます。(狛江市/60代)
- 「グリーン・サポート」の取り組みは、食品ロスを減らせる上に思わぬ野菜のおいしさに出会うことがあります。(横浜市/30代)



サポート商品は余剰となった青果物を畑に残さないよう「もったいない」を形にした組合員の声から生まれた産地支援企画ですが、近年の高温や台風被害などの天候異常により“余剰”が発生しないことが多くなっています。しかし生産者にとって、サポート商品は安心して生産に取り組める心強い企画です。なお、東都生協新座物流センターで入荷時や袋詰め加工時の点検はしているのですが、外観上では判別できない内部不良については、気づかない場合があります。その年の天候や作柄により病虫害による影響で内部不良を起こすことがあるので、改めて、セット作業を行っている責任者・スタッフへの品質確認の徹底を図るよう指導するとともに、産地の作柄を聞き取りし、不良果の混入がないように努めていきます。近年の異常天候は安定した生産が難しい状況になっています。今後とも安全・安心の産直青果物を1品でも多くご利用いただき、生産者・産地の買い支えをお願いします。

## メッセージカード

- “野菜が新鮮でいい”農家さんの手書きのメッセージは気持ちが届くのでうれしいし、安心して食べることができ、応援する気持ちも芽生えます。(稲城市/30代)
- 産地・メーカーの方のメモが入っているのが、食物を身近に感じられて良いです。手紙のやり取りをしているみたいで楽しいです。(渋谷区/40代)
- これからも生産者と組合員の協力によって、より良い品質と、より良い価格の追求をしてほしいです。(あきる野市/60代)
- 生産者の方々のチョットしたお便り、調理の仕方などのレシピなど入っていて、心が和みます。すべておいしいです。(国立市/80代)
- 「新世代チャレンジプロジェクト」、東都生協を支えてくれる若い生産者の存在が心強いです。企画がある毎に注文しています。(足立区/60代)



「生産者カード」「産地メッセージ」を活用していただきありがとうございます。一部の産直産地では丹精込めて生産した野菜や果物をおいしく楽しく食べ、より産直産地を身近に感じられるように「生産者カード」を使用して情報配信もしています。産直野菜をお届けするだけでなく、消費拡大につながる簡単でおいしく調理する方法や「作り置き」などの情報も必要であると考えています。産地では「カード」の返信を楽しみにしていますので、引き続き叱咤激励の声をお出しください。

## 冷凍商品の充実

- 冷凍食品が充実していて、特に冷凍のスイーツがおいしいのですが、冷凍庫にストックできずに買い控えてしまいます。もう少しコンパクト包装してほしいです。(世田谷区/60代)
- 冷凍の惣菜で、歯茎で噛める~さらにもう少し柔らかいものなど高齢の母の介護食の一部として利用したいです。(冷凍食品でも良い)(杉並区/60代)
- 子どもの離乳食に使いたいので、冷凍のカット野菜などがあると嬉しいです。(板橋区/20代)



介護食にも使える柔らか食品は、隔週企画の頁「悠遊生活」で取り扱っています。WEB(ネット注文)では毎週注文できるようになっています。また、離乳食用の野菜は、カットタイプではなくペースト(冷凍)のものですが、隔週企画の「kawaiiina」にて企画していますので、ぜひご利用ください。

