

# 生協における配食と宅配の融合による 新しいサービスへの課題に関する研究

---

海運ロジスティクス専攻

1255015 鄭 英玉

指導教員 黒川 久幸

# 研究背景

# 日本の高齢化

- 年齢別人口構成

- 1億2600万人

- 65歳以上

配食サービスへの  
需要が高まる

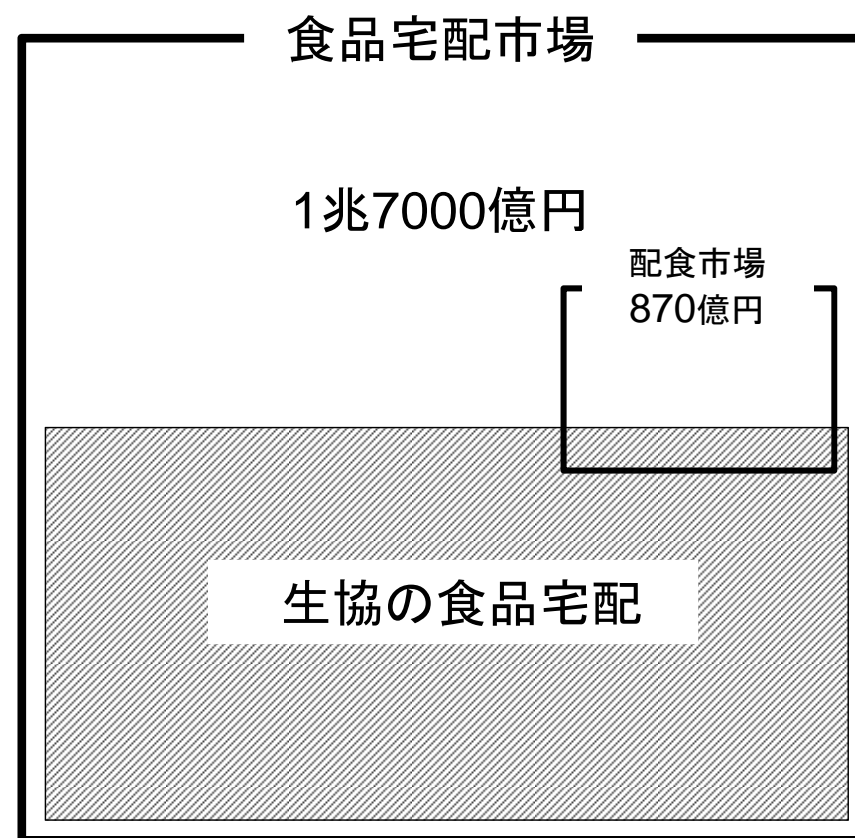
- 高齢化率

- 高齢化率

- そのうち「単独」「夫婦」が過半数

# 配食サービスについて

会社名	売上高
生協	48億円
ワタミ	400億円
セブンイレブン	120億円



※ 矢野経済研究所(2011年)及び 富士経済により

# 研究目的

本研究では、東京、千葉、埼玉で高齢者向けの配食サービスを行っているコープみらいを例に、生協の配食サービスにおける現状を分析し、他社との比較を通じて、問題点を抽出する。そして、抽出された問題点から、既存の宅配サービスとの融合による新しいサービスの提供に向けた課題を明らかにする

# 生協の生い立ち

# 生協について

- 日本最大の消費者組織
- 日本全国に約600の生協
- 組合員数の合計約2,600万人
- 地域生協の世帯加入率は全国で約35%

1945年

日本協同組  
合同盟設立

1951年

日本生協連  
と改組

1970～1980年

組合数、事業  
高が急激に伸  
びる

2011年

総事業高が3  
兆3,453億円

# 商品開発において



## 食の安全安心

1960年代

unnecessary additives exclusion policy

1990年代

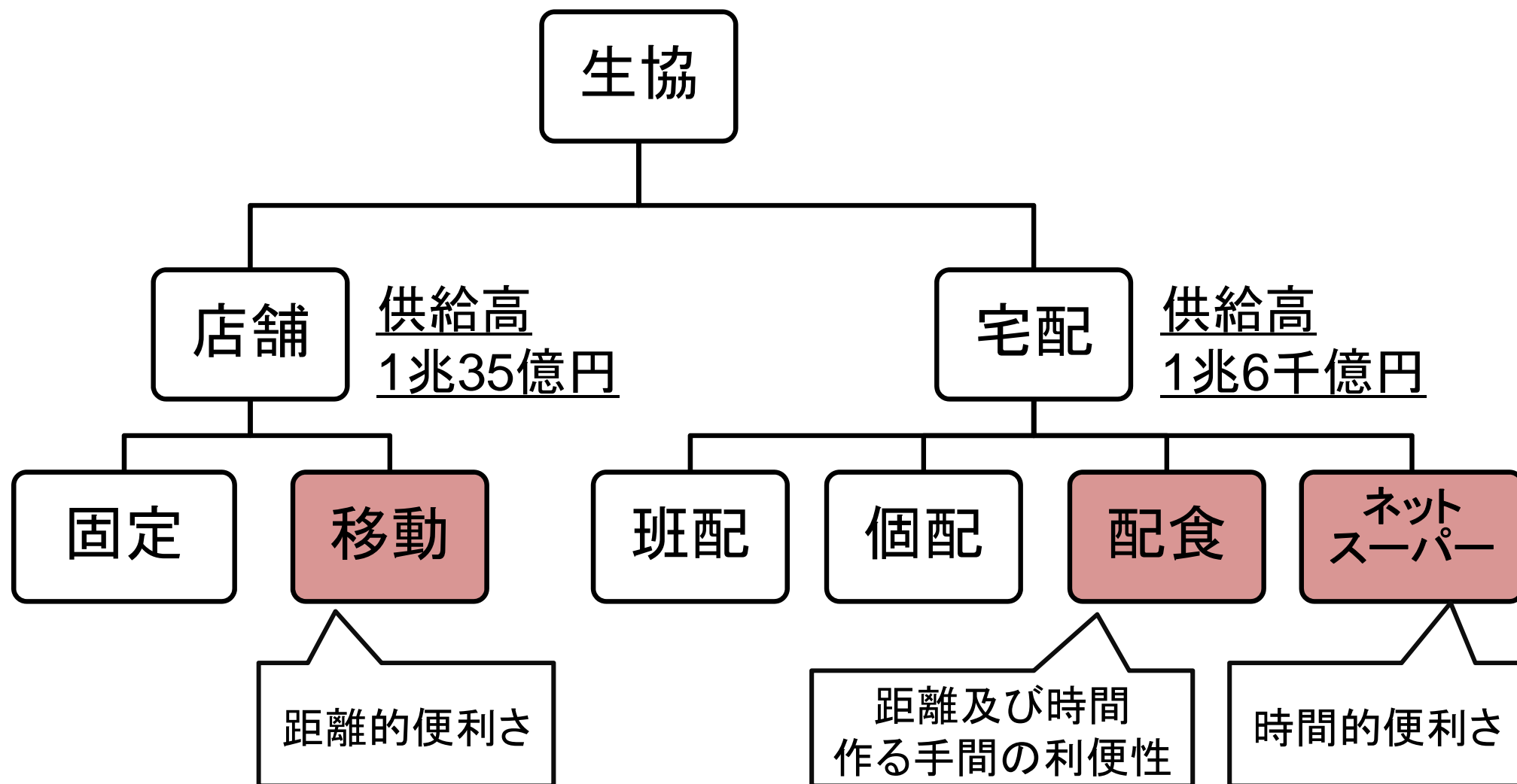
food safety basic policy preparation

2008年

CO-OP product quality assurance system reconstruction plan



# 商品提供の仕組み



# 従来の宅配サービス

# 従来の宅配サービス

毎週生鮮品、お惣菜、食品、日用雑貨等2000品目を提供

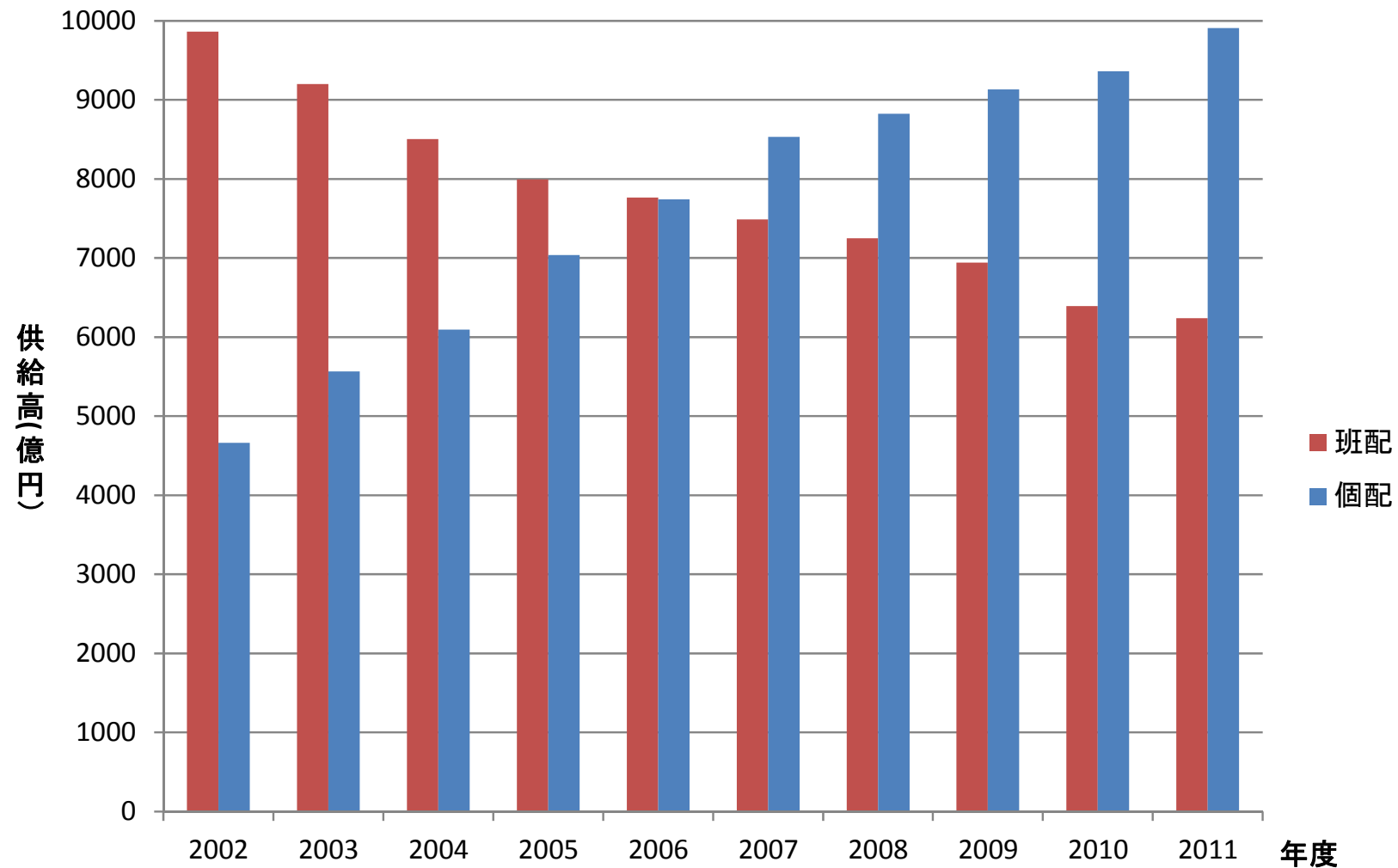
## 班配(共同購入)

- 地域の班単位、
- 週1回注文、週1日配送
- 1990年代後半になると班の利用者は減少
- 1997年の776万人をピークに個配の利用者数を下回る

## 個配

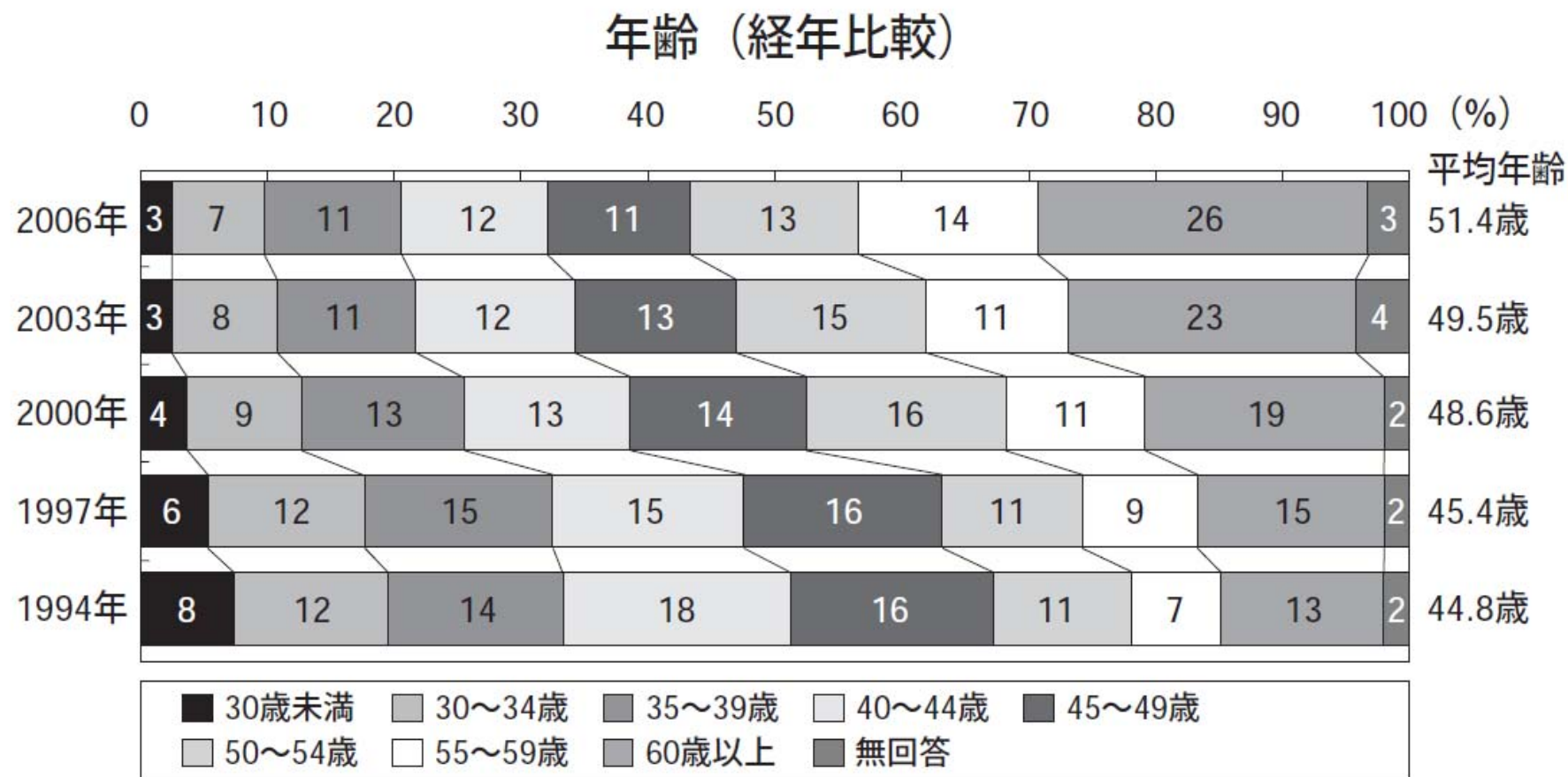
- 世帯ごとの個別配送
- 週1回注文、週1日配送
- 1990年に東京と埼玉の生協が個配事業を実験的にスタート

# 班配と個配の経年変化



# 配食サービスの概要

# 組合員の高齢化



\* 日本生協連 全国生協組合員意識調査

# 生協における配食サービス

2007年6月にコープやまぐちが  
「コープの夕食宅配」事業をスタート

実施生協数： 39都道府県の45生協  
提供食数： 7万8,000食/日（2013年7月末現在）  
配送： 月曜日から金曜日までの週5日  
価格： 500～700円/食  
種類： 「お弁当コース」、「おかずコース」

# コープみらいの事例



# コープみらい

ちばコープ、さいたまコープ、コープとうきょう

2013年3月21日に合併

従来宅配： コープデリ

夕食宅配： 2.5万食

## 配食サービス利用の仕組み

- 生協への入会、配食サービス利用の申し込み
- 申し込みの連絡方法：電話、インターネット、注文用紙手渡し等

月	火	水	木	金
翌週の月曜日 から配送		翌々週の月曜日か ら配送		
月	火	水	木	金
翌週の変更連絡 可能				

# 取扱品目



- 製造工場は千葉1カ所、埼玉2カ所
- 放射能検査、微生物検査
- 繰り返し使用可能容器

# 出荷、配送



センターに到着  
したお弁当



保冷剤を入れた  
様子



配送用車両

**配送時刻**: 18時までの予定(実際 11時~16時)

# 従来宅配サービスとの比較による問題点

- 食の安全安心

## 教育

生協職員が品質への質問に答える

配食委託会社の従業員は宅配サービスの従業員比べて商品に関する知識が不足

## 車両

配送車両も軽自動車を利用

配送中の温度管理、密封ができてない

## 従来宅配サービスとの比較による問題点

- 設備や人員など資源の有効活用

### コープみらいの宅配センター数

区分	千葉	埼玉	東京
宅配	26	19	31
配食	9	6	18

宅配センターにおける作業は、「宅配」及び「配食」ともに個別に実施され、配送も個別に行われている。

# 従来宅配サービスとの比較による問題点

## • 配送範囲及びお届け時刻

コープみらいの宅配センター数

区分	千葉	埼玉	東京
宅配	26	19	31
配食	9	6	16

配送範囲が  
狭い

配送範囲が広  
く、必要時刻  
に届けられない

# 従来宅配サービスとの比較による問題点

## ■ 舞菜プラス

商品の選定：利用者の要望に応じた商品展開が必要

- カテゴリー不明 卵、牛乳、醤油、みそ、煮干し、そうめん
- 選定基準不明 ブランド(コープ商品、他の限定ブランド)
- 40品目といった設定の根拠(従来宅配との棲み分け不明)

## ■ 窓口混在



# 他の配食サービス業者 との比較

# 比較業者一覧

企業名	サービス名	サービス開始時期	配送エリア	サービス特徴
コープみらい	コープデリの 夕食宅配	2010年10月	東京、千葉、埼玉	放射能検査 微生物検査 舞菜プラス
ワタミ	ワタミの宅食	2002年8月	北海道、沖縄、東北の一部を除く全国	農場、牧場、製造工場を自社所有
セブンイレブン	セブンミール	2000年9月	全国1万店で対応	コンビニの商品も一緒に配達、弁当種類豊富

# 注文及び配送の比較

企業名	注文	曜日	配達
コープみらい	週1注文、5日間配達	月曜日～金曜日	軽自動車、 軽トラック
ワタミ	週1注文、5日、7日 単位配達	月曜日～金曜日 月曜日～日曜日	拠点配置、 自転車応用
セブンイレブン	前日注文、翌日配達 週間単位注文あり	毎日	コンビニ周囲、 従業員、コムス

## 品揃えの比較

企業名	分類	種類	カロリー (kcal)	塩分(g)	価格(円)
コープみらい	夕食	舞菜弁当、 舞菜御膳、 舞菜おかず	400~500	3.0~4.0	530~698
ワタミ	夕食	まごころおかず、 まごころ御膳、 まごころ万菜	400~500	2.5~4.5	540~670
セブンイレブン	昼食 夕食	日替わり弁当、 お惣菜セット、 その他何十品目	300~560	2.5~2.8	500~

## 他社との比較による問題点

注文方法

品揃

注

納

利用者:

従来宅配との  
融合が必要

従来宅配との融合による  
より良いサービスへの課題

## 課題(7項目)

問題点	課題
商品知識が不足	従来の宅配サービスと同様に配送スタッフの教育を充実
資源が有効活用されていない	既存設備活用による初期費用の削減、稼働率向上による運用費用の削減
配送時間が食事タイムに合わない	配送計画の見直し、配送コストの押え方

## 課題(7項目)

問題点	課題
利用対象者の設定が甘い	疾患への対応、より細かな情報提供やメニューの変更
注文配達の商品特性に応じない	定期的な注文、配達に向いている商品、都度の注文、配達に向いている商品、棲み分け
窓口混在	注文窓口を一元化し、利用者の利便性を向上
確定需要に基づくオペレーション	需要の波動に対応したオペレーション、メーカーの生産体制の調整



## まとめ

本研究では生協における配食サービスの現状を分析し、他社との比較を通じて、配食サービスを行う上での問題点を検討した。

既存の宅配サービスとの融合による新しいサービスの提供に向けた課題を整理した。

ご清聴ありがとうございました