



# 事前にご案内できていない 「欠品」「抽選企画」の 対応を行っている事について

組合員のみなさまには、カタログ等で事前にご案内する事無くご注文商品が欠品や抽選となり、お届け出来ない商品を多数発生させてご迷惑をおかけしております。今回どうしてこのようなことが発生しているかについてご説明させていただきます。

## Q1 なぜカタログで企画されている商品が届かないの？

理由1

緊急事態宣言発出、休校、ステイホーム、テレワークの呼びかけ等により多くの方がご自宅で食事をされる機会が増えています。食品を中心に特定の商品への利用が集中し、製造が間に合わず一部調達出来ない商品が発生しているためです。

理由2

新型コロナウイルスの世界的な感染拡大で、一部輸入品の調達が困難となっているためです。(雑貨分野、衣料品、加工食品や農産品の一部で発生しています。)

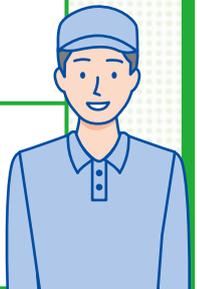
理由3

急激な利用増加により物流センターの集品作業が間に合わなくなることが予測されたため、急ぎよ一部商品を欠品として取扱い数量を減らす対応をとっているためです。



## Q2 なぜ突然「抽選企画」になってしまったの？

物流センターで対応可能な商品点数を超える注文が予測されたため、急ぎよ一部商品を「抽選企画」とし、物流の取り扱い量を制限させていただきました。抽選企画の対象となる商品と抽選点数の決定は、月曜日お届けの組合員のみなさまからお預かりしたOCR注文用紙の注文数から1週間分の注文点数を予測して行うために事前のご案内が困難となっています。



## Q3 どうして欠品や抽選になる可能性のある商品について カタログに記載がないの？

カタログは、配布する約1ヶ月前に掲載する内容が確定しています。その後印刷し、OCR注文用紙や他のチラシ等と一緒に袋に入れ、ご注文の1週間前に組合員のみなさまにお配りしています。そのため、例えば水曜日に「緊急事態宣言が発出されたから、来週の注文が増えそうだ!」と予測がついたとしても、すでにカタログがお手元に届いた後、もしくは印刷が終わったあとになりますので、間に合わない状況となっています。

1 <ご注文の約1カ月前>  
掲載内容確定・カタログ制作

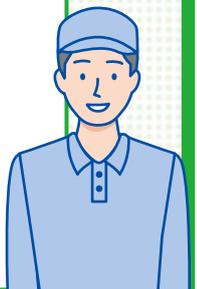
2 印刷

3 カタログ完成

4 カタログと注文用紙など  
と合わせて袋詰め

5 各地域の支所・センター

6 <ご注文の1週間前>  
カタログをお届け



## Q4 落選ばかりなのですが、抽選は公平におこなわれているの？

### ● 抽選方法について(例)

	宅配利用組合員 約315,000人				
各曜日の 利用人数の割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
	約19%	約20%	約21%	約21%	約19%



	当選数(各曜日の利用人数比率にあわせて配分しています。)				
限定数 1,000点の場合	190点	200点	210点	210点	190点

- 抽選方法については、ご注文いただいた方に対し、各曜日の宅配利用者人数の比率に合わせて当選数を配分しています。また、抽選は全て無作為の自動抽選で行われています。



## コープ宅配事業の現在について

新型コロナウイルス感染拡大の影響により大変多くの組合員のみなさまに宅配事業をご利用いただいております。緊急事態宣言発出後、さらに利用が広がり、4月5週では、前年比150%を超えるご注文を頂きました。

生協の宅配事業は、一定期間のご利用傾向より、あらかじめカタログで企画する商品のご利用点数を見込みながら商品の製造計画や、商品を組合員のみなさまにお届けするまでの物流の計画をつくり日々運営しております。通常の110%程度までは対応出来ますが、現在急激な増加により、物流センターが停止しかねない状況となっています。こうした状況の中、組合員のみなさまに可能な限り商品をお届け出来るように、「一部欠品」や「急ぎよの抽選」とさせていただいております。

### コープの宅配事業の流れ



通常 前年比110% → 対応可能

現在 前年比150% → 対応が難しい

「一人でも多くの組合員のみなさまに1品でも多くの商品をお届けしたい」という思いのもと、全力で取組んで参ります。現在、多くのご不便、ご迷惑をおかけしておりますが、何卒ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

