

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～

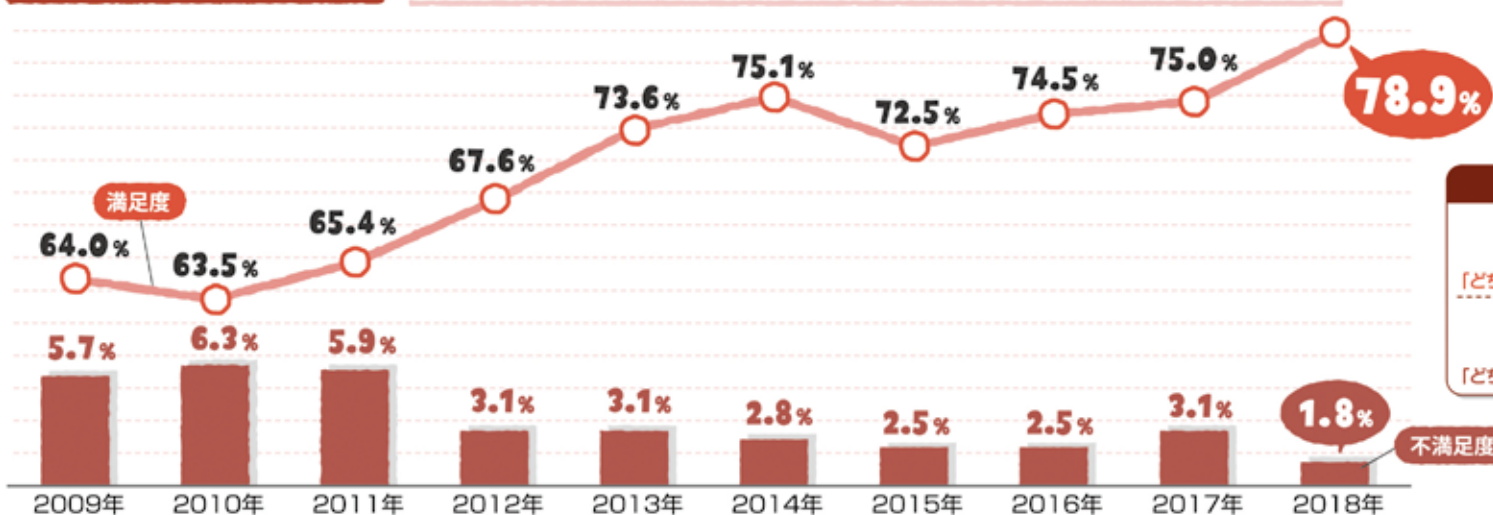
よどがわ生協では毎年、「生協」「商品」「しくみ」「配送担当者」「コールセンター」についての満足度を測定し、今後の改善点を明らかにしています。

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」

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「配達曜日・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。