



宅配の現状と「欠品」・「抽選企画」の対応に関する重要なお知らせとお詫び(第2回)

組合員の皆様には、事前にお知らせできていない欠品、抽選企画についてたいへんなご不便・ご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。この間に多数のご意見・ご質問をいただいています。その中から多かったご意見・ご質問についてお答えいたします。また裏面では商品のセットをしている物流センターの現状について説明いたします。

Q1

野菜や果物などの農産品はスーパーでは欠品していないのに、なぜ生協の配達では欠品するのですか?

理由1

生協でお届けする国産の野菜や果物は、産地の生産量や出荷時期を事前に確認しながら、一定の数量見込みを立てて商品案内を作成し、ご注文をいただいている。このたびのコロナウィルス対策による自粛要請の影響により、たくさんのご注文をいただいた事で、産地の出荷量を大幅に超えてしまう農産物が発生いたしました。特に栽培自慢の農産物は、産地の生産量が限られているため、ご注文に応えられない状況になることが多くなっています。

理由2

輸入野菜やバナナなどの果物については、生産国でのコロナウィルス対策により、園地での労働規制や農産物の移動規制が発令され、日本の輸入量が大きく減少した事が商品のお届けに影響しています。

理由3



グループ別・個人別に仕分け作業を行う生協の農産物流センターの作業能力を大きく超えるご注文となってしまったため、一部の商品を欠品することで数量を制限し、対応をさせていただいている。

詳しくは裏面にて説明しています



欠品になる商品に関する事前のご案内について

お一人お一人の個別の「当選」「落選」については現在の仕組み上、配送時でのご案内となっていて大変ご迷惑をおかけしています。欠品・抽選の対象となる商品のご注文状況により選定を行っていますので、あらかじめ案内する事ができません。ただし、週ごとの欠品・抽選対象商品が決定次第情報をご利用の生協のホームページで掲示し、e-フレンズのメールマガジンにご登録の方へは配送日前にメール配信をさせていただいている。ご登録がまだの方は、この機会にご検討ください。

e-フレンズの登録はこちら



Q2

「お届け明細」に「ラクセンシマシタ」とカタカナで記載があるのは、不親切で冷たい表現に感じるので、改善できませんか。

●「ラクセンシマシタ」の表記について

抽選企画の商品は、当選の場合「トウセンシマシタ」、落選の場合「ラクセンシマシタ」とお届け明細で抽選結果がわかるようにしています。今回、急きょ抽選の対応をさせていただいたため、通常の抽選企画で使っている表記をそのまま活用させていただきました。異なった表記をするためには、システム改修が必要なため、すぐに対処することが難しい状況です。不快な表記となってしまっていることをお詫びいたします。



Q3

「お届け明細」に落選商品は金額が「0円」なのに欠品商品は金額が掲載されていて紛らわしいです。

●欠品商品の金額が掲載されていることについて

現在、月曜日のご注文状況が確定してから、欠品商品を最終的に確定させていただいている。それとは別のタイミングでお届け明細の作成を行っているため、欠品商品の情報をお届け明細に反映することができません。





Q4

高齢者を優先したり、配慮のある抽選はできませんか？



同様のご意見を多数いただきしております。私たち生協は色々な角度から検討を進めています。抽選はシステムで行っており、人為的な関与は行わない自動抽選のため、特定の方を優先するなどの操作をすることができません。ご意見にお応えできず、大変申し訳ございません。

Q5

なぜ欠品が発生するのですか？

下記のように、生協の宅配の仕組みは、数多くのメーカー・お取り引き先から商品を一旦、物流センターに納品いただき、グループ別や個人別に仕分けをする事で、決まった曜日に効率良く商品をお届けする事が可能となっています。

現在、新型コロナウィルスの感染拡大により、過去に無いほどのご注文をいただいている。そのため、一部の商品を欠品させたり抽選によりお届け数を絞ることで、物流センターの機能が麻痺し決まった曜日にお届けできなくなることを防いでいます。

物流センターの現状について

● コープぎふ・コープあいち・コープみえの物流センターについて

現在、私たちの生協には商品の温度別に物流センターが4ヶ所あり、約1,400人が働いています。各物流センターではメーカー・産地から受け取った商品を通い箱へセットし、各地域の配送支所・センターに出荷しています。現状、物流センターで集品できる通い箱の上限は約23万箱ですが、現在注文点数が増加しており、3月以降28万箱を超える状態が続いています。



● お約束の曜日に、商品を皆様にお届けするために

物流センターで通い箱にセットされた商品を各地域の支所・センターに納品し、その後組合員の皆様のもとにお届けしています。つまり、物流センターでのセット作業が完了しないと配達が開始できません。お約束の曜日に商品をお届けするため、やむなく「欠品」もしくは「抽選」とすることで、商品点数を抑制し、物流センターでの作業を制約時間内に収めています。



欠品を減らすために行っていること

現在、欠品を少しでも減らすために、「一部のチラシ・カタログの配布休止」「ご注文が殺到してしまう最安値等企画の休止」「お一人1点までのご注文に制限」「抽選でのご案内」などの対応を進めています。また、物流センターの人員増もすすめています。



私たちは生協職員として、組合員の皆様のくらしに少しでもお役立ちできることを目指し、私たち自身の健康管理にも十分気をつけながら、日夜業務をすすめています。今後も多くのご迷惑、ご不便をおかけすることもあるかと存じますが、この事態を皆様と一緒に乗り切るために、ぜひご理解・ご協力を引き続きお願いいたします。末筆ではございますが、組合員皆様とご家族の安全と健康を心より祈念しております。

