秋の仲間づくりキャンペーン 過去最高の実績で10年ぶりに目標達成

被災地支援がもたらした意識改革

おかやまコープ・妹尾センター長の大野達也さんは、被災地での活動から得た体験を職員に語りかけ、それらを共有したことで、職員の意識や行動に変化が起きたと言う。

おかやまコープでは、毎年春と秋に「仲間づくりキャンペーン」を実施しているが、2011年は4,184人という過去最高の加入を実現し、10年ぶりに目標を達成した。その原動力となったのが、被災地支援から得た体験や被災地の声だという。目標達成に至った背景を取材した。

被災地での仲間づくり活動に大苦戦

2011年の「仲間づくりキャンペーン」において、過去最高の加入実績を達成したおかやまコープ。宅配運営グループ統括の坂本昌靖さんは、

「被災地での緊急支援や仲間づくり支援活動の参加者、そして、その体験報告を聞いた者も含め、職員全体が『生協に加入していただくことで、お役に立てる』と実感したことが、意識と行動を変化させ、実績に表れたと思っています」と話す。

被災地での活動を通して、職員にどのような意識と行動の変化が起きたのか？　実際に支援活動に参加した妹尾センター長の大野達也さんと、操南センター仲間づくりチームリーダーの江口典男さんに話を伺った。

2人は、11年7月上旬から2週間、「みやぎ生協仲間づくり支援」に参加し、津波の被害が大きかった亘理町や山元町などで支援活動を行なった。

「最初のころは、センター長やチームリーダーたちが被災地支援やボランティア活動に参加していましたが、今は少しずつ現場の職員に参加が広がっています。今後も積極的にバックアップしていきたいです」

宅配運営グループ
統括
坂本昌靖さん

「センターの職員にも、できるだけ被災地支援やボランティアに参加してほしいと思っています。生協の意義を一から考え直す、良い機会になると思います」

妹尾センター
センター長
大野達也さん

「実際に被災地を歩いてみて、線路が流されていたり、地図上にある家が無かったりといった被害の大きさを目の当たりにしました。一方で、震災から4カ月たっていたこともあり、『生協の店には行っている』『買い物には困っていない』など、買い物に不便を感じていないという声が予想外に多かったのです。初日は訪問したお宅で商品カタログを広げて説明することもできず、全く成果を挙げられませんでした」と大野さんは振り返る。

同じ地域を共に回った江口さんは、「『何か、お役に立てれば……』という切り出しでは、『わざわざありがとう』と言ってはもらえるものの、『私はいいわ。大丈夫』などと断られてしまうケースが大半で、トークの修正が必要でした。被災地といっても、岡山でやっている普段の仲間づくりと全く変わらない状況でした」と語る。

「被災地支援を通して感じたのは、そこで自分ができることよりも、自分がその環境の中で得ることや、持ち帰ることの方が圧倒的に多いということでした」

操南センター
仲間づくりチーム
リーダー
江口典男さん

被災地での活動を通して得たものとは

初日から大きな挫折を味わった2人は、「商品のことを、そして地域のことをもっと知らなければ、組合員さんにおすすめはできない」と考えた。そこで、みやぎ生協の牛乳や豆腐などを試食。さらに、地域のスーパーの視察やチラシによる価格比較を徹底して行なった。

翌日以降、大野さんと江口さんは、自らの言葉で商品を語れるようになったことで、少しずつ成果を残せるようになっていった。最終的に、8日間の活動で、訪問件数は500件を超え、計18人の新規加入に結び付いたという。

「決して誇れる実績ではないかもしれませんが、精いっぱいやりました。この活動を通して実感したのは、未加入者でも気軽にドアを開けてくれるなど、みやぎ生協がいかに地域に信頼されているかということです。岡山でも、『地域から信頼され、そこになくてはならない生協をつくりたい』と強く感じました」と大野さんは話してくれた。

現在、大野さんのこのような思いは、妹尾センターの仲間づくり活動の根幹となっているだけでなく、おかやまコープ全体でも共有されている。江口さんも、

「地図とチラシだけを持って被災地を回ることで、本当に大切なことが見えてきました。それは、これまでの仲間づくりでは特典や割引に頼っているところがありましたが、その前に、『生協の商品をどう使ってもらうか、相手の立場に立って提案しなければいけない』ということです。このことをあらためて実感しました。また、競合店との比較など、これまでやっているつもりでも、実際には十分にできていなかったことが多くあることにも気付き、チームメンバーとの関わり方も変化しました」と話した。

被災地支援に関わった人は、それぞれの立場で、さまざまな学びを得ているようだ。

妹尾センターの迫田由利（さこだゆり）さんと大野センター長。迫田さんも被災地ボランティア活動に参加している。

おかやまコープ

妹尾センターの「元気の素！」。配達中にあったうれしかったことを書いたメモを掲示する掲示板。おかやまコープでは今年度から、このような「喜ばれた声」を集めて共有しており、職員がモチベーションを高める一因になっている。

大野センター長は、目標や実績などの「見える化」を常に心掛けている。

被災地からの多くの声が職員を変えた

2人の体験は、おかやまコープの被災地支援からの学びのごく一部にすぎない。これまで38人の職員がさまざまな被災地支援やボランティア活動に参加し、そこで得た体験や現地の声を、直接仲間に話したり、報告書にまとめるなどして、職員全体で共有してきた。

「寒い時期に灯油の配達をしてくれた」「避難所に、わざわざ配達の担当者がお見舞いに来てくれた」「仮設住宅で、新たな生協の輪が生まれている」「すべての組合員に、お見舞金をお渡しできず、悔しかった」「大きな被害のあった地域に、自衛隊の次に、生協のトラックがやってきた」…。

そんな被災地の声を聞いた職員の中に、「生協が多くの人の役に立ち、必要とされている」「もっと多くの人に生協を利用してもらいたい」という思いが広がり、強くなっていったという。

前出の坂本さんも、「11年秋の仲間づくりキャンペーンでは、特別な割引や仕掛けを用意したわけではありません。徹底したのは、『被災地支援を通して得た声を全員で共有する』ということです。それが仲間づくり活動の大きな柱となり、職員一人ひとりのモチベーションを高め、良い結果に結び付いたのだと思います」と話す。

被災地支援の参加者たちは、支援活動を通して被災地生協に貢献するだけでなく、自生協にも多くの実りを生み出している。

（文・写真　野口武）

被災地でボランティア活動にも参加

大野さんと江口さんは、被災地支援中、貴重な休日を利用して山元町でボランティア活動にも参加した。9人で1日かけて、ようやく2部屋の床下のヘドロ取りを終えたという。「一人暮らしのおじいさんから『また直して住もうと思う。ありがとう』と言っていただき、少しだけお役に立てた気持ちになりました」と大野さんは話した。

ボランティア活動に参加した大野達也さん。

DATA　おかやまコープの基礎データ

組合員数	31万3,009人
職員数	454人（定時スタッフ1,674人）
供給高	392億円
宅配センター	17カ所
店舗	12店舗
デイサービス	2カ所

（2010年度末実績）