

よりよい生協づくりのために

2018
年度

～組合員の満足度調査を実施～

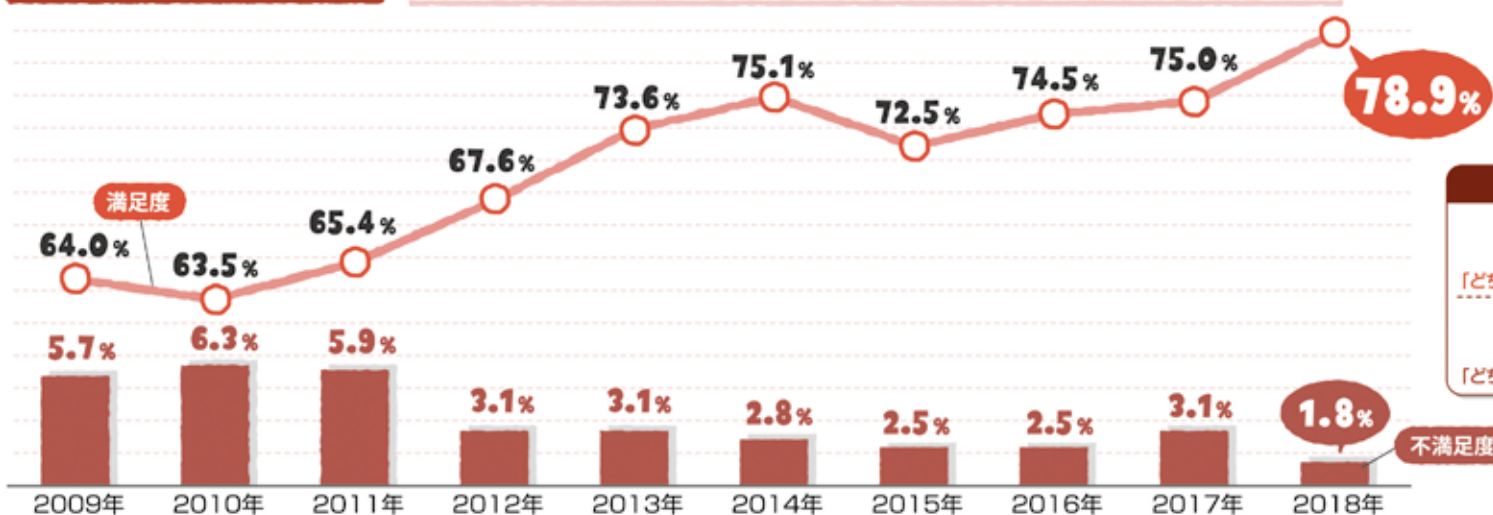
よどがわ生協では毎年、「生協」「商品」「しくみ」「配送担当者」「コールセンター」についての満足度を測定し、今後の改善点を明らかにしています。

2018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。(2018年11月、2,830人の組合員を対象にアンケート方式で実施し回収率は36.6%)



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」

2018年度の傾向

商品の満足度

2017年 **73.0%** → 2018年 **76.4%**

2016年から増加傾向となり、今回は過去最高の満足度になりました。同時に不満足度は最も低くなりました。「利便性」「安全性」「品ぞろえ」「味・おいしさ」に多くの支持が寄せられました。



配送担当者の満足度

2017年 **69.9%** → 2018年 **71.8%**

「あいさつ」「会話・言葉づかい」「商品の取り扱い」では満足度が高く、満足度70%を越えて過去最高となりました。



しくみの満足度

2017年 **70.5%** → 2018年 **72.7%**

過去最高の満足度となりました。「商品のお届け状態」が最も多く、今回2番目に多かった「カタログでの商品情報」は、特徴として70代が他の年代より突出しており、紙媒体のカタログ情報がよりわかりやすいと思われます。課題としては、「個配の配達手数料」、班配の「配送曜日・時間」となっています。

コールセンターの満足度

2017年 **70.6%** → 2018年 **73.8%**

調査以来過去最高となりました。また不満足も前年より0.5%減少しています。「会話・言葉づかい」「対応の迅速さ」「対応内容」は前年を上回りました。今後も引き続き対話技術の習得を課題にしたいと思います。



よどがわ生協に望むこと

- 1位 安全・安心な商品 **27.0%**
- 2位 低価格 **20.2%**
- 3位 品揃えの充実 **18.8%**

今回も「安全・安心な商品」が多く求められていることがわかりました。



2018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。



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

よどがわ生協 検索

今月の
生協さん
第5支所



共済サポーター
高橋・渡辺地域担当
江頭 政二 (えがしろうまさじ)

昨年より、共済サポーターとしてがんばっています。何かありましたら、ご相談ください！



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。

災害募金ご協力ありがとうございました

2018年度10月3回～11月1回注文書・チラシにて、9月に発生した台風21号災害と北海道胆振東部地震災害への募金を呼びかけました。被災されたみなさまに、改めて心よりお見舞い申し上げます。「支援金として被災地への災害募金」と「よしがわ生協の産地・取引先への災害募金」と2つにわけて実施し、合計5180人の組合員さんにご協力いただきました。



産地・取引先への災害募金

■台風21号・北海道胆振東部地震

9月4日に上陸した台風21号災害では、一株トマトでおなじみの「紀ノ川農協(和歌山県)」のトマト生産者や、「中本農園(石川県)」小松菜生産者のハウス倒壊・ビニール破損などの被害がありました。また北海道でも「JAびらとり」のトマトハウスや「JAそらち南」のたまねぎハウスや農協シャッター破損、有機栽培かぼちゃの北海道「箱根牧場」の施設破損などの被害が発生しました。ココラボ北海道3.7生協牛乳でおなじみの「JAようてい」では、停電の影響により搾乳が停止し、燃料不足で牛乳を運べず、しぼった牛乳は破棄しました。ご協力いただいた募金は、これらの産地・取引先へ送付や直接届けました。

154万7,600円



中本農園さんへお届けしました

支援金として被災地への災害募金

■北海道胆振東部地震

9月6日未明に、北海道胆振東部を震源とした震度7の地震が発生しました。被害は全道におよび、北海道の全世帯295万戸が停電し、酪農家や産業に大きな被害が発生しました。ご協力いただいた募金は、北海道生協連を通じて被災地へ支援金として送付しました。

197万5,700円

2018年度 東北支援募金報告 (1月25日現在)

募金方法 6ケタ注文書(OCR用紙表上部)に「001420」と個数(100円単位)を記入してください。またインターネット注文「eフレンズ」でも募金できます。

210,200円

月に1回、募金カンパ欄[1417]でも受け付けてきます。次回は3月2回です。



今後もご協力をお願いいたします

12月度 11月21日～12月20日 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	商品以外(仕組・お礼など)	総計
	79	116	18	1	11	225
実現事例	●ナガノトマトさんの「CO・OPTマトと5種の野菜入りケチャップ」、ピザトーストにすると具がごろごろ♪他にはポテトにつけて食べてます。ぜひ企画を!					1月1回

12月度 商品検査報告

11月21日～12月20日

安全・安心の商品をお届けするため、商品検査室で検査を行っています。放射能検査の取り組みは、よしがわ生協のホームページにも掲載しています。

★商品検査の取り組み状況 商品検査数 1,864件(前年 1,989件)

検査の種類	検査件数	注意品	内容と結果
微生物検査	1,236	11	再検査・継続検査・調査を要するものが、11品ありました。
残留農薬検査	66	なし	問題ありませんでした。
食品添加物検査他	249	なし	問題ありませんでした。
残留放射能検査	67	なし	生鮮・一般食品を検査し、すべて検出はありませんでした。(検出限界値は20ベクレル/kg)
卵質検査	228	なし	問題ありませんでした。
外部委託検査	18	なし	問題ありませんでした。

※おおさかバricoop商品検査室にて実施

12月6日(木) 場所: JEC日本研修センター十三
冬のコープ委員会交流会を開催
 コープ委員会は現在27委員会・136人が各地域で活動しています。交流会では専門委員会(くらし・商品活動・生活文化)からコープ委員会へ、今後に役立つ企画メニュー提案が行われました。その後、地域の枠をこえて普段の活動のようすや工夫していることなどを、お互いに交流しました。

12月12日(水) 場所: 兵庫県姫路市
姫路市平和資料館見学バスツアーに行ってきました♪
 組合員活動の専門分野グループ・平和グループの主催で、「姫路市平和資料館&姫路城を見ながら昼食バスツアー」を実施し、組合員18人と平和グループ5人の計23人が参加しました。資料館では職員より姫路の空襲のようすなどの説明を受けました。

NEWS FILE

ニュースファイル

【組合員活動報告】



お届け商品確認のお願い

商品といっしょにお届けしている『請求明細書』をもとに、お届けした商品に過不足や不具合がないか確認をお願いいたします。過不足などがありましたら、コールセンターまでご連絡いただけますようお願いいたします。

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)

2月は 生活排水対策推進月間

川などの水の汚れの原因の約8割がトイレや台所、お風呂、洗濯など日常生活から出る「生活排水」です。この生活排水の影響は、河川流量が減少する冬期に大きくなります。大阪府では2月を「生活排水対策推進月間」とし、ご家庭からの生活排水をできるだけ汚さずに流すための工夫を呼びかけています。

みなさんに心がけてほしいこと!!

- ◆食器や鍋の汚れは、紙などで拭き取ったり、ヘラでかき取ってから洗しましょう。
- ◆味噌汁、スープ、飲み物などは必要な分だけつくり、残り物を流さないようにしましょう。
- ◆油は使い切る工夫をし、捨てる場合は、流しに流さずに新聞紙に吸い込ませたり、固化するなどしましょう。
- ◆石けん、洗剤、シャンプーなどは適量を使いましょう!



大阪府広報担当副知事 もずやんと家族

下水道や合併浄化槽などを利用していても、これらの取り組みは、処理施設への負担を減らすためにも有効です。

【大阪府生活排水対策に関するホームページはこちら】

大阪府 生活排水 検索 <http://www.pref.osaka.jp/kankyohozen/sei-hai/>