

■コープかがわのめざすものと基本的考え方

【コープかがわのめざすもの】

コープかがわは「助け合いの気持ちを大切に、人と人がつながり合って暮らしをより良くしていくこと」をめざします。

「暮らしを良くする」とは、単に経済的なことを言うのではなく、人との温かいつながり、楽しいお買物、家族との団らんなどを含めたもっと広いものです。そして一人ひとりの組合員さんの暮らしをより良くしていく丁寧な取り組みが、安心して暮らせるまちづくりにつながります。

(参考)

コープかがわ定款 第1条（目的）

この消費生活協同組合は、協同互助の精神に基づき、組合員の生活の文化的経済的改善向上をはかり、もってひろく公共の福祉を増進するとともに、豊かな地域社会創りに貢献することを目的とする

【基本的考え方】

1. コープかがわは組合員さんの暮らしをより良くしていくこと、組合員満足をより大きくしていくことを使命としています。その努力の結果が供給高や剰余として表れるという、使命と結果の順序を大切に考えます。
2. 人と人がつながり合い、商品や暮らしへの想いを重ね合わせ、より豊かな暮らしを共に創ることを「くらしづくり（※）」と呼び、組合員さん、お取引先、職員などみんなで一緒に進めます。
3. 事業や組合員活動の中で育まれる人と人とのつながりや、その地域の組合員さんの具体的な要望の一つひとつ応えていくことを通して、安心して暮らせるまちづくりに貢献します。
4. 職員にとって「役立っている実感」「認められている実感」は、大きな喜びであり働き甲斐です。一人ひとりの職員の力が生かされ、学び成長し合える組織風土をめざします。
5. 仕事の改善・工夫を日々続け、生産性を高め変化し続けます。そのことで経営の安定とともに、職員が安心して働き続けられる職場づくりを進めます。

【基本方針】

「私の生協」と思って頂けるよう、組合員一人ひとりを大切にします

■基本方針を支えるキーワード

1. 一緒に創る生協、「私の生協」

創業当初、組合員さんは多くの人とのつながりの中で必要な商品を開発して、自ら利用してきました。その時の組合員と生協の関係性はまさに「私の生協」と言えるものです。そして段々に生協が大きくなるにつれて一人ひとりの組合員さんの顔がみえにくくなり、組合員さんを顧客化する傾向になりがちです。

そうならないように、私たちは常に互いに顔がみえる関係を広げ、組織が大きくなっても一人ひとりの組合員さんに対応した運営に努力し、一緒に生協を創っていくことを大切にします。

（「私の生協」とは）

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1) 組合員さんが職員に何でも気楽に言えて、真剣に聴いてもらえる温かい雰囲気2) 自分の声が生かされ、みんなの役に立つ。そして自分もみんなとの交流の中で学び暮らしが豊かになる実感3) 買う立場で創意工夫されて、楽しく新しい発見のあるお店、共同購入カタログ。安心できる共済、サービス事業 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2. 相手の立場に立つ

「相手のために」と「相手の立場で」は似ている言葉ですが、意味することは異なります。「相手のために」と考えると、自分の都合の範囲内で相手にできることは何かと発想しがちになります。一方で「相手の立場に立つ（なってみる）」と相手をそのままに受け入れることができます。つまり「相手のため」は自分目線の言葉ですが、「相手の立場で」は相手目線です。「相手の立場に立つ」ということを意識して、組合員さんへの対応や職員どうしの関係に活かします。

3. ぐらしの現場をよく観る。声をよく聴く

事業を進める上で、組合員さんの声を一般的・抽象的に捉えるのではなく、一つひとつの具体的要望（声）として捉えることがとても大切です。「組合員さんは商品をどんな思いで、どのように使っているのか」「ご家族の反応はどうか」「困りごとはないか」などをよく観てよく聴いて、商品やサービスに活かします。そのために「組合員さんのぐらし」と「組合員さんと職員との接点」の二つの現場を大切にします。

4. 商品の使い方交流を進める。商品価値を高める

商品も使えなければ「ネコに小判」。いくら良くてもいくら安くても、その人にとっての商品価値はありません。同じ商品でも新しい「使い方」「食べ方」を知ることによって、「私にとっての商品価値」が大きくなります。

「商品の使い方交流」は元々生協の得意分野であり、組合員さんどうしの口コミが生協の事業（商品利用）を伸ばしてきたとあっていいと思います。組合員さんのお気に入りや食べ方使い方、商品への思いなどをよく聴いて、使い方交流の応援をします。

5. 売る努力から「買われる努力」へ

商品は売って終わりではなく、組合員さんにとって、商品は買ってから始まります。従って、組合員さんに必要な商品、量目、価値について、「買う立場」つまり使う側から考えます。そして売り込まなくても買われるように、全職員で知恵を込めて努力していきます。そのために職員一人ひとり、「買う人になってみて」必要なことが発見できたら、すぐにやってみることを大切にします。

「蝶を集めるには花を育てよ」（J C総研・松岡公明氏の言葉）

蝶を捕まえようと追い掛け回しても蝶は逃げていく。蝶が集まる環境をつくるのが大事だということ。蝶を「組合員さん」「お取引先」「職員」と読み換えてみると分かりやすい。

6. 購買事業として大切にしたい5つのこと

- 1) 買おうと思ったときに、欲しい商品は揃っているか
- 2) スムーズに気持ち良く買えるか、商品の使い方の知恵は互いに交流されているか
- 3) 一人ひとりが尊重され、私も役立っていると思えるか
- 4) これで事業として成り立っていくか
- 5) 組合員さんのくらし全体からみて、その組合員さんにとって最も役立つように、他の事業も適切に案内できているか

7. 商品開発改善、および品揃えの6つの切り口

「売る組織」は売りたい商品から発想しますが、「買う組織」は組合員さんが買いたいもの、つまり食卓を中心にした普段の暮らしから発想します。組合員さんのくらしの中から出された、商品の品揃えの声やお困りごとの声に耳を傾けます。そしてその声をお取引先や生産者につなぎ、まずは組合員さんの欲しい商品を探して、それがなければ商品の改善や開発を進めます。

〈品揃えの6つの切り口〉

- ・より おいしく
- ・より 安全に
- ・より 安く
- ・より 分かりやすく
- ・より 使い勝手がよく
- ・より 環境や健康に配慮して

8. お取引先はパートナー

生協は組合員さんと職員、お取引先、生産者さんが力を合わせることによって発展してきました。お取引先は組合員さんの願いを実現するために無くてはならない存在であり、大切なパートナーです。協力し合って、組合員さんのくらしに役立つことで、互いの事業経営が良くなることをめざします。同時に馴れ合いにならず、緊張感のある関係を保ちます。

9. 「まずやってみる」「素直に学ぶ」

組合員さんや働く仲間のことを思って、良かれと思ったことは「まずやってみる」ことを大切にします。そしてやってみた結果や事実に基づいて振り返り、次に活かします。

また共に働く仲間が創りだした素晴らしい実践を尊重し、そこからみんなで学び合うことを大切にします。「学ぶ」は「真似る」が語源であり、真似ることから学びが始まります。また真似ることができるのは、それだけの力量を持っている証拠でもあり、決して恥ずかしくないことではありません。

10. 1秒、1cm、一步、一手の改善から

一人ひとりのちょっとした気づきから「1秒、1cm、一步、一手の改善」が生まれ、そのことを職員みんなで学べば職員人数分、全事業所の改善につながります。小さなことの積み重ねが組織の貴重な財産になっていきます。

11. 一人ひとり、一つひとつを丁寧に

一人ひとりの組合員さんに寄り添うことは大変ですが、その苦労の分だけ組合員さんの喜びが自らの喜び（仕事のやりがい）となります。一生懸命に知恵を込めながら目の前の組合員さんに集中して、一人ひとり一つひとつを丁寧にやり続けていきます。

このことに職員全員で取り組めば、組合員さんに心から喜ばれ、その結果として業績に表れてきます。

12. 一人ひとりの職員の力が生かせる仕事

- 1) 組合員さんが求めているものの本質（受け止めて欲しいこと）を知るよう努力します
- 2) 組合員さん一人ひとり、事例一つひとつに寄り添って具体的に対応します
- 3) 一人ひとりの職員が自分で判断し、行動できるようにします
組合員さんにとって良かれと思うことをスピード感を持って実行し、やってみたことを2つの判断基準で振り返ります
 - ① 組合員さんがもう一度（この商品を）生協で買おうと思うかどうか
 - ② その対応を見た周りの組合員さんから、「良い対応ですね」と評価されるかどうか

13. 仕事の評価

供給高は何人の組合員さんにどれだけ役立ったかという「組合員の満足のバロメーター」です。また経常剰余金は職員全員の「仕事の質のバロメーター」です。

数値結果をよく観て、組合員さんがどんなところに満足されたのか（されなかったのか）、また仕事の質が上がったのか（上がらなかったのか）と考えて、仕事の改善を進めます。

14. チームプレーで仕事を進める

自分の仕事に枠をはめず、みんなで知恵を出し合って、必要なときには垣根を越えたチームプレーをします。そのために気持ちの良い挨拶や会話を大切にします。

15. 上司の役割

- 1) 一人ひとりの職員が、力を発揮できるようにすること
- 2) 良い仕事をしている具体的事例に光を当てて、みんなが学べるようにすること

16. 数字でみる

「数字をみる」のではなく、「数字でみる」ことが大切です。

これは二つのことを意味しています。一つは、数字だけを追うのではなく、目的をよく考えて仕事をする大切さを示していること。二つ目は、数字は自分たちの仕事の中身（結果）を表しており、正確かつ冷厳な事実だということです。

数字から逃げず、取り組んだことをよく検証・分析し、対策を考えることが必要です。