

広がっています 「やさしい生協」づくり

ララコープは地域の方々に信頼される組織風土づくりを進めるために、
「やさしい生協」づくりに取り組んでいます。
各事業所での素晴らしい事例を組織全体で共有化して
この取り組みを更に広げ、前進させることができればと思います

無店舗事業本部での事例



小さい字が見えない高齢の組合員さんに、
注文書をA3に拡大コピーして毎週配達し
て大変喜ばれています。

長崎西支所 Kさん

駐車場所に困っていた高齢の男性がいま
した。狭くて危険な箇所に駐車しようと
していましたが、近くの安全な駐車場
所を教えたら大変喜ばれました。

島原支所 Mさん

高齢の組合員さん宅へお嬢さんが来られ
ていたのので、挨拶すると「いつも母とお
しゃべりしてもらっているのでも本人も喜
んでいます。ありがとうございます」と
言っていたきました。

長崎西支所 Nさん

配達中、年配の方が困っている様子でし
た。声を掛けるところ、急用で連絡をと
りたいとのこと。咄嗟に、個人携帯を貸
して、連絡を取りました。連絡後は何度
も頭を下げて、御礼を言われました。ま
た、支所にも年配の方から御礼と感謝の
連絡がありました。

佐世保北部支所 Aさん

代走時にご主人がお風呂場で転倒したと
の事で転倒時の物音に驚かれた奥様が腰
を抜かして動けなくなっていました。即
座に奥様へ救急車手配の許可を取り搬送
のお手伝いをしたところ、大事には至ら
なかったと娘様より感謝のお電話を頂き
ました。

お弁当宅配 Yさん

現在、2人の新人さんを抱えるお弁当宅
配事務ですが、不在がちな職員に代わり、
先輩パートさんが丁寧に優しく対応して
くれています。自分の業務も大量に抱え
ながら、その丁寧さ優しさには本当に頭
が下がります。

お弁当宅配 Sさん

当初、商品は、母が対面で受け取り配達員の方と話すのが楽しみでした。加齢と共に歩行困難になり玄関外に置いてもらう様になりました。仕事休みで、私が受け取る時は、母に聞こえる様に大きな声で声かけして下さり、母も大変喜んでいて、お気遣いに感謝で一杯です。

機関紙ララスマイルおたより



無店舗事業本部での事例

組合員さん宅の子どもさん(小3の男子)が玄関先でカギを無くしたと困っていたので、支所に連絡し組合員さんへ電話しましたが応答がありませんでした。緊急連絡先のおばあちゃんへ連絡して事情を説明し、おばあちゃんが迎えに行ってくれたそうです。その間、子どもさんに飲み物はちゃんと持っているか、熱中症にならないようにと声をかけたそうです。後日お母さんからお礼の電話がありました。

長崎西支所 Nさん

配達中に目が不自由な歩行者がいて階段が見えない様子だったので、手を繋いで安全な場所までお連れしました。

長崎東支所 Yさん

道に迷っている方がいて、「もしかしたら認知症の方かも」と思い声をかけてみると、別エリアの組合員さんでした。どうやらコロナワクチンを打ちに来た際に道に迷っていたようで、認知症の様子もなかったのが安心したのですが、その方から「わざわざ声かけてくれてありがとう！生協利用しよるよ！いつも若い兄ちゃんの来よる。よか人ばかりね生協は！」と言われました。

大村支所 Sさん

高齢の組合員さんより「注文書に記入するのは字が小さく大変なので困っています」と言われたので、「メモか注文控えノートに記入して私に提出してください」と案内したところ、大変感謝されました。他の高齢の組合員さんへも同様の対応をおこなっています。

五島支所 Nさん

「目が見えなくなり注文書の記入ができないと利用できませんので辞めます」と言われたので、「口頭でもいいので言ってもらえれば記入しますよ！」と対応したところ「助かります」と喜んでいただきました。少量の注文者ならば、このような対応も必要になると思いました。

長崎東支所 Fさん

いつも在宅されている高齢者一人暮らしの組合員宅へ伺った際、玄関のカギが閉まっていた。おかしいと思い、ずっと外で組合員さんの名前を呼び続けていると、具合が悪くなって廊下で倒れており、その声で起きたとのことで出てこられました。しばらく一緒にいた後、近くの区長さんに連絡し対応をお願いしました。

南部支所 Uさん

私がトイレ掃除をした後は「とても綺麗」と支所スタッフから大変喜ばれます。ビートたけしさんやパナソニック創業者の松下幸之助さんなど『トイレ掃除にこだわるのが成功の秘訣』というマインドで成功したと聞きましたので、私はトイレ掃除を今後も丁寧にしていきます。

島原支所 Hさん

支所ステーションの高齢の組合員さんが自分の車まで商品を大変そうに運ぶのを見て、「私が運びますけん！」と元気よく率先して手伝っています。他のスタッフも刺激され、手伝う姿を見かけるようになりました。

五島支所 Yさん



店舗事業本部での事例

ご年配の女性組合員さんから「鶏の手羽元を3本いただきたい」とのお申し出がありました。その日は「よりどりセールの日」でさらに手羽元がイチオシ商品でいつも以上の量目でした。

「他のよりどり商品と組み合わせての購入だと安く買えますし、必要な量を使った後は冷凍保存もできます。少し値段は上がりますが、少量のご希望でもお作りしますので」と説明しました。「そうね、安くなるんだろうけど、私一人だと冷凍しても使い忘れるし、必要なだけ買う方がいいかな」と悩まれ、3本希望されたので3本でお作りしました。

私も仕事の後、その日その日分を買って帰り、あまり冷蔵庫に買いだめしないので、組合員さんの気持ちがよくわかると思いました。

ララ矢上 Tさん

関東地方に住む医療従事者の娘さんに食料品を送る組合員さんが「何もしてやれず心配でたまらない」と案じていらっしゃいました。「孫も小さく、もしものことがあったら…せめて美味しいものでも食べてほしい」と、ララの商品を送るそうです。コロナで店も忙しくなり、パートさんたちも大変だと思いますが、こういう声を聞くと頑張りがいがあり、誰かのために役立っていると思うと嬉しくなりました。

ララ富の原 Mさん

ララなめしスタッフさんへ

以前、ララなめしに子どもと2人で買い物に行った際、子どもがぐずってしまい、お店の入り口付近で子どもを落ち着かせようと言いつつ聞かせていたところ、お店のスタッフの方が風船を持ってきて子どもに渡してくださり、そのおかげで子どもの機嫌もなおり、その後スムーズに買い物をすることができました。子どもが外でぐずってしまうと親の私も焦ってしまうので、その方のおかげで大変助けられました。

本部スタッフさんより

以前、サンふじりんごの中身が変色していると組合員さんからクレームがあり返品交換する際、中身を確認して帰りたいと要望があり話をしていると「右手が腱鞘炎で毎日食べているから切りたいけど皮をむくのに30分~1時間かかっちゃうの」と聞き「カットしてお渡ししましょうか？」と言うと大喜びしていただきました。何日か後にまたご来店していただいた時に、わざわざお礼を言いに来られ涙ながらに感謝されました。私もとても嬉しくなり「治るまで切りますよ！」とお伝えすると何日かに1回「りんご3つお願いします」と持って来ていただくようになりました。

ララながよ Uさん

組合員さんが誤って惣菜商品を落としてしまって、仕方がないとショックを受けていた所、すぐにレジの方が対応して下さり、商品を取りかえて下さったと、とても感謝して電話を下さいました。

ララあたご レジスタッフさん



生活事業本部での事例 お取引先様の事例



《あいぷらす（10年満期コース）》ご加入の組合員さんが過去3回のがん宣告を受けられたそうです。現在は病院から通院指示は受けておらず、手術の予定もないとの事でV1000円コース（告知緩やかコース）へご加入していただきました。ご主人様共に喜んでいただき（告知緩やかコース）の存在が本当にありがたいことだと改めて感じました。

共済事業部 Oさん

エアコンクリーニングを依頼することが初めてで、どの会社にしようかと迷っていたところにチラシを見て、試しにと思い注文しましたが、結果、大満足です。次回も依頼したいと思います。作業も丁寧にしてくださり、質問にも丁寧に答えていただきました。この度は大変ありがとうございました。

エアコンクリーニング業者 レスタート様へ

後方支援本部・総合企画本部での事例

入協してまだ日が浅い私はわからないことが多く、書類の場所を探したり抜き出しの業務に時間がかかってしまうことがあります。そんなときに、いつも先輩のスタッフさんがさりげなく「何を探されていますか？」と聞いてくださったり、抜き出しに少し時間がかかっているときは、書庫まで様子を見に来られたり、気にかけてくださいます。私もやさしい気持ちをもって周りを見ながら仕事ができるように日々の業務を行いたいと思います。

お取引先の前任者が、現担当者と一緒に来訪された際、「やさしい生協」づくりに関心を持たれ、内容をお話したところ、「久しぶりにお伺いして、すれ違う皆さんから、今日は沢山ご挨拶いただくなあ…とっていました。誰にでも気持ちの良い挨拶をなさるのはうらこーぷさんの風土なんですね」と話されました。本部にはお取引先様も多数お越しになりますので、これからも率先して挨拶をしたいと思いました。

Yさんは、本部玄関出入口にある「被爆はまゆう」の花壇が手を入れられず荒れている状態だった事から「被爆はまゆう」の由来書いた看板を設置し、花壇の土が溝に流れ出ないように衝立を作りきれいに整備されました。花壇が綺麗になったことで、とても気持ちの良い玄関口となり、また、「被爆はまゆう」のことも来協者に伝えられるようになりました。

組合員活動部 Yさん