

消費者志向自主宣言

(1) 理念 「よりよい暮らしの想いをかたちに」

わたしたちはわたしたちの事業とサービス・商品、組合員活動を通じて、消費者が願い想うよりよい暮らし（笑顔のある、豊かで、健康で、人と人とがおもいやりふれあうコミュニティのある暮らし）をかたちにし、未来へとつなげてまいります。

(2) 取り組み方針

①消費者の暮らしに役立ち、安心・安全で利用しやすく満足できる商品、サービスに改善し続けます。

- ・消費者のライフスタイルに応えるよう、普段の暮らしに役立つ商品・企画・売場・サービスの提供を目指していきます。
- ・「笑顔とおもてなし」を大切に、様々な場面で消費者の笑顔が広がるようコミュニケーションの充実を図ります。
- ・少子高齢化が進行する中、子育て層や高齢者の皆様がさらに利用しやすく、お役にたつサポート面の充実と強化をすすめます。

②消費者の願いにそって、食の安全と品質の確保に努め、より安心して利用できるようにします。

- ・法令や自主基準にそった商品検査を行います。
- ・消費者からの「お申し出（ご意見・ご提案・クレーム）」の組織内の共有化を行い、問題点があれば改善をすすめます。
- ・万が一、重大トラブルが生じた場合は、法令を順守することはもとより、正確に誠実に対応をすすめます。

③「おしゃべりの場」をさまざまな機会を通じてつくり、消費者どうしの暮らしの知恵の交流・コミュニティをすすめ、よりよい暮らし・よりよい地域づくりのお手伝いをします。あわせて、地域の一員として「住みよい街づくり」に参加します。

- ・SDGsをはじめエシカル消費（おもいやり消費）や環境改善活動について消費者とともに学びひろげます。
- ・地域の中で、暮らしに役立つ交流の場や「居場所」を様々な場面でたくさんづくり、地域のコミュニティづくりを応援します。
- ・子育てや食育に関する取り組みを引き続きすすめます。
- ・地域の人々と住みよい街づくりをすすめていくうえで、行政や諸団体との交流を深め、現状と課題を共有化するよう努め、様々な場面で協力してまいります。
- ・西日本豪雨災害復興支援の取り組みや東北震災・熊本震災支援活動に継続して取り組みます。また、様々な災害発生時に全国の生活協同組合と共に支援活動に参加いたします。

④消費者の声と思いが「届き」、「大切にされ」、「改善にいかされる」といった消費者一人ひとりの想いや願いで動く組織になります。

- ・消費者の声や思いを受け止め、改善に生かされるよう日々の取り組みの中で努力をすすめます。
- ・消費者がいつでもどこでも声や思いを発信できるよう、つながりを大切にします。（生協役職員は常に消費者とのコミュニケーションを大切にします）
- ・消費者の声で実現できたことや改善できたことを共有化できるようにします。
- ・すぐにできないことも、その声を大切にし、実現目指して考え、努力します。

⑤消費者の声で動く「組織」、消費者の声で成長する「職員」を目指します。

- ・役職員行動指針「“また利用したい”とっていただけるように、目の前にいる組合員さんを大切に、役立ち喜ばれることを精一杯します。」を全職員が大切に、消費者と向き合えるようにします。
- ・消費者の声を率直に受け止め、消費者一人ひとりに寄り添うことを大切にしていきます。
- ・「笑顔とおもてなし」「元気で明るい」をテーマに消費者と接します。
- ・消費者の暮らしに役立ち続けるためにも健全経営を維持してまいります。

2020年2月17日
生活協同組合コープえひめ
理事長 美濃欽也