商品の安全・品質に関するコミュニケーションを強化する

● 携帯サイトを立ち上げました

コープ商品サイトの携帯版を設置し、QRコードによって商品の情報やQ&Aが見られるようにしました。コープ商品サイトのアクセス数が前年比160%を超えました。





■ 1990 M 0 4 20 PM 0 4 7 章 EM 0 20 A M 0 4 7 章 EM 0 20 A M 0 4 7 章 EM 0 20 A M 0 4 7 章 EM 0 20 A M 0 2 A M

商品サイト携帯版Q&A

****** 商品検査センターのホームページを リニューアルしました



URL http://goods.jccu.coop/kensa/

\$\$ CO・OP商品のリスク管理の方法の変更に関わるリスクコミュニケーションをすすめています

「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」を設置して、会員生協とリスク管理を見直してきました。管理方法の変更を伝え組合員と一緒に食品の安全について考えるためのツールとして、パンフレットやDVDなどを作成しています。

5

食品防御への対応を強化する

** 厚生労働科学研究食品テロ研究班に参加しています

食品防御のための社会システム構築に協力しています。食品製造工場や物流設備での食品防御の対策に関するチェックリストの研究や、食中毒などの発生の予兆把握のための調査をしています。2011年度末までの活動報告をまとめているところです。

6

食品放射能汚染問題への対応を強化する

**わかりやすい情報提供を国に求めています

行政要請を3回行い、基準値に関するパブリックコメントを1回提出しました。

■ 検査体制と情報のネットワークを確立しています

会員生協、メーカー・生産者と協力をして自主検査を実施しています。 2012年2月に2台目のゲルマニウム半導体検出器を導入しました。検査結果を体系的にまとめてホームページで公開しています。

770.07

ゲルマニウム半導体検出器

摂取量調査を全国で実施しました

** 組合員が知りたい情報を提供しています

福島県での学習会に合計20回の講師派遣をしました。20,000件を超える組合員からのお問い合わせに回答したり、ホームページで情報提供したりしました。また、会員生協での学習ツールとしてQ&Aを作成しました。全国生協商品検査研究会で検査手法の研修をしました。

東北、関東甲信越、愛知、福岡の生協の協力を得て、放射性物質の摂取量調査を実施しました(合計237件)。

URL http://jccu.coop/topics/radiation/

日本生活協同組合連合会 事業企画室 事業広報 E-mail: goods.kouhou@jccu.coop

E-mail . good 2012年4月



「コープ商品の安全・品質向上計画」の取り組み

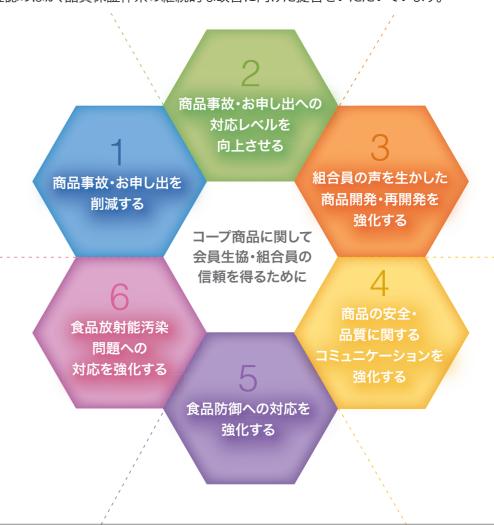
日本生協連は、品質保証システムをきちんと運用し、コープ商品の安全・品質をさらに向上させるため、「コープ商品の安全・品質向上計画」を、会員生協・取引先・製造者などと共同で取り組んでいます。

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

コープ商品の品質管理体系で、原料から製造・流通・消費までのフードチェーンの管理を強化します。 あわせて、食品放射能汚染問題などの社会状況の変化に対応するために、毎年、目標を見直しています。 コープ商品に関して会員生協・組合員の信頼を得るために、下記の6つの重点目標を掲げています。

日本生協連の品質保証の取り組み状況を評価するために、外部専門家や有識者を主体に構成する「品質保証評価委員会」を設置しています。「コープ商品の安全・品質向上計画」の目標設定や取り組み 状況の確認のほか、品質保証体系の継続的な改善に向けた提言をいただいています。



コープ商品の品質保証体系の全体フロー 原料から製造・流通・消費までのフードチェーンを管理しています

商品開発から食卓までの管理 **商品の改善に取り組んでいます** 組合員のお問い合わせ・お申し出などから 商品の設計 原材料の管理 試作と初回生産 試作品と初回生産品 商品のリスクを想定 原材料を決定しリス し、商品の仕様を決定 で仕様を確認します クに応じた検査や点 します 検を行います 🌞 商品の生産 定期的な検査や工場点 検で品質を確認します 11 " 11 11 " 11 11 " 11 組合員へお届けする 商品の安全や品質に関 組合員の声から商品事 故の予兆や改善課題 するわかりやすい情報 まで商品を管理します を提供し、双方向のコミ をとらえます ュニケーションを 強化します

事故の予兆を捉え被害拡大の防止

商品事故・お申し出を削減する

設計や製造段階の問題を原因とする商品トラブルが前年比85%以下に減少しました。 重点的にお申し出削減に取り組んだ工場のうち63.6%の工場が削減目標を達成しました。

原材料管理

原材料の偽装を防止するために、363工場、1,072商品の原材料点検を実施しました。特に偽装リスクの高い商品に関して50工場の抜き打ち点検をしました。

丁場点検

製造工場の評価にもとづいて工場点検を実施して、問題点を改善しました。会員生協と連携して、工場点検を実施したり、工場点検結果や工場に関する評価を情報共有したりする取り組みを開始しました。

□ リスク管理

原材料・包材・製造工程・物流・使用などのそれぞれの段階で考えられるリスクを 想定して必要な対策をしています。

冷凍餃子中毒事故の経験を風化させない月間

●2012年1月21日~2月20日

2012年1月30日に、田井副会長・ちばコープ理事長の学習講演会を開催しました。

事故の渦中にあった会員生協の状況や組合員の思いを受け止め、事故の影響と生協の社会的責任について理解を深めました。



学習講演会
「冷凍餃子事故の経験を忘れないために」

2 商品事故・お申し出への対応レベルを向上させる

会員生協と共同して、お申し出受付時の対応や回答内容などに対する組合員の満足度アンケートを実施しました。

□ クライシス対応

会員生協と「危機管理研究会」を年4回開催しました。危機対応の連携強化のために、 外部講師による講演会や実践報告にもとづく協議をしました。

お申し出受付から回答までの日数削減

お申し出受付から回答までの平均回答日数が前年を上回る傾向が見られたため、その対策として、取引先と協力して原因調査や回答作成の方法の見直しをしました。

お申し出品検査

お申し出の中でも、体調不良などの重大なお申し出の場合、何よりもすみやかに原因を特定することが求められます。どんなお申し出のときにどんな検査をするのかをガイドラインとしてまとめました。迅速に原因物質を特定する検査法の研究をしました。

3 組合員の声を生かした商品開発・再開発を強化する

会員生協と連携して、組合員の声・意見・要望の分析を行い、 商品の開発改善に生かす取り組みを強化しました。

同商品開発の組合員参加

組合員モニター制度を活用して、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。組合員モニター制度や組合員の声を活用した商品は、2011年度下期の開発品目の中で40%を超えました。

□ 組合員の声の活用

組合員の声にもとづいて商品改善した商品を、各地の会員生協の組合員理事 18 名が参加する「全国組合員商品委員会」で報告しました。組合員の声にもとづいて改善した商品はこの2年間で424件でした。

□ 声にこたえたコープ商品ファイルの作成

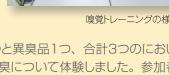
声にこたえた商品の改良の様子を伝えるための紹介 シートを100品作成しました。

品質保証活動での会員生協やとの連携・共同化

●2011年11月30日~ 12月1日 お問い合わせ·苦情担当者交流会

「腐ったにおいがする」「すっぱいにおいがする」「薬品臭がする」というようなお申し出があったとき、正常品とお申し出品のにおいの比較ができれば適切な対応ができます。そのために嗅覚トレーニングが必要です。

まず10種類のにおい (薬品臭、腐敗臭、防虫剤臭、シンナー臭など)を



順番にかぎ、においを体感します。そして異臭判定トレーニングは、正常品2つと異臭品1つ、合計3つのにおいをかいで異臭を感じるものをひとつ選びます。今回は防虫剤臭、消毒臭、カビ臭について体験しました。参加者から「難しい異臭お申し出対応のヒントを得た」と好評でした。