

組合員の皆様

## 新型コロナウイルス感染症拡大に伴うこれまでの状況と今後について

パルシステム生活協同組合連合会

いつもパルシステムをご利用いただき、誠にありがとうございます。

今般の状況下で皆さまからは多大なるご期待をいただいているところ、欠品を多く発生させてしまっており、十分にお役に立てず誠に申し訳ございません。以下にこれまでの状況と今後につきまして、ご報告申し上げます。

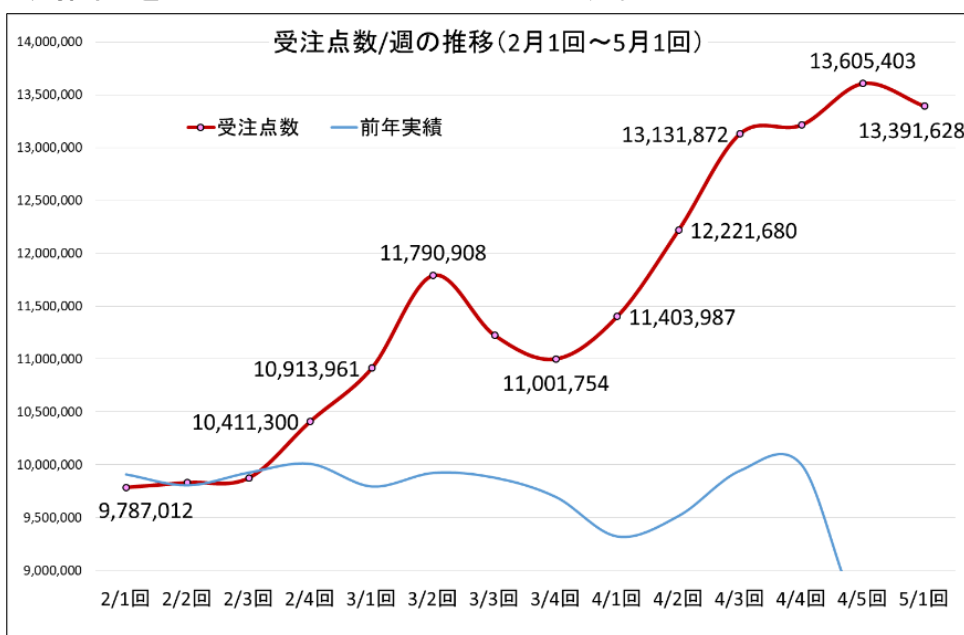
### 2月1回から5月1回までの受注状況

新型コロナウイルス感染症拡大が本格化する直前の2月1回の利用人数は74万人でしたが、直近の5月1回では81万人となり、3カ月で7万人増加しました。とくに、これまで休まれていた組合員がご注文を再開されたり、隔週利用の組合員が毎週利用されるようになるなど、1台のトラックの配達件数も急増しています。

組合員の皆様からご注文いただいた点数も急増し、1人当たりの注文点数はこれまで平均で13.2点でしたが、5月1回では16.8点となり、これまでよりも3~4点多くご注文いただいている状況です。皆様からご注文いただいた商品の総点数は、2月1回時点では約980万点（1日当たり約200万点）でしたが、直近の5月1回では約1,340万点（1日当たり約270万点）となっており、3カ月で130~140%の増加率となっています。

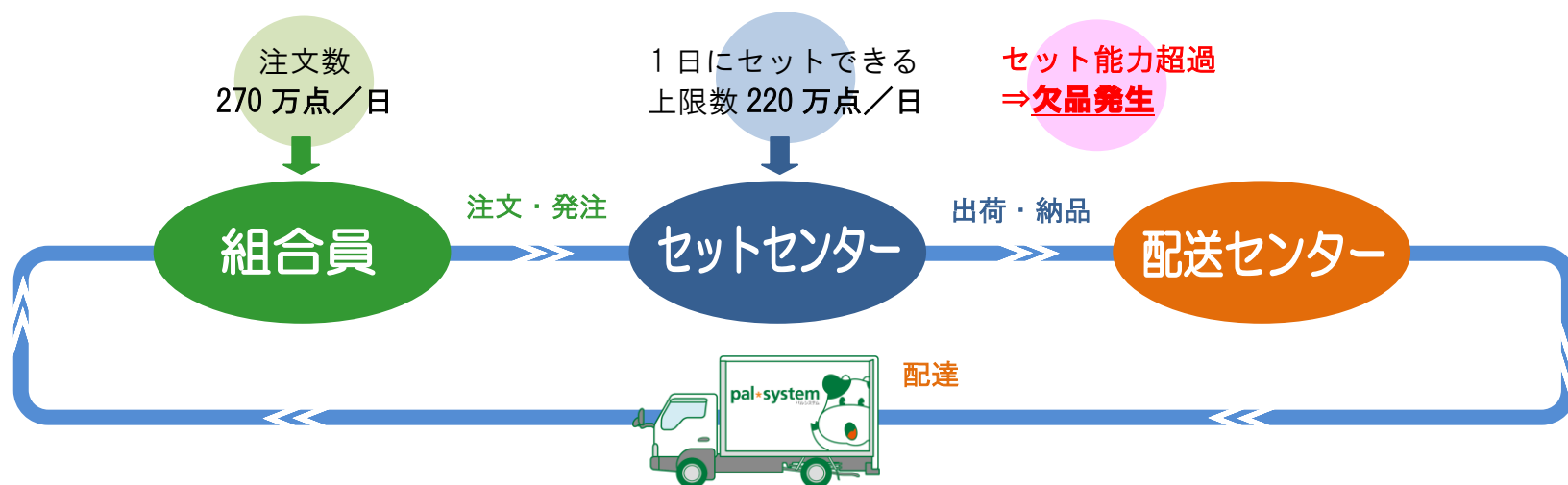
このように、直近1カ月間では日あたり約270万点のご注文をいただいている状況ですが、現在、商品セットセンターが1日にセットできる点数は約220万点が上限となっており、約50万点が超過している状況です。

急増したご注文により、セットセンターに商品が入りきらない、セット時間が大幅に遅れ商品の配達時間に間に合わない、会員生協の配送センターでの冷蔵庫や冷凍庫に商品が入りきらない、配送トラックに積みきれない、などの問題が生じています。ご注文いただいた組合員すべての方に配達するために、注文いただいた商品をやむなく一部欠品とさせていただいております。「ご注文→メーカー・産地に発注→商品セット→配送センターに納品→皆様のもとへ毎週お届け」という循環を継続するため、やむなく欠品という措置をとらせていただいております。

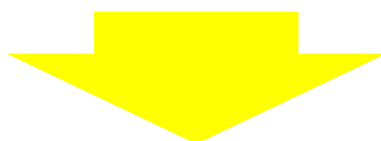


※セットセンターでは全てマスク・手洗い・消毒をして作業をしています。

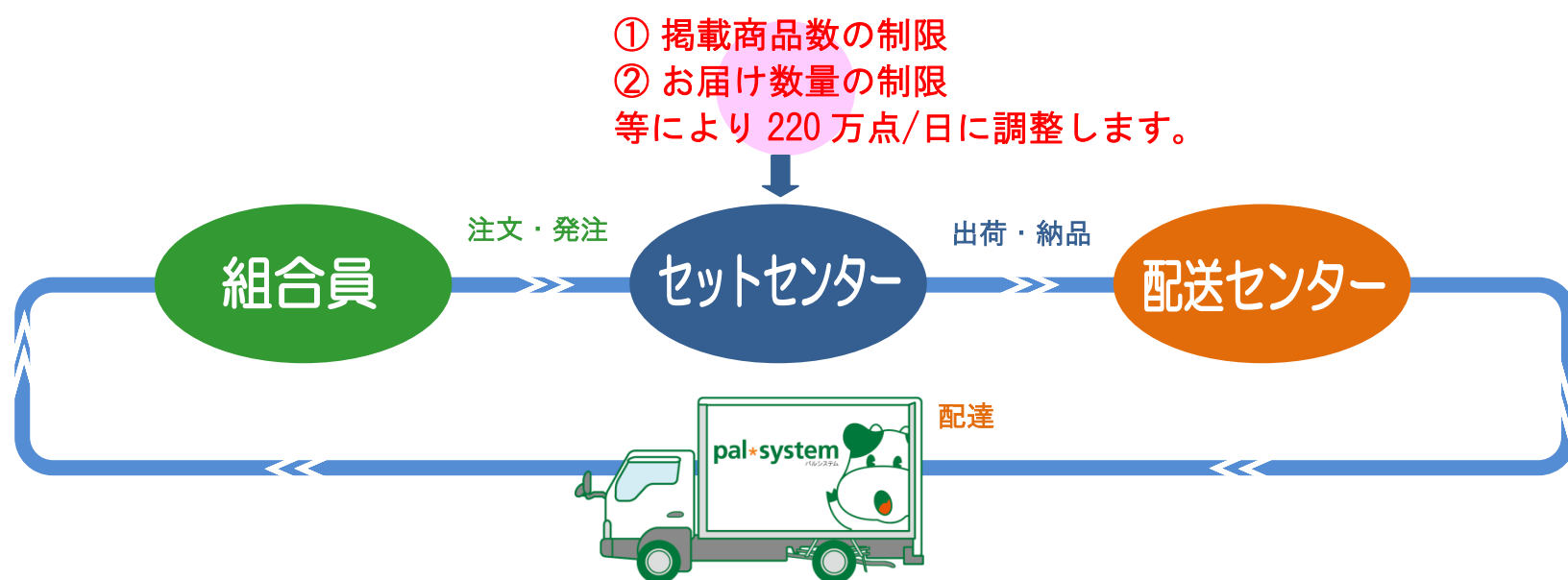
## ■注文いただいた数量がセットセンターの限界を超えています。



仮に、出荷時間を繰り下げてセット作業を続けた場合、翌日分の納品が指定の時間に間に合わなくなり、お届けができなくなってしまう可能性があります。



## ■一部欠品をさせていただくことにより安定した物流を確保します。



あらかじめ限界を超えると想定される数量を欠品させていただくことで、「ご注文→商品セット→毎週月曜から金曜の配達」の循環を継続できるようにします。ご理解・ご協力宜しくお願いいたします。



## 今後の改善策

パルシステムの現況は上述したとおりであり、大変ご不便ご迷惑をおかけしております。私どももこの状況を何とか改善したいと思っておりますが、しばらくはこの状態が続くと見込んでおります。大量の欠品が発生している中、欠品のお知らせが配達日当日(メール及びお届け明細表にて)であり非常に遅いとお叱りの声をいただいております。5月4回企画(5/25~29 配達)より以下の改善策を実施させていただきます。いずれも欠品に関する抜本的な解決策ではありませんが、少しでも利用しやすく感じていただけるよう、今後も対策をしてまいります。

## ■欠品のお知らせを注文締切日の夜にメール配信します。

「欠品はある程度はしかたないが、配達当日の朝に知らせてくるのは遅すぎるのではないか」という声を受け、欠品メールを2回に分けてお送りするようにします。

現在	今後
すべての商品に関する情報が揃ってから、配達当日の朝に欠品メールを配信	≪1回目≫ 注文締切日(月曜コースの場合は火曜日)の夜に欠品メールを配信します。青果、冷蔵・冷凍・ドライ食品、パン、生活用品など商品全般に関する情報となります。 ≪2回目≫ 1回目の配信以降に発生もしくは変更が生じた商品の情報を、配達当日の朝にこれまでどおり配信します。変更がない場合、配信はしません。 1回目と2回目をあわせてご確認ください。

インターネット登録をされていない方は、申し訳ございませんが、これまでどおり配達当日のお届け情報でお知らせする形となります。この機会に、ぜひ登録いただくことをお願いいたします。

登録は以下の要領で行うことができます。インターネット登録をしても、インターネットで注文する必要はなく、毎回注文用紙で注文される方も大勢おられます。

メールの配信を希望される方は以下の要領でお手続きできます。

### STEP1 この3つを用意

- ①組合員番号(組合員番号は、お届け情報や注文用紙に記載されています)
- ②メールアドレス
- ③電話番号(パルシステムにご登録のもの)

### STEP2 インターネットで登録

画面にそって、必要な情報を入力するだけ!



登録後、すぐにご利用いただけます。

### STEP3 「お届け予定商品お知らせメール」を配信させていただきます

## ■ご注文された商品の80%はお届けできるようにします。

「注文したうちの1個しか届かなかった」「せっかく注文したのに全部欠品で届かなかった」という方がこの間増えている状況を受け、ご注文されたなかの約8割の商品はお届けできるよう、欠品商品の選定方法を変更します。

現在	今後
欠品にする商品を選定するにあたり、ご注文点数の多い商品から順番に欠品にしています。 この方法のデメリットは、「ほとんど全部届く人」と「ほとんど届かない人」が出やすい傾向にあります。	すべての商品に数量限定数を設け、これを超えた分（約20%）を欠品とさせていただきます。 例えば、限定数1万点の商品に1万2千の注文が入った場合、超過した2千点分について欠品とさせていただきます。 この方法のメリットは、注文の多い一部商品の欠品が続くというような偏りがなく、万遍なく約8割の商品はお届けが可能なことです。 一方でデメリットは、すべての商品で約2割の欠品が発生することです。

### 組合員のみなさまへ

現在、たいへんご不便をおかけしておりますが、  
配達担当一丸となって、お届けできるように努  
めております。配達の際には、体調管理の確認を  
行い、マスク・手洗い・消毒を実施し、万全を尽  
くして業務に従事しております。

組合員のみなさま、ご家族の健康  
を心からお祈り申し上げます。



今後も組合員の皆様に安定的に商品をお届けできることを目指して努力してまいります。