

声

の道標

皆さんの『声』が生協をよりよくなる道標になります！

お待たせいたしました!! 組合員さんの『声』が実現!!

よどがわ生協では組合員のみなさまから寄せられた、商品や運営・サービスについての「意見・要望」「質問」を声カードとしてデータ入力し、分類・整理し組合員満足向上につなげる改善・実現活動をすすめています。その中で、デリケートな商品をお届けする際の梱包について、長い間寄せられていた『声』がこのたび実現することになりました。*9月4日より実施します

組合員さんの『声』

複数の組合員さんからいただいた2案に応じて!



生理用品は不透明袋に入れて配送してほしい!

注文した生理用品を受け取る時やもちかえる時、他人の目が気になります。不透明袋に入れるなど配慮してほしいです。



CDはプチプチで保護して届けて!

初めてCDを注文しましたが、雑貨の袋の中なんの保護(梱包)もされていなかったのが、驚いた。CDケースはヒビが入りやすいので、プチプチみたいな梱包をして欲しかった。その方が購入者、荷物を扱う人にも、親切かと思えます。

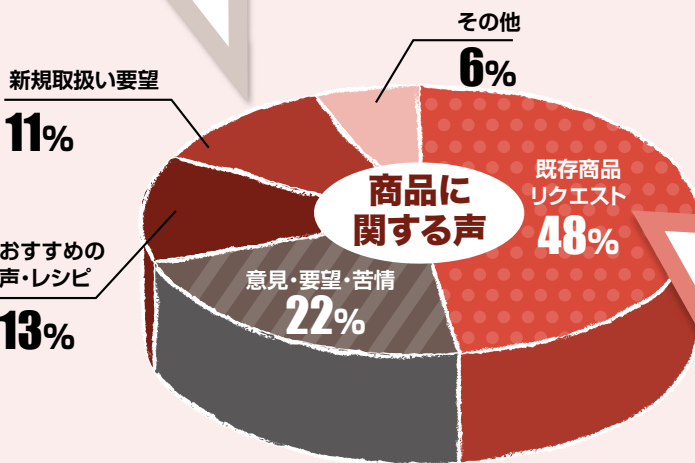


改善



2012年度『声』受付状況

2012年6月20日現在で、組合員の皆さんより996の『声』をいただきました。その中から36項目78名分の声が実現しています。



東淀川区の組合員 森本さんより『豆乳+カルシウム350』がほしい! 3月3回で実現!

真ん中: 森本 教子さん
左: ゆうとくん(4歳)
右: らいかちゃん(2歳)

2人の子供が少し牛乳が苦手、少しでもカルシウムを補うためにとマルサンアイさんの『豆乳+カルシウム 350』をお試しで購入しました。すると『おいしい』と飲んでくれた♪『またすぐに欲しい』と配送担当の山下さんに伝えたら、声カードとして意見をだしてくれて、さらに企画化して非常にラッキーでした!



『声』を届けた 配送担当 委託配送クーパル 山下康太さん

声カードが実現したことをお伝えしたところ、非常に喜んでいただき、何か自分のことのようにうれしく思いました。



組合員のみなさんのいろいろな声、よどがわ生協の目指す「笑顔ひろがる 豊かなくらし」につながっています。ここにご紹介した事例をはじめ、いろんな『声』に応じて、改善を目指していきます。ちょっとした事でもぜひ『声』をお聞かせください。今後も機関紙にて改善事例をご紹介します。



よどがわ生協に対する「意見・要望」「質問」があれば



方法は4つ

- ① 配送担当者に直接伝える
- ② 機関紙よどがわ3面おたより欄を書いて配送担当者へ渡す
- ③ 商品カタログのリクエスト商品面の下にあるリクエストカードに書いて配送担当者に渡す
- ④ コールセンターに電話をかける



担当部門で検討します



配送担当者から組合員さんへ説明します



普段の配達や生協を利用している上で、不都合を感じたこと、気になったこと、うれしかったことなど、どんなことでも結構ですので配送担当者やコールセンターへ気軽に『声』をお寄せください!

コールセンター ☎0120-727-263 (月~金:あさ9時~よる9時30分 / 土:あさ9時~夕方5時 / 日曜日は休み。祝日は通常通り営業)



<http://www.yodogawa.coop/>

よどがわ生協 検索

今月の生協さん 第3支所



吹田地区担当 入協21年目の45歳です!7月にファイナンシャルプランナーの資格も取得しました!組合員さんの生活全般でお役に立てるようこれからもがんばります!