

## 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～

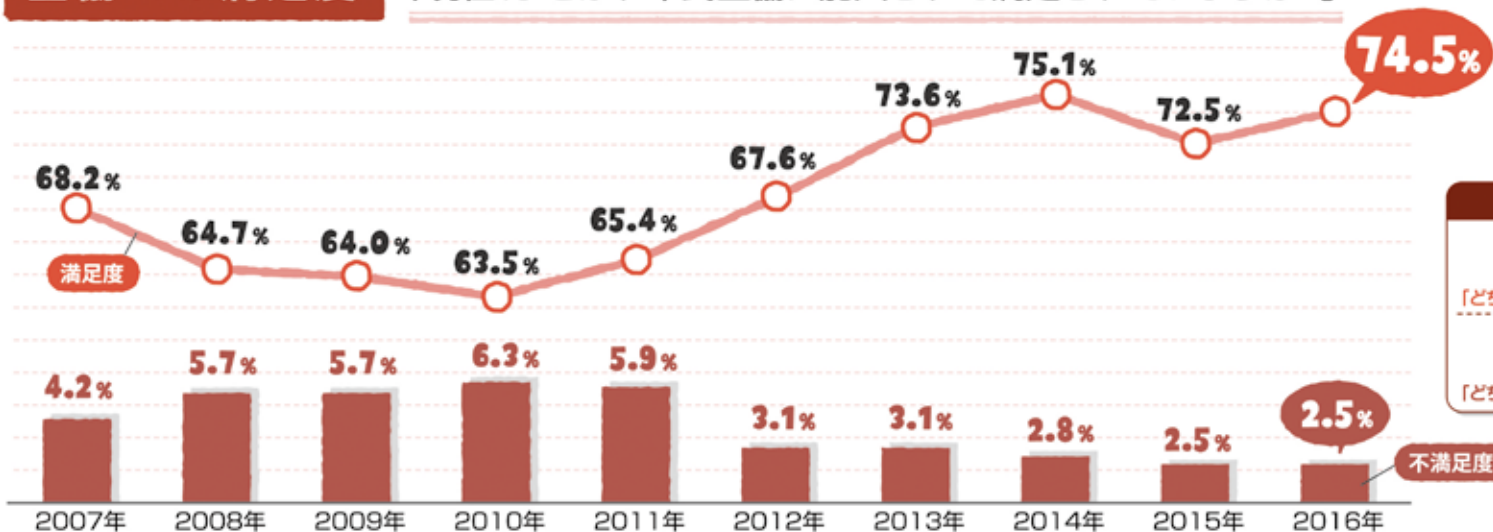
よどがわ生協では毎年、「生協」「商品」「しくみ」「配送担当者」「コールセンター」についての満足度を測定し、今後の改善点を明らかにしています。

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 | <b>28.0%</b> |
| 2位 | 低価格      | <b>21.6%</b> |
| 3位 | 品揃えの充実   | <b>19.4%</b> |

#### 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 (もりさわ 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。