

3 支援受入れ生協支部の振り返り

13週間の仲間づくりを終えて

みやぎ生協 共同購入運営部 東支部 仲間づくり担当課長 **岡田 卓弥**

この度は、東支部のみならず、みやぎ生協の復興取り組みにご支援いただき、誠にありがとうございました。

東支部にご支援いただきました、村野政光さん、代田登さん、大川弘樹さん、田辺衛さん、福住徹さん、毛塚和仁さん6名の皆さまにつきましては、お住まいの地域から遠い宮城県という事もあり、ご親族、恋人の皆さまにはご不安もあったのではないかと察していました。

また、ご支援をいただきました各単協様にも心より感謝いたします。

◎拡大支援者予実績

氏名	予算	実績	予算差	到達率	脱退数	歩留まり	利登	利登率
村野 政光 Cきんき	32	24	-8	75%	0	100%	5	21%
代田 登 Bネット	32	7	-25	22%	0	100%	7	100%
大川 弘樹 Cネット	32	41	9	128%	0	100%	14	34%
田辺 衛 Cネット	32	23	-9	72%	0	100%	7	30%
福住 徹 Aネット	72	58	-14	81%	1	98%	24	41%
毛塚 和仁 Aネット	72	130	58	181%	10	92%	79	61%
総計	272	283	11	104%	11	96%	136	48%

東支部13週間実績2,931名（内支援者実績283名）と東支部実績の約10%を占める取組効果を残していただきました。今後は、皆さまが残してくださったメンバーさんに継続してご利用いただけるよう取り組んでいきます。

今回、東支部に着任した方々には実績のみならず、「心」の面でも支えていただきました。疲れ始めた東支部職員が息を吹き返す大きなきっかけにもなりました。13週間の拡大を終え、あらためて感謝を申し上げます。

皆さまの「使命感」には東支部職員全員が共感し、再び生協運動の「価値」を認識する機会を持つ事ができました。皆さんからいただいた「志」は、今もしっかり東支部職員に根付いています。

期間中もっとも印象に残っている光景は、最終日に東支部専任の千葉さんが涙を流しながら田辺さんに記念品をお渡しし、見送りを行った事です。今でも鮮明に記憶しています。非常に感慨深く感動しました。思い出すと今でも涙がこぼれてきます。田辺さんは支援者グループのムードメーカーとして取り組んでいただき、「苦しいときは皆で半分コ、嬉しいときは皆で笑顔が2倍」精神で東支部拡大専任にも笑顔を絶やさず支えてくれました。同行や交流で手法などの共有ができた事も非常にありがたく感じています。

今後も、「やる気」「元気」「根気」を常に持ち、皆さまの「気持ち」に答えるべく、全身全霊でみやぎ生協復興に取り組んでまいります。長期間にわたりご尽力を頂きまして、本当にありがとうございました。

支援者に学んだことを自支部に活かすために

みやぎ生協 共同購入運営部 南支部 仲間づくり担当課長 佐藤 美果

この度は、みやぎのためにたくさんの方々に支援いただき、誠にありがとうございました。他生協の「みやぎでお役に立ちたい」という思いが私たちへの励ましと大きな支えになりました。

普段お会いすることの出来ない他生協の方々との交流ができ、同じ生協で働く職員として大変勉強させて頂くことができました。このご恩をいつかはお返しすることができるよう、日々努力してまいります。本当にありがとうございました。

1. 支援者の方に学んだこと

- (1) 何とんでも、「みやぎに来たからには必ず実績を作り貢献したい」という思いと、日々の活動に必死に取り組む精神的な心の強さを間近に感じ、感謝の気持ちで胸が一杯になりました。
- (2) ローラーをしながら、「現場から得られる情報を十分に活かし、加入に結びつける」活動の視点。
- (3) 即加入を基本とする姿勢（保留になった場合は、翌日の期待度を10%程度と捉え、翌日は実績を期待せずに行動量を減らさない）。
- (4) チームミーティングなどにも参加して頂き、自支部での活動の様子などを共有し、みやぎの活動の参考になりました。
- (5) ペア行動などを行いながら、活動を現場で見せ合うことを経験することで、自支部の専任のトークの幅が広がりました。

2. 上記の内容を自支部の専任に活かすために

- (1) 拡大G会において、川村さんの「成功事例」の読み合わせと川村さんから直接アドバイスをもらい、学習させていただきました。
- (2) 支援者とのペア行動を行い「お互いに学べる環境」を作って活動しました。

◎これから取り組むこと

- (1) 共済期間に、「現場ローラーで自力を獲得するための視点」を再度共有し、期間内で全員で取り組む期間を作ります。
- (2) ロープレ大会開催で、支援の方々のトークを見聞きし、個人の「引き出し」を増やします。
- (3) 日々の活動に「使命感」を持って取り組むよう、意識改善を図ります。

石巻支部職員一同、心より感謝します

みやぎ生協 共同購入運営部 石巻支部 支部長 斉藤 則男

1. 支援期間と支援担当者名

1. 支援期間／6月8日～7月1日 実績／74名
さいたまコープ（橋本晃さん、根元貴広さん）
2. 支援期間／7月6日～8月5日 実績／204名
さいたまコープ（愛甲英雄さん、鈴木一弘さん） おおさかパルコープ（松崎真也さん）

2. 5名の方と関わって大きく感じたこと

1. 手続きにおいて利用していただくという意識が高いこと。
2. チャンスを逃さない、非常にフットワークが軽い。
3. 言葉の壁を感じながらもコミュニケーション力に長けている。

4. 向上心、チャレンジ精神が旺盛なこと。
5. 仲間づくり活動が支部運営の中心だという思いが強いこと。
6. 数値に対し非常に敏感なこと。
7. 遠慮はありましたが支部の運営にすんなりと溶け込めたこと、順応力が高いこと。
8. 清潔感（女性パートさんの声）。

3. 仲間作り活動の見習うべき点

1. 共同購入の窓口となる拡大担当者としての意識の高さ（手続きで継続が決まる）。
2. コミュニケーション力の高さ。
3. チャンスロスが少なく、フットワークが軽いこと。
4. 1. 2. 3が備わって地道なローラー中心の活動で力を発揮できること。

4. 支援配置支部の効果

1. 意識の高い担当者が支部に配置されたことで、運営側が一段高いマネジメント力を発揮できたこと。（チーフの聞き取り、スケジュール確認、配送担当者への引き継ぎ、サンキューコールの実施等）
2. 支援をいただいていることで、事務担当者の加入手続き、配送担当者の配達ポイント増においても不満の声を出す担当者が少なく、被災地におけるお役立ちの視点をこの間保っていたこと。
3. ロールプレイングのテーマをコミュニケーション力向上におき、朝会で実施するグループがあった。
4. 実績を牽引されたことで拡大グループの数値も向上、より団結力が高まった。
5. 拡大実績が大きく超過することで、石巻支部全職員が被災メンバーさんのお役に立てている充実感、配達ポイントと支部剰余回復の高速化を実感でき、労働意欲や団結力の向上に繋がったこと。

5. 最後に

初日に、今後の約1ヶ月の活動の責任を感じていただくため5名の方をあえて被災の大きかったエリアへご案内しました。

実際に被災地に立ち声も出なかった様子から、「明日からの仲間づくり活動が成り立つものだろうか」と内心不安に思ったことと思いますが、翌日から皆さん石巻エリアに住んでいらっしゃる方たちへの復興支援のために強い気持ちを持っていただきました。

サンネットの仲間づくりの手法、拡大専任の意識や行動について多くの指摘をいただきましたが、限られた時間での業務でしたので多くを吸い上げられなかったのが残念です。ご指摘いただいた項目に関しては、拡大課長と共に継続的な課題とさせていただきます。

支援配置期間は、急激な配達ポイント増で支部運営や配送担当者がキャパオーバー気味になっていたため長時間コミュニケーションを取ることができませんでしたが、何気ない会話や休憩室での談話等で支部職員を励ましていただきました。団結で震災を乗り越えた石巻支部運営がより強固になったことを、職員一同実感しております。今後も仲間づくりを支部運営の中心に位置づけて成功させます。

今回、大切な時期に有能な拡大担当者をご支援いただきました支援生協の支部長の皆様、そして苦しい環境の中で頑張ってくださいました5名の皆さまに、石巻支部職員一同心より感謝申し上げます。

◆参考—震災直後の石巻支部の状況

（「東日本大震災を受けて石巻支部の活動報告」4/30より一部抜粋）

3月28日（月）の共同購入チラシ配布の再開にあわせ石巻支部も再稼動しました。

配達是他支部や他生協の協力をもらい1車2人体制で行い、注文書の配布を行いながらのお見舞い活動でしたので、担当者の報告はメンバーさんとの再会の喜びや感謝をいただいた事例が主でしたが、一帯が焼失や津波で流されて建物が無くなっていて注文書の配布を1件も行えない現実に気分を悪くして休憩室に横になる担当者、お世話になったメンバーさんの訃報を知り落ち込んで帰ってくる担当者が多数支部で見受けられ、非常につらい再開の1週間でした。

震災から2週間経っても道路や橋の陥落、瓦礫のためトラックで侵入することが出来ず、また避難しているメンバーさんも多数いらっしゃって、注文書の配布を行えない地域が多くありました。

脱退と一旦休止の報告で7,600件あった配達するお宅は5,000件を切ると思われました（4月4週の登録ポイント数5,680件）。

担当者はライフラインが復旧していない配達地域に合わせ、水や毛布等をトラックに積み込み、足りなくなると支部に戻ってきて再度配達地域に向かいました。震災前に週10,600名から11,000名だった注文書の回収状況は3,400名に落ち込み、今後の支部の運営において大きな不安を残しました。大半のメンバーさんは、お会いできても以前の生活を取り戻すことに必死で、1週間後のことは考えられない状況でした。

また、仲間づくりにおいては今後どのように進めていくのか支部の方針が定まらない状態が続きましたが、営業店舗の縮小や車の流出で遠くに出向くことができないこと、車を持っていても交通渋滞が重なり買い物にはまだまだ不便な状況でしたので、お見舞い活動だけでは本当に困っている方の声を聞くことは少ないのではないかと、震災の日からの支部職員が行ってきた活動に確信を持ち、被災された地域の方を決して気遣ったり労わるのではなく、共同購入の提案をしていくことがみやぎ生協としてお役に立てることと信じ、他支部に先駆けてローラーによる活動を再開しました。キャッチボール式のコミュニケーションではなく、話を最後まで聞きながら共感し提案するローラー活動での成果は大きく、活動の方向性は間違っていないと感じました。

皆さまの存在が支部の勇気と元気とパワーの源でした

みやぎ生協 共同購入運営部 柴田支部 仲間づくり担当課長 **本堂 雅樹**

1. 最大の効果は、日々炎天下の中、真っ黒に日焼けしながら本当に元気に本気になって頑張っている支援者の姿、そして休みの日にはボランティアにまで参加して頂き復興のお役に立ちたいという姿が、支部職員のパワーの源になり、結果、高い復興予算を1週も落とすことなく達成させることが出来たことです。
2. キャンペーン2回目の一斉行動が終わり、キャンペーンの1番厳しい時期に、まったく情報のない中で、プロット地図1枚でローラーから実績をあげて頂いたことで、最後の5週間は支部達成することが出来ました。
3. 支援者が毎週、最新の「Week」を隅々まで見て、おすすめポイントを決めながら「Week」を活用している姿、活動地域の店舗クリニックも実施し、他店・生協店舗の価格の違い、品揃えを調べ、チラシの優位性を明確にして活動している姿を見て、自分たちが最大の武器である「Week」をまだまだ活用し切れていないことをあらためて思い知らされました。
毎週基本に立ち帰り、「MY Week」を作成し、おすすめ商品を選定してから出発、空き時間に活動エリアの店舗クリニックも実施し、優位性を明確にし活動するようになりました(継続実施中)。
4. 支部に帰着後も誰よりも大きな声で「ただいま帰りました」と挨拶していただき、いつも笑顔絶やさない姿勢に感動し勇気付けられると共に、【笑顔】と【元気な挨拶】の大切さを実感しました。
5. 甚大な被害のあった亘理・山元の沿岸部を本当に1件1件大切にしながら、被災者の思いを真正

- 面から受け止めていただいたことが、加入以上に大きな活動になったと思います（被災者の心のケアをしていただいたのではないかと思います）。
6. 仮設住宅も、一旦支部専任がアクションを起こしてなかなか加入が伸びないところに再度時間を変えながら何度も訪問していただいたことで、また仮設での加入が伸びて被災地域の利用者復活に繋がりました。
 7. 日頃なかなか交流することのない全国の専任と交流できたことで、支部専任もトーク面や行動面で大いに勉強になりました。
 8. 支援者が訪問する中で、「生協と言えば誰もが疑うことなく玄関を開けてくれたり、ほとんどの方が生協のお店を利用しているという返事が返ってくることから、みやぎ生協が地域の方々に本当に信頼されていると感じた」とおっしゃっていたことで、あらためて生協の先輩方が本当に素晴らしい活動をしていただいていたのだと実感できました。それと共に、この信頼を裏切ることなく、より強固な物にしていくことが、私達生協で働く者の使命なのだと感じる事が出来ました。
 9. 支援者の存在すべてが、柴田支部職員の勇気と元気とパワーの源でした。感謝の言葉しかありません。本当にありがとうございました!!

72件の拡大支援をいただきました

コープふくしま 共同購入部 福島北支部 仲間づくりチーフ 高橋 哲雄

1. 実績

◎第一クルー支援タスク名 濱口・福田

計画 稼働日数19日=19件×2名=38件

実績 濱口=22件 福田=17件 合計39件

◎第二クルー支援タスク 水本・市原

計画 稼働日数22日=22件×2名=44件

実績 水本=22件 市原=11件 合計33件

合計72件の拡大支援を頂きました。うち仮設住宅からの拡大=59件。

仮設住宅（約200軒規模）4箇所を分担し、ローラー中心に行動しました。現場配送担当者の仮設アポを指示しながら、地図に足跡を残して支援タスクも引継ぎしながら2ヶ月間を終了しました。仮設近くの電話アポを日々2件ほど対応依頼し、13件成約に繋がりました。

◎支援タスクの行動スタイル

自アポ行動で翌日以降の約束でアポにし、刈り取りのスタイルでした。ローラー即決のイメージはありませんでした。

2. まとめ

◎第一クルー

班貼付けを意識したコミュニケーションは見習うべき所でした。（朝会の顔出し・帰着後の配送チーフ・配送担当者への声かけなど）

◎第二クルー

班貼付けにしましたが、仮設中心の自力行動だったため、任せっきりになってしまいました。自己数値責任と勤務時間内終了（残業0）の意識の高さを感じました。

3. 支援拡大交流会から

◎自生協に持ち帰ること（ふくしまの職場の雰囲気感想等）

- ・支部での朝会・帰着後の支部は、支部長を初めチーフ等が客数・利用者等の数値意識の高さを実感しました。
- ・配送チーフの部下とのコミュニケーションが素晴らしいと感じた。
- ・情報が少ない中でのローラーが厳しかった。
- ・大豆の会の商品は、サンプルとして良かった。（食べてもらって美味しかったと反応も良く話しやすかった）
- ・サンプルが武器になると実感した。
- ・利用登録にも大豆の会がお勧めしやすかった。
- ・仮設入居者の殆どが年配者だったので、もっと若い世代への訪問ができればよかった。

◎ふくしまの弱点（出来ていないと思う事）

- ・ローラーの行動力
- ・商品提案・商品知識・宅配利用提案の不足
- ・相手のニーズに合わせた会話不足（一方的なトーク）
- ・店舗の有無に関わらず、提案が出来れば…
- ・若い世代へのアタック不足
- ・配送担当者との関り不足（ペア行動など）
- ・勤務時間・残業管理
- ・数値責任

ふくしまの弱点を克服する為の手法を、これから具体化していく事が必要と実感しました。

仲間づくり支援交流会まとめ

コープふくしま 共同購入部 福島南支部 仲間づくりチーフ 和田 賢一

1. 支援の方が自支部に持ち帰ること

①担当さんの元気

- ・配送担当、仲間づくり担当のあいさつなど（暑い日が続き、配送担当から、暑いので熱中症にならないように気をつけて頑張ってくださいと何人も声をかけられ、すごく励みになった）。
- ・支援の方の挨拶は、逆にふくしま担当が元気と力をもらったような気がします。

②加入時での利用登録

- ・九州の生協は、利用登録はあるがアイテムも少なくあまり拘らないためほとんど利用登録がついておらず、ふくしまさんは、配送担当も新規加入時の利用登録を意識しているので利用率につながっている。

③担当の実績を認めてあげる。

- ・九州の生協は、翌日の朝会で前日の実績を報告するだけになっていますが、ふくしまは当日、担当が帰っていた時点でその場でみんなの前で担当をほめてやり実績を認めてあげることで、支部内の雰囲気が良くなり他の担当にもいい刺激になる。

2. ふくしまのここを改善したら修正できるという意見

①労働時間

- ・労働時間7.45は九州の生協と同じではあるが、各担当の労働時間が長いのでは？ちなみにコー

プ大分では午後20:00には支部の玄関を閉めるそうです。人件費とのバランスを修正した方がいいのではないかと。

②配送担当の取り組みの整理

- ・支援の真っ只中のとき、配送担当の営業課題は「客数、アクアクララ、現場アポ、利用登録」の4つの課題があり、一週間の中で配送担当が仕事のやりやすい環境と整理が必要ではないか？

③現場アポの再教育の場がない。

- ・配送担当の新人、ベテランの今現在どのようにアポをとっているのか？確認、指導の場がないのではないかと？その時期、季節によってもおすすめ品、すすめ方が違うため教育の場が必要ではないかと？

④現場アポの状況をタスク担当が配送に確認する。

- ・タスク担当は自分のチームの翌日の現場アポ状況を毎日のところで配送担当に確認していないためアポが少なく、アポが保留、お断りの場合、自力のみしかなくなり結果的に実績が低迷するのではないかと？タスク担当と配送担当の連携がもっと必要ではないかと？

⑤加入時の書類

- ・加入時、相手に書いてもらう書類が多く、チラシの説明を入れると時間がかかり効率が悪いのではないかと？

⑥タスク担当の自力の手段（ふくしまタスク担当と同行して）

- ・ローラーの手段は一つではなく、名刺アポ、挨拶アポなどを加えて自アポの数を伸ばして自力加入に幅を持たせてはどうか。
- ・相手の要望を聞き出すこと。
- ・自力の行動力（もっと積極的に）

学ぶことの多かった仲間づくり支援

コープふくしま 共同購入部 相双支部 支部長 佐藤 哲夫

1. はじめに

2011年3月11日午後2時46分、東日本大震災が起きました。相双支部においても地震被害、津波被害、原子力被害、風評被害に遭い、震災前4,000人を超えていた発行者は、震災後1,500人あまりになり、利用者はサンネットの中で一番落ちた支部になってしまいました。

しかし全国に生協は繋がっていて、被災地に仲間づくりの人的支援を送り込んで頂きました。ご支援を頂くにあたっては「支部として出来ることをしよう、どうしたら支援者に活躍して貰えるのだろう、相双支部に来て良かったと言って頂けるのだろう」と対策を考えました。

2. 相双支部一同としての心がまえ

— 仲間づくり支援者を迎えるにあたっての心がまえ —

「遠く遠く九州のララコープから2名の仲間づくり支援の方にいらして頂くようになりました。7月4日から8月6日まで。このことは全国の生協は横のつながりが出来ているということです。大変素晴らしいことです。この度は林田俊哉さんと村瀬剛さんに来て頂いてコープふくしま相双支部のために仲間づくりを行って頂き、失った分の利用者を挽回して頂く、初めての取り組みです。相双支部は皆さんの頑張りで再開後712人の利用者から 現在2,025人までに増えてきましたが、11年度の予算からすれば、達成率59%のサンネットダントツ最下位支部となっています。皆さんが悪いわけではありませんが。仲間づくり支援の方は今後5週間という長い間、相双支部の一員として共に頑張ってください。仲間ということをお忘れなく。選ばれた方です。皆

さんは仲間づくりの優れたところを吸収してください。」

3. 仲間づくりの対策

1) 方面、場所

- ①当面は仮設住宅担当として、仲間づくりをして頂きます。主に南相馬鹿島区。
- ②配送担当の貼り付けはしませんが、回りきれないアポ、紹介等是对応して頂きます。
- ③営業車にナビは付いていても、相双エリアは広いです。1件アポ対応するのに何時間も掛かってしまうかも知れません。皆さんも知らないところに行ったら身動き取れないでしょう。街中専門で対応して頂きます。

2) 仲間づくり手法

- ①仲間づくり=利用者となるようにしていきましょう。
- ②ララコープとは、引き落とし方法が違うと思います。ブルーカードのトーク、記入方法を教えてください。
- ③利用登録も違うと思います。複数獲得を共有してください。

3) 皆さんに対して

- ①支援の方も当然予算を持ってきています。「何かお役に立てれば」なんて甘い考えではありません。数字(実績)は全国に知れ渡ります。相双支部は現場アポも特に上げず支援の方は毎日ローラーになることの無いようにしてください。相双支部の仲間づくり担当で訪問しきれないほどのアポ獲得と、紹介ネタを取ってくること。
 - ②選ばれた方ですが、サンネットの仲間づくりを吸収して帰ろうとも考えているはずです。ギブ&テイクです。知らないことは聞く、知っていることは教えることです。
 - ③失敗とか、その日の出来事を全体で悪く言うのは止めましょう。見栄えが良くありません。
 - ④事務所は整理整頓に努め、気分良く仕事をしましょう。
 - ⑤5週間も単身で被災地に住むわけですから、メンタル面は市川チーフお願いします。
 - ⑥相双支部に来て良かったと思って頂きましょう。
- 以上のことは配送担当、仲間づくり担当及び事務、商管にも伝えたことです。

4. 実績

日生協仲間づくり支援メンバー実績週計表【A、C、F、I、J、K期間】							第2陣支援者実績		総実績	
NO	生協名	支援パターン	対象支部	支援元生協名	支援期間	名前	7月4日～8月5日 加入実績 総計	7月4日～8月5日 現場アポ 実績総計	6月6日～8月5日 加入実績 総計	6月6日～8月5日 現場アポ 実績総計
34	コープふくしま	C	相双支部	ララコープ	7.4～8.5	林田 俊哉	13	33	13	33
35	コープふくしま	C	相双支部	ララコープ	7.4～8.5	村瀬 剛	31	64	31	64
92	コープふくしま	K	相双支部	共立社	6.27～8.5	高橋 政行	24	45	26	48
93	コープふくしま	K	相双支部	共立社	6.27～8.5	手塚 直	36	59	37	61
						合計	104	201	107	206

共立社さんは6週間、ララコープさんは5週間、ご支援いただきました。

ララコープ村瀬さんと共立社手塚さんに関しては、仲間づくり実績も素晴らしいがアポ獲得も多い。そこが実績を伸ばせた要因になっています。このことが村瀬さんにお願ひし「村瀬塾」を開催した理由となっています。

前半は仮設住宅専門での行動となりましたが、仮設住宅にお住まいの方はなかなか即決が出来ない

ようでした。後半は仮設住宅以外の一般エリアでの行動となりましたが、行動量の多さから実績を落とさずに取り組めたことが大きかったです。

また再開が少なくほとんどが新加入でした。

支援者の方々の自アポ行動と稼働計画書は、今後相双支部でも取り組んでいかなければなりません。明確になっていて制約が見える状況になっています。初めは仮設住宅担当から始まり地域に入っても実績が落ちることなく実績を上げて頂きました。入り込みの強化からうちの提供や氷菓キャンディの活用は有効で、成約に繋げることが出来ています。今週は4人の支援者が17件の仲間づくりをして頂きました。夏日の中、支援者の方々の活動では多くのことを学びました。支援者の方にも13時と17時の支部の取り組みや実績のメールを送信し、相双支部の一員として取り組んだことが伸ばせた要因となったと思っています。

部門名	支援仲間づくり	累計拡大数				当週 拡大 数	日々 仲間 づくり 数	利用 人数	利用 率	利用 全額	利用 単価	利用 点数	平均 点数	利用登録人数						発行 枚数	歩留 まり
		はん	個配	個配 2	合計									110801	110802	総計	登録率	総利 用登 録数	登録 点数 平均		
相双	高橋政行 KSNT	3	18		21	6	1.2	13	86.7%	31,127	2,394	93	7.2	5	7	2	46.7%	10	1.43	21	100.0%
	手塚 直 KSNT	9	26		35	5	1	26	86.7%	70,399	2,708	193	7.4	13	21	8	70.0%	43	2.05	35	100.0%
	村瀬 剛 C九州	4	25		29	1	0.2	20	71.4%	83,122	4,156	241	12.1	6	9	3	32.1%	19	2.11	28	96.6%
	林田俊哉 C九州	1	11		12	4	0.8	5	62.5%	13,187	2,637	33	6.6	3	4	1	50.0%	5	1.25	12	100.0%
相双 集計		17	80		97	16	3.2	64	79.0%	197,835	3,091	560	8.8	27	41	14	50.6%	77	1.88	96	99.0%

相双支部 拡大星取表												予算 44件				
7/2W 6月24日～6月30日 実績 60件 残 ▲16件																
計画	実績	達成率	日	6/24(金)	6/25(土)	6/27(月)	6/28(火)	6/29(水)	6/30(木)	実績						
44	60	136.4%	予算	5	4	20	32	5	5	6	7	8	7	0	5	

相双支部 拡大星取表												予算 35件				
7/3W 7月1日～7月7日 実績 52件 残 ▲17件																
計画	実績	達成率	日	7/1(金)	7/2(土)	7/4(月)	7/5(火)	7/6(水)	7/7(木)	実績						
35	60	148.6%	予算	8	7	0	0	8	12	8	10	7	10	4	13	

相双支部 拡大星取表												予算 36件				
7/4W 7月8日～7月21日 実績 67件 残 ▲31件																
計画	実績	達成率	日	7/8(金)	7/9(土)	7/11(月)	7/12(火)	7/13(水)	7/14(木)	実績						
60	67	111.7%	予算	10	10	6	10	10	13	10	11	12	9	12	14	

相双支部 拡大星取表												予算 35件				
8/1W 7月15日～7月21日 実績 50件 残 ▲15件																
計画	実績	達成率	日	7/15(金)	7/16(土)	7/18(月)	7/19(火)	7/20(水)	7/21(木)	実績						
60	50	83.3%	予算	12	12	0	0	12	13	12	5	12	10	12	10	

相双支部 拡大星取表												予算 35件				
8/2W 7月22日～7月28日 実績 60件 残 ▲25件																
計画	実績	達成率	日	7/22(金)	7/23(土)	7/25(月)	7/26(火)	7/27(水)	7/28(木)	実績						
60	60	100.0%	予算	12	11	0	0	12	14	12	9	12	12	12	14	

相双支部 拡大星取表														予算 35件		
8/3W 7月29日～8月4日 実績 46件 残 ▲11件																
計画	実績	達成率	日	7/29(金)	7/30(土)	8/1(月)	8/2(火)	8/3(水)	8/4(木)					実績		
60	46	76.7%	予算	12	8	0	0	12	11	12	8	12	9	12	10	

5. 成功事例に学ぶ

村瀬塾 2011年7月25日 ララコープ 村瀬 剛さん

村瀬さんは相双支部に支援にきて頂いて、2週間あまりで25件の実績を上げて頂いています。仲間づくりの手法は自アポからの成約という形を取っていて、相双支部の仲間づくり担当及び配送担当には学ぶことがたくさんあります。手法を教えて頂きましたので紹介します。

(1) 気持ちの準備をする。

- ・自分の生活観を整理する。
→日常業務の中で、嬉しかったこと、やりがいを感じたこと、組合員さんに喜ばれたこと。
- ・仲間づくりの意義を落とし込む。
→何故、仲間づくりをするのか。

(2) 訪問時のトークを設定する。

①あいさつ

- ・こんにちは、お忙しい時間にすみません。

②自己紹介

- ・私、生協コープふくしまの〇〇と申します。

③訪問の主旨を伝える

- ・今日は生協のご案内に伺ったんですけども、ぜひご都合の良い時にカタログを見て頂けませんか。

(3) お伺いカードの記入をお願いする。

- ・カタログを見て頂けることになったら、約束の時間を設定し、まずは自分がお伺いカードに日時を記入して、相手に記入をお願いする。

※ お伺いカード（氏名、住所、電話番号）は必ず相手に記入して貰う。

(4) 切り替えしトーク

- ・お断りの理由を探し出し、同調し、逸らす。
- ・「断り文句」を見分け、一定のところで見切りをつける。

① 生協は必要ないです。

- ・もしかして、カタログ見たことありましたか。
- ・生協を利用してたことがありましたか。

② 近くにお店があるので。

- ・カタログでしか買えない商品があります。（お店の近くの方もご利用されてます）
- ・安心、安全な商品。
- ・夏場のお届け商品の温度管理（冷凍、冷蔵）。

③ 仕事の帰りに買い物をしてくる。

- ・帰ってきたら荷物が届いているので、すごく便利です。
- ・自宅でゆっくりとカタログを見れて、計画的に利用できる。

④ カタログ見たことある。

- ・いつ頃見ましたか→一番新しいカタログを見てみませんか。
- ・見られてみて、どうでしたか。

⑤ 以前利用していたけどやめた。

- ・何故やめたんですか。
- ・良く注文していた商品はありませんか。

(5) 「ありがとう」をたくさん使う。

- ・些細なこと（生協を知っている、カタログを見たことある）にも、「ありがとうございます」を伝える。

村瀬塾参加アンケート

指摘されたことはありましたか？

- ・アポトークが遠回し過ぎる。(鈴木)
- ・自分のトークづくりも大切だが基本トークをふまえること。(鈴木)
- ・担当直入に話した方が良い。(先崎)
- ・自分用に地図持った方が良い。(先崎)
- ・アポカードの本人直筆。(林)
- ・アポ設定時の相手への深い聞き取り（買い物する店や相手の好み聞き取り。(林)
- ・発音が悪い。(近藤)

1. 評価（ほめられたこと）はありましたか？

- ・あきらかに営業セールスにきた感じにしすぎないのが良い。(鈴木)
- ・ほめられたのか分かりません。(先崎)
- ・「大丈夫だと思うよ」って言って貰えた。(先崎)
- ・取り組む姿勢にたくさんほめられました。

2. 村瀬さんの行動、トークを見てどう思いましたか。

- ・簡潔かつ分かりやすいトーク、行動量が増える。(鈴木)
- ・相手のニーズに合わせている。相手を見ている。(鈴木)
- ・自信を持っている。(鈴木)
- ・ポンポン言葉が出てくることに感動しました。(先崎)
- ・自分もずっとアポしているけど、そうかと思うことがたくさんありました。(先崎)
- ・村瀬さんのローラーの取り組み方、仕事への熱意素晴らしいと思いました。(近藤)
- ・村瀬塾を体験できてよかったです。(近藤)

3. 今後の現場アポ行動に活かせることを記入してください。

- ・今回2人で行動したことで、自分のトークを客観的に見て貰えた。(鈴木)
- ・トークを磨くことが出来た。(鈴木)
- ・教えて貰ったことを自分がやりやすいようにして、頑張りたい。ありがとうございました。(先崎)
- ・アポカードの直筆からの加入率アップ。(林)
- ・アポ設定後の相手への聞き取り。(林)
- ・インターホンや相手と会った時、身に着けている名札を見せる。(林)
- ・軽い感じで色々なところに挨拶をする。(近藤)
- ・ローラーはやればやっただけトークが上がることに気付きました。(近藤)

6. コープふくしま東日本大震災生協仲間づくり支援活動交流会議事録

【参加】

共立社（手塚直さん、高橋政行さん） ララコープ（林田俊哉さん、村瀬剛さん）

【交流テーマ】

◆事前アンケートからコープふくしまで活動を終えての感想や支援活動で自生協に持ち帰って実施す

ること

- ・今までアポ方式ですので、今回の自力の活動を今後活かしていきたい。
- ・中間報告時、全員の実績の報告は必要。全体の動きが分かる。
- ・連携の大切さ。
- ・一人でも多く生協の共同購入を伝えたい。
- ・生協はある程度安定した生活基盤がなければ難しい。
- ・相双支部のコスト削減の取り組み。

◆支援で得たことを今後どのように所属生協で活かしていこうと思いますか

- ・利用登録の大切さ。初回の訪問の時に登録の注文が貰える。
- ・職場の入り込み（学校）が気楽に入っていた。先入観があった。
- ・一人でも多く生協の共同購入を伝えたい。
- ・手作りのチラシを配り後日電話が入り加入になった。
- ・市場調査をチームミーティング時活かす。
- ・今回の行動を現場に活かす。
- ・担当者のアポへの拘り、熱さを感じた。8月2週は17件対応し14件が成約でした。
- ・仲間づくり＝利用者になっている。
- ・サンキューコールと初回前日電話対応。
- ・再開よりも新加入の方が利用単価が高い。
- ・朝会での資料の多さから難しいことでも支部の全員に伝えることが大切。
- ・配送担当、仲間づくり担当が支部の方向性が一緒になっている。

◆コープふくしまにとって

- ・自アポからの行動。
- ・現場アポの行動「村瀬塾」から。
- ・歩かなければ結果は出てこない。

今後の相双支部として

◆学んだこと

- ①自ネタの取り方。ララコープ村瀬さんはチーム責任者として日頃はアポ対応者として行動しています。今回はそのアポを自ネタからの訪問という形で取り組んで頂きました。
- ②行動量が伴わないとネタ確保が出来ない。
- ③稼働計画表からの管理。自分の稼働を埋める為の行動。行動量が多い方は稼働がいっぱいの状態となっている。
- ④チーフ会においても今週の支援者の取り組みを3人で話し合ったことも、実績が伸ばせた要因になっている。
- ⑤行くところが明確になっていて訪問予定がきちんと立てられている。
- ⑥現場アポ及び自ネタはアポ獲得時自筆でのアポは成約率5割と高い。
- ⑦仲間づくり＝利用者の意識が高い。
- ⑧自アポの取り方が巧く、時間に及び日によって行動パターンを決めている。（今日はアポ取り、明日は成約に行く日など）
- ⑨相双支部の仲間づくり担当は支援者の毎日の実績から刺激を受けて日々の行動に変化が出てきました。日々ほとんど1件の担当者が、週8件ほどの実績が上がるようになった。

◆今後活かすこと

- ①今後また支援があるとすれば、今回同様支援者はお客様ではなく、相双支部の一員として取り組むこと。中間報告及び現在の支部の実績も今回同様伝えるようにする。

②ララコープ村瀬さんのアポ行動、1日行動してアポ取り、平均7件、次の日刈り取り。

→相双支部にどう活かしていくのか。

③「村瀬塾」を振り返って行動した4名の「村瀬塾」アンケートからの指導を受けたことの今後の行動が大事となる。ただ時間を空けて一緒に歩いただけでは意味がないので今後活かしていく。アポ取りの仕方。

④日々の支部予算及び個人予算を全担当明確にしておく。

⑤今までの行動として、アポ以外の行動は即決若しくは見込み取りが主だった行動から、自アポ取りから翌日の行動としていく。

その他

7月4日から8月4日までの放射線量 33日間

Aさん (69 μ シーベルト 毎時0.087)

Bさん (90 μ シーベルト 毎時0.113)

Cさん (72 μ シーベルト 毎時0.09)

Dさん (97 μ シーベルト 毎時0.122)

福島原子力発電所のすぐ近くに(50kmほど離れていますが)ありますが、ごくわずかな放射線量の測定で支援者の方々は安心して行動して頂きました。

取り組み、成功事例をみんなで共有

コープふくしま 共同購入部 相双支部 仲間づくりチーフ 市川 正樹

1. 実績

支援生協	担当者	アポ	実績	成約率
ララコープ	林田 俊哉	33	13	39%
ララコープ	村瀬 剛	64	31	48%
協立社	高橋 政行	48	25	52%
協立社	手塚 直	60	36	60%

2. 実現値

部門名	支援仲間づくり	累計拡大数					当週 拡大 数	日々 仲間 づくり 数	利用 人数	利用 率	利用 全額	利用 単価	利用 点数	平均 点数	利用登録人数				発行 枚数	歩留 まり	
		はん	個配	個配 2	合計	110801									110802	総計	登録率	総利 用登 録数			登録 点数 平均
相双	高橋政行 KSNT	3	18		21	6	1.2	13	86.7%	31,127	2,394	93	7.2	5	7	2	46.7%	10	1.43	21	100.0%
	手塚 直 KSNT	9	26		35	5	1	26	86.7%	70,399	2,708	193	7.4	13	21	8	70.0%	43	2.05	35	100.0%
	村瀬 剛 C九州	4	25		29	1	0.2	20	71.4%	83,122	4,156	241	12.1	6	9	3	32.1%	19	2.11	28	96.6%
	林田俊哉 C九州	1	11		12	4	0.8	5	62.5%	13,187	2,637	33	6.6	3	4	1	50.0%	5	1.25	12	100.0%
相双集計		17	80		97	16	3.2	64	79.0%	197,835	3,091	560	8.8	27	41	14	50.6%	77	1.88	96	99.0%

3. 計画から

①8人の稼働で週60件(1担当週8件)と予算組を行い、その予算からの客数シミュレーションから、9月2週までに2,500人の利用人数が確保できることの落とし込みをおこなった。(担当によっては週10件という予算をもって取り組んでくれました。)

②事前の情報から各担当の仲間づくりスキルを把握することができず、仮設住宅へのローラー訪問

活動を行ってもらったこととした。

- ③そのうえでチーフとのふり返りを日々行い、各担当のスキル把握と成功事例の共有、トークスキルのアップにつとめることとした。
- ④相馬エリア仮設3名（責任者川村）、鹿島エリア仮設1名（責任者佐藤恵）とし、訪問個所の設定、最初のペア行動を各責任者と行い、訪問の不安を払拭することとし拡大の進捗管理をおこなう。
- ⑤仮設住宅だけでは早晚頭打ちになることから、一般住宅へのローラー行動からの拡大も計画に入れ込んだ。
- ⑥他支部での取り組みの共有や、相双支部への指摘事項など出してもらい、今後の活動に取り込んでいくことを目的とした。
- ⑦各生協でのウィーク商品の違いから商品学習、ウィーク商品の共有を行った。
（1回目豆腐、納豆、2回目うなぎ、3回目グラタン、4回目ヒレカツ）
- ⑧タスク部屋を支部の一角につくり、そこでミーティングや振返りを行なう場を作った。

4. 実際の行動から

- ①職員一斉行動日を含んだ週をのぞいて、週60件の予算は到達できなかった。
通常週での最大MAXは3週目の57件だった。最終週の実績が落ち込んだ。モチベーションの低下もあったが村瀬さんの実績からチーフが安心し、その具体的な聞き取り、修正をおろそかにしてしまった。
- ②各支援者の取り組みについて
村瀬さんについては自アポの行動から自らのスケジュールの組み立てを行い実績をあげてもらった。
手塚さんはマイウィークを作成してお誘いをしていた。また村瀬さんの自アポ行動を取り入れて行動をかえてとりこんでいた。
高橋さんは独自の手撒きチラシを作成しそこからの拡大をすすめてもらった。
林田さんはアポをとることができずに苦戦していたが川村さんの同乗指導、および学校への訪問同行などによって実績をあげてもらった。
- ③仮設後の行動について
2週目をおわり、仮設住宅への訪問が一回りしたことから棚卸をし（入居率、組織率）、相馬の一般住宅への訪問を行った。白地図1枚からの行動となり当初相対率の低下という壁に当たったが、ここで実績をあげていただき相双支部の今後の行動にも展望を開く事ができた。
手法としては自アポ行動として取り組んだ。
- ④村瀬塾の開催
村瀬さんの自アポ行動を配送担当にも共有できないかと同乗指導を計画した。
 - ◎村瀬さんが事前に担当者に伝えたかったこと
 - ・自らの後ろ姿を見せる事でこうしたらアポがとれることを見てもらいたい。
 - ・ご本人自筆してもらうことで相対率があがること。
 - ・アポトークを自分なりに確立すること。
 - ◎指摘事項
 - ・予算の確認。
 - ・地図による足跡の記入。
 - ◎気づいた事
 - ・訪問場所、時間があれば担当者は行動すること。

5. 振り返りについて

- ①当初18：30より振り返りをチームで行った。再訪問の際の時間約束が明確でなく、行動のロスが生まれていたため時間の約束と電話番号の聞き取りを共有した。
その後村瀬さんの自アポ行動で自らのスケジュールを埋める行動が報告されたので、皆で共有していった。また手塚さんのマイウィーク作成の取り組みなど各自の取り組み事例などを共有し、自身の行動に生かしていった。
- ②支援者とチームがタスク部屋で日々振り返りを行なうなかで、相双支部タスクが事例の共有ができていない状況がおり、2週目の金曜日夕方に時間をとり「自慢話大会」と銘打って成功事例の共有をおこなった。その後相双支部タスクも早めの帰着から支援の人との交流をとることを提起したが、日々の数字に追われる形で十分なものにならなかった。チームとしてのミスだった。ロープレについては1回だけの実施だった（村瀬、市川）。

6. 稼働管理について

村瀬、手塚さんの稼働スケジュールが日々訪問先が明確になっており今後のタスクの行動の指標になる。⇒そのためにどうするか？（行動量の確保、自アポ行動が鍵）

7. 利用登録について

個人ごとにばらつきはあるが全体として50%の獲得率になった。利用登録トークの学習会は行なったが予算の提示がなかった。聞き取りのなかで報告を求め意識づけを行ったが、具体的にトークの指示ができなかった。チーム会では登録は担当者のフォローで行っていくと確認した。

8. 職場対応

支援の方がほとんど職場対応の経験がないということで、職場の設定及び対応を行なえればと思っただが設定が思うようにならず、実現できなかった。学校対応については林田さんが2箇所対応した。

9. チーフとして

- ①日々の振り返りを重視した。当面は困ったこと悩んだことの聞き取りから始めた。そのなかで各自の成功事例、独自の取り組みを聞き取り、全体の共有事項とした。
- ②相双支部自前タスクと支援の方との共有が進まず、一回だけ全体での共有の場をもうけた。その後も帰着後の交流を持つように提起したが、うまく実現する事ができなかった。この点は各タスクからも反省点としてでてきたのでチームのマネジメントの失敗だった。
- ③週予算、日々予算を提示し数字を意識してもらうようにした。中間時全体の進捗を支部長から発信してもらい全体の状況把握、予算達成の意識を持ってもらった。
- ④当日実績のあがった支援者は支部全体で発表、拍手をおこないモチベーションアップにつとめた。
- ⑤訪問エリアには心を砕き、明日行く場所は確保されているか聞き取りを行い、なければ地図等の準備を行い、訪問個所に迷う事のないようにつとめた。

今回の支援を踏まえ支部の仲間づくりを進めていきます

コープふくしま 共同購入部 郡山支部 支部長 吉田 賢二

13週間の拡大行動ご苦勞様でした。特に仲間作りセクション、支援拡大の皆様には暑い中、予算に向かって行動をして頂き、ありがとうございました。結果は、実績表で達成はしています。しかし組合員の減少に歯止めが掛からない状況が続いており、さらなる拡大が求められている状態は変わり

ません。今回の行動、実績を踏まえ、さらなる郡山支部の仲間作りを進めていきます。

1. 支援者行動

① 6/6～7/1（4週間）行動4名

支援者（村上 英喜さん、石丸 健太郎さん、小永吉 徹さん）富樫 亘さん『共立者』

② 7/4～8/5（5週間）行動5名

支援者（牛島 祐幸さん、森 英子さん、伊田 慎吾さん、鎌田 裕彦さん、富江 泰三さん）

2. 計画の柱

① チームの現場アポ、電話アポの対応を進めながら、アパート、マンションの行動で被災者を対象に拡大を進めていきます。

② 6月中旬から仮設への入り込みを進めます。

③ アパート・マンション作成地図を元に地域訪問を実施します。

④ 6月中旬から一気に仮設住宅が完成してくるので配送で入り込み、拡大担当と確認打ち合わせを進めながら入り込みを進めていきます。

⑤ 仮設住宅への入り込みを入居状況の確認しながら、曜日と時間を設定して集中して行動し「はん」の設定も含めたまとまりアポから仲間作りを進めていきます。

⑥ 配送パートは現場アポ週3件から1人以上の関わり拡大を進めることから支援者分の各チームでのアポ修正予算で進めます。毎週火曜日報告。

⑦ 利用者に繋がる拡大を進めていきます。実績確保ありきではなく、利用者確保の視点から利用登録獲得を進めていきます。

3. 期間拡大実績

期 間	拡大予算				修正拡大予算				拡大実績				予算比		修正予算比
	はん	個配	はん/ 個配	予算 累計	はん	個配	はん/ 個配	予算 累計	はん	個配	実績 計	実績 累計	予算 比	累計	累計
5/9～5/13	23	43	66	66	22	40	62	62	30	36	66	66	100%	100%	106%
5/16～5/20	31	57	88	154	31	56	87	149	65	65	130	196	148%	127%	132%
5/23～5/27	23	43	66	220	23	43	66	215	31	42	73	269	111%	122%	125%
5/30～6/3	31	57	88	308	34	63	97	312	56	73	129	398	147%	129%	128%
6/6～6/10	21	39	60	368	25	47	72	384	19	37	56	454	93%	123%	118%
6/13～6/17	31	57	88	456	34	63	97	481	67	79	146	600	166%	132%	125%
6/20～6/24	20	36	56	512	23	43	66	547	24	47	71	671	127%	131%	123%
6/27～7/1	31	57	88	600	34	63	97	644	62	73	135	806	153%	134%	125%
7/4～7/8	22	40	62	662	22	40	62	706	18	41	59	865	95%	131%	123%
7/11～7/15	23	42	65	727	34	63	97	803	22	65	87	952	134%	131%	119%
7/18～7/22	22	40	62	789	24	44	68	871	10	53	63	1015	102%	129%	117%
7/25～7/29	23	43	66	855	25	46	71	942	19	47	66	1081	100%	126%	115%
8/1～8/5	23	43	66	921	24	44	68	1010	22	44	66	1147	100%	125%	114%

1) 支部予算を上方修正し、予算比で135%の上方修正、拡大セクションの人員確保を進めたが、配送セクションの欠員応援での人員確保が進まず、上方修正までの到達が進まなかった。

2) 人員不足から日々2名～3名の仲間作り担当を配送とOJTでの活用になってしまい、拡大行動への人時確保が遅れてしまった。

- 3) 仮設拡大を進めていたが、最終避難所が8月いっぱいまでの使用に延びたことで仮設への入居がずれ込んで進んでいる。
- 4) 現場アポの供給不足の状態。特に本体の現場アポ確保が少ない状態で進んでしまいました。
- 5) 本体は集中してのアポ数の確保になってしまい成約率の低下になってしまいました。

4. 支援者実績

支援元生協名	支援期間	名前	予算	合計/ 加入総計	達成率	合計/ 現場アポ 獲得総計	自アポ 成約率	
エフコープ	6.6～7.1	小永吉 徹	17	11	64.7%	19	58%	
		石丸健太郎	17	16	94.1%	22	73%	
		村上 英喜	17	8	47.1%	24	33%	
	6.6～7.1 集計			51	35	68.6%	65	54%
	7.4～8.5	牛島 裕幸	22	8	36.4%	33	24%	
		森 英子	22	14	63.6%	29	48%	
	7.4～8.5 集計			44	22	50.0%	62	35%
エフコープ 集計			95	57	60.0%	127	45%	
共立社	6.13～8.5	富樫 亘	37	11	29.7%	71	15%	
	6.13～8.5 集計		37	11	29.7%	71	15%	
共立社 集計			37	11	29.7%	71	15%	
大阪いずみ市民生協	7.4～8.5	伊田 慎吾	22	7	31.8%	46	15%	
		鎌田 裕彦	22	7	31.8%	38	18%	
		富江 泰三	22	17	77.3%	60	28%	
	7.4～8.5 集計		66	31	47.0%	144	22%	
大阪いずみ市民生協 集計			66	31	47.0%	144	22%	
総計			198	99	50.0%	342	29%	

- 1) 日々1件の自力予算での計画を組んでいたが、自アポ確保が少ない状態で実績確保が進まなかった。
- 2) スケジュールで、地域ローラーと仮設行動に分けて行動を進めて1週目、2週目の実績確保が進まなかった。
- 3) 仮設行動で入居状況や横の繋がりが少ない状況で、点（個配）の拡大で線（はん）の拡大へ結びつけることができなかった。
- 4) 第一陣の支援者は、スタート週は地域ローラーからの行動を行い、仮設対応と少ないアポ数であったが、アポ対応を行い自ネタと両立しての行動を進めることが出来た。
- 5) 第二陣の支援者については、チーフが完全に代配が発生してしまい、支援者との打ち合わせが出来ない状況になったため、関わりが薄い状態で進んでしまった。
- 6) 第二陣については、須賀川エリアと郡山市内の地域に分け、仮設、近隣エリアローラーへ修正し、時間の有効活用が出来る行動修正で進めた。
- 7) 現場アポ数確保が進まなかったことで、支援者の実績確保に大きく影響が出てしまった。

5. 支援者行動からの学ぶこと

- 1) とにかく認知度が低い、高めるためには1件でも多くの地域の方に話し、案内を行なうこと。そこから10年後、20年後の生協の姿が見えてくる。
- 2) 地域の認知度を高めることが、アポ確保の制度を高めることに結果的に繋がる。

- 3) タスクの自アポ（見込み）については、口頭での確認では約束にならない。必ずお約束として内容を記入し置いてくることで、相手様の意識が高まる。
- 4) 当日の実績を追いすぎていることから、先の行動がぶれてきている。結果実績が安定して確保できない。
- 5) 相手様に記入していただく書類が多すぎる。もっと簡素化できないのか。1枚の申し込み。
- 6) 生協の役割として地域の生産者と組合員さんを結びつけるもので、その役割が支部、拡大をする担当の役目でもあること。
- 7) 名刺一枚でも大切にし、コピー印刷して案内文につけて留守宅にも置いてくることで相手に知っていただける。次回訪問に繋げる事が出来る。名刺一枚でも経費を削減し相手に名前覚えてもらうための対応。

6. 今後に生かしていくこと

- 1) 担当から、今回の支援拡大から得たもの、今後の自分の行動にどう生かしていくかの聞き取りし確認を進めていく。
- 2) 現場アポ獲得、成約を高めるために。
 - ①決まったアポトークで覚えるまで実施し、最後に試験を実施し基本を身につける。そこから応用が進む。
 - ②アポトークに2～3分案内を聞いてもらうトークでなく、素直に10分案内を聞いていただくように進める。
 - ③アポ用紙は、相手様に電話番号まで記入していただき、お伺いカードを控えにおいてくる。
- 3) 認知度を高めるための行動を進める。結果拡大に繋がり、将来の生協、共同購入に繋がる。エリアでの行動戦略に繋がる。
- 4) 行動エリアを広げないで、一枚の地図をこまめに行動し認知度を高める。広げれば広げるほど疎かになってしまう。漏れが発生する。その行動から地域、エリアの状況が把握でき、拡大に繋げることが出来る。
- 5) エフコープの現場アポの成約、郡山支部規模の拡大人員では全員にアポ供給は出来ない。完全にチームの一員としてチームに1名完全貼り付けしてアポ行動と自力ローラーのみの担当に分けて行動進めてはどうか。
- 6) 名前覚えてもらえるように対応を進めていく。名刺、名刺コピー、再訪のお約束カードへの名前記入など名前を覚えて貰うように努める。
- 7) コープ商品の知識を高める商品学習、一番はコープ商品が一番の案内商品では意味が無い。また産地との繋がりを高める意識を持ち、提案を進めていく。

支援者から得たものを自分たちの行動に

コープふくしま 共同購入部 郡山支部 仲間づくりチーフ 橋爪 亮子

1. 仲間づくり予算・実績・アポ数・自アポ成約率

対象支部	郡山支部	(P33支援者実績の表を参照)
------	------	-----------------

一日1件の予算で行動してもらったが全体では予算の50%の進捗で終了した。

2. 支部計画

- ・第一陣（本体対応）、第二陣（デポ対応）のチーム貼り付けで進めていく。

チームの現場アポ、電話アポの対応を行う。

- ・ローラー地図を元にアパート、マンションの訪問活動を行い地域拡大、被災者拡大を進めていく。
- ・6月中旬から仮設住宅への訪問を行う。
- ・電話アポがなくなり配送からの現場アポが上がってこないため7/5の第二陣の支援より計画の変更をした。
- ・チーム貼り付けをやめ、須賀川3名と郡山3名の地域に分け、仮設住宅の近隣のローラー地図を作成し時間を有効活用出来るようにした。

◎よかったこと

第一陣に関しては少しではあったが現場アポと電話アポを渡すことが出来たので自ネタと両立して仲間づくりを行うことが出来た。

ローラー地図を端から訪問、終了時は次の地図をお願いします、とすぐに報告がきた。

仮設住宅の対応をきちんと行った。

元気があり仲間づくりの雰囲気明るくなった。

郡山で実績を上げている担当はすごい！と言われた。

3. 支援者から得たもの

根本：地道に隅から隅までもれなく訪問し、相手様から生活スタイルや仮設住宅で不便なことなど言葉のキャッチボールをしながら上手に聞き出し、納得して加入してもらい喜んでもらっていること。

菅野：お客様に対してしつこくない程度に話をし、仲間づくりに繋げている。

清野：その日は実績に結びつけることが出来ない日があっても、次の日には繋げている。

斉藤：地理的にまったく知らない所に来て、生協の共同購入が地域に手助けをすることが大事だということを行動で示してくれた。

沼田：次の訪問の約束が自分の曖昧さと違ってしっかりした内容だった。

仁井田：何事にも積極的に対応する姿には感心した。自生協の自信を持ってお勧めできる商品を知って案内するなど、タスクの活動においては商品が重要なポイントになることを再確認した。

穂積：大きな声、挨拶、笑顔、めげない強い気持ちがある。根気強いローラーをし、何度も足を運ぶこと。

安川：会えるまで訪問、インターホンでは問いかける対話をする。新しいチラシを何度も届け、まずは見ていただく。笑顔が大切。

大江：地道にローラーする。

橋爪：前向きでいつも明るい。言われなくても自分で時間管理を行っている。ローラーだけで拡大を上げていくことの大変さの再確認が出来た。現場アポと両立させないと大きな数字にはならない。

4. 今後の自分の行動に取り入れていくこと

根本：「生協に加入してよかった」と組合員さんに喜んでもらえるように、トークの修正や相手の気持ちを理解して今後拡大を進めていく。

菅野：ローラーでも現場アポでも会話のキャッチボールを意識していく。

清野：自力行動と現場アポから自分の拡大予算をやりきる。

斉藤：生協の認知度がまだまだ低いとの声を頂いたので、相対の量を増やし生協の話が出来るようにしていく。

沼田：年配の方でも約束の時間をしっかり取る。名刺のコピーをとって案内チラシに付け留守宅に配

布をする。

仁井田：商品の案内を中心にしたトークをしていく。

穂積：生協を知らない方にアピールできるように商品の勉強をし知識を豊富にしていく。

安川：教えてもらったことをすべて実行・行動できるようにする。

大江：地道にローラー行動をする。

橋爪：明るく元気に爽やかに、を忘れずに行動する。

5. 今後活かすために

- 1) 決定率の高いエフコープさんから現場アポの進め方、取り方などを聞いたところ、現状の郡山支部との違いがあった。
 - ・決まったアポトークがあり担当者が覚えるまでロープレを行い最後にトークの検定試験がある。
 - ・アポトークの中に10分くらい時間を下さい、と必ず伝える。
 - ・アポ用紙は本人に記入してもらおう。電話番号も必ず。
 - ・おうかがいカードという控えがある。(報告済み)
- 2) 仲間づくりに対しての意識を高め支部全体で仲間づくりを行っていく、という体制が出来るようにチーフ会で他生協の取り組みを報告し、良い所はどんどん吸収、提案をし改善しながら行動していく。
- 3) 朝会で前日の成功事例と失敗事例の発表をしてもらい共有していく。(二人くらい)
- 4) 朝の元気な挨拶から始まり、帰りの元気な挨拶で終わる。

6. 支援仲間づくり交流会のまとめ

◎支援者の感想

- ・自力ローラーの厳しさを知り、精神的に強くなった。
- ・配送チーフだったので拡大の勉強になった。
- ・最初断られても話をしていくうちに加入に結びついたので、きちんと話しをしていくことが大切だと実感した。
- ・生協の認知度が低いのが残念だと思った。
- ・一から自分の言葉で説明していく大切さを痛感した。
- ・地元とのギャップがあって大変だったが、他県で拡大行動が出来ていい経験になった。
- ・アポの大切さを知った。
- ・実績を上げている郡山の担当はすごいと思った。
- ・言葉の違いがあり早口ではダメだという事に気付くのに時間がかかり終わりのほうで調子が出てきた。

◎持ち帰ること

- ・お盆の時期に入るとアポ数が減るので郡山でやってきたローラーの経験を生かしていく
- ・前向きに仕事を進めていく。
- ・自支部でアポの大切さを配送に伝える。
- ・生産者の顔が見える、生協の仕組みなどを伝えていく。

◎郡山支部で参考にしていくこと

- ・現場アポの精度を上げていく。
- ・アポトークの中に「10分くらい時間を下さい」と必ず伝える。
- ・きまったアポトークがあり担当者が覚えるまでロープレをし、最後にアポトークの検定試験がある。

- ・サンプルを上手く活用する。取りに行くのでその間にチラシ見ていて下さい。と話す。
- ・門を開ける前に一礼、ピンポン押す前に一礼、門を閉めたら一礼をする。

行動、雰囲気、マネジメントが変わりました

コープふくしま 共同購入部 いわき支部 仲間づくりリーダー 高橋 昭

1. 数値結果 (7/6~8/5)

◆支援者の数値

	はん	個配	計	利用人数	利用率	利用金額	利用登録率
浦崎	1	12	13	13	100	13,223	60
幸地	0	16	16	16	75	51,216	33.3
竹内金井	0	23	23	17	82.4	65,832	35.3
南	1	29	30	24	90.9	54,789	54.5
計	2	80	82	70	85.7	185,060	44.6

◆いわき支部タスクの数値

	はん	個配	計	利用人数	利用率	利用金額	利用登録率
高橋	7	36	43	31	88.8	209,531	71.1
山崎	9	40	49	42	88.8	252,666	77.9
大槻	8	32	40	33	98.5	129,844	79
計	24	108	132	106	86.8	592,041	73.4

◆数値から言えること

- ①個配の比率が高いです。支援タスク、支部タスクとも「はん」の取り組みが弱かったと言えます。
- ②支援タスクの利用登録率は50%を割っています。いわき支部の配送のフォローである程度利用登録が取られた形になっています。
- ③コープおきなわのタスクの方は自分達のお勧めにおいて利用登録、有料サンプル、即利の話をしてきていました。特に浦崎さんは利用登録5点以上取った拡大もありました。件数は少ないのですがコープふくしまの主旨に沿った行動を取っていただきました。
- ④コープおきなわのタスクの方々、いわき支部の求めることに応えようという動きでした。例えば支部で利用者の進捗の悪い号車への入り込みも積極的でした。
- ⑤コープおきなわの方は、偶然かどうか分かりませんが沖縄出身者が集う店をみつけたらしく、そこで紹介をもらい訪問する動きもみられました。
- ⑥コープいしかわの方は自分達で入り込む地域を選定し、自分達で計画を立て行動しました。支部近辺を廻り、そこからほとんど出ていません。張り付いたエリアを潰していくスタイルの徹底は大変参考になりました。
- ⑦支部のタスクはこれまでの行動と変わらず、現場アポ対応、仮設のローラーなどから実績をあげてきました。
- ⑧支援タスクの予算は一日1名で週5名と設定しました。これをやれたのはいしかわの皆さんでした。それもほとんどがローラーによる自力です。

2. いわき支部が支援者に求めたこと

◆利用者予算の進捗が良くない号車の入り込み。

- ①コープおきなわの2名に内郷、常磐でローラーを実施していただきました。

- ② コープおきなわの2名に中央台のローラーと中央台にある仮設住宅の訪問活動をしていただきました。
- ③ コープおきなわの2名については有料サンプル、利用登録の複数獲得、即利も一部つけていただきました。
- ④ コープいしかわのタスクは利用者予算の進捗具合を見ての行動というより自分達が実績をあげるにはどこでどうやるか？を念頭に行動していました。

◆ 共済を絡めての拡大を共有する。

- ① 拡大と共済がセットという考えでお勧めをしています。
- ② 共済パンフは仲間づくりタスクの必須のツールになっています。

3. 支援の各生協から学ぶこと

◆ コープおきなわ

- ① 朝会の雰囲気づくり。
- ② 配送、商管、事務までも含めての気配り。
- ③ まわりの和ませかた。

◆ コープいしかわ

- ① 入り込みエリアの選定について。
- ② そのエリアからどうやって何件持ってくるか？の論議と実践。
- ③ コープいしかわの仲間づくりトップの行動の共有化。
- ④ 朝会、振り返りにおける論議そこから（よし、これだ！）というものを見つけること。
- ⑤ 自分でここだ！と思ったところに一心不乱に入り込むことが大事であるということ。
- ⑥ 事前リサーチを徹底して行う。店舗クリニックについては商品の値段だけでなく、買い物に来るお客の動向も見る。（例、いわきの方はコンビニで豆腐、牛乳などを買っているという情報はいしかわの方から聞きました。また、自らマルトの会員にもなっています。）
- ⑦ 主婦の目線でどうなのか？という聞き取りをやっていました。

4. 自支部のタスクはどう変化したか？

◆ タスク担当の行動について

- ① 地域を歩くローラーの重要性を改めて認識しました。今までダメなエリアと踏んでいた地区から加入が続出した事を受けて、入り込み、入り込み期間、進め方を改めて反省できた。
- ② 加入になったきっかけを重要視するようになりました。その事が次の加入に繋がり広めるきっかけに繋がる事の重要性を学んだ。
- ③ 行動スケジュールの入れ込み方、アポの取り方を模倣するようになりました。特にカレンダーを大きくコピーして、約束を取る際に相手様に見せて書き込みをして、約束を取り付ける手法は好評です。
- ④ 事前リサーチをこれまで以上に行うようになりました。（コンビニ、買い物客の動向などもみるようになりました。）

◆ 支部の雰囲気、マネジメントの変化について

- ① 加入になったきっかけの商品のききとりをするようになりました。
- ② これまでは数値のききとりで終始していましたがどう行動を修正するのか？の話合いの比重が高まりました。
- ③ 支援タスクの朝会参加によって朝会で笑う場面もでき、和やかな中で出発できるようになりました。

5. 支部全体の仲間づくり運営に活かしていくこと

- 1) 成約にならなかった理由の掘り下げからの翌日の取り組み修正を図ること。これは現場アポ活動にも言えること。アポがあがらない原因、決まった要因の大きな違いが見えない職員ほど諦め感をもつ。見える状態にするのが管理者の仕事である。
- 2) 利用者の伸びない理由は、エリア的な問題にしない姿勢。その地区の住民性、地域性などを支部でしっかりとリサーチしていないだけ。
- 3) 生協の宅配の案内の概念を変えていく事。生協の商品案内=宅配ではない。共済、水、保険、車…様々な事業サービスを行っており、相手様の興味を引いたものから案内をして利用をしていたことが重要。

6. 仲間づくり支援活動交流会まとめ

◆支援活動において持ち帰ること

- 1) コープおきなわ
 - ①いわき支部のやりきる力を自分自身につけたい。
 - ②加入時の利用登録に目標を持つ。
 - ③営業担当の利用金額、点数、などを定期的に一望一覧にする。
 - ④目標に対して途中通過目標を持って取り組む。
 - ⑤研修などで来た方、来る方に朝礼の紹介に加えて出来る限り交流の場を設ける。
- 2) コープいしかわ
 - ①仲間づくりという形で参加しましたが支援の形は他にもボランティア、メッセージを送るなどいろいろな方法があり、今回の活動内容を伝えつつ支援をよびかける。
 - ②生協を待っている消費者および組合員がいてその期待にお役立ちできるということが実感できた。
 - ③生協を待っている人がいると思って行動する。
 - ④一件一件の出会いを大切にす。
 - ⑤コープふくしまいわき支部はがんばっているということを伝えたい。

◆支援者から指摘された修正点、改善点について

- 1) コープいしかわ（おきなわは交流会不参加）
 - ①今のままでいい。
 - ②ローラーするなら「ここにはいるぞ！」と決めたらとことん一心不乱に入り込む。
 - ③事前リサーチをしっかりと行う。
 - ④加入のきっかけ、どの商品で決まったか？などの聞き取りを行う。
 - ⑤他生協と比較して有利な点がたくさんあるので、その点をアピールする。
 - ⑥数値の高い人の行動を聞き取る。
 - ⑦ちょっとした事で組合員さんは辞めると言う。十分な気配り、配慮が必要である。
 - ⑧いわき市は大変広いので3人で廻るのは大変でしょう。ローラーを強化するのは悪くありませんが、ローラーは支部の近場で重点的にやるようにして遠隔地は今まで通りアポ対応でいいと思います。
 - ⑨カタログにやたらと爆弾マークが多い。北陸のカタログは爆弾マークは入れてませんが。

パルシステム福島支援受け入れ

パルシステム福島 郡山拡大事務所 所長 勝倉 靖典

1. 約1ヵ月間で625件の組合員加入を目標に

福島は、原発事故の影響で避難区域以外でも自主的に避難する人が多数出ています。郡山センターのエリア内では、震災前で約3,200人の組合員にご利用をいただいていた。それが4月から6月のあいだに500名が脱退し、夏休み中の一時避難による一時利用停止も300件を超えました。

避難していく組合員さんを引き止めるわけにはいかないので、私たちパルシステムは私たちができること、つまり安全でおいしい商品の配達を続けることで地域の役に立とうと思いました。しかし事業としては、減少していく組合員数をそのままにはしておけません。

パルシステム福島郡山の組合員拡大のため、パルシステムグループが7月4日から29日にかけて郡山センターへ加入活動支援に入ってくれました。日曜から金曜まで1週間交代のローテーションで毎週25人ぐらいずつ、東京や神奈川などの生協から郡山に来て、当事務所のメイト職員とともに拡大業務を進めました。

拡大目標は、郡山センターエリアで500件。郡山拡大事務所は今年度「拡大重点地区」に指定されていたので125件の目標を持っていました。それを合わせると625件の組合員加入を約1ヵ月間で達成しなければならないという目標でした。

2. 支援者とメイト職員の混成チームを組織

「拡大支援」と一口に言っても、他生協による支援はパルシステム連合会も初めての試みならば、私たちにとっても初めての経験です。当時郡山拡大事務所には11人のメイト職員がいましたが、他生協から支援が入ってくことに正直不安を覚えたようです。私も、この狭い事務所に人が入りきるのだろうか、車はどうするのか、どうやって支援者とメイト職員を組ませて、どういう動き方をさせるのがいいのか、いろいろ考えました。

しかしいざスタートしてみたら杞憂でした。最初はメイト職員同士が組んで動こうとしたのですが、すぐに支援者の中にメイト職員を1人入れたグループに組み直しました。ふだんからローラー作戦を進めていますし、商品などは共通ですから、互いに手法を話し合ったり、時には訪問先に向かう車の中でトークのロープレイングをしたりして、コミュニケーションを図っていたようです。

1週間に満たない短い期間なので親しくなった頃には支援者も帰らなければならず、別れづらくて泣いてしまうメイト職員もいたほどです。

3. 目標を上回る757件の新規加入を実現

拡大活動に入る前の準備として、郡山と福島にパルシステムのチラシを折り込みました。活動が始まる前の週に20万枚、期間中に10万枚です。これは認知度アップにかなり効果がありました。

また加入プレゼントとしてパルシステム独自の商品7点セット（スパゲッティやケチャップ、マヨネーズなど）を用意したほか、ご挨拶用にうちわを持って訪問するようにしました。毎日暑かったので、うちわからトークが始まることもあり、大変効果的に使うことができました。

チームは3～4人編成で9チーム。被災地だからと言って特別に統一トークのようなものは作りませんでした。支援者の方には「被災地という事を意識せず、通常の通りにやってください」とお願いしました。仮設住宅は入居がまだ進んでいなかったので行きませんでした。ローラー作戦で地道に拡大にあたり、最終的に目標の625件を上回る757件の加入実績を挙げることができました。

現在は震災前の利用人数に戻っています。

4. 拡大支援でメイト職員のスキルとヤル気がアップ

今回は、パルシステム連合会や会員生協、また友好生協の新潟総合生協など総勢で100人の支援をいただきました。

支援者の方々はみなさん志気が非常に高く、私たちも大いに刺激を受けました。郡山で3年、4年と拡大を続けているとメイト職員も「もう行くエリアがないのでは？」という気持ちになることがあります。しかし、支援者の方々が実際にそこから新規加入者を見つけてくると、「まだまだ可能性はあるかも知れない」という言葉になります。

拡大支援活動を通して、メイト職員のスキルとヤル気があがったのが、加入実績以上の成果かもしれません。ありがとうございました。



▲拡大支援時に配布した折込チラシとポスティングのリーフレット。



▲戸別訪問時に活用し、大好評だった「うちわ」。