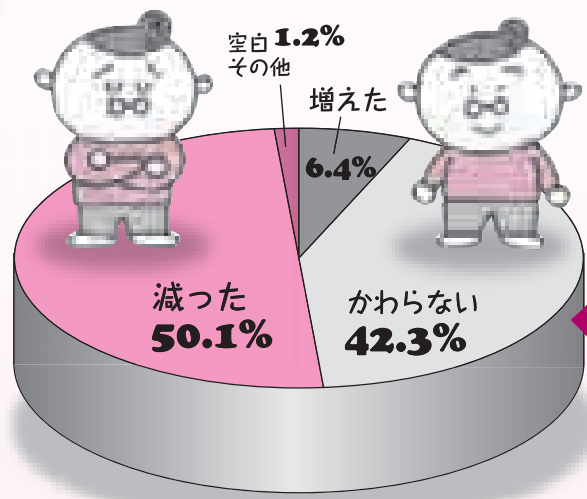
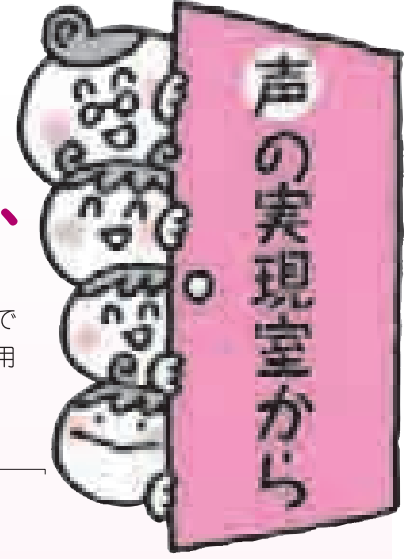
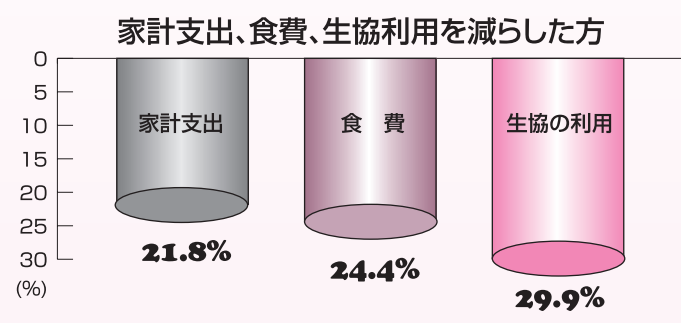


年8000件の『声カード』を活かして もっとステキな生協に!



経済危機が家計収入に影響を与え、食費や生協の利用を減らす方が増えています。

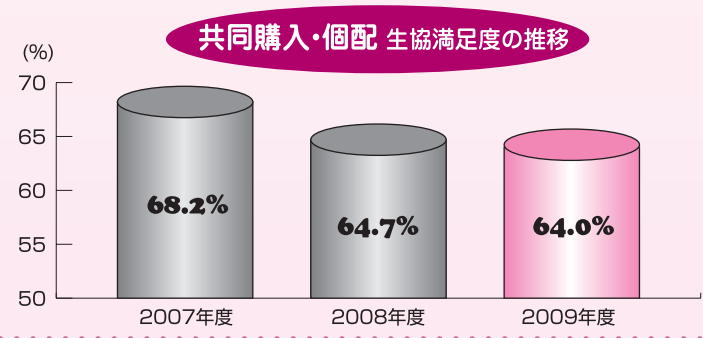
回答いただいた組合員の半分の世帯で収入が減り、家計支出、食品、生協の利用を減らしています。



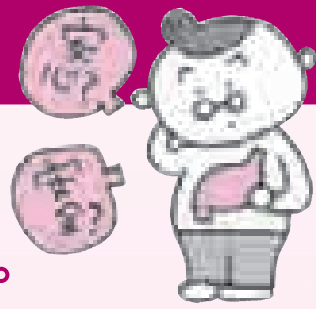
一方生協に対しての満足度調査や要望では…

組合員満足度は冷凍餃子事件の前の水準を回復できていません

共同購入や個配で利用いただいている組合員の方の生協満足度は、冷凍餃子事件の前に調査した2007年度の水準を回復できていません。

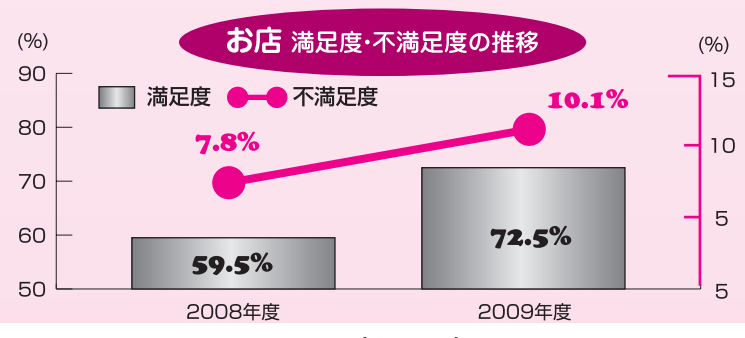


生協に望まれることは「安心・安全な商品」が最も多くなっています。



お店の満足度は改善されましたが、不満足度も増えています。

お店を利用する組合員を対象に2008年度から調査を始めています。昨年の調査で前回より満足度は改善しましたが、一方で不満足度も増える結果となりました。



2007年度と比較すると「低価格」「量目の少量化」が増えています。

生協に望まれること	2009年度 (%)	2007年度 (%)	伸び率 (%)
安心・安全な商品	29.6%	29.6%	0.0%
低価格	23.2%	19.4%	3.8%
品揃えの充実	17.5%	17.1%	0.4%
配達手数料の値下げ	9.4%	11.2%	-1.9%
量目の少量化	4.5%	3.2%	1.3%
注文からお届けまでの時間短縮	3.7%	4.1%	-0.4%
出資金配当や割戻し	2.4%	3.0%	-0.6%
店舗の出店	1.7%	3.0%	-1.3%
その他	1.4%	0.8%	0.7%
環境問題に対する取り組み	1.4%	2.4%	-1.0%
サービス事業の充実	0.8%	0.6%	0.2%
共済・保険の充実	0.7%	0.8%	-0.1%
インターネットの活用	0.7%	1.4%	-0.8%
集金方法の改善	0.6%	1.0%	-0.4%
安全運転の徹底	0.5%	0.4%	0.2%
職員教育の充実	0.5%	0.6%	-0.1%
組合員が参加できる活動の充実	0.5%	0.7%	-0.2%
担当とのコミュニケーション	0.4%	0.3%	0.1%
福祉事業の充実	0.2%	0.3%	-0.1%
組合員相互のコミュニケーション	0.1%	0.1%	0.0%

「伸び率」は四捨五入して表記しています。



組合員満足度を調査して改善をすすめてきました。

《よどがわ》では、2007年度から毎年、組合員満足度の調査をすすめています。調査結果にもとづき改善をすすめてきました。今年から始まる中期計画(2010~2012年度)でも調査結果を生かして組合員に満足いただける生協づくりをすすめていきます。

「こえ」をお寄せください。

ご記入いただいた「こえ」は、商品・しくみ・対応・サービスに整理して、「声の実現委員会」で取り上げて今後の改善に活かします。

お名前	ペンネーム希望の方()	5	組合員コード
-----	--------------	---	--------

※ご記入後、8面のよどがわ生協行きの住所を貼った封筒に入れて郵送してください。