

1 項 生協とは何か

転職してみて、私が実感した生協

新城 寛夢

京都生活協同組合 洛中支部



私は京都生活協同組合洛中支部で宅配のチームリーダーをしている新城です。私は4年前に前職を退職して、京都生協に入協しました。前職では食品の製造小売会社で、販売や営業をしていました。前職の経験から生協でも商品のおすすめや利用者拡大を推進していけるのではないかと思います。さらに地域に密着して働けることも入協のきっかけになりました。生協に入協し宅配業務の中で感じた事を報告させていただきます。

私は生協に入協してから、最初2年間は地域担当として配達業務を行いました。その後チームリーダーとして現在は右京エリアでチーム運営の業務をしています。生協職員としては、地域担当の経験が短い事もあり、現在チームリーダー業務を悪戦苦闘しながら行っています。

最初の2年間の地域担当業務ですが、自分の経験を活かしてスムーズに商品のおすすめが出来ると思っていたのですが、毎日の配達ルートを覚えたり、組合員の名前や顔を覚えるなど、しばらくは配達するだけで精一杯でした。早く名前を覚えられるように、毎日業務終了後にその日に配達した組合員の名前と顔を思い出すようにしていました。1か月くらいすると配達にも慣れてきました。組合員の名前や顔も覚えられ、配達日程ではない日に組合員を見かけた時も自分から挨拶などが出来るようになり、それが次第に組合員から手を振ってくれたり、声をかけてくれるようになりました。まさに自分の配達エリアで地域に密着した担当者になれたようでうれしく思いました。組合員との関係性ができているように思い本当に良かったと思いました。これで、生協地域担当としてのスタートラインに立てたと感じました。

次は商品のおすすめや地域内での利用者の拡大です。前職では、お客様が求められる商品を察知し、おすすめをしたり提案することで売り上げを作ってきましたが、地域担当としての仕事は違いました。それは、食料品以外に「共済」や「でんき」のおすすめをしていくことです。これは組合員のライフスタイルを担当者が一緒に組み立て考えていかなければなりません。提案がたくさん出来ることで、組合員の役に立てると思い、知識のなかつ

た「共済」や「でんき」についての勉強をしました。その結果、たくさん提案をする事が出来、組合員にとってベストなプランを選んでもらえるようにしていくことが地域担当の仕事だと思いました。

また、配達時に組合員に合わせて商品のおすすめをするだけでなく、商品の企画回を調べたり、注文確認の電話を掛けたり、多岐にわたり担当者として組合員と関わりを持ちます。このような事は他の営業や販売ではないように思います。生活の様々なことに関わり、配達時に「いつもありがとう」とか「いつもご苦労様」と言う声を組合員からかけてもらいます。通常は、こちらから「注文していただきありがとうございます」と言うべきところですが、逆に組合員に感謝されます。これは協同組合だからこその場面だと思いました。担当者と組合員が生協利用の中で支えあえているからだと思いました。

次に担当者として、地域でどのように生協の利用者を増やしていけるか、地域の方にどれだけ貢献できるかが求められました。担当者の働きかけ次第で大きく変わることを実感しました。利用したいと言われる方への対応をするのは当たり前の事ですが、担当者が配達中に買い物でお困りの方が近所にいないかと伺ったり、または配達時に重たい荷物をお持ちの方や小さなお子さんを連れておられる方に利用を促す事は、生協の配達担当が地域に密着しているから出来る事だと思います。もし利用される事になったら、配達を通して少なくなっている近所同士のコミュニケーションに繋がったり、お買い物で不便を感じている方や共働き世帯へのお役立ちになるなど、配達を通じて担当者が地域の方への貢献が出来る事が生協の魅力だと思います。担当者としてどれだけ多く地域に関われるかという部分が大切なところである事も、企業にはなく生協だからある部分だと思います。

さらに生協では、組合員との繋がりだけでなく、生産者とも繋がりが持てます。産地研修で商品の事を知ることができたり、支部に生産者が来て、商品学習などしていただき担当者が生産者と繋がり、さらに組合員へ繋いでいける事は生協だけではないかと思っています。通常は生産者に関わるのはバイヤーなどで、担当者が直接関わる事はほとんどありません。担当者が直接生産者のこだわりを知り、それを組合員へ伝えていけるのです。

いかに、こだわりや思いを伝えられるかで注文数が変わったり、組合員の声を聞けたりするところがある事も、担当者としての面白みでもあります。生産者と消費者に直接同時に関われるのは生協独特で、強味だと思います。

このように、生協の配達担当者は地域の方、組合員、生産者など多くの繋がりを大切にしていける仕事だと思います。その日の接客だけのお店の販売員や会社の営業担当と違い、毎週の配達時の中でどのように組合員や地域の方と関われるかで、生活のお役立ちに繋がったり、自分の仕事のやりがいや満足度が大きく変わると思います。人と接する機会が減っている中で、ただ配達するだけではなく、人との繋がりを大切にすることは、他に

はないところで続けていくべきところだと思います。今はネットスーパーなどで、注文すればすぐに商品が届くようになっているので、生協はスピードというところでは、改善すべき点はあると思います。ただ、人の繋がりというところでは今後も役割を果たしていく必要があります。これからも、商品を届けるだけでなく、人との繋がりを大切にする生協職員として地域で活動していきます。



配送車への積み込み



安全運転で配送に出発