

講演 4

「コロナ禍における流通の影響と対応」

エフコープ生活協同組合 代表理事

理事長 堤 新 吾 氏

皆さん、こんにちは。エフコープの理事長をしております堤と申します。今日は短時間での報告となりますが、「コロナ禍における流通の影響と対応」というテーマでエフコープの状況についての概略を皆さまにご紹介させていただければと思っております。

まず、エフコープの概要でございますが、設立が1983年4月で、本部は篠栗に設置しております。現在、県内で51万7000世帯の方々に組合員になっていただいております、世帯数で換算すると、県内の組織率が22%というような状況でございます。1970年代に北九州のお母さんたちが最初に生協をつくったのですが、よりよい商品を自分たちで仕入れていくという考え方で設立しております。

出資金は、いわゆる株式会社の場合は資本金というと思いますが、この三十数年で出資金が集まり、現在204億円というような状況でございます。昨年度の供給高、一般的には「売上高」といわれると思いますが、557億円というような状況です。

主な事業内容については、無店舗事業、店舗事業、夕食（弁当）の宅配事業になります。夕食（弁当）は月曜日から金曜日で毎日、登録いただいている方々のお届けしておりますが、県内すみずみまではまだ行けておりませんが、毎日5500食ほどを供給させていただいているような状況です。

福祉事業については、高齢者福祉に限らず、近年は子ども子育て事業や、しょうがい者雇用などの取り組みも進めてきております。

農産物の生産事業については、シイタケ栽培などでしょうがい者雇用にも取り組んでおります。

本日のテーマはコロナ禍における影響ということで、無店舗事業と店舗事業を中心にお伝えをしていきたいと思っております。

まず、無店舗事業については、現在、13市町に16支所と書いておりますが、いわゆる営業所を設置させていただいております。供給高が年間に460億円ほどありますが、全体の供給の8割がこの無店舗です。お店の売り上げが95億円ということで、こちらは20%弱というような状況になっています。

資料の右側に書いておりますように、お店は、スーパーマーケット態様ではありますが、ホールに組合員さんが集えるようなスペースを各店が持っていますので、子育てサークルの活動等で活用していただいているような状況です。

次のスライドは、厚労省と県の広報発表資料も載せています。皆さんもすでにご存じのことかと思いますが、率直に言うと、エフコープとしても、まさか国内でこれほどまでの状況になるというのは、まったく想定していなかった状況でございます。

この間の取り組みを時系列に出させていただいております。まず、ここには書いておりませんが、福岡県内で最初に大きく報道されたのは、小倉のタクシー会社さんで1名罹患者が出て、大規模に消毒をし、タクシー会社の方たちが1カ月閉鎖をするというような報道がありました。内部で罹患者を出すと、事業継続に関わる

堤 新 吾

というか、事業をストップせざるを得ないだろうというような社会的な空気がありました。そのような中で、無店舗では毎週24万5000世帯、お店だと毎週1万4000人ぐらいの方々に買い物に来ていただきますので、こちらに時系列で書かせていただいています、このような取り組みをやってまいりました。

まず、私もけさ、家を出る前に熱を測りましたが、出勤前の検温を全スタッフ徹底し、記録も取ってもらい、ちょっとでも熱があれば休ませて様子を見るというような取り組みを進めています。また、国内外の出張、送別会などを一切自粛して、プライベートで海外旅行の予定がある方についても自粛を要請し、とにかく内部で感染者を出さないような取り組みを進めてきました。国から人との接触を7割減らすというような指針が出されたことを受け、今まで在宅勤務やサテライト勤務というのはしたことがありませんでしたが、今回のコロナ禍の中で、在宅勤務導入も進めているような状況です。

それから、特に現場では、配達するスタッフ、福祉の現場スタッフ、それから店頭のスタッフも、自らも感染のリスクがある中で業務をしてもらっていますので、2回にわたって特別手当を支給させていただきました。2回目については、宅配と店舗とコールセンターの、いわゆるエッセンシャルワーカーの皆さんのみに支給させていただいています。

それから、配達でも店舗でも本部でもそうですが、業務中にマスクを着用しないといけません。この当時、マスクがまったく市中に出回らないという状況がありましたが、いろいろな取引先から数万枚単位で購入し、職員には2回にわたりひとり200枚のマスクの支給をさせていただきました。

スライドの写真は篠栗の本部ですが、一人一人座るデスクの周りは3面飛散防止のビニールカーテンを設置したり、機関会議である理事会ですとか、宅配とか店舗系などの事業系の会議

についても、今もほぼオンラインで開催をしております。

それから、コールセンター内は、もともとこのように仕切り板があるのですが、1席ずつ空けています。コールセンターで罹患者が出ますとサービス機能が一気にストップしてしまいます。一番厳しかった時期には、篠栗にコールセンターを設けていますが、中央区のお取引先の事務所をお借りし、コールセンターを分散させて、どちらかで罹患者が出ても完全にストップすることがないように取り組みを進めてきました。

お店の規模は非常に小さいのですが、やはり対面での試食やセール中止、チラシの販売の中止を取り組みとして進めてきました。これは店内での案内の様子です。お惣菜をレジでチェックアウトするときに、一つ一つ袋やパックに入れるサービスをしていましたが、そういうもの中止だとかイートインコーナーの中止、それから店舗によっては店内でソフトクリームなどを販売していましたが、それについても中止をしているような状況です。

こちらは県内での罹患者数の推移です。このような状況の中で、特に営業活動にどういう影響が出たのかというのは、次のスライドになります。生協の場合は、組合員になって利用していただく仕組みのため、一年中、常に新しく生協に入ってくださいよう営業活動をしています。一斉休校や緊急事態宣言の直前ぐらいから完全に対面での営業は自粛というか、中止をいたしました。当分、収まるまでは、訪問活動は自粛させていただくということで取り組みを進めてきました。

それと、TNCさんでCMをしている「はじめてばこ」という、赤ちゃんが生まれた世帯で申し込みをいただいたらプレゼントをお届けするというのをエフコープで担わせていただいています。これについてもこの期間中は中止をいたしました。

4月のインターネット上からの加入は1カ月で2800名近くあり、昨年1年分に匹敵するくらいの方が4月1カ月でネットから加入をしてこられたというような状況です。このネットからの加入というのは、もともと利用金額も、利用の回数も非常に高いのですが、特にこの時期、生協の宅配を選んで加入していただいていますので、買い上げの点数や単価が非常に高いという効果が現在も続いております。

この記事は3月に『西日本新聞』さんで取り上げていただいたものですが、過去最高の利用者ということで、写真の車両は1.5トンなのですが、荷物が載らないような状況が宅配の現場ではこの春先からずっと続いている状況です。

次のスライドは、先ほどの感染者数のグラフが上の段で、下が宅配の週ごとの利用人数の前年比ですが、感染者が増えると1、2週遅れて利用人数が増えてくる、減ってくると少し遅れて減ってきて、また増えてくると少し遅れて増えてくるというような状況です。ピークは4月に前年比125%くらいいきましたが、これは利用される方の前年比ですから、世帯あたりの買い上げ金額も当然高くなっていますので、買い上げ金額が125%で、瞬間的には前年比で150%を超えるような利用が集中してあったというような状況でございます。

流通への影響というところでは、そういう受注状況を受けて、冷凍、冷蔵、農産と常温と4つの物流センターから支所を通じて組合員のお宅にスタッフが1軒1軒配達をしていくのですが、それぞれの物流センターには1週間で集品できるキャパというのがあります。平時であればプラス30%くらいまで、1、2週続く分には特に問題はないですが、発注した商品の横持ちであるとか、物流のスペース、もともと稼働時間の中での集品の時間というものは相当逼迫をしているような状況です。

こちらは組合員の皆さんにご案内を差し上げたチラシを載せておりますが、できるだけたく

さんの人にご利用いただけるように、お一人1品の協力をお願いとか、また、計画的に欠品をせざるを得ない状況がありますので、その都度ご案内させていただき取り組みを進めてきているところです。私どもで使っています基本の食品カタログ『えふ』では、毎週48ページ立てで企画をしておりました。緊急事態宣言の当初はグレイアウトとありますが、墨の薄い一色で、このページはご利用いただけませんということで、塗りつぶしてカタログをお届けせざるを得ないような状況が続きました。現在は、48ページから44ページに減らしてカタログ企画をしていますが、下期に向けては、さらに4ページ減らし、40ページ立てで食品カタログについては展開をしていく予定でございます。一番下に書いておりますが、6月までの累計でご注文いただいたものの、お届けできなかった商品が357万点、12億円弱にのぼるような状況になっております。

次のページは、組合員の方々からいただいたうれしいお便りでございます。生協の場合、いわゆる宅配業者さんとはちょっと違い、毎週同じ曜日、同じ時間に、直雇用の、いわゆる正職員が組合員さんのところにお届けに行きます。マスクの欠品などで一部、お叱りももちろんあるのですが、圧倒的に「このような状況の中で玄関先までお届けしてくれることで生きていけます」だとか、とにかくねぎらいの声、励ましのお声を続々といただきました。コロナになって、今までは対面してお渡ししていたところも玄関に置く「留守置き」に変わってきましたから、玄関先に空き箱と一緒に、こういうメッセージカードと一緒に飲み物を置いてくださったり、中には手作りマスクを、エフコープのりんごマークの刺繍を入れていただいて、プレゼントしてもらった職員もおりました。

次がお店の状況です。これは先ほどの宅配と同じで、感染者の状況と、お店の利用金額と、来店される組合員さんの数というのは、ほぼ比

例しているような状況です。

これは、お店での売り場の様子ですが、今はずいぶん落ち着いてきましたが、一時期はこのように棚がガラガラでした。右上の写真はトレットペーパーですが、製品在庫はあるのだけど、配送ができないということで、欠品を起したこともありました。

それからコープのお店でのキャッシュレス決済についてですが、昨年の10月くらいから力を入れ出し、現在は5割強がキャッシュレスになってきているような状況でございます。

総事業高と経常剰余金については、今日ご報告したような状況ですので、かなり前年を上回って推移しております。ここは後ほど見ていただければと思います。

最後になりますが、エフコープとしてもSDGsの考え方に沿って、今後も取り組みを進めていきます。このコロナに限らず、今週末台風10号などいろいろなかたちのリスクが近年高まってきていますので、事業継続ができるように、いろいろなリスクを想定した事業構造を引き続きつくっていききたいということと、生協事業はどちらかというとアナログが中心でしたが、ICTやAIなども活用しながら、よりよい利用環境の構造をつくっていききたいと思います。

非常に雑ばくな報告でしたが、以上でご報告とさせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

(終了)

中村学園大学流通科学部創設20周年記念
第15回国際セミナー ご報告資料

コロナ禍における流通の影響と対応

エフコープ生活協同組合
代表理事 理事長 堤 新吾

画像提供：国立感染症研究所

エフコープ概要 (2020年3月末日現在もしくは2019年度実績)

組織概要

- 設立 1983年4月1日
- 本部所在地 福岡県糟屋郡穂積町
- 組合員数 福岡県内で517,790世帯
(県内全世帯の22.37%が組合員)
- 出資金(資本金) 204.20億円
- 供給高(売上高) 557.25億円
- 職員数(従業員数) 2,954名

【主な事業内容】※子会社によるもの含む

- 無店舗事業 (宅配運、個別配達など)
- 店舗事業
- 「夕食(弁当)」や「水」の宅配事業
- 福祉事業 (高齢者、子ども、子育て、しょうがい者)
- 共済・保険事業
- 電力小売事業
- 生活関連サービス事業 (旅行・住宅・葬祭など)
- 農林産物の生産事業 (しいたけ・ミニトマト) など…

今回は、無店舗事業と店舗事業を中心に
お伝えいたします。

無店舗事業と店舗事業

無店舗事業

毎週お届けするカタログからご注文いただいた商品を、週1度お届けします。カタログには、生協エフコープのコープ商品をはじめ、食料品から日用品や衣料など、生活に欠かせない商品を幅広く品ぞろえ、個人での利用やグループでの利用をお楽しみいただけます。ライブスタイルに合わせてご利用いただけます。

- 事業所(支所)数：13市町に16支所
- 供給高(売上高)：461.96億円

店舗事業

エフコープのお店では、生鮮や日用品、生協オリジナルのコープ商品まで、毎日の生活に欠かせない商品を幅広く取りそろえています。また、各店舗にカールを併設し、サークル運動や小さなお子さんを持つママが集まる広場として利用するなど、地域の学びや集うスペースとしても選ばれています。

- 事業所(店舗)数：7市に15店舗
- 供給高(売上高)：95.03億円

原因不明の肺炎～新型コロナウイルスによる感染症、そして拡大へ

ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

2020年1月6日発表：
中国人拉致問題が北朝鮮で発生している
可能性のある発生について (第1報)

2020年1月29日発表：
新型コロナウイルスに感染したサウードに
滞在していた日本人について (第1報)

2020年2月5日発表：
横浜港に到着したクルーズ船内で確認された
新型コロナウイルス感染症について (第1報)

2020年2月28日発表：
第13回福岡県新型コロナウイルス感染症対策本部
会議にて、3月25日(水)午後6時までに開催する
県立学校の臨時休校を決定。また、市町村教育
委員会が私立学校等緊急事態下での対応の
対応を協議

2020年4月7日発表：
第7回本部会議にて、緊急事態措置の実施を決定。
(同日15時55分頃まで～25日まで延期)

2020年8月5日発表：
第14回本部会議にて、「福岡コロナ要報」の発動を
決定。(8月5日～21日まで)

写真：西日本新聞社

私たちのとりくみ ～ひとりひとりが、人に「うつさない」「うつされない」という意識を強く持ち、感染拡大を防止するために。

私たちは福岡県内で、無店舗事業を通じて約245,000世帯/週と、店舗事業を通じて毎日約14,000名の方のお買い物のお場をご提供しています。県内の多くの地域で、「食のライフライン」となっているという自負もあり、組合員と従業員の健康を守るために、安心してご利用いただける環境をつくること、業務を停止させないことを目的に、以下の施策にとりくみました。

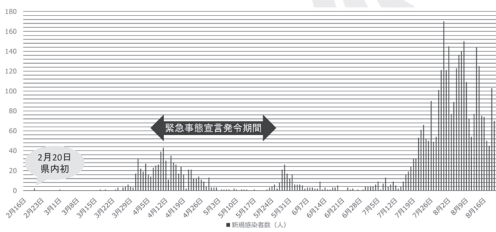
発行日	すべての職員への指示・通知内容（主なもの）
2月4日	手洗い、咳エチケット、室内・車内の換気、共有物の消毒など
2月18日	●感染疑いのある場合や感染した場合の対応方 ●中国本土への出張・旅行の禁止
2月26日	●出勤前の検温 ●時間外労働の抑制 ●国内外への出張と国外旅行の自粛 ●会議のあり方の見直し
3月11日	●「特別手当」の支給 ●歓迎宴会・懇親会などの開催や参加の自粛
4月1日	●店内の換気装置の使用中止
4月9日	●本部勤務職員のサテライト（支所・店舗会議室）勤務の運用開始
4月10日	●本部内食堂の利用時間短縮
4月13日	●本部勤務職員の在宅勤務（本部内の出勤者を7割減らす施策）の運用開始

発行日	役員員への主な指示・通知内容（主なもの）
4月15日	●本部勤務職員のサテライト（研修センター会議室）勤務の運用開始
4月29日	●事業所ごとの検温チェック表の活用 ●「特別手当」の支給（本部勤務職員を除く）
5月6日	●すべての職員へのマスクの支給 ※計2回にわたって支給
5月28日	●国内出張の自粛解除 ●本部勤務職員の在宅勤務の運用終了
6月8日	●本部勤務職員の在宅勤務の運用再開
7月15日	●本部内での飛沫防止ビニールカーテンの設置と、着席中のマスク非着用許可

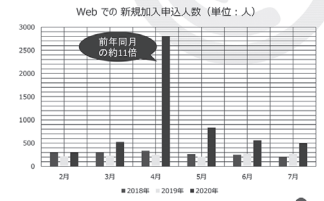


福岡県内での新規感染者数の推移

出典：福岡県新型コロナウイルス感染症ポータルサイト



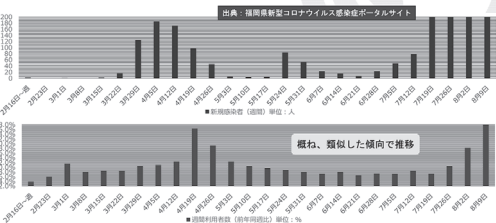
「コープの配達」(無店舗事業) ～非対面での新規加入申込が急増！



西日本新聞
2020年
3月12日付朝刊
(ふくおか都市圏版)



「新規感染者数」と「コープの配達」の利用者数の関係



物流センターや情報システム機能の対応能力も逼迫・・・ (組合員への広報物)

物流センターの現状と、欠品・数量制限について

この春以降のコロナの影響で、全国的に物流センターが逼迫しています。当社も、この影響を受けて、商品の入荷が遅れたり、数量が制限されたりしています。ご理解とご協力をいただいております。

商品の搬入センターの現状と商品の流れ

1人でも多くの組合員様に商品をお届けするために、当社は、物流センターの機能を強化し、商品の入荷を確保しています。また、在庫の確保や商品の流れを最適化しています。

商品が滞りやすくなっていること、数量が制限されていること、入荷が遅れていること、ご理解とご協力をいただいております。

在庫の確保や商品の流れを最適化しています。ご理解とご協力をいただいております。

カタログ紙面・折込チラシの削減や「計画欠品」の実施で回避

2月～6月までにお届けできなかった・とりやめた商品は約357万点：11.09億円相当にのぼりました。

組合員から、うれしいお便りも続々と。励みになりました！

毎朝の配達、ありがとうございます。毎朝の配達、ありがとうございます。毎朝の配達、ありがとうございます。

「外出自粛要請」と「コープのお店」でのお買い物金額の関係

外出自粛を意図した「買いだめ」？

品切・品薄の「おび」掲載

手洗い・消毒に関するものほか・・・

「在宅勤務」臨時休校などで、パスタなどの麺類・小麦粉製品・お菓子づくりの材料も・・・

「コープのお店」(店舗事業)での「キャッシュレス決済」も、概ね定着

レジ通過人数あたりのキャッシュレス決済割合

消費者還元事業の開始

PayPay

総事業高と経常剰余金の推移 (対前年同月比)

総事業高 (対前年同月比：%)

経常剰余金 (対前年同月比：%)

※臨時休業は暫定的な影響が大きいと見られます。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

まとめ

組合員や地域のみならず皆さまをはじめ、お取引先様・関係団体の方々との協力の賜により、「食のサプライチェーン」としての機能を維持できていますことにより感謝申し上げます。

「新型コロナウイルス」の感染拡大だけでなく、近年はさらに大規模自然災害や地政学リスクなどあらゆるリスクが顕在化しており、さまざまな緊急事態の発生が危惧されます。このたびを契機として、働き方やオンラインの活用などを進め、SDG Sの中でも自衛とされる事項の重要性を再認識するとともに、「持続可能性」を追求する機会とも、とらえています。

ご清聴いただきまして、ありがとうございました。