

6項 生協の事業（2） 宅配

**ご注文いただいた商品とともに、
さまざまな「コト・思い」をお届けします**

平松 直幸

市民生活協同組合ならコープ 高田支所



私達の宅配事業（ならコープでの呼称は無店舗事業）とは、毎週決まった曜日、時間にご注文いただいた商品を組合員のご自宅や共同班にお届けすることです。毎週組合員に商品をお届けできることが私達無店舗事業にとって大きな強みであり、組合員との関わりは、ご注文いただいた商品をお届けするだけでなく、様々な思いもお届けすることです。

毎週ご注文いただいた商品をお届けする

毎週ご注文いただいた商品をお届けするからこそ、組合員にお届けした商品の内容や品数を把握できます。ご自宅へお届けの場合は、玄関先に置いてある物など様々なところで組合員の情報があります。この情報から、組合員の暮らしを知ることが非常に大切です。あわせて変化に気付くことも大切です。組合員の暮らしに変化があれば、お届けした商品の内容・品数などに変化が生まれます。それに気付くことでご提案できることも変わってきます。

このような情報や変化に気付くことで、組合員がどのような暮らしをして、どのような物・コトを必要とされているかが分かり、暮らしに貢献することができます。このことが私達の無店舗事業にとって大きな強みであり、また重要なことです。だからこそ私達はこの情報をもとに、組合員に寄り添った提案を行い、お困り事や要望にお答えできる知識や経験が必要となります。それを学ぶためのひとつの手段として組合員に聞くことです。組合員の中には私達が知らないことを知っておられる方もたくさんいらっしゃいます。疑問に思ったことを聞くことにより知識を増やして、その知識を職員や他の組合員へ伝えていくことが重要です。

安心安全をお届けする

今年はコロナ禍ということもあり、安心安全のフレーズが例年以上にクローズアップされました。組合員から「担当者は多数の組合員や地域の方と接する中で本当に安心安全に

商品を届けてくれるのか」という不安の声をたくさん耳にすることがありました。

私達はきちんと毎朝検温、マスク、手袋を着用して、出発前にトラックのアルコール消毒、支所に帰る度に手をアルコール消毒するなど、万全の体制で商品をお届けしておりますと伝えることで組合員の不安を取り除き、それでも接触を避けられる方には留守置きを実施して、担当者とは対面しないことで安心していただけるお届けを実施しています。

また私達は大きなトラックで組合員の地域にお邪魔することで危険が増えますが、危険箇所やトラックの停める位置などの確認、引き継ぎを行い、それを守ることにより、地域の方々にご迷惑をおかけしない、安心安全な配達を行っています。

そして私が一番大切にしていることが、組合員との信頼関係です。当たり前の事ですが、約束事は守り、困りごとへの提案など積極的にコミュニケーションをとり、組合員に寄り添った関係をもつことで信頼していただき、この担当者に任せれば安心できると思っただけの関係作りを行っています。

生産者の思いをお届けする

私達は組合員に商品をお渡しする際に、色々なことを伝えることができます。私は2018年に研修で熊本の人参収穫体験に行った際に農業の現状を聞きました。生産者は「作物が豊作でたくさんできると、値崩れを起こしたり、廃棄に繋がる。また不作だと価格があがり、購入だけできない。それに天候に左右されるから、収穫するまでどんな状況になるか分からない。農業は難しいですよ」と仰っていました。また「配達して下さる方には、冬の人参は葉が枯れて実に栄養分がたくさん行き届くので甘くておいしいですと組合員にお伝えしていただきたいです。紙面だけではなかなか伝わらないので」とも話されました。私たちがこのような生産者の思いを組合員に伝えることはとても重要なことです。

また逆に組合員からの「おいしかった」などの声を生産者にお届けすることもでき、そしてこんな商品があったらいいなという組合員の声から誕生した商品もあります。色々な知識を学び、組合員にお伝えすることで、生産者を守ることができる。組合員の意見を生産者にお伝えすることで、よりよい品物を作っただけというとても重要なパイプ役を担っています。

ありがとうの思いをお届けする

組合員に商品をお届けするまでには生産者や物流の方などたくさんの方が関わっておられ、その方全員の思いを私達担当者は組合員に「ご利用いただきありがとうございます」とお伝えする重要な役目を担っております。また組合員からも「届けてくれてありがとう」と言ってくださいます。「ありがとう」を「ありがとう」で返していただける素晴らしい

環境の中で働けることが幸せです。

私たちは、商品をお届けするだけでなく、様々な思いを組合員にお届けして組合員のくらしにどのように貢献できるかを色々な視点で考え、ご提案をすることで、組合員のくらしがより良いものになれる一端を担えます。コロナ禍で私達生協のよさが見直されている中で、私達が本当の良さを伝えられなければ、コロナ禍が終息後、組合員が今までのようにご利用いただけるか分らないです。だからこそ今私達ができることを組合員にきちんとお伝えして、これからも継続してご利用いただける環境を作り続けていくことが必要です。



朝礼風景



配達風景