

つながりづくり

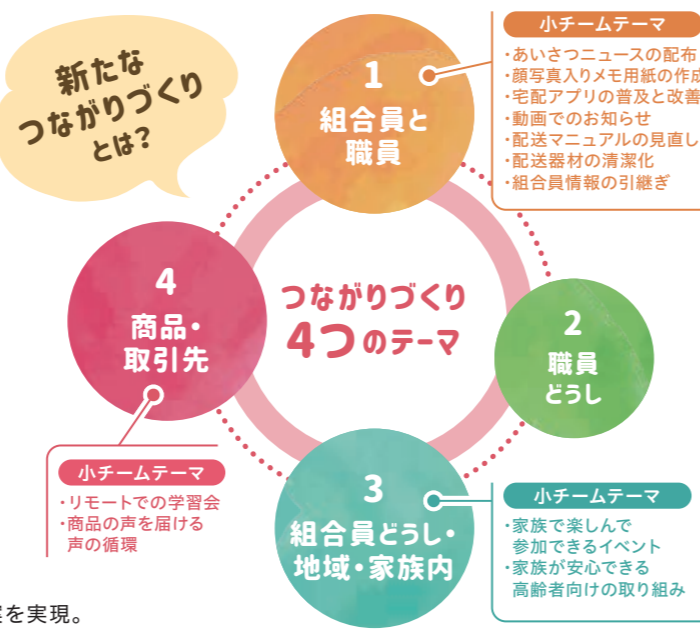
コロナ禍で人と顔を合わせてのコミュニケーションがとりにくくなった2020年より、コープいしかわでは「新たなつながりづくり」プロジェクトを立ち上げました。組合員と職員と一緒に考え、実施したさまざまな取り組みを紹介します。

【2020年度】

コロナ禍でのコミュニケーション不足に問題意識を持つ配送センターの若手職員10名でプロジェクトを結成。組合員の声を読み込み、意見交流をする中で4つのテーマ・26の具体化案を考えました。

【2021年度・2022年度】

配送センター職員と組合員理事が参加する10の小チームで具体化案を実現。



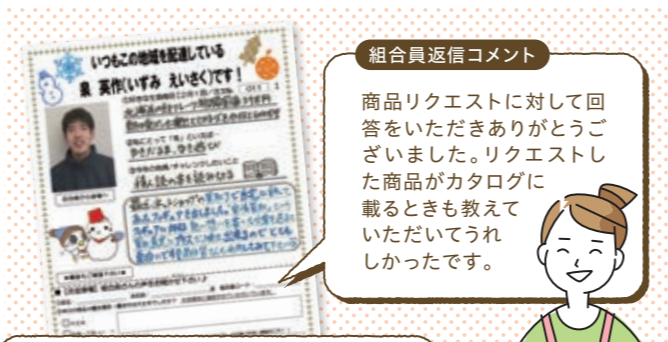
組合員と職員

あいさつニュースで顔と名前が分かる安心感

配送を担当している職員の顔写真と好きな商品、最近の出来事などを掲載して季節ごとに配布しています。組合員が記入する「返信欄」には、自分の好きな商品の話題や厳しい気候の中配達する職員への気遣いの言葉が寄せられています。毎回3,000通を超える返信が。双方向のつながりが広がっています。



地域担当者とは普段お会いできないけど、定期的に配布されるニュースで顔写真とコメントに元気をもらっています。(秋の総代会議感想より)



組合員返信コメント

商品リクエストに対して回答をいただきありがとうございました。リクエストした商品がカタログに載るときも教えていただいていたのでうれしかったです。

コミュニケーションのひとつに

お会いしたときにも「ありがとう」と言ってくれました。返信欄にも書いて伝えてくださって心のつながりを感じました。普段会えない方でもあいさつニュースを通してつながりを感じてもらえたらと思います。



※3月現在

組合員と商品・取引先

「我が家のつばやき」や「振り返りシート(地域担当者の日報)」で寄せられた商品に関する暮らしの声を取引先に届けています。取引先からの返信コメントをおすすめ情報便で紹介し、組合員と取引先とのやりとりが広がっています。

ある日の配送で...

「具たっぷり豚まん」をお試し価格のときに注文してとてもおいしかったので、最近5個入りのも買ってよ！島田さんにおすすめてもらってハマっちゃった♪



この会話をお伝えしました！

おすすめチラシ作って良かった～♪

組合員

この豚まんは開発から30年近く組合員さまにご愛顧いただいております。組合員さまの声でノントレーにしたり、具材から乳・卵のアレルゲンを抜くなどしたりして進化してきました。2022年9月からは生地を改良してよりふっくらしっとりになりました。これからもお声を大切に組合員さまの笑顔を描きながら製造してまいります。



ありがとうございます。組合員さんにお伝えします♪



※3月現在

組合員どうし、組合員と地域や家族

家族で楽しんで参加できるイベント 「4コマ漫画でオチを叫ぶ～コープあるある!～」

コープの宅配を利用する組合員にとっての「あるある」を4コマ漫画にし、4コマ目のコボ丸のセリフを募集しました。2,156作品が応募され、配送センターや組合員が参加する会議で投票し受賞作品を決定!



みんなで考えた企画

小チームの皆さんと企画の立案から作品の選考まで関わらせていただきました。企画の段階では、各配送センターの小チームメンバーと4コマ漫画の内容や選考するにあたっての基準、ポイントの配分など、細かい部分まで時間をかけて議論を重ね、完成させました。



※3月現在

緊急連絡先登録サービス

配送時の異変や困りごとについてご家族などに知らせることで組合員、ご家族に安心していただくことが目的。登録された連絡先へ今後の対応の相談や判断のお願いをする窓口とします。これまで夕食宅配事業で実施していたサービスを宅配事業全体へ拡大しました。



登録はこちらから



離れて暮らす家族の安心に

私自身、両親と離れて暮らしているのですが、電話での何気ない会話だけでは日々の変化に気付けないことも。小チームでの意見交流の中では日頃、暮らしを支えてくださっている配達担当者さんだからこそ気付く変化もあるのでは...と感じました。「見守っている人が自分以外にもいる」ということは離れて暮らす家族にとっての安心にも繋がります、ありがたいなあと思います。



高齢組合員と家族が安心して暮らすつながりづくりを進める小チームには、地域担当者、組合員理事に加え福祉事業の職員も参加しました。

2023年度に進めること これからもつながりを育みます!



高齢組合員の不安解消をめざして総合相談窓口を検討します。



宅配事業と訪問介護事業が連携して、安心して暮らす仕組みをつくります。



家族で楽しんで参加できるイベントをみんなで考えて実施します。



免許返納などで買い物にお困りの方の力になれるように行政や社会福祉協議会などと協力していきます。

あいさつニュースの配布などはもちろん、さらにつながりを深めて広げる取り組みを進めていきます。