

## 6月2回時点での商品お届け状況と今後の商品企画について

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。5月11日週配付のチラシにて、5月4回企画以降はご注文いただいたうちの80%の商品はお届けできるようにしていくこととお知らせさせていただきました。以下に、その後のお届け状況と今後の商品企画につきましてご報告いたします。

### これまでの経緯

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、3カ月後の5月1回では81万人となり、7万人増加しました。特に、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ました。

組合員の皆さま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、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%の増加率となっており、ほぼ同水準で現在に至っています。

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。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。

ご注文いただいた組合員すべての方に配達するために、そして「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→皆さまのもとへ毎週お届け」という循環を継続するため、やむなく一部商品の欠品という措置をとらせていただいています。欠品にさせていただく商品は、これまでご注文の多い順に選定していましたが、5月4回からは方法を変更し、特定の商品に欠品が偏ることのないように調整をしています。

### 6月2回の欠品率は11.8%でした

約81万人の組合員のうち、5月4回は約51万人（構成比63.1%）、6月1回は約60万人（構成比74.5%）の方には、ご注文いただいた商品点数の80%以上の点数で商品のお届けができています。徐々にではありますが改善がすすんでいます。

しかし、6月1回時点で約20万人（構成比25.5%）の方には80%未満の点数でしか商品のお届けができておらず、引き続きご迷惑をおかけしております。

また、全体の欠品率（＝欠品点数／受注点数）は、5月4回16.3%→6月1回13.0%→6月2回11.8%と下がってきているものの、商品の温度帯別でみるとまだバラつきがある状況となっております。引き続き改善に努め、欠品の発生を抑止してまいります。

### 今後の商品企画について

この間、組合員の皆さまからは特に「1商品につきお一人1個」の数量制限について多くのお叱りとご意見をいただいています。誠に申し訳ございません。

緊急事態宣言解除後の状況として、少しずつ週あたりのご利用人数が落ち着きつつあること、また欠品点数も減少傾向にあることから、以下のとおり商品企画を改善していく予定です。

#### ■ 7月1回～8月4回

- ・カタログを1種類にし、「コトコト／きなり統一版」をお届けいたします。

#### ■ 7月5回以降

- ・「コトコト／きなり」掲載の食品（一部の商品を除く）は、「1人1個まで」の数量制限を解除いたします。
- ・「素肌時間」掲載の化粧品は、「1人1個まで」の数量制限を解除いたします。
- ・紙おむつ類は、「1人1個まで」の数量制限を解除し、「2個以上お得」の適用を再開いたします。

#### ■ 8月2回以降

- ・「3日分の時短ごはんセット」および「常備菜セット」の企画を再開いたします。

組合員の皆さまには長きにわたりご不便・ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。今後も状況の変化をできるかぎりはやく見極め、少しずつではありますがご利用しやすい形に改善し続けてまいります。何卒ご理解をいただけますよう、宜しく願い申し上げます。

## 「パルシステム欠品情報自動お知らせダイヤル」の設置について

5月4日より、インターネット登録をされている組合員の皆さまには、次回配達時に欠品となる商品をお知らせするタイミングを、配達当日朝から注文締切日夜に早めました。しかし、インターネット未登録の方にはこれまでと同じ配達当日朝で変わっておらず、課題となっていました。

そこで、新たに「パルシステム欠品情報自動お知らせダイヤル」を設置し、フリーダイヤルにお電話いただければ自動音声で次回配達の欠品をお知らせするしくみを開発しております。7月6日のご案内開始に向け、現在システムや運用の詳細について作業を行っています。内容が確定次第、組合員の皆さまへお知らせをさせていただきます。

## お問合せ臨時窓口の閉鎖について

この間、パルシステム問合せセンターへのお電話が繋がりがづらい状況が続き、皆さまには大変ご迷惑をおかけしておりましたが、6月2週時点ではほぼ通常時の応答率まで回復いたしました。

よって、3月24日より各生協に開設しておりました臨時窓口を、6月10日いっぱいをもちまして閉鎖させていただきます。

インターネット登録をされている方は、パルシステム問合せセンターへお電話をいただく以外に、お問合せフォームでの受付も可能ですので、こちらも引き続きご利用いただけますようお願い申し上げます。



## 多くの励ましのお言葉を頂戴しています 本当にありがとうございます

欠品の発生や数量制限、配達時間の遅れなどによりご不便・ご迷惑をおかけしているなか、多くの方から感謝や励ましのお言葉を頂戴しております。いただいたお言葉すべてが、配達担当をはじめパルシステムで働く者にとって最大の心の拠りどころ、モチベーションになっております。この場を借りて厚く御礼を申し上げます。

以上