

特集

生協をより便利に利用できる 宅配・店舗のサービス

「日本の生協の2030年ビジョン」で目指す「生涯にわたる心ゆたかな暮らし」では、
家族のあり方や働き方などの変化に対応するため、
生協の宅配や店舗の事業が一人ひとりの暮らしに寄り添って、
誰もが生涯を通じて利用できる事業をつくり上げることを目指しています。
本特集では、生協の宅配・店舗事業で行われている、
組合員一人ひとりの生活に合わせてより便利に利用できる
サービスの事例を紹介します。



P.8 コープやまぐち

地域の拠点で組合員が商品を受け取る
「コープステーションハウス」拡大中！



いばらきコープ P.10

店舗駐車場での商品受け取り(ドライブスルー)で
顧客満足度の高いサービスを目指す



P.5

コープきんき事業連合

組合員の生活の一部となる存在を目指す
宅配注文アプリ「ニコリエ」

店舗駐車場での商品受け取り(ドライブスルー)で顧客満足度の高いサービスを目指す

いばらきコープは、インターネットから注文した商品を店舗の駐車場で受け取れるコープドライブスルーを2020年10月からコープ水戸店で開始した。利用者が車に乗ったままで注文した商品を受け取れることが好評だ。このサービスを始めた経緯と成果を取材した。

ネットで注文した商品専用の駐車場で受け取る

コープドライブスルー(以下、ドライブスルー)は、組合員がインターネットで注文した商品を店舗の職員が店内の売場から集荷・梱包し、指定の時間に訪れた組合員に渡す仕組みだ。サービスを利用するには生協への加入とは別に利用会員としての登録が必要だが、利用時に手数料などはかからない。

このサービスを始めた経緯について、店舗事業部 担当課長の藤澤亮太さんは次のように語る。

「2020年1月に研修でアメリカを訪れた際、ネットから注文した商品が店頭で受け取るピックアップサービスが人気で、各小売チェーンが力を入れていることを知りました。国内の新型



店舗事業部 担当課長
藤澤亮太さん

コロナウイルスの感染拡大に伴い、新しい買い物スタイルの提供を検討する中で、人との接触が少ないドライブスルーを導入しようと考えました。コープ水戸店で実施することになったのは、県内4店舗の中で、試験的な取り組みを担う店舗とされているからです。また、インターネットの注文システムについては、コープみらい(本部・さいたま市)で運用しているコープデリ連合会のネットスーパーのシステムを共用することができました」
ドライブスルーを始めるにあたり、



商品の注文はコープデリ連合会のネットスーパーサイトにアクセスし、利用店舗で「コープ水戸店(ドライブスルー)」を選択する。

駐車場の一部をひさし付きの専用受け取りスペースに変更し、専任のパート職員も雇用した。会員登録は、店舗周辺地域へのチラシ配布や近隣にある茨城県庁生協の食堂入り口でのポスター掲示、ネットスーパーのWebサイト上での動画紹介、地元ラジオ局での提供番組内での宣伝など積極的に周知を図り、21年5月末現在で346人となった。

利用者との会話で細かいニーズに対応する

商品の受け取りが可能な時間は12時から20時までで、2時間ずつの時間帯に区切っている。利用する組合員は、30代から50代が中心。注文が入るのは、前日の夜から当日の午前中が多く、12時から18時までの各時間帯に受け取りを希望するケースが多い。週当たりの利用は40件〜50件だが、客単価は3,600円と、コープ水戸店の来店客単価の2,200円〜2,400円を上回る。特に利用が多いのは土曜日で、客単価は6,000円を超えるという。

パート職員の山口美穂さんは、利用者の反応について次のように話す。



コープ水戸店 ドライブスルー
パート職員 山口美穂さん

※1 コープデリ連合会(本部・さいたま市)の会員生協は、コープみらい、いばらきコープ、とちぎコープ、コープぐんま、コープながの、コープにいがた、コープクルコ(新潟県)。

※2 スマホで右の二次元コードから紹介動画にアクセスできます。





コープ水戸店 ドライブスルー
パート職員 糸野佳恵さん

「商品受け渡し時に利用者と話ができるので、例えば車のどこにどのよう積み込めば良いかが分かり、作業がスムーズに行えるようになりました。また、注文締め切り後に利用者から『商品を追加で注文したい』との依頼を電話で受けることもあります。私たちの顔を利用者の方が知っているため、気軽に申し出てくれるようです」とパート職員の糸野佳恵さんは話す。

「注文時の備考欄に記載された『保冷

たまま商品を受け取れることや、あらかじめ家族が注文した商品を夕方にかが受け取れることが便利だとよく聞きます。また、店内を買い回ることが体力的に難しいために利用している方もいます。その他には、レジに並ばずに商品を受け取って帰れることに利便性を感じている方も多いです」



売場からの商品集荷は、コープデリ連合会のネットスーパーのシステムを活用している。

用のドライアイスをもめに入れてほしい」といった要望にもパート職員が柔軟に対応しています。このような利用する組合員のニーズやお好みの商品などをデータ化することで、満足度を高

めていきたいです」(藤澤課長)

ドライブスルーだからできるサービスの確立を目指す

商品の注文は、コープデリ連合会のネットスーパーサイトから行うため、ネットスーパーへの要望も寄せられているという。また、仕事帰りに商品を受け取って帰れることから、企業や工場が多いエリアに位置する他の店舗へのドライブスルーの導入についての期待も高い。しかし、現時点ではこのようなサービスの拡大よりも、コープ水戸店での登録人数を増やすことで利用件数を増加し、直接剰余の黒字化達成につながる安定的な運営をすることを優先したいと藤澤課長は話す。



ドライブスルー受け取り専用駐車場は、バックヤード通用口付近に設け、商品積み込み時に職員が雨にぬれないように、看板の裏側には雨よけのひさしがついている。

「納品書を渡す時など、短時間ですが利用者と対面で会話できる機会があるのがドライブスルーの強みです。そのことを生かして、取り扱う商品を見直すなど、サービスの向上に努め、ドライブスルーだからできる便利なサービスを作り上げていきたいですね」

現在も月に1回宅配チラシやメールマガジンなどで周知を図り、会員獲得に力を入れている、いばらきコープのドライブスルー。クーポン特典を付けた紹介キャンペーンなどを行いながら、よりきめ細かなサービスと安定した運営の実現を目指している。

(文 筑波君枝 / 写真 堀越麻衣子)