

組合員の皆様

2023年2月

神戸薬科大学生協同組合
専務理事 内田真紀子

大学生協アプリ導入の現状と今後について

いつも生協をご利用いただき有難うございます。1月6日より大学生協アプリが本格稼働し、また生協のレジシステム等が一新されました。このことから、店舗ご利用時にご不便をおかけしております。大変申し訳ございません。

改めて神戸薬科大学生協として皆様にお詫びと説明をさせていただきます。

1、現在起こっている課題について

- ① アプリの登録ができず、IC組合証カード（教職員）も使用できない組合員が神戸薬科大学の場合は数名いることについて、神戸薬科大学生協では2022年4月～9月に一度でも電子マネー利用をいただいた組合員の103.2%（電子マネーを利用した方も登録いただいています）全組合員数の83.6%はアプリ登録済みですが、まだエラー等でアプリの登録が進んでいない方もいらっしゃいます。この方々にはご連絡をいただき、個別に対応をさせていただいています。またお問い合わせに対しての回答が遅くなっていることも指摘をされていますが、回答を徐々に進めております。
- ② レジの混雑についても指摘をされております。新しいレジがスタートしたことで、運営者側（生協職員）も利用者側も慣れるまでスムーズに進まないことと同時に、システムの事情で読み込み等が遅くなっているため、決済自体が遅くなっているという2つの側面があります。現在も大学生協事業連合システム担当を中心に日々の情報が共有されており、改善に向かっております。また、生協職員側のレジ対応の習熟を進め、こちらも改善に向かっております。

2、他大学生協も含めた大学生協でお声をいただいている中で、各大学生協の方針によって取り扱いが違うものについて（神戸薬科大生協での取り扱いをお問い合わせいただいた一部の内容です）

- ① 1月から支払いがアプリに統一されていることについて
神戸薬科大生協ではICカードを併用しているため、この件についての利用組合員からの苦情は聞いておりません。
- ② 一部生協でミールカード（定期利用）のシステム連携が遅く、「定期券」としての使用ができず損をしている件についてですが、神戸薬科大学生協ではミールカード「定期券」は使用しておりませんので、この件については対象外となっています。

3、今後について

新しいシステムを導入した目的としては、組合員を主体とした「モノ・コト」提案の実現への期待であり、今後、当初の目的通りに進めていきたいとの考えを持っています。今回の一部報道やSNS上のご意見については冷静に受け止め、大学生協事業連合にもシステム改善の要請を続けていきます。

私たちは目の前の利用組合員、新入生、保護者に向き合っていくことを第一に考えて活動の取り組みを進めたいと考えています。

どうか今後もお意見等をお寄せ頂きますように。我々生協職員は、より良い生協になれるように尽力して参ります。利用者におかれましても、ご理解とご協力の程をお願い申し上げます。