

よりよい生協づくりのために

2016年度～組合員の満足度調査を実施～

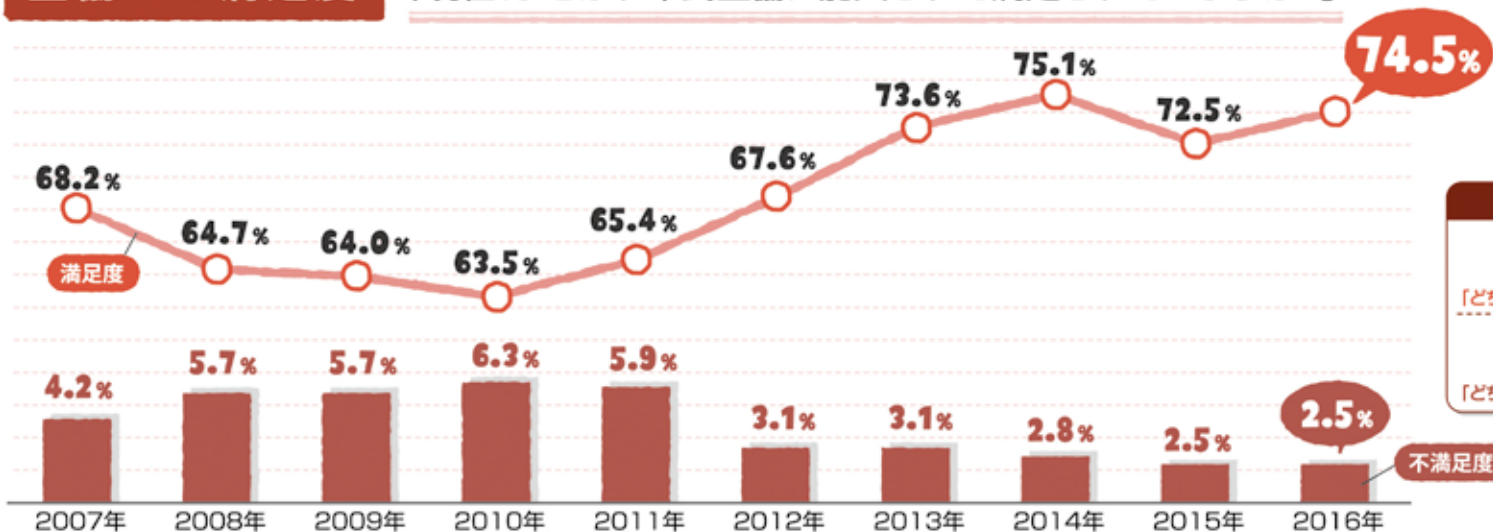
よどがわ生協では毎年、「生協」「商品」「しくみ」「配送担当者」「コールセンター」についての満足度を測定し、今後の改善点を明らかにしています。

2016年度、組合員のよどがわ生協に対する満足度は、前年度を上回りました。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。

(2016年11月、2800人の組合員を対象にアンケート方式で実施し回収率は36.4%)

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」

2016年度の傾向

商品の満足度

2015年 69.3% → 2016年 68.3%

「安全性」「価格」について、満足度が改善しました。一方、「商品の品揃え」「カタログ表示」に不満の意見が多くあげられており、課題となっています。



コールセンター

2015年 70.1% → 2016年 69.6%

「配送担当者への伝達」「対応の迅速さ」などの項目で改善しました。一方、昨年に引き続き「つながりやすさ」への不満度は高く、着信状況の改善に今後も取り組みます。



配送担当者

2015年 67.5% → 2016年 69.9%

「会話・言葉づかい」「商品が傷んでいた場合の対応」などの項目で改善し、過去最高の満足度となりました。



よどがわ生協に望むこと

- | | | |
|----|----------|-------|
| 1位 | 安全・安心な商品 | 28.0% |
| 2位 | 低価格 | 21.6% |
| 3位 | 品揃えの充実 | 19.4% |

しくみの満足度

2015年 67.0% → 2016年 66.3%

「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。



2016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2支所



営業推進グループ
(吹田地域担当)

面白楽しく地域の皆さんに生協を
森沢 綾乃 (あやの) ひろめてま〜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。

あなたの声を聴かせてくださいカード報告

組合員さんの願いをもっと実現できるように、生協へのご意見・要望を『あなたの声を聴かせてくださいカード』にてお聞きしています。カードは毎月1週目の配送時に配布しています。複数枚、必要な場合は、配送担当者またはコールセンター(☎0120-727-263 月～金 9時～21時30分 / 土 9時～17時)にお申し込みください。



受付件数	商品への意見・質問など	既存商品の企画要望	新規商品取扱い希望	おすすめの声	商品企画や商品案内についての意見	その他(お礼など)	総計
	137	88	40	0	2	66	333
実現事例	●「におい柔らか旨味(たれ付き納豆)焼きあごだしのタレおいしいです。パッケージや商品紹介に焼きあごだしと載っていないので載せたらどうでしょうか!						3月4回～実現

事例(1) 「理由ありリンゴ」の中身も理由あり??

「理由ありリンゴ」を買ったら、中が傷んでた。でも「理由あり」だから仕方ないかなあ～?

「理由あり」の「理由」は、外側のキズなどのことです。「中が傷んでいて食べられなかった」などの場合は、新しいものに交換しますので、遠慮せずにコールセンターまたは担当者にご連絡ください!



大阪よしがわ市民生協コールセンター ☎0120-727-263 (月～金 9時～21時30分 / 土 9時～17時)

事例(2) あなたの「声」がきっかけで…

にんにくが苦手やねん。鶏のから揚げににんにく使ってるかカタログに載ってるといいんやけど…。

カタログの表示が実現!!

組合員さんにお伝えしよう!



にんにく不使用の表記がされると聞いてうれしい! 私もにんにくが苦手やねん! から揚げには大体入っているから購入しなかったんやけど、今度から表示みてマークついているのを買ってみるわ～

生協に要望を伝え実現すると、同じように感じている他の組合員さんにも喜ばれます。「こんな要望は私だけかな??」と思わず、ぜひ声を生協に伝えてください。

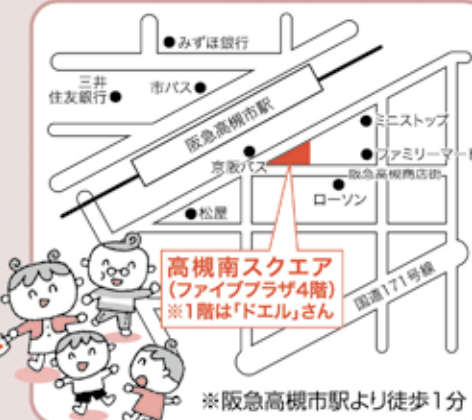


入場無料!! 見て! 聞いて! 触って! 実感! 納得!!

高槻 住まいフェア

お住まいの悩み・解決のポイントを伝授します!
各住宅事情にあったアドバイスをプロに聞いてみるチャンスです! 今回の学習会はリフォームのポイントや耐震補強工事、補助金のことも含めてお伝えします。ぜひ! お気軽にお越しください!

開催日時 3月11日(土) 10時30分～16時
会場 高槻南スクエア ※ファイブプラザ4階 (高槻市城北町2丁目4-1)



無料・予約制 ミニ講座

11:00～11:45 リフォームのポイントを伝授します
13:00～13:45 耐震補強工事のこと、診断・補強工事・補助金について

- 体感コーナー
- あんみつヘアガラス (結露でお悩みの組合員さんへ)
 - 軟水器 (硬水でお悩みの組合員さんへ)
- 相談コーナー
- 各専門家がご相談を承ります
- 一級建築士
 - 工務店
 - 屋根瓦
 - 外壁塗装
 - 畳・ふすま
 - シロアリ駆除
 - テラス・カーポート
 - その他

お申込み・お問い合わせは ▶ コープ住宅サービス(株) ☎0120-636-100 携帯からは 06-4800-8240 (月～金 9時15分～17時30分)

共同企画 おおさかバルコブ・ならコブ・大阪よしがわ市民生協 2017年度 東北応援バス募集中!! 最終年度

募集定員 各生協合計 各回30人

★応募多数の場合は抽選(初回～5回目の組合員さんを優先)。最低定員15人に満たない場合は中止となります。結果は後日郵送にてご連絡します。

参加条件 組合員および同居・同世帯の家族(2世帯同居は不可)で、小学生5年生以上。家族での複数人による参加は可。
※旅行ツアーではありません。費用の一部を生協が負担し、実施しています。活動内容は、農業作業支援・被災地視察など、現地での要請に基づくため、各回違う内容となります。
※天候不順により中止する場合があります。※終了後、レポート提出をお願いいたします。

東北応援バス

参加費 ●大人(中学生以上) 29,700円
●子ども(小学5-6年生) 26,700円

※小学5-6年生は必ず親同伴 ※参加費にはボランティア保険などを含みます。
※宿舎は男女別・相部屋です。例えば、小学生の男子のお母さんと参加の場合も男女別で、部屋は別々となります。

申込NO	回数	実施予定日	申し込み締め切り日
1143	2回目	ゴールデンウィーク 5/3(水・祝)～5/6(土)	3/31(金)
1144	3回目	夏休み 8/5(土)～8/8(火)	6/30(金)
1145	4回目	祝日 9/15(金)～9/18(月・祝)	8/11(金・祝)

- 【ボランティア日程(予定)】(3泊4日(車中2泊))
- 1日目/18時 おおさかバルコブ本部(京橋)集合・出発(バスにて移動・車中泊)
 - 2日目/9時 岩手県到着・ボランティア活動・被災地視察(宿舎泊)
 - 3日目/午前・午後 ボランティア活動・バス帰阪(移動・車中泊)
 - 4日目/9時ごろ予定 おおさかバルコブ本部前到着

東北スタディ研修(民泊)

参加費 ●大人(中学生以上) 29,700円
●子ども(小学5-6年生) 26,700円

※小学5-6年生は必ず親同伴
※参加費にはボランティア保険などを含みます。
※同一参加者の参加は1回のみ。(初回参加家族の同行はその限りではありません。)

申込NO	回数	実施予定日	申し込み締め切り日
1146	1回目	7/28(金)～8/1(火)	6/30(金)
1147	2回目	8/25(金)～8/29(火)	7/21(金)
1148	3回目	11/3(金・祝)～11/7(火)	9/29(金)

- 【民泊日程(予定)】(4泊5日(車中2泊))
- 1日目(金)/18時 おおさかバルコブ本部(京橋)集合・出発(バスにて移動・車中泊)
 - 2日目(土)/9時 岩手県到着 被災地視察・語り部・民泊先で作業手伝い(民泊)
 - 3日目(日) 民泊先で終日作業手伝い(民泊)
 - 4日目(月) 午前/民泊先で作業手伝い 午後/解散式 16時/バス帰阪(移動・車中泊)
 - 5日目(火)/9時ごろ予定 おおさかバルコブ本部前到着

生活協同組合おおさかバルコブ 大阪市都島区東野田町1-5-26 大阪府知事登録旅行業第2-1360号 総合旅行業務取扱管理者 山根洋子

取消料について
申込後、組合員さんの都合により取り消しになる場合、および旅行代金が所定の期日までに入金がなく申込みをキャンセルした場合、旅行代金に対し下記の利率で取消料(お1人につき)をいただきます。また、組合員さんの都合で出発日およびコースの変更人員減をされる場合も取消料をいただきます。取消料は営業時間内に申し出た日を基準といたします。

この企画は、おおさかバルコブ「旅行業務約款(募集型企画旅行契約)」によります。

契約解除の日	取消料(お1人様)
1) 21日以前	無料
2) 20日以前	旅行代金の20%
3) 19日以前	旅行代金の30%
4) 18日以前	旅行代金の40%
5) 17日以前	旅行代金の50%
6) 16日以前	旅行代金の100%

お申込み・お問い合わせは 組織部 ☎06-6319-5619 (月～金 9～17時)