

## シリーズ生協の品質管理④ お申し出管理

生協の商品を使っていて、不具合を感じたことはありませんか？生協では、商品の不具合に関するご意見を「お申し出」と呼んでいます。いただいたお申し出については、必要に応じて製造元に調査を依頼し、組合員の皆様にお答えしています。今回は、生協の品質管理の一環でもある『お申し出管理』についてご紹介いたします。



### ●お申し出情報を管理し、商品事故の予兆を捉える

全国の多くの生協では、組合員からのお申し出を管理するのに「クイックプロ」と呼ばれるシステムを使っています。このシステムを通じて、全国の生協で発生しているお申し出の情報を共有しています。

クイックプロに登録された情報は毎日確認し、申告内容から重大な商品事故がないかを監視しています。被害が拡大するおそれや重大な事故につながる可能性がある場合は、素早く関係部署や製造元と情報を共有し対応しています。このようにして被害の拡大防止に努めています。

### ●お申し出の原因を調査し、商品改善につなげる

お申し出に関する情報は、製造元にお伝えして原因の調査と、再発防止のための対策をお願いしています。

「カステラにカビが生えている」というお申し出では、包材に微細なキズ穴（ピンホール）があり、品質保持剤の効果がなくなっていることが判明しました。ピッタリとした包材だったので、お届けまでの物流で、他の商品との接触などにより、キズ穴ができたと考えられました。製造元で対策を考え、品質保持剤を変更（炭酸ガスを放出するタイプ）することで、ゆったりとした包材に変更でき、キズ穴が開きにくくなるように改善ができました。

商品に不具合がございましたら、お気軽に配達にお伺いしている担当者や支所センターにお知らせください。その際、正確な調査のために、お申し出の現品（包装材なども含む）を一緒にご提出いただけるようお願いいたします。

東海コープ  
ホームページに  
「おいしくって、  
安全なおはなし」の  
バックナンバーが  
あります。



2025年  
4月2週  
(14号)

東海コープからの

おいしくって、  
安全なおはなし

