

座談会

コロナ禍のもとでのくらしと生協

【出席者】

- 平石 信子 京都生協南ブロック組合員地域理事。木津川市在住。
- 梅村 美紗 京都生協左京区総代。パート主婦。二児の母。店舗と共同購入を利用。
- 吉田麻莉子 2005 年入協。京都生協店舗運営部サービスリーダー。店舗のレジ・受付業務トレーナー。
- 高橋 杏奈 2016 年入協。京都生協洛南支部チームリーダーとして 2 年目。(洛南支部は京都府南部を管理する配送センター)
- 馬淵 康成 京都生協組合員コールセンタースーパーバイザー。約 40 人のオペレーター教育、援助を担当。
- 川本 拓摩 (株)CNS (コープネットワークサービス) 南部 DC 所長。
南部物流センター、北部物流センター管理。(DC センターは商品の仕分け、箱詰をする物流センター)
- 村内 浩 (株)CNS (コープネットワークサービス) 宅配事業部マネージャー。
(株)CNS は京都生協の物流子会社)

【オブザーバー】

酒向美也子 京都生協機関運営系統括・執行役員

【本日のコーディネーター】

川口 啓子 大阪健康福祉短期大学付属福祉実践研究センター センター長
よどがわ市民生協副理事長 (有識、非常勤)

コロナ禍とくらしの変化、 仕事の変化

【川口】 本日はお集まりいただきありがとうございます。さっそくですが、コロナ禍で、自粛や三密を避けるというくらしの変化がいろいろありましたけど、



皆さんのくらしにはどんな変化があったでしょうか。

【平石】 マスクが品薄だと聞いていましたが、私は「手作りすればいい」とか「代用品でいこう」と考えていたので、店頭に並ぶことはそんなにありませんでした。でも、行列に並んでいた友人の話では、自分の前でマスクが品切れになったお客さんが声を荒げて怒っていたので、少々怖かったと話してくれました。マスクひとつで人格を変

えてしまうような事態が起こっていることに驚きました。

それと、近所に空き家が増えていて、これもコロナの影響かなと感じています。

【梅村】 トマトなどの野菜が裸のまま置いてあると、咳やくしゃみの飛沫がかかりそうな気がして買いたくない、という友人がいます。どうしても買わないといけないときは、生野菜も湯通ししないと気が済まないと言っていました。その感覚は私も少しわかります。宅配で買うとそういう心配はありませんが、店頭ではいろいろ考えてしまって、余計に心配を増やしてしまうのかなと思います。

実際、マスクも手に入らなくて、宅配でも買えるかどうか分からない状況でした。私は、高齢者のいるところでパートをしているので、どうしてもマスクがほしくて、でも買えなくて…。そんなとき、妹がネットで買ったマスクを送ってくれて、本当に命拾いしたぐらいうれしかったんです。

特に3月頃は、コロナウィルスのことがよくわからなくて大きな恐怖でしたが、今は感染対策のポイントが示されています。あの頃に比べると極度の不安と緊張はやわらいできました。

【川口】 生協の利用について変化はありましたか。生協で助かったこと、あるいはうまくいかなかったことなど。

【平石】 生協の利用で役立ったのは「3日分の献立おまかせセット」で、とても重宝しました。

自粛期間中は食事をつくる回数が増え



たので、主婦としてはつくるのがイヤになってくるんですね。それでどうしたらいいのだろうと思ってネットで検索したら、「あなたはつくるのがイヤじゃなくて、献立を考えるのがイヤなだけなんですよ」というコメントがありました。だったら、「3日分の献立おまかせセット」は作り方もカロリーも書いてあるし、食材も届くから、「活用したらいいやん」と思って、とても便利に使わせていただきました。

【梅村】 自粛中は、子どもも家にいたので本をたくさん買いました。と言っても漫画ですが（笑）。ちょうど生協で10% OFFのセールをしていたので、すごくありがたかったです。

それと、できるだけ買い物に行く回数を減らしたいと思って、ストックできるものを意識的にまとめ買いしました。一時期、手作りブームで小麦粉や麺類が手に入りにくくなりましたが、それもすぐ回復したのでよかったです。

コロナ対策としては、「免疫力を高めなきゃ」と思って、納豆をたくさん買っています（笑）。ヨーグルトメーカーで、生協牛乳にヨーグルトを少し足して、ヨーグルトを作ったりもしています。

【川口】 考えることはみんなよく似ていて、発酵食品と乾物と粉類が店頭から消えました。日本人の食生活がワンパターン化しているのかもしれませんが。

このようなくらしの変化、生協利用の変化があったわけですが、職員の方は大変だったと思います。職場環境や業務上の負担は、いかがでしたか。

【川本】 物流では、冷凍・冷蔵商品は同じラインを使います。通常でもほぼ1日かけ

て集品していますが、コロナ禍で組合員の利用が増え、通常の 120% 以上の量になり、集品しきれない事態が起きました。

そこをどう乗り越えるかは、なかなか苦慮するところです。たとえば、どうしても作業時間が増えます。通常の作業者の時間を延ばすだけでは難しく、派遣の作業者に頼らざるを得ない状況になりました。いまでも続いています。人員確保はなかなか難しいと感じています。

【川口】 作業手順やマニュアルを覚えてもらう必要がありますね。

【川本】 集品は簡単にできるものではありません。派遣作業者の場合、週 1 回とかその日限りの方も来られるので、間違いなく集品できているかどうかという点では、組合員の皆さんにご迷惑をおかけする結果になったこともあります。

【馬淵】 コールセンターへの電話は、コンスタントに 1～3 割くらい増えていて、2～3 分待っていただいてやっとながる感じです。それでもまだ、10 人



くらい待っている現状です。そうなると通話中が続いて、もっと待たせることになってしまいます。

せっかく、電話を入れてくれてもつながらない。つながっても、「〇〇が届かないけど、どうなっていますか」というような問い合わせが増えていきます。電話の対応は、謝るしかないという中身が多いです。

コロナ対策のことで言いますと、コールセンターの業務の特性上、全員が声を出し

ています。一定の部屋に約 25 人分の席があり、かなり接近していますので、当然マスクは着用しています。さらに、境目にビニールを付け、換気・手洗い・検温も徹底しないとはいけません。どこかのコールセンターでクラスターが発生したという新聞記事もありましたので、本当に細心の注意をはらいながら業務を遂行していました。

受け付けた電話で特に印象に残った事例としては、先ほどのマスクが目前でなくなったお客さんと似ていますが、マスクの抽選で落ちた方が「命にかかわるけど、どうしてくれるんや。生協に頼んだら届くと思っていたから、他のマスクは断ったのに」と。それほどあてにしてくれていた方に届けられず、お叱りを受ける事態が 3 月から 5 月は続きました。

いまはマスクもかなり出回っていますが、世間に出回った頃に「(生協からは)まだ届かない。お店で売っているのに、なぜ届かないの」という電話があります。宅配の仕組みとして、かなりの供給量を確保しないと企画できないのですが、そうした理由を言ってもなかなかご理解いただけません。最長 40 分から 50 分くらい話したケースもあります。

【川口】 「コールセンターが怒られる筋合いはない」というようなお気持ちは？ (笑)

【馬淵】 それはコロナに限らずありますが (笑)、件数が増えています。時々、オペレーターの電話を代わることがありますが、それでも聴くしかありません。現状ではどうしようもないことがあります。長時間聴いていると、言いたいことを言われてスッキリされる方もいます。聴くという姿勢だけでも大切かなと思います。

【川口】働いている方のメンタルも心配になります。高橋さんはいかがでしたか。

【高橋】3月から5月頃は、お休みされていた組合員が復活されたり、新規加入もあったので、担当者の配達件数はだいぶ増えました。体力的にはしんどかったと思います。

夏場は、マスクをしたままの配達で息苦しさがあったことや、話す内容が聞き取りにくかったという報告も受けました。担当者からは、「対面の受け渡しを気にする組合員にどう対応すればいいのか」という相談を受けることもけっこうありました。

暑さ対策では、全員に空調服が支給されました。休憩時間などに冷感タオルや首掛けタイプの扇風機を活用している担当者もいました。

【川口】個配でも、「追いかけて配達」や「ピストン配達」があったそうですね。

【村内】組合員が増え、件数が増えて、荷物がトラックに載らない状況が続いていました。そこで、「近くの公園まで後半の荷物をトラックで持って行くよ」と



言って、ふだんトラックに乗らない私も週に何回か公園までトラックに乗っていった経験があります。配達エリア内の公園で待ち合わせをして、そこでトラックを入れ替えて後半の荷物の配達を頼みます。前半のトラックは私が運転して戻る方法です。

担当者は、いまはある程度慣れてきたと思いますが、ピーク時には終わりが見えないので、「いつまで続くんやろ」という感

じでモチベーションが上がらないこともありました。

【川口】コロナ禍のもとで働く方々がエッセンシャルワークと言われる一方で、ブルシットジョブ（「クソどうでもいい仕事」という訳もありますが）に比べてペイが少ない、というのが現状です。それは、各企業の問題というよりは、社会的認識がまだ追いついていないと思うところです。

店舗サービスはいかがでしたか。

【吉田】コロナが流行り始めるまでは、店舗職員には「マスクは基本的に着用しない。風邪など、どうしてもないときだけ着用してください」と言っていたのですが、いまは、「マスクをしてください」と言うようになりました。レジ対応は「常に笑顔で」と教育していますが、マスクをすると表情もわかりにくく、声も聞こえにくいので、組合員とやり取りしにくいという問題があります。

緊急事態宣言中は、来店がすごく多くなり、毎日が年末のような感じでした。年末の混雑はだいたい3日間で終わって、その後は休みと思うから頑張れるのですが、今回は「この状態はいつ終わるのか」という感じで、職員も非常に疲れる状態が続きました。

レジを見てもわかると思いますが、いまもマスクをしていますし、レジガードを敷き、常に消毒を行い、一部店舗では手袋をするなどいろいろな対応をされていて、レジの担当者の負担は依然よりかなり大きくなっています。ただ、先が見えないので、この対応をいつやめるのか、これからどうしていけばいいのかという不安は感じています。

職員の体制では、コロナが原因で退職す

る方も増えました。レジで「不特定多数の人と接するので怖い」という理由で退職した人もあれば、両親から「危ないので辞めなさい」と言われて退職した学生アルバイトもいました。

その一方、パート・アルバイトの応募者も増えました。それまでの職場が時短や休みになり、働く場所がなくなって応募してこられる状況があります。

普段の業務では、会議で集まることのできないので、Zoomによるリモート開催に切り替えました。最初は不安でしたが、実際にやってみるとパートの方もスムーズに参加できました。（Zoom導入に）少し構え過ぎていたなと思うところもあります。資料は事前に配っておいて、お互いに資料を見ながら進行了ので、問題なく終わることができました。このやり方は、これからも使えます。

【川口】 会議は今後、リモートがスタンダードになるかもしれませんが、レジでのマスク・消毒・レジガードなどもスタンダードになるのでしょうか。

【吉田】 そうですね。これらの対策を取っ払ってしまうと、逆に怖いというか、職員も組合員も不安になってしまいます。職員とは、「マスクやレジガードはずっとこのままでいいのではないか」と話し合っています。



【川口】 職場環境が大きく変化し、業務量もかなり増えたということがわかりました。そんな中、組合員の声も変化していっ

たのではないかと思います。いままでと違う声があれば教えてください。

【川本】 物流センターは、組合員の声が直接はこないところですが、年末相当の物量が続くということで、3月から4月頃は集品しきれないという判断をして、やむなく欠品という事態になりました。ちょうどその頃、トイレトーパーやティッシュペーパー等の紙類の受注が増えたタイミングでもあり、食品や紙類の欠品という判断をしたこともあって、支部から組合員の声として、「注文して1週間待っているのに届かないのは困る」というお叱りがありました。

しかし、そこで集品しきるという判断をすると、支部への納品が間に合わなくなります。これも、逆にご迷惑をおかけすることになるので、本当に心苦しく、どこで折り合いをつけるかは難しい判断でした。

宅配では、対面での受け渡しやマスク着用に対するご指摘もありました。「対面での受け渡しはやめてほしい。玄関先に箱のまま置いてください」という申し出が増えた関係から、通い箱等の物流資材が不足する事態にも陥りました。他府県の生協まで保冷剤や物流資材を集めに行って調達をかけた。

【馬淵】 コールセンターでは抽選に対する苦情が目立ちました。抽選は、そのつど公平に抽選します。次回の企画はまたゼロから抽選するので、何度も当たる人とハズレ続ける人がいて、当然ながら、苦情が出るのは落選した組合員からです。「1度当たった人は除外して、ハズレの組合員だけで抽選してほしい」というご意見ももっともなのですが、そうすると「当たった人は、次回はハズレることになるがどうなのか」と、

いろいろ考えてしまいます。

「命がかかっているんだ」と、まくしたてる組合員もいました。緊急時に起こりがちなことであれば理解できるのですが、平常心ではいられない状態がずっと続く事態は私も経験したことがなく、そんな組合員の声を聴き続けなければいけないというストレスもありました。

欠品については、状況だけは伝えなければいけないと思います。マスクがないことや、運ぶ手段がなく商品があっても運べないこと、そもそも配送トラックに切り切らないため、あえてかさばるものを欠品にして急を要する物資を優先するという判断もあります。そういうことを説明する場面は、多くありませんが、実際に説明したことはあります。

【川口】 そういう説明を組合員の隅々まで届けるには、どうしたらいいのでしょうか。

【馬淵】 「なぜ届けられないのか」を簡潔に説明したチラシを出してもらった後は、そのチラシを見ながら説明させてもらうことがありました。それと、ホームページにも欠品情報を載せています。いま、欠品情報は減っていますが、前もって「こういう状況で注文が殺到していて、来週はお届けできません」と伝える仕組みです。

電話をくださるのはホームページを見ない方が多いので、配達品を見たら注文品がなかったということで電話をしてこられます。前もって伝えられていたら怒りも収まりやすいかなと思いますが、まだまだ試行錯誤です。

【高橋】 支部の組合員からは「1点限り」に対する苦情が多く、私たちもお役に立てずに悲しい思いをしました。高齢の組合員

がわりと多く、商品が届かない、特に毎日使う紙類が届かないという苦情がコールセンターに多々ありました。

私も、高齢の組合員と話す機会がありました。「なんで1点限定が当たらなかったのか」という話から始まり、最後は「言いたかっただけなんや」とのことでしたが、「年寄りはいり物にも行けへんのに、殺す気なんか」と言われたときは、やはり悲しい気持ちになります。

届けたいという気持ちは担当者にもリーダーの私にもありますが、コロナでみんながピリピリしている環境が続いていたので、何に対しても怒られるという状況がありました。正直、へこみます。悪いことをしているわけではないのに、担当者が配達先で「なんで届かへんねん」と怒られる。へこんで帰ってくる担当者をリーダーが慰める…という状態が続いていました。

また共同購入（班配）では、班への到着時間が11時とか11時10分というふうには、ある程度決まっています。でも、コロナ禍で物量が多くなり、到着にも遅れが出ました。それに対する怒りの声もありました。

一方、在宅の方が増えました。これまで対面せず箱のまま置かせてもらっていましたが、子どもさんも含めて在宅の方が増えたため、インターフォンを押したら返事は返ってくるが多くなりました。ただ、在宅の確認はできたけれども「コロナで会いたくないし、玄関先に置いて」と言われることもあり、こんなところにも影響しているんだなと思いました。

【川口】 会話が減ったのは残念ですが、これまではインターフォンを鳴らしても会えなかった人との出会いは、それなりに貴重かもしれません。

個配では、置き配（組合員と対面せずに、

商品を玄関等に置いておく配達）への変更が要望としてもあり、推奨もされたそうですね。

【村内】 はい。いつもはインターフォンを押して手渡ししていた組合員が、「お互いのために置いといたほうがいいのではないか」という提案を、お手紙でポストに入れていただいたり、私たちとしては社員も守りたいので、手渡しの組合員に「こんな置き方もできますが、いかがですか」と聞いてみて、置き配に変更した方もいます。

また、1カ所で2～3軒分の荷下ろしをするところでは、いつもは1軒ごとに渡しますが、「私の荷物、自分で出しておくから他のところへ行っといでよ」というような対応をしてくれた組合員もいました。

抽選の方法については、配達担当者が直接の窓口なので、マスクの欠品のことで「どんな抽選方法なのか？」と聞かれることもあって、その質問への対応がけっこうストレスになったという報告は聞いています。

【川口】 抽選方法はどこで決めるのですか。

【川本】 京都生協で決めますが、私たちも問題意識は持っていて、優先順位をつけるのも方法の一つだと考えています。ただ、アナウンスもなしに急に変わるのではなく、「基本的にこういうルールです」と告知してからスタートすればよいのでは、と思います。



【川口】 抽選については他の単協でも同様の声が上がっています。まずは、単協それ

ぞれが抽選に対する考え方を組合員にきちんと知らせることが大事だと思います。

店舗では、抽選も含めて組合員の声の変化はありますか。

【吉田】 店舗には抽選はないので、そういう声はありませんでしたが、商品を揃えられないことがありましたので、そのお叱りはたくさんありました。

もちろん、「こんな大変な時期に営業してくれて、ありがとう」という喜びの声もたくさん組合員から寄せられましたが、お叱りの声も多くありました。たとえば対応では「あの店員さんはマスクをちゃんと着用していない」とか、「レジガードを設置してください」という声もあります。レジに並ぶ列が密にならないようにテープを貼っていますが、その意味がよくわからず横から並んでしまった方に「並んでるやろ！」と感情的になる組合員もいて、トラブルになったという話も聞きました。

一番多かったのは、「きょうまるカード」という組合員カードや現金を直接手渡ししないしてほしいという声です。でも、どうしても直接渡さなければいけないのでトレーを使うなどの検討を行いました。いま、トレー使用の店と直接手渡しの店がありますが、逆に「トレーは危ない」という方もあって、人によって「正しいことが異なる」という状況です。

やがて、ウィズコロナ、アフターコロナとなったとき、どちらをどうしたらいいのか、常に考えなければならないような気がします。

また、店舗の対応では、どちらかといえば「寄り添って」とか「親身になって」という方向で対応していましたが、組合員から「近寄らないでください」と言われたり、レジで「話しかけないでください」と書い

た紙を最初に出される組合員もいて、「親身に」とか「寄り添って」ではなく、距離を保たなければいけないということを、いますごく感じています。少しはマシになりましたが、「必要な会話以外はしないで」という雰囲気は、3月から5月はすごかったですね。

【川口】いまのような話を聞いて、組合員自身、あるいは地域や周りの人たちはどのように考えているのでしょうか。

【梅村】私の家の近所に赤ちゃんのいる家庭が何軒かありますが、その玄関先に宅配の箱が6~7つ積まれていて、そういう家庭には宅配はなくてはならないものなんだと実感しています。



組合員もコロナ時代に新しい日常生活をつくるのに必死なので、わがままや不満もたくさん生まれると思いますが、たぶんそれは生協を頼りにしていて期待しているから、そういう声が出るのだらうと思います。でも、先ほどから職員のみなさんの話を聴いて、組合員の見えないところで想像以上の苦労があったことにとっても驚きました。それぞれの職員さんが現場で必死に働いていることを知り、コロナ禍で大変な状態を乗り越えるには、組合員も不便なことに多少我慢があるだろうし、相手を慮るような行動が必要だと思いました。

たとえば組合員から「命にかかわることなんだぞ」とか「殺す気か」と言われたというお話を聞くと、みんな自分のことしか考えられないくらいコロナで追い詰められているんだと思います。そこまで追い詰

められて、人にあたらないとどうしようもない人もいたんだと思うと、ちょっと胸が痛いですね。

【平石】私は班配を利用しています。自粛期間中は家にこもりきりで、家族としか会話しない状態でしたが、唯一、週に一度の配達のはきは班のみんなが集まることができたので、短い時間ですが、ありがたく思いました。

欠品については、「こんな時期だからしょうがないね」ということで、みんな納得していました。コールセンターに苦情が殺到して、長い人は40~50分も話したということでしたが、大変さを共有できる誰かがいるだけでイライラした気持ちも収まるものなんだと、今回わかりました。

【川口】生協だからこそ言える相手がいたということも、つながり方のひとつの形かもしれません。そういう組合員の声を聴いて、職員としてはいかがですか。

【川本】私たちは、「なんとか欠品を多く出さないように」という思いで対応していますが、逆に作業者からは、「これ以上、作業をさせる気か」、「これ以上働かせる気ですか」と言われたことがあります。ただ、先ほどから話を伺って、商品を待っていてくれる方のことを実感しましたし、1点でも期待に応えられるよう、引き続き工夫していかなければいけないなと思いました。気が引き締まるというか、あらためて責任を感じています。

【川口】平石さんは、班で「一点限り」や抽選について話したことがありますか。

【平石】買い物できる店が周りにけっこう

たくさんあり、そんなに切羽詰まっていなかったのですが、欠品で困るという経験は直接ありませんでした。

それでも、宅配の職員から「トイレトペーパーが1本届いただけで『わあ、これで今週、生き延びられる』という喜びの声を伺ってすごうれしかった」という話を聞くと、「それだけ生協に頼っている人が同じ地域にいるんだ」ということがよくわかりました。

【川口】生協しか買わないという人もいるので、欠品されたら怒りたくなるのかもしれないですね。

【高橋】私はあまり配達には出ない立場ですが、担当者は、欠品のお知らせをすると、「もしかしたら怒られるのではないか」と思うところがあります。ですから、配達に出る前にトラックの紙類を載せる部分を見て、「きょうは紙類が少ない。きっと怒られるわ。配達に行くの、イヤやな」と感じてしまうんです。



でも、「行ってみたら、めっちゃ優しい声かけてもらえた」と喜びながら帰ってくる担当者もいるので、行ってみないとわからないような状況でした。全員が怒るわけではないけれども、「お会いしたときに、どう声をかけようかな」とか、「組合員も少しでもわかってくれたはるんかな」と葛藤したり、接し方に悩んだりしていました。

【川口】おそらく感謝している組合員のほうが圧倒的多数だと思いますが、発言はネガティブな人のほうがしてきます。よどが

わ市民生協の総代会で意見を集めると、やはり圧倒的に感謝の声が多くありました。そのなかで「1点限り」や抽選の問題について、組合員にどのような考え方を示したらいいのだろうか、どのようにわかってもらえたらいいのかということが議論になります。

【梅村】私はコロナに関する消耗品の抽選は当たらないだろうと思って、あまり期待しなかったのですが、お酒やお菓子のように日常を少し特別にしてくれるような商品の抽選はたまに応募します。それはクジ引き感覚で、「当たったらラッキー！」と思っているので、ハズレても「あ～あ、落ちちゃったか」と一瞬へこみますが、電話をするほどではないですね。

【川口】「1つでも少しでも、広く組合員に行き渡るように」という、公平性を重視した考え方もあると思いますが、それをどのように組合員に知らせるか、そうしたことを組合員と話し合ったことがありますか。

【村内】私は「1点限り」や抽選の対応を直接したことがないので何とも言えませんが、私どもは営業所2カ所で、1週間に約2万6000人の方に配達しています。その方々が全員梅村さんや平石さんのような考え方だったら、助かるなあと思います(笑)。

コロナ対応で見えてきたこと、 変えていくべきこと

【川口】コロナによって社会が変わらなければいけない部分や、「こうやって変えてしまえばよかったんだ。変えられるじゃないか」という部分も見えてきたと思います。

特に働き方や会議のあり方などは、多様な方法、別の選択肢が見えてきました。

そこで、みなさんは今後の社会やくらしの変化をどう感じていますでしょうか。たとえば生協職員のところでは仕事との関係も含めて、個人的な見解でもけっこうですので、少し伺いできたらと思います。

【川本】CNSでもさまざまな会議やミーティングがありますが、コロナ後は資料を渡すだけだったり、Zoomを使ったりしました。今後はそういうかたちで、いかに密を避けてスマートにしていけるかがひとつの方法です。

一方、物流センターでは多くの人数が集まって作業をしますのですぐには難しいと思いますが、機械化・自動化に取り組むとともに、細かな運用の変更などで密集しないような作業運営を展開できるようにすることが必要かと思っています。

あとは、外出を控える方が増えると思いますので、宅配でどう対応できるかですね。玄関先に置かせていただく方が増えると思いますので、品温管理・防犯の面でも課題があるかと思っています。

【馬淵】コールセンターは密な職場ですので、横の人と話をしないようにシートを付けていますが、そういう形を整えても意識が伴わないと、シートをめくって話したり、近づいて相談したりしてしまいます。形だけでなく、意識的にも何のための対策かを徹底する必要があります。

休憩時に使う食堂でも、4脚くらい並べていた椅子を1脚に減らすなどの対策がありますが、まだ気づいていない方法もたくさんあるのではないかと思います。

あと、「買い物に行けないので宅配を利用したい」という声もたくさんありますが、

「すぐに手続きできないので、しばらく待ってください」という時期がありました。既存の組合員に対しても欠品がいっぱいある状況で、新しい方が入られたらさらに役立ちにくい状況になります。どこかで切り分けしないといけない、ということも思いました。

それと、組合員から留守置きをしてほしいという要望が多いのと同じように、手続きも「対面したくないので、ネットでできないのですか」という声があります。ネットで申し込みをしても、結局は手続きに行かなければいけないので、そういう声もよく聞きました。

職場自体については、形プラス意識ということですが、価値観の差というか、触りたくない組合員の気持ちと同じで、本当に敏感な方とそうでもない方がいるので、少しすり合わせが必要かなと思いました。

【川口】職員は密を回避しようとして、でも職員としてのコミュニケーションはすごく必要になるだろうし、組合員は増えてほしいけれども新規加入は待ってもらわないといけない。量は増やしたいけれども個数が制限される…。そうしたしんどい状況のなかで、事業の拡大と同時に合理化できる部分もあるのかもしれない。

【高橋】洛南支部は城陽市にありますが、かなり大きい支部で職員数も多く、密になりやすい環境です。換気のためにドアも全部開けていますが、それでも事務所内の風通しはあまりよくないので、コロナが落ち着く前から、「事務作業が終わったらなるべく早く帰ろう」と話し合っていました。体力的にかなりこたえている担当者が多く、暑さもきつかったので、「早く帰ろう」という言葉が口癖のように飛び交っていま

した。

私の机の横にも透明のシールドが立てられ、食堂でも対面にならないように席が互い違いになります。向かい合わせてごはんを食べる光景がなくなりました。食堂も、換気のためにドアは開けていますが、食事のときにマスクを外して感染リスクが高まるというので、コロナが流行り始めたころから、対面ではなく互い違いで食べ、食事が終わったら速やかに席を立て、わかれて休憩するようにしていました。

担当者も、自分で自分を守らなければいけないという認識があり、配達時には組合員も職員もマスクをすることで安心感はあると思います。ただ、逆に不安がある場合は、担当者が自分で買ったゴム手袋で配達に行くというスタイルもしばしば見受けられました。

【川口】早く帰るようになって、残業がなくなって、生産性が上がるのはいいことですし、定着してもいい感じでしょうか。

【高橋】そうですね。

【川口】ずっとドアを開けていると、空調費はムダではありませんか。

【高橋】それほど影響はなかったようですが、いまは寒いですね（笑）。

【川口】個配のほうは、いかがですか。

【村内】コロナとの付き合いは、今後も継続されるだろうと思っています。われわれができることは、商品の安全はもちろん、マスク着用やアルコール消毒等で配達時に安心感を与えることも継続しなければいけないと思っています。

ただ、いまは置き配が多くなっていますが、組合員とのコミュニケーションは、感謝されることも意見をいただくことも社員のやりがいになっているので、私個人としては、置き配よりも通常通りになってほしいと思います。

【川口】組合員とのコミュニケーションがあってこそその生協ですから、置き配ばかりになるとつまらないですね。しばらくこの状況が続くとしたら、どのようにコミュニケーションするのか、どのようなつながりをつくるのか、それがこれからの課題になりそうですね。

直接、組合員と接する店舗では、いかがですか。

【吉田】以前の状態に戻るのには時間がかかりそうで、難しいと感じています。マスクやレジガードを急にやめるわけにいかないため、このスタイルがスタンダードになっていく気がしています。

一方、いままでの働き方やくらしをあらためて考えるきっかけにはなっていると、私自身は感じています。会議など、いままで時間をかけて話し合ってきましたが、コロナ禍のもとでは、その場で決めなければいけないことが増えました。「組合員が困っているから、職員が困っているからすぐに判断しないといけない」…という事態、急激に進めなければいけない事態もあつたと思います。これでいいのか悪いのか、決断しなければならない場面がとて多くなりました。

それと、いまはレジでの水分補給を OK にして、組合員には「職員がレジで水分を摂ることもあります。ご了承くださいませ」というポスターを掲示しています。マスク着用で喉が乾くので OK としまし

た。が、これもコロナ以前は考えられないことで、「レジで仕事にお茶を飲むなんて」という声がありました。

先日バスに乗っていたら「運転手が水分補給をすることがあります」というようなポスターが掲示されていました。在宅勤務を含めて、これまで考えなかったような働き方や営業方法ですね。

京都生協の店舗は、休みはなかったのですが、他の企業では「リフレッシュのため、1日休みます」というようなことがありました。そういうことが、お互いに柔軟に認め合えるような社会になればいいなと感じています。

【川口】 何も考えずにしていた「今まで通り」に変化を迫られ、「やればできるやん」となりました。生協も徐々に変化が求められると思いますが、組合員の立場からは生協にどんなことを求めるでしょうか。

【平石】 組合員になりたいけれどもなれない状況があったという話が先ほどありましたが、気軽にネットで加入できる体制ができればいいなと思いました。

あと、衛生用品の定期便があればうれしいです。

これを強く思ったのは、トイレトペーパーを買いに店舗に行った際に、お父さんと息子さんとか、息子さんだけで買い物に来ている光景がけっこう多くて、「どれにする？」「どれがいいの？」とか言いながら迷っている光景を見たんです。いつもはお母さんが買うんでしょうけど、在宅中の男性が駆り出されて、どれを買ったらいいのかわからないんだろうな、と思いました。結局、スマホでお母さんに「どれ買うの？」と聞いていました。残念ながら、いつも買っている商品はお店になかったようですが。

食料品も大切ですが、主婦にとって衛生用品が切れると家族から責められますので、ぜひ生協で定期便にさせていただければ気持ちの安定にもつながります。そこを解決してもらえたら、またコロナが増えて買い物が大変になったときに「食料品もどうですか」とか、「コロナでも保険は出ますよ。共済はどうですか？」というふうに、少しずつ話が広がるようなつながりができればいいと思います。

【梅村】 平石さんの意見、すごくいいです。私も、夫に「シャンプーを買ってきて」と頼んだら、コンディショナーを買ってきて（笑）…。「見たらわかるのに、なんで？」と、ちょっとイラッとしたことがあります。（衛生用品などは）どうせ使い切ってしまうものなので、注文しなくても届くのはいいなと思いました。

私が生協に求めたいのは、時代の変化に臨機応変に対応してもらいたいということです。時代の変化といっても、専門家であればどこがどう変わったのかを把握するのは難しいかもしれませんが、一人ひとりの組合員の声をたくさん聴いていけば、求めていることや「こうあってほしい」という共通の願いが見えてくるのではないかと思います。広く声を聴く・聴ける関係性ができたらすばらしいです。

生協の機関誌も工夫されていてどんどん変わりつつありますが、情報発信の仕方をもっと工夫して、「こんなふうによくなったよ」と組合員にいっぱい実感してほしいと思います。楽しくなるような、ポジティブになるようなことを、紙面や店頭で発信していけば、組合員同士でも、職員同士でも、もっといい関係性ができるのかなと思いました。

【川口】情報発信は本当に大事ですね。また、たくさんの組合員の声を聴くというのは、一つひとつ個別に対応するという意味ではなくて、そこに共通するニーズのようなものをつかむことだと思います。それが次の時代の「くらしを支える」ことになるのだらうと思います。

生協に求められる変化について、職員のみなさんはいかがでしょう。

【川本】私は家族から頼まれて買い物に行く側ですが、渡されたメモを見ると「いつもの」と書いてあるだけなので全然わからなくて。結局、電話をかけて聞くことになりました（笑）。ですから、平石さんや梅村さんの話はまさしく私そのものです。定期便に関しては食品がメインですが、雑貨もあれば…と感じたことはあります。

生協の宅配は、他の企業にはない組合員と職員のコミュニケーションや交流が強みです。以前、組合員の「ありがとう」をまとめた声を物流センターに持って来ていたでいて、それを職員が目につくよう休憩所に貼り出しました。私も「ありがとう」の声を一つひとつ読みましたが、モチベーションが高まるといいますか、作業者も「こういうご縁をいただいているのだから頑張らないと」というような思いになったと聞きました。

まだ直接の会話はなかなか難しいかもしれませんが、情報の共有やこちらからの提供というところは密にしていかないと、と思っています。

抽選も、翌週の配達のとくに初めてハズレがわかるというのが、「待ってたのに…」という声になるのかなと思います。もっと早い時点でお伝えできる仕組みができたらと思っています。

【馬淵】ネットで加入申し込みができる方法がありますが、配達を始めるのは組合員を訪問して手続きをした後であり、データをインプットしたら翌週から配達が来るというレベルではないので、そこはこれからの課題だと思いました。

いろいろな意見が集まるのが私の部署で、感覚としては、欠品が出にくい体制づくりが必要だと思います。一時に集中したら必ず欠品が出るので、どんな商品であれ100%届けられるという確証はありません。ですから、全員が1個ずつ注文したらおそらく来ない。でも、「いまはこういう状況です」とわかれば理解してもらえます。

たとえばティッシュペーパーの在庫は1万個で注文は3万個だとわかれば、届く頃には3分の1しかないとわかります。そこを何かの方法で事前にお知らせできたら、少し注文を減らそうかなという気持ちになったり、「まだ、ストックが5個あるし、今回は注文やめておこう」という行動にもなるのではないのでしょうか。協同組合の在り方としては、そこで譲り合う精神が活かされるように思います。

新規利用を凍結したという話も出ましたが、既存の組合員のなかには「欠品が収まるまでは、新規加入を待ってもらおう」という判断をしたかどうか」という意見もありました。しかし、いまの役割は、断るのが目的ではないので、そういう人にもきちんと説明をして、「こういう状況なので時間はかかるかもしれませんが」と言ってきました。おそらく、「結局、入れなかった」という方もいるかと思いますが、丁寧な対応が必要です。

【川口】既存の組合員が「長年利用しているのだから、私たちを優先に」という話も聞いていますが、組合員の公平性・平等性、

協同組合の価値をどのように発信していくか、そうということも非常に大事だろうと思います。

注文が集中すれば100%の供給は無理で、必ず欠品が出るということも、組合員自身が学ぶべき課題、知るべき情報です。そうした課題そのものを情報として提供する、組合員に発信する、そうした積み重ねがお互いの信頼関係を高めることにつながります。

【高橋】時代の変化という点では、ネットで情報を得ることが増えてきました。

最近、注文用紙の文字が薄く小さくなるという変更があり、私はそれを見たとき、かなり見やすくなったと思ったのですが、変更後1週目に90歳くらいのご高齢の組合員から、「変わって見にくくなったので戻してください」と太いマジックで書いた紙が担当者に渡されました。ネットでの発信も、私はありがたいと思いますが、「ネットなんか見るわけがない」という方もいらっしゃると思います。「いままで注文用紙でしか頼んだことがないのに、変更されたらすごく困る」という声もあって、一人ひとり合う方法が違うので、すべてを変えてしまうのはよくないなと思いました。

あと、洛南支部は人が多く規模も大きいので、密になる環境です。クラスターを発生させないためにも、マスクの着用や換気、消毒液の設置等の徹底は今後も続けていくべきだと思っています。一人ひとりの意識は薄れつつあるようですが、感染予防を再確認して、今後の配達にも変化を前向きに活かしていきたいと思います。

【川口】変えていいこともあれば、多様性で選択肢を増やさなければいけないこともあります。また、生協がくらしを支えると

いう以上、若い方から高齢の方まで年齢に応じた工夫も必要ではないかと思います。あるお年寄りが、「詳しくは〇〇で検索」というテレビコマーシャルを見ながら、いつも「あんなこと、誰でもできると思わないでほしい」と言っていました。それはそのとおりで、大学教育でもオンライン授業をすると、家にパソコンがない学生もけっこういます。そういうなかで、守るもの、つくるもの、選択肢を増やすものなど、多様な変化が求められています。

【村内】生協の「注文したものが翌週に届く」という仕組みは、伝統として残すべき、わかりやすい仕組みです。ただ、最近はセブンイレブンやイオン等が始めたような、注文した数時間後に届くという仕組みも生協にあれば、さらに組合員のお役に立てるのではないのでしょうか。そんなことができたらなあ、と考えています。

【川口】週1回の配達は、よい生活リズムになっています。組合員は、生協の配達がある日のことを「生協の日やねん」と言います。ところが意外なことに、生協職員が「えっ、『生協の日』って言うんや」と驚いていました。逆に「なんで言わへんの」とこっちがびっくりしたこともあります。やっぱり「生協の日」という響き・リズムも大切にしていきたいです。

【吉田】個人的な意見ですが、今後も「不安な生活」とか「不安な将来」というキーワードが続くなかで、京都生協の商品やサービスを通じて、組合員がホッと一息ついたり、穏やかになったり、心が安らいだり、楽しくなったりする時間を感じてもらえたらいいなと思います。

具体的なアイデアがあるわけではありま

せんが、たとえば店舗では売り場づくりの一環で、100個運動（1つの商品をピックアップして、その良さをアピールし、たくさんの方に購入していただくという取り組み）をコロナ以前からしています。いままで知られていなかった生協の商品を知っていただくことで、「こんな商品があるんだ!」と組合員がワクワクされたり、購入すること自体が誰かの役に立つエシカル商品を買って、不安な毎日のなかで少しでも心が安らいだり、「誰かの役に立てているんだ」と感じてもらえるようになればいいと思います。

京都生協の理念に「頼もしき隣人たらん」という言葉がありますが、いろいろな場面で距離を取らなければならぬいま、「いざとなったら生協はあなたのそばにいますよ」ということをもっとアピールしたいです。誰も頼れないという方もいると思うので、「いつもあなたのそばにいますよ」ということをどんどん知らせていかなければと感じています。

【川口】店舗でのイトインはむずかしいでしょうか。

【吉田】いまは、ほぼすべての店で撤去しています。ただ、コロナがその原因なので、今後、復活する可能性はありますし、一時期は復活した店もあります。でも、組合員が座っておしゃべりされているということもあり、他の方からお叱りを受けて撤去しました。

【川口】生協としては、やっぱり復活させたいですね。ひとつの居場所なりコミュニケーションの場のような気もします。

生協のあるべき姿、今後の展望

【川口】ここまで、みなさんからいろいろな話を伺ってきました。最後に、生協のあるべき姿や、生協がこれから変わってほしいと思う課題、あるいは展望、事業、組合員活動などで当面やってみたいことなどを話していただけますか。

【川本】組合員から「つながりが大事」「声を広く聴いてほしい」というご意見もありました。やはり、組合員が望む商品を企画するべきだと感じています。たとえば大容量の商品や、逆に少量の商品が必要かと思っています。

物流に関しては、コロナで年末以上の物流のため欠品もやむなしと判断しました。どうしても物流の効率を考えると、大きい商品やかさばる商品を欠品にすれば効率がよくなるのではないかという意識になりがちですが、逆に大きい商品やかさばる商品をお届けしたほうがお役に立てる部分もあります。そのあたりは、今後、組合員の声を反映できればと思います。

作業員も、派遣作業員がどんどん増えるなかで、集品・箱詰めミスが発生しました。これは、コロナに由来する欠品や抽選という以外の要因でお届けできなくなっていますので、みなさんからいただいたご意見を持ち帰って、いかに正確に集品してお届けできるかを考えたいと思います。物流センターは、物流の上流に位置するため、センターでミスがあれば組合員にお届けできなくなるだけでなく、支部の担当者やコールセンターにお叱りの声が届きます。このように、さまざまなところに影響があることを念頭に置いた上で事業を続けていきたいと思っています。

【馬淵】先ほどの衛生用品の定期便のお話は、新たな発見でした。果物などの生活必需品を、そのつど商品を変えて毎月お届けする頒布会の企画は、注文もけっこう多いようです。それと同じように、雑貨の生活必需品の頒布会といますか、毎日使って毎月補充が必要な商品を登録しておけばその人に優先的に届くような仕組みは有効だと思いました。

あと、欠品を出すにしても、「かさばるものは生協の宅配が便利ですよ」とイチ押ししながら、それを運ぶと効率が落ちるといってお話がありました。が、そこは棲み分けで、宅配は「かさばるから便利」を打ち出して、かさばらないもののアイテムは少し減るかもしれないけれど、かさばるものを中心にシフトしてほしいと思いました。

既存の組合員に抽選を当たりやすくしたらどうかという話もありましたが、それを一度提案してみてOK だったらやってみてもいいかなと思います。もちろん、ゼロから抽選すれば公平ですが、いままでの利用者の方にはそんなメリットもあってもいいかなと思いました。

【高橋】この間、「私も生協の商品を頼んでみたい」「組合員になりたい」という方はいませんか、という紹介キャンペーンがありました。共同購入は週1回しかないし合わないのですが、逆に捉えると週に1回、同じ曜日の同じ時間帯に会えるというのは強みです。

ふだんから担当者と組合員でコミュニケーションが取れていたら、「いつも来てくれるし、挨拶してくれるし、紹介しようかな」という気持ちで利用者が増えるのだからと思います。ですから、私は、ふだんからのコミュニケーションが一番大事だと感じています。

組合員と週に1回会ったときに、「ありがとう」の声だけではなく、「こないだの〇〇、おいしかったわあ」というたわいのない会話が大切で、そういう組合員からの声が今後の変化につながると思います。こういう声は、本当に貴重です。私が配達に行く機会はかなり減りましたが、担当者に対して「普段からのコミュニケーションが大事だね」という話は今後も続けようと思います。

【村内】CNSは宅配事業をしていますが、5年ほど前から業務品質に力を入れています。それまで共済加入・お米登録・おせち料理のおすすめは、担当者が目標必達でおすすめする空気がありました。ですが、組合員の実際の要望は何だろうか考えると、平石さんと梅村さんが言われたように、期待されていることはそういうことだけではないということに気づいたというか…、少し違う方向で行こうという方針になったわけです。

業務品質というのは、その地域の方のご迷惑にならないような配達方法を考えたり、「ありがとう」の声をたくさんいただいたり、担当者の接遇によってイヤな思いをされたりしないようにすることに力を入れることですが、今後もこれを続けるべきだと、あらためて感じました。組合員の間で週1回「生協の日」と言われているのなら、その日にイヤな思いをすることがないようにしないといけないと、あらためて感じました。

【吉田】コロナ禍以前から、なんとなく漠然とした不安がありまして、コロナが流行り始めてからは「自分の身は自分で守らなければいけない」という気持ちが、いい意味で強くなっています。

また、自粛期間を通じて「いまできる範囲で、家族が楽しく心地よいと感じられるくらしがしたい」と、個人的に思っています。まだ先が見えない不安な毎日のなかで、一人ひとりの価値観が違い、それぞれの幸せの形も違ってきているのではないかと思うので、自分の身は自分で守りつつ、自分なりの幸せを見つけたいということです。

ただ、それは難しいし、他人に頼れない方も大勢いらっしゃると思いますので、個人としても、協同組合で働く職員としても、「頼もしい隣人」というか、よい距離を保ちつつ「何かあったら生協が力になりますよ」という手助けが今後でもできればいいなと思います。

【川口】しがらみや同調圧力とは違うつながりといいますか、生協はそういうものをつくれるのではないかと思います。

では、組合員を代表して、生協へのメールやご自分の思いをお願いします。

【梅村】けっして代表ではなく(笑)、一組合員として話します。

まず、コロナで不安も大きいし、まだ出口も見えないストレスフルな毎日に、私たち組合員の日常を支えるために頑張ってください、本当にありがとうございます。きょう、この場に来て、それをしみじみ感じました。

いろんな問題があっても、職員のみなさんは日々挑戦なさっているのだと思います。それを解決するのは人と人とのつながりだと思うので、いま、みなさんがいる現場のチームワークでさまざまな問題を乗り切ってほしいと思います。

私に何ができるかなと考えると、あまり思いつかなかったのですが、せめて自分の家族や周りの友だちには、一緒にいて楽し

くなるような気持ちを配りたいなと思いました。それによって私の身近な誰かがその周りの人を幸せにできたら、回り回って、どぎついクレームを出すような人に届いて、優しさや「ひとりじゃない」という安心感からもう少し心穏やかに過ごせてもらえたら……。私自身はコロナに負けず、前向きに行こうと思います。

【川口】「クレームを言わせてはいけない」ということで、クレームが出ないような環境づくり、信頼関係づくりの大切さを訴える組合員もいます。

【平石】先ほどのお話にもありましたが、「いざとなれば生協はあなたのそばにいますよ」ということを丁寧にお知らせすることが大切だと思いました。それは何げない日々の小さな積み重ねであり、店頭や個配・宅配などで接するときの接し方や話し方などでつくられていくものだと思います。頼れる存在だと思われるいろんなきっかけづくりの仕組みを、京都生協に期待しています。

【川口】京都生協はたくさん期待されていますが、オブザーバー参加されている職員の酒向さん、京都生協の強みを一言。

【酒向】京都生協というより協同組合・生協の強みになるかと思いますが、やはり人だと思います。協同組合が人のつながりをベースとし、そこに価値を見いだす組織だということを、本日、あらためて



実感いたしました。来てよかったと、感謝申し上げます。

人と人のつながりを大切にすることというところに確信が持てる、それが協同組合という組織のありようだというふうに思いました。先ほど、「組合員の代表」という言葉がありましたが、いま京都生協は55万人の組合員がいます。その55万人にとってよりよいことは何なんだろうとお互いに考え合い、それを職員組織が実現できるところからしていこうとする。そこに生協の強みがあると考えています。

【川口】ということで、まとめていただきました(笑)。

小さな価値を少しずつ発見して延ばしていくことができる、それが生協だと本当に思います。私も、生協に関わるようになって結構おもしろい毎日を過ごしています。働いている方と組合員が生協とか協同とかという言葉で話ができること自体、他にはないユニークな組織だなと思います。大きな強みです。

コロナ禍で発見したことや変化したことで生協とのかかわり、その延長上に新しい時代を切り開く多くの組合員がいます。そのひとりになることができれば幸いです。

まだまだ話し足りないこともあるかと思いますが、これで本日の座談会を終わりにさせていただきます。ありがとうございます(拍手)

座談会を終えて

川口啓子(コーディネーター)

初めに、報告しておくことがあります。座談会の掲載にあたり、私は「組合員さん」ではなく「組合員」に統一しました。座談会では、ごく普通に「組合員さん」という言葉が使われましたが、あえて組合員は「顧客ではない」というところに、少しこだわった次第です。

組合員に「さん」を付けるか、付けないか — 小さなことかもしれませんが、コロナ禍のあれこれの事象から、あらためて「顧客ではない」という気づきを、ややこじつけではありますが、深掘してみようと思います。

ある組合員の一言がきっかけでした。

「(欠品を)謝罪だけで終わらせるべきではない。どういう状況で不足が生じるのか、なぜ抽選をするのか、そのことを組合員に知らせて、これまで以上に理解と共感を得ないといけない。組合員はお客さんじゃないんだから」

コロナ禍では、生協はたいへん感謝される一方、「欠品、1点限り、抽選に外れた」ということで多くの苦情も寄せられました。そうした苦情に対して、読者の皆さんはどのような対応を想定されるでしょうか。

組合員のこんな会話も聞きました。

「流通のことや職員の仕事のことも知って、譲り合いや分かち合いを一緒に学ばないと…。コロナ禍は、そういう意味では『協同の価値』を広く深く知らせるすごくいい機会だと思う」

「組合員さんとか、組合員さまとか、そんな扱いはかりしてると、謝ることしかできなくなってしまう」

そういえば、「組合員さま」という表現

もときどき見かけるし、慇懃無礼(?)とも思えるような敬語もあるような…。私の場合、「お役立ち」という表現にも少々違和感を覚えます。

だからと言って、ふだんの会話に出てくる「組合員さん」を否定するつもりはありません。ただ、この座談会は文字として残ります。そこで、表現を「組合員」に統一しつつ、この一文とともに問題提起という性格を少し添えてみることにしました。

座談会を振り返ってみましょう。

店頭(生協ではありません)で、マスク不足に対する「怒り」をぶつける人の話がありました。その人は、「なぜ不足するのか」について知り・学ぶ機会はあるでしょうか。自身の日常が脅かされると感じる不安が「怒り」を伴う言動となってしまうのですが、その「怒り」は商品が入手できればおそらく収束します。その人がマスクを買っていたとしたら、なおさら「なぜ不足するのか」という疑問はスルー。いずれにしても、それっきりになる可能性が高いのではないのでしょうか。

多くの人がマスクを入手したい・備蓄したいと考えて行動すると供給が不足する—そんな流通・小売業界では「あたりまえ」のことを、顧客は知らなくてもいいかもしれませぬ。

でも、組合員は違います。知っておきたい(おくべき)存在です。知り得る機会があります。その機会を逃してしまったら、なんともったいないことでしょう。

「さん」にこだわったのは、何も意識せずに放っておくと、いつのまにか「組合員さま」という顧客像が定着するような気がするからです。文字にするときだけでも、「組合員さん」を「組合員」にして、ほんの少し意識してみたいと思った次第です。

コロナ禍の当初、「自粛警察」をはじめ、

他県ナンバーの損壊、感染者や医療・介護従事者への差別も横行しました。自分を守ろうとする行為が、他者を排除するというベクトルしか持てなくなったら、社会は無縁社会へと向かっていきます。

組合員も、つつい自分優先、損得勘定に流されそうになります。

「長年、利用している人を優先すべき」

「抽選に当たった人は、次の抽選から除外してほしい」

でも、これも生協への期待です。この期待への応え方—そこに「協同の価値」が潜んでいます。

幸いなことに、多くの場合、なぜ欠品になるのか、どうして1点限りなのか、抽選をする理由は何なのか、丁寧に説明してくれました。生産者の苦境、困難な集品作業、トラックの限界、鳴り続けるコールセンターなど、組合員に届くまでのプロセスを教えてくださいました。

こうして、組合員は協同を学びます。見る目が変わります。その蓄積が、出資・利用・運営をより確かなものにします。協同する社会をつくります。

コロナ禍と「さん」を付けない組合員と「協同の価値」—こじつけのようですが、座談会を通して、「協同の価値」を具体的に知り、考えることができました。

ありがとうございました。

