



# よりよい生協づくりのために

2017  
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。

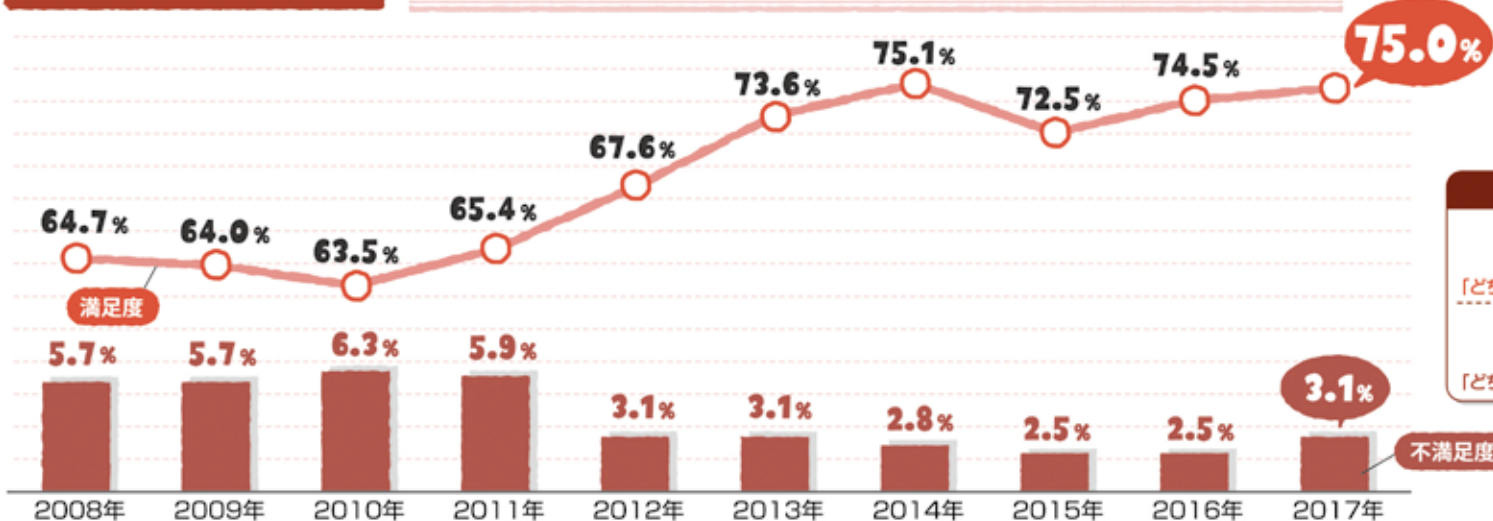
2017年度、組合員のよどがわ生協に対する満足度は、前年度を上回りました。これらの結果をもとに分析し、今後の事業・経営に活かしていきます。

(2017年11月、2,815人の組合員を対象にアンケート方式で実施し回収率は37.1%)



### 生協への満足度

「現在、よどがわ市民生活協に加入されて満足していますか？」



#### 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」

## 2017年度の傾向

### 商品の満足度

2016年 **68.3%** → 2017年 **73.0%**

全ての年代で前年を上回る満足度でした。「安全性」「味・おいしさ」「品ぞろえ」「価格」に多くの支持が寄せられました。価格については、新カタログ「ファミリー」のスタートなどが考えられます。



### コールセンターの満足度

2016年 **69.6%** → 2017年 **70.6%**

「つながりやすさ」の項目で大幅に改善し、過去最高の満足度となりました。



### 配送担当者の満足度

2016年 **69.9%** → 2017年 **69.9%**

「あいさつ」「会話・言葉づかい」「商品の取り扱い」では満足度が高いですが、「配送時間」「商品が傷んでいた場合の対応」の改善が課題です。



### しくみの満足度

2016年 **66.3%** → 2017年 **70.5%**

過去最高の満足度となりました。「個配の配達手数料」、班配の「配達曜日・時間」が課題となっています。

### よどがわ生協に望むこと

- |    |          |       |
|----|----------|-------|
| 1位 | 安全・安心な商品 | 28.5% |
| 2位 | 低価格      | 21.1% |
| 3位 | 品揃えの充実   | 17.3% |



2017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・トランコム  
吹田市担当

山本 健斗 (やまもと けんと) 体力には自信ありますので、何でも  
ご要望があればお申し出ください!



よどがわ市民生活協は  
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。