

よりよい生協づくりのために

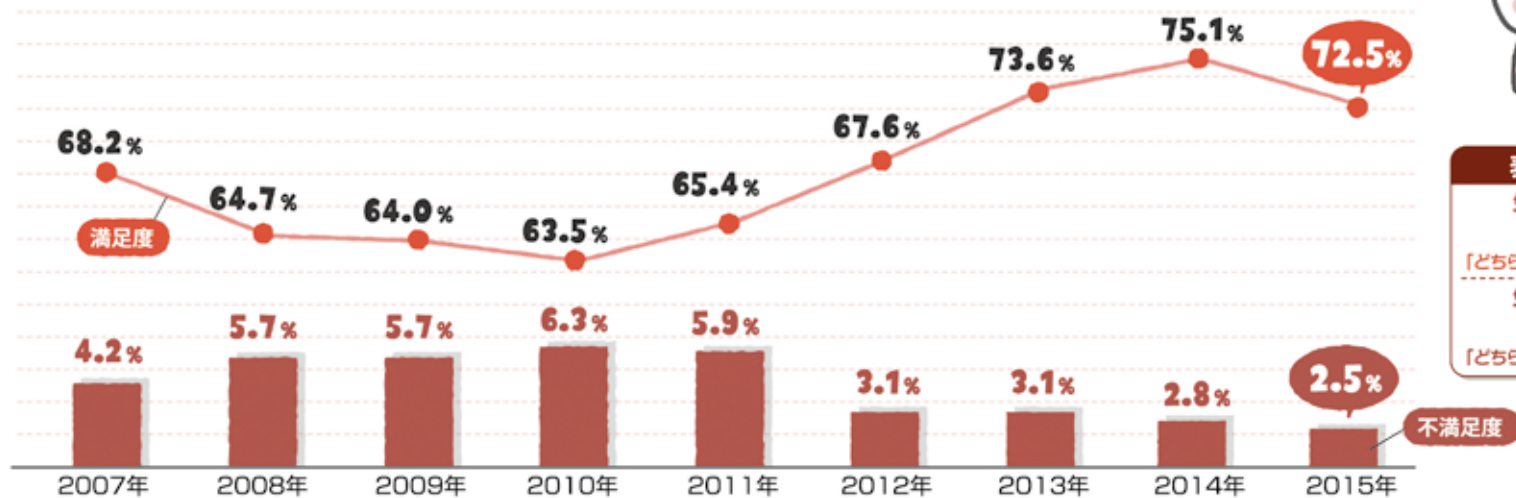
2015年度 ～組合員の満足度調査を実施～

よどがわ生協では、9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。

2015年度、組合員のよどがわ生協に対する満足度は、配送コースの変更などにより、減少しました。これらの結果をもとに分析し、今後の事業・経営に活かしていきます。
(2015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41.9%)

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」

2015年度の傾向

商品の満足度

2014年 69.7% → 2015年 69.3%

「安全性」「味・おいしさ」「品揃え」「価格」の項目について満足の要因となっています。一方、「味・おいしさ」については不満要因にあげられる方も多く、課題となっています。



コールセンター

2014年 67.6% → 2015年 70.1%

「会話・言葉づかい」「対応の内容」などの項目で改善し、過去最高の満足度となりました。



配送担当者

2014年 67.1% → 2015年 67.5%

「あいさつ」「会話・言葉づかい」で評価され全体に満足度が向上していますが、「約束事」「商品が足りない時の対応」など、組合員との対応に関わる項目が比較的低くなっています。



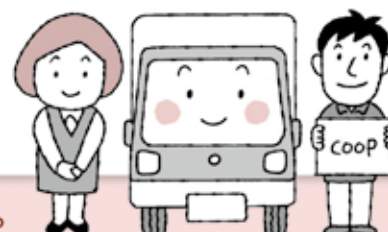
よどがわ生協に望むこと

- 1位 安全・安心な商品 28.2%
- 2位 低価格 20.8%
- 3位 品揃えの充実 18.0%

しくみの満足度

2014年 67.3% → 2015年 67.0%

「商品のお届け状態」「注文方法」での満足度は高くなっていますが、「個配の手数料」「配送曜日・時間」が不満理由にあげられています。



2015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みます。



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

よどがわ生協 検索

今月の
生協さん
第1支所



委託配送 クーパル
吹田市・東淀川区担当
西井 孝哉 (たかい) (たかや)

第2支所から10月に異動し、やっと地域にも慣れてきました。明るく元気ががんばります。



エコアクション21
認証・登録番号0008727

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。