

3

商品苦情・事故の教訓や組合員の声を商品改善に活かします

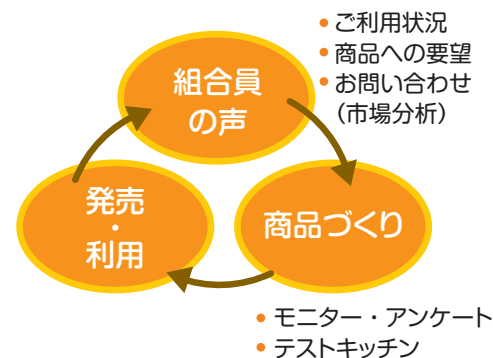
商品苦情・事故の教訓や組合員の声をもとに商品を開発・改善します。組合員の声をまとめ、毎月対応を協議する仕組みを作りました。その結果改善された商品について、ホームページなどで報告しました。商品に関するさまざまなリスクについて積極的に伝え、リスク・コミュニケーションをはかっています。

共同開発商品の品質管理レビュー（発売6か月後の品質評価）

会員生協とともに共同開発商品に関する品質管理レビューを実施しました。対象商品429品目について、発売後6か月間の商品苦情・事故の発生状況、工場点検と商品検査の結果などの情報をもとに、単品ごとに商品の品質を評価しました。問題がある場合には今後の改善課題について会員生協と相互に確認をし、次の品質管理レビューで対応状況を報告しています。

組合員の声の活用

組合員モニター制度を有効に活用して、組合員のニーズに合ったコープ商品の開発・改善をしています。また、組合員の声や苦情に関する品質協議を毎月実施し、声に応えたコープ商品づくりに積極的に取り組みました。組合員モニター制度を活用したり、組合員の意見・要望を反映したりした商品は、2010年度の開発品目の中で30%を超えました。



コープ商品サイト

日本生協連ホームページのコープ商品サイトを2010年6月に公開しました。2011年3月現在コープ商品サイトは38会員生協で活用され、毎月平均17,047人が利用しています。コープ商品事業における組合員参加を特集したコーナー「コープ商品わいわいラボ」を2010年12月に新設し、全国各地で行われるモニターや商品活動の様子を定期配信しました。



コープ商品サイト「コープ商品わいわいラボ」
URL <http://goods.jccu.coop/feature/labo/>

コープ商品通信

コープ商品について会員生協の総代向けに情報提供する「コープ商品通信」を年2回発行しました。コープ商品の品質についてわかりやすく伝えるため、工場点検や商品検査、苦情による品質改善事例を紹介しました。

全国組合員商品委員会

「CO・OP商品の組合員参加とコミュニケーションのあり方に関する提言」を受け、各地の生協の組合員理事が参加する全国組合員商品委員会は、組合員の声をCO・OP商品事業に生かすための政策論議や商品開発・改善に関するガバナンスの機関として位置づけました。2010年度は4回の委員会を開催し、CO・OP商品政策などの報告とその協議、組合員参加の状況の報告、各委員生協の組合員が参加する商品委員会の報告などを行いました。

「第11次中計 コープ商品の安全・品質向上計画」の取り組み

日本生協連は、2008年1月のCO・OP手作り餃子重大中毒事故などを受け「品質保証体系の再構築」に取り組んできました。

原材料の段階から組合員に商品をお届けするまでのフードチェーンの管理の強化と、組合員の苦情情報などから事故の予兆を把握し被害拡大を防止する仕組みを整備しました。

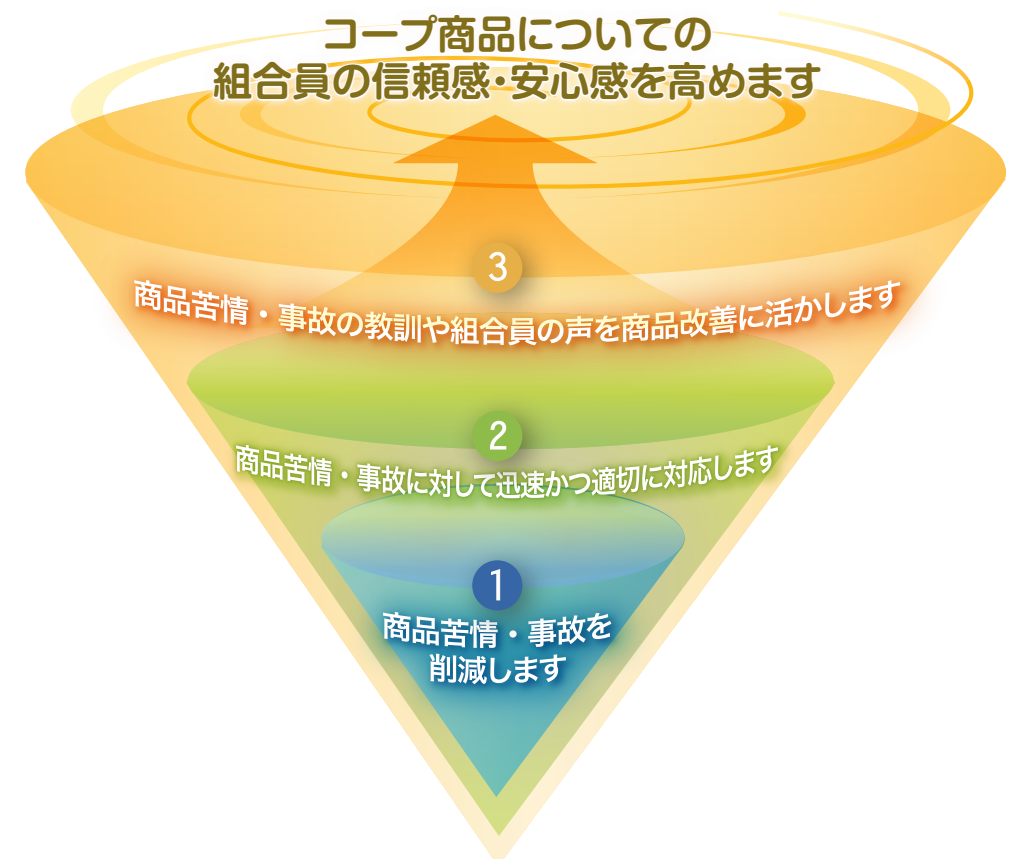
・「コープ商品の安全・品質向上計画」とは？

「品質保証体系の再構築」でつくった品質保証システムをきちんと運用し、コープ商品の安全・品質をさらに向上させるため、2010年度より名称を「コープ商品の安全・品質向上計画」として、日本生協連・会員生協・取引先・製造者と共同で取り組んでいます。

組合員や社会に対して、商品に関するさまざまなリスクについて伝え、「双方向で」「何度でも繰り返し」「正直・公開・誠実」を大切に、積極的にリスク・コミュニケーションをはかります。

・「コープ商品の安全・品質向上計画」の重点目標

コープ商品についての組合員の安心感・信頼感を高めるために、以下の3つの重点目標を掲げます。



1

商品苦情・事故を削減します

商品苦情・事故をなるべく起こさないようにします。2010年度は設計や製造段階での問題による商品トラブルを前年比約80.5%に削減しました。また、商品苦情・事故の中から特に注意が必要なものを46件選定して、改善後も苦情の発生状況を監視することで、是正・改善の有効性を評価しました。

CO・OP 商品における化学物質のリスク管理に関する政策検討委員会

食品中の化学物質に関する政策を整理して、日本生協連の食品添加物などの品質基準を見直すことでリスクに応じた管理を強化します。政策検討のため、理事会専門委員会を設置し、2010年12月21日第1回委員会から論議を開始し、2012年5月理事会で報告をする予定です。

原材料管理

原材料の偽装を防止し、けん制効果を高めるために、原材料をリスクに応じて分類し、段階的に管理内容を強化する仕組みを作りました。表示に産地などを明記した「特別管理原材料」は、2010年度に1,430品の点検計画をたてて取り組みました。特に偽装リスクの高い商品は「最重要特別管理原材料」とし、試みとして2010年度は47工場の抜き打ち点検を実施しました。

工場点検

製造工場の評価に基づいて年間計画を作成して点検をしています。その中で、継続的に訪問して改善を行う工場を決め、重点的に工場点検をしています。2010年度は26工場選定し、取引先と共同で品質改善に取り組んだ結果、当該工場の製造品での苦情発生件数（製造段階に原因のあるもの）を前年比59.5%まで減らすことができました。



工場点検

商品検査

リスクに応じて検査対象と検査項目を選定し、年度計画を立てて検査をしています。検査で問題が発見された場合には、確実に改善しています。



商品検査

食品防御

食品防御のための社会システム構築に協力するために、厚生労働科学研究食品テロ研究班に参加しています。原料産地や製造工場、倉庫や販売現場での食品防御の現状を評価し、今後の対策を検討していくためのチェックリストの研究を行っています。また、製造や流通上での食品防御対策の研究をしています。

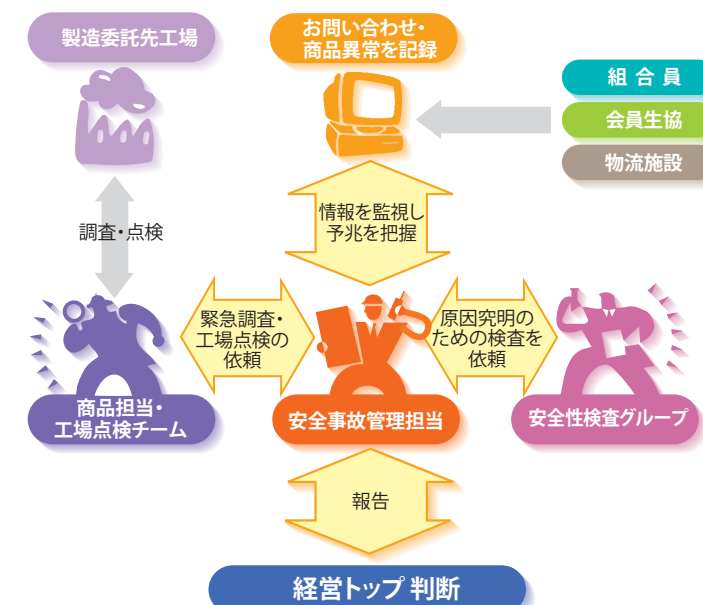
2

商品苦情・事故に対して迅速かつ適切に対応します

商品苦情や事故の情報を収集・監視しながら重大事故の予兆を見逃さず、初期判断を適切に行い、事故の拡大防止につとめています。商品苦情・事故の発生時には、正直・公開を原則として適切に対応しています。また、日本生協連で苦情を受け付けてから回答までの日数の削減に取り組みました。

予兆把握のレベルアップ

商品事故の予兆を生協全体で把握するために、組合員からのコープ商品へのお問い合わせ・苦情情報の共有化を進めてきました。2010年12月には、専用の管理システム「クイックプロ」により、コープ商品の苦情の85%の情報が連携されました。さらに、物流トラブルのデータやNB商品（一般メーカーの商品）や会員生協での商品事故についても情報提供を受けるようにしました。



苦情品検査

苦情の原因把握のために苦情品検査や緊急工場点検をしています。2010年度は苦情品検査のためのガイドラインを作成しました。検査項目や緊急対応体制の拡充、迅速検査法の確立に取り組んでいます。

お問い合わせ・苦情対応の改善と会員生協との共同化

組合員の満足度を向上させるため、苦情への回答日数の短縮に取り組みました。組合員への回答日数が、2010年度は、平均6.43日（前年比▲0.63日）になりました。また、会員生協と協力してお問い合わせ・苦情対応を見直して、迅速性や的確性の改善に取り組んでいます。2011年2月からコープネットと共同で、苦情受付・一次判断・回答作成を実施しています。

クライシス対応

商品事故が起こったときに生協間で連携して対応するために、会員生協とともに、危機管理研究会を年3回開催しました。2010年11月27日にクライシス演習を実施し、クライシスマニュアルを改善しました。

商品開発から食卓までの管理

事故の予兆を捉え被害拡大の防止

