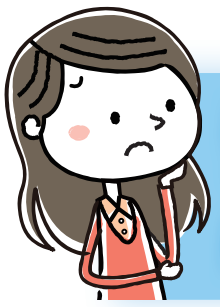
欠品・点数制限についてのお知らせ

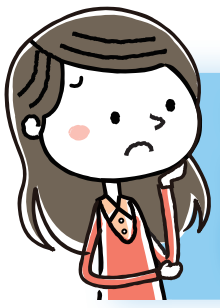
組合員の皆さまには、多数の**欠品**や**点数制限**でご迷惑をおかけしております。
この間、寄せられているご質問について、**Q&A形式**にてご報告させていただきます。

誌面に案内のない **点数制限** について



2点注文したのに、1点に修正されて届きました。

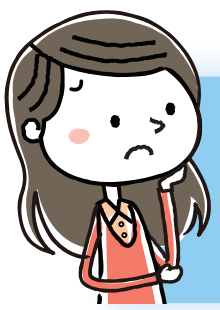
たいへん多くのご注文をいただいており、「このまま**すべてを受注すると**、多くの商品がお届けできない」という状態が続いています。
そのため、急遽、生協側の都合で「お一人1点のみ」などの「点数制限」をさせていただいています。「いつもヨーグルトを3つ頼んでいるのに1つしかこなかった」など、ご迷惑をおかけしています。申し訳ございません。



1点しか注文できないなら、カタログにあらかじめ書いておくべきでは?

生協のカタログは、**配布する約1カ月前に掲載する内容が確定**しています。その後印刷し、明細書と一緒に袋に入れ、ご注文の1週前に皆さまにお配りしています。そのため、例えば水曜日に「緊急事態宣言が発出されたから、来週のご注文が増えそうだ!」と予測がついたとしても、すでにカタログがお手元に届いたあと、もしくは印刷が終わったあとになりますので、**誌面上でのご案内には間に合わない状況**となっています。

《カタログがお手元に届くまで》

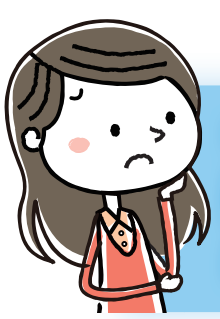


「お一人1点限り」とある場合、必ず1点は届くのでしょうか?

より多くの方に商品をお届けできるよう、お一人あたりの点数を制限させていただいております。それでもご利用が集中し、メーカーの生産能力や物流の輸送能力を上回るご注文をいただいた場合は、**やむをえず「欠品」とさせていただく場合があります。**

届けられない商品をカタログに載せないでほしい。

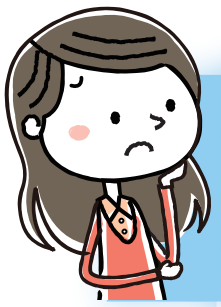
ご注文の量に対して、生産や輸入量が不足することが予想される商品については、**カタログ誌面の修正が間に合うところから順次**ご案内を中止したり、数量限定(抽選)でのご案内に切り替えるよう**見直しを進めています。**



今後、どのような商品が届かなくなる可能性があるのでしょう。

海外ではロックダウン(都市封鎖)のため、生産・製造が極端に落ち込んでいる国や地域があります。その影響で、生活用品・雑貨品・フルーツなどの**輸入が滞る可能性**があります。

急遽の欠品についてのお知らせ

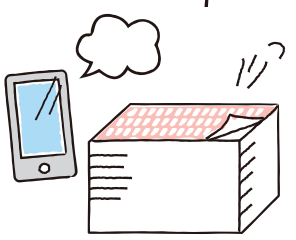


お店に普通に並んでいる商品が欠品となるのはなぜですか？

新型コロナウイルスの感染拡大による利用の増加を受けて、この間実施している**「点数制限」**により、物流機能が停止してしまわないよう対応してきました。しかしながら、3月以降、**それだけでは対応しきれない状況**が続き、現在、多くの欠品を発生させてしまっています。

生協の宅配では、月曜日コースの組合員さんからお預かりしたOCR注文書を火曜日に集計し、注文数を予測します。

1日分×約5倍=1週間分の商品数



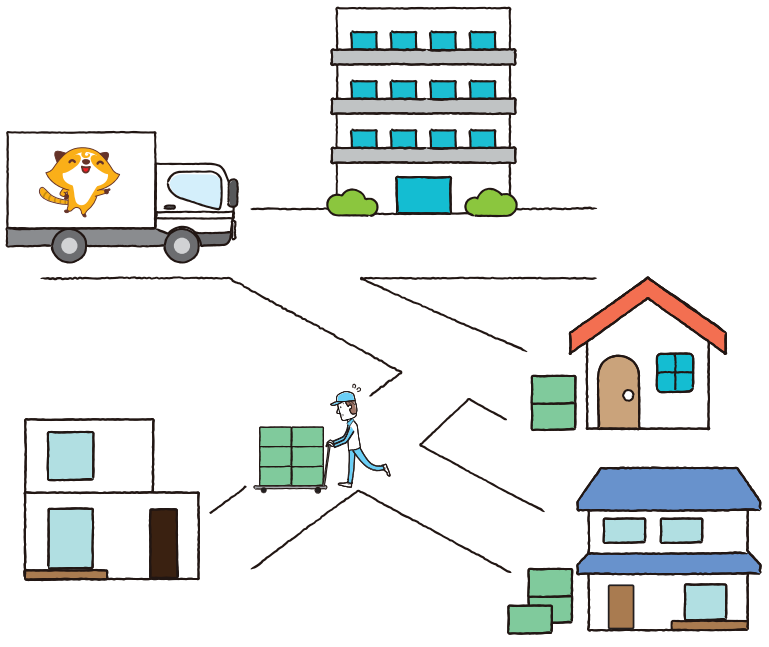
その時点で、物流センターで通い箱にセット可能な商品点数を明らかに超える予測となった場合、上限数を超えた分を欠品とすることで、物流センターの機能が麻痺しないようにしています。

1週間分の商品数>物流の上限

「どの商品を欠品にするか」は、非常に多くの商品を欠品にする必要があるため、とくに多くのご注文をいただいている商品から選ぶことになり、皆さまには大変なご迷惑をおかけしています。

欠品の対象になる商品の決定は、ご注文と並行して行っているので、皆さまがご注文する前にあらかじめ欠品商品を案内することができません。このような状態はしばらく続くと思われます。誠に申し訳ございません。

直近の5月2回では昨年の130%を超える注文量となっています。そのため、お約束している配送時間から遅れが生じる場合があります。配送担当者は、引き続き安全運転で商品をお届けさせていただきますので、ご容赦ください。



私たち生協職員は、「一人でも多くの組合員に1つでも多くの商品をお届けしたい」という思いのもと、新型コロナウイルスに感染しないよう十分に留意しながら配達を行っています。
現在、多くのご不便、ご迷惑をおかけしておりますが、何卒ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。

鳥取県生活協同組合　生活協同組合しまね　おかやまコープ　生協ひろしま　生活協同組合コープやまぐち

CO·OP コープCSネット