

## 組合員のニーズを事業化し喜ばれること ～移動店舗は生協の原点

阿部 慎二（いわて生活協同組合常務理事）

いわて生協の移動店舗「にこちゃん号」は、震災後、特に仮設住宅の「買い物が不便」の声にお応えしたいという思いから検討を開始し、組合員の募金や日本生協連をはじめ、全国の生協の支援により実現しました。2012年6月に1号車の運行を宮古市でスタートし、現在は4台で大槌・釜石地域、陸前高田・大船渡地域で75か所の仮設団地を中心に運行しています。

コースの編成にあたっては地元の組合員や社会福祉協議会と一緒に検討し設定しました。また、地元の商店もなんらかの被害にあっていることからそのご商売のじゃまにならないことにも配慮しています。この2年間は仮設住宅にお住まいの方は減ってきていますが、災害公営住宅へ移られた方からのご要望は逆に増える状況となっており、被災地の変化に対応して今後もコースの見直しを継続的に進めていく予定です。

商品の品揃えは600アイテム前後と限られますが、「旬のものが利用できる」「組合員の要望にすぐにお応えする」ということを重視しています。その日入荷したお買い得の魚のバラ売りや、焼きたてのベーカリーも人気です。やはり“浜”ですから旬の魚が食べたいし、利用者の大半はお年寄りですが朝食と昼食はパンという方が多く、量は少なくとも美味しいパンが食べたいという声に対応しています。また、仮設住宅はまな板の音も気になったり、一人二人でお住まいだと料理も簡単にしたいというニーズもありますので、簡単に調理できる味付け肉もよく売れます。担当者は毎日母店で

その日のおすすめ商品を確認し、品揃えも毎日変化をつけるようにしています。また、販売時には個別に注文をいただいて次の販売日にお届けする、いわゆる“御用聞き”的なご利用も年々増えてきています。これらの取り組みもあってお一人一回当たりのお買い上げ金額はスタート時1,100円程度でしたが、現在は1,400円近くまで増えています。

店舗もそうですが移動店舗もそのかなめは担当者です。移動店舗の担当者の仕事は組合員さんにありがとうと言っていただくこと、その為には大概のことは自分で判断していいこととしています。品揃えの要望に応えることはもちろんですが、精算後に商品を玄関まで運ぶこともざらですし、名前で呼び合う関係になっていますので毎日の会話を楽しみにしてくれている組合員もたくさんいらっしゃいます。

組合員活動としてはコースの見直しと一緒に検討するほか、新しい販売場所に行く際にはそのお知らせ活動やコープ商品の試食にも一緒に取り組んでもらいます。

すべての事業がそうですが、特に移動店舗は「組合員のニーズを事業化し組合員と一緒に進め、変化に対応していく」という意味で生協の原点だと思います。震災の風化が進む中、内陸部の職員もボランティアとして移動店舗のお手伝いに参加しています。そのことで毎年被災地の変化を知り、生協の原点を学ぶ機会にもなっています。