

近畿大学生協 ひとつことカードによる運営参加

第144号



取り組み概要

場所：コンビニPlum
概要：コンビニPlumにひとつことカードを設置し、組合員から寄せられたひとつことに対して職員が回答する。

組合員の声や実感：2021年度下半期のひとつことカード投函数が合計で50件（最多月で16件）であるのに対し、2022年の各月の投函数が4月：17件、5月：25件、6月：27件と月ごとに増加している！
生協公式Twitterの投稿にも多数の反響がある。

ひとつことカードで「声」を集めるために

POINT.1

ひとつことカードを始めるきっかけ



近畿大学生協で、投函されたひとつことカードの返信に藤井さん（近畿大学生協の経営する購買「コンビニPlum」の店長）が関わることになったきっかけは、ひとつことカードの投函数が増えたことにあります。新型コロナウイルス感染症の影響が縮小し、大学が再開したことで、登校する学生が増えました。そのため、食品担当者ではすべてを回答することができず、商品や店舗には関係のない質問も増えてきたため、店長が引き受けるようになりました。

POINT.2

ひとつことカードをもっと書いてもらうために

この増えたひとつことカードの中には、なぞかけや悩み相談、アニメのキャラクターのイラストといった、本来の用途と異なった内容の投稿が多くなりました。そのような質問に対しても、藤井さんは学生の期待に添い、一つひとつ手書きで回答しています。

結果、最近は一つことカードの投函数も増え、ひとつことカードを見るために来店する学生も増えています。来店のついでに商品を買っていただくことで、店舗を盛り上げることもつながっています。



POINT.3

職員さんの回答に対する想い



寄せられたたくさんのひとつことカードに返信をする中で、藤井さんが大切にしていることは2つあります。

1つ目は、学生と文通しているような気持ちで書くことです。生協に関する内容でも、それ以外の内容でも、回答を正論や否定だけで終わらず、イラストを入れて回答しています。

2つ目は、例え白紙であってもひとつことカードを投函した人の気持ちに答えるため何か書くようにすることです。店舗に足を運び、投函してくれたことに感謝して書くようにしています。

