



よりよい生協づくりのために

～組合員の満足度調査を実施～

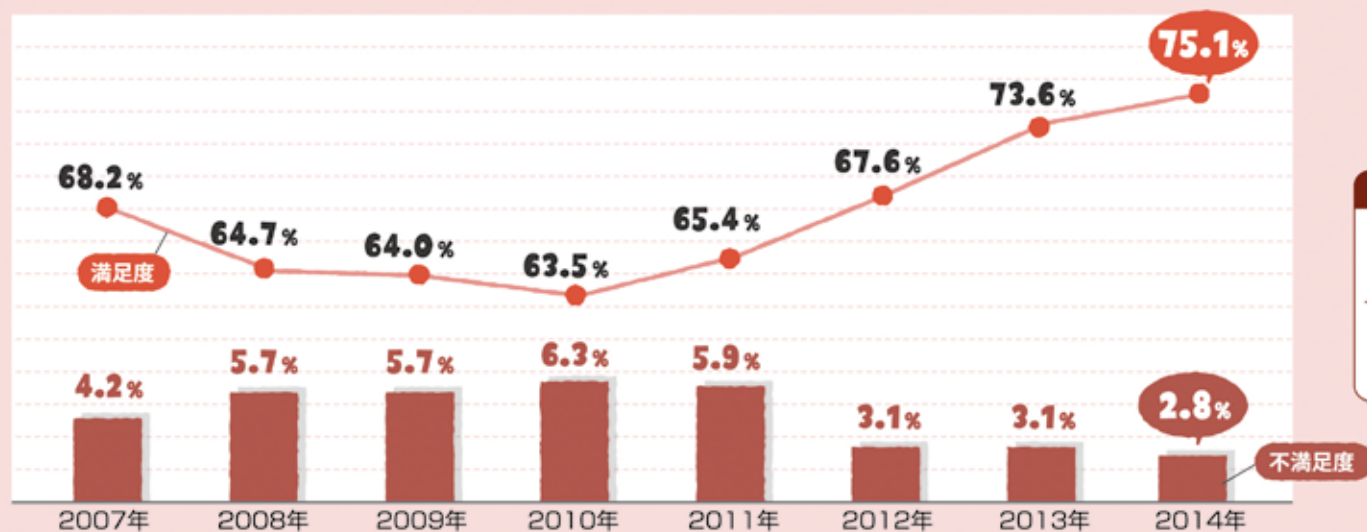
よどがわ生協では、8年前から毎年、「生協」「商品」「しくみ」「配送担当者」「コールセンター」についての満足度を測定し、今後の改善点を明らかにしています。

2014年度、組合員のよどがわ生協に対する満足度は、過去最高

の75.1%になりました。この2年間で70%を超え、個配・班の利用形態や年代を問わず、前年度より生協への満足度が向上しました。(2014年11月、3000人の組合員を対象にアンケート方式で実施し回収率は36.8%)

生協への満足度

「現在、よどがわ市民生協に加入されて満足されていますか？」



表の見方

生協満足
「満足」
+
「どちらかと言えば満足」

生協不満
「不満」
+
「どちらかと言えば不満」

商品の満足度

前年 73.1% → 今年 69.7%

商品の満足度は、年代ごとに満足・不満の理由が分かれました。

	20~40代	50代以上
満足の理由	「安全性」「味・おいしさ」	「安全性」
不満の理由	「価格」	「安全性」

生協商品の安全検査などの取り組みを「知っている・知らない」で満足度に大きな差が出ていることが考えられます。生協の品揃えの考え方や安全確保の情報提供不足が考えられます。

配送担当者

前年 69.3% → 今年 67.1%

前年から2.1%減少しました。「あいさつ」「会話・言葉使い」では評価を得ていますが、「約束事」「商品不足時の対応」「配達時間」などが課題となります。

しくみの満足度

前年 63.4% → 今年 67.3%

満足度は過去最高となり、不満度も減少しました。2013年から「自動注文のアイテム増」「eフレンズ注文アプリの改善」「インターネット利用者の注文書ストップ」「注文時間の拡大」などの改善が反映したと考えられます。一方で、若い世代の不満は比較的高く、より利用しやすい仕組みづくりが課題となります。

コールセンター

前年 60.8% → 今年 67.6%

※2014年度からコールセンター未利用者データを除外。

満足度は67.6%と前年より6.8%増え過去最高となりました。「会話・言葉づかい」「対応の迅速さ」「対応の内容」において評価が高まりました。

2014年度の傾向

2014年度満足度調査の結果をもとに今後の課題を抽出し、さらなる改善に取り組めます。



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

よどがわ生協 検索

今月の
生協さん
第3支所



委託配送クール・愛川区担当 笑顔で配送におうかがいしますので
張本 在秀 (はりもと) よろしくお願ひいたします!



エコアクション21
認証・登録番号0006727

よどがわ市民生協は
環境マネジメント
システムに基づいた
とくみを行なっ
ています。