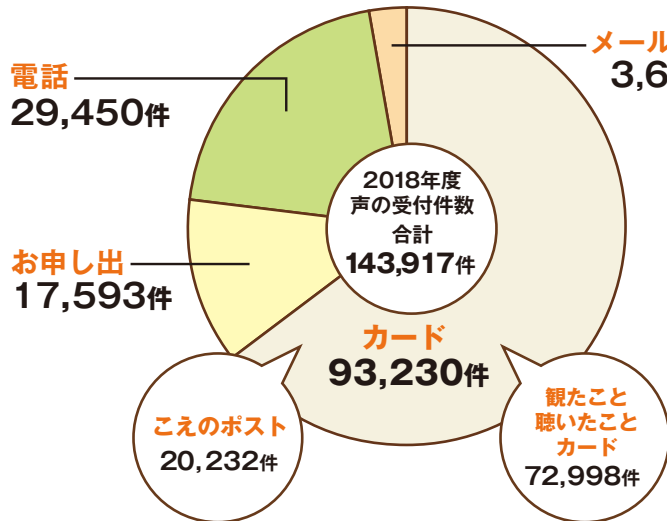


組合員の声レポート

組合員から寄せられる声は、年間**14.3万件**

コープでは、組合員の声を大切に、「電話」「メール」「カード」「お申し出」の4つの方法で承っています。



カードは、組合員が記入する「こえのポスト」と、コープの職員が組合員から聴いたり、観たりしたことを記入する「観たこと聴いたことカード」があります。



こえがかたちに

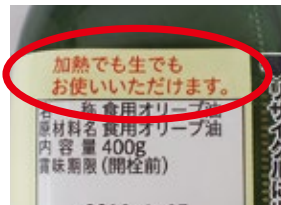
co-op **エキストラバージン
オリーブオイル 400g**



加熱せずにそのまま
使用してもいいのでしょうか？



実現

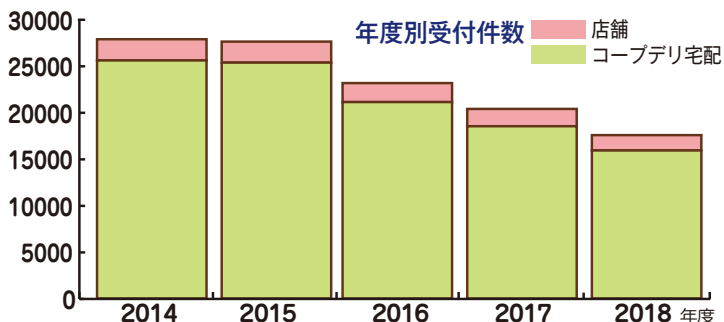


※200gのタイプもあります。

声を受け、加熱はもちろん、**生でも使用できることを表示**しました。
(コープのオリーブオイルに、順次同様の表示をしていく予定です)

お申し出とは

コープでは、組合員から寄せられる商品に関するご指摘を「お申し出」と呼んでいます。組合員の不安を受け止め、調査を行い回答します。



●お申し出の申告は年々減少傾向にあり、2018年度は2万件を切る件数でした。

ご存知ですか、こんな事例



「知らなかった」ことによる不安でお申し出になる事例も多くあります。組合員広報誌のQ&Aコーナーにお申し出の事例や実際の写真を掲載して組合員のみなさんへお知らせしています。

白菜の場合

Q 全体的に黒い斑点があります

A 「ゴマ症」と呼ばれる現象です。「ゴマ症」は、病虫害ではなく肥料の吸収量や、降水量・気温の変化によって起こることがあります。ゴマと呼ばれる黒い部分はポリフェノールによるもので、食味に問題は**ありません**。



●2018年度のお申し出と組合員の声の報告にコープクルコの数値は含まれていません。