

## よりよい生協づくりのために

2019  
年度

### ～組合員の満足度調査を実施～

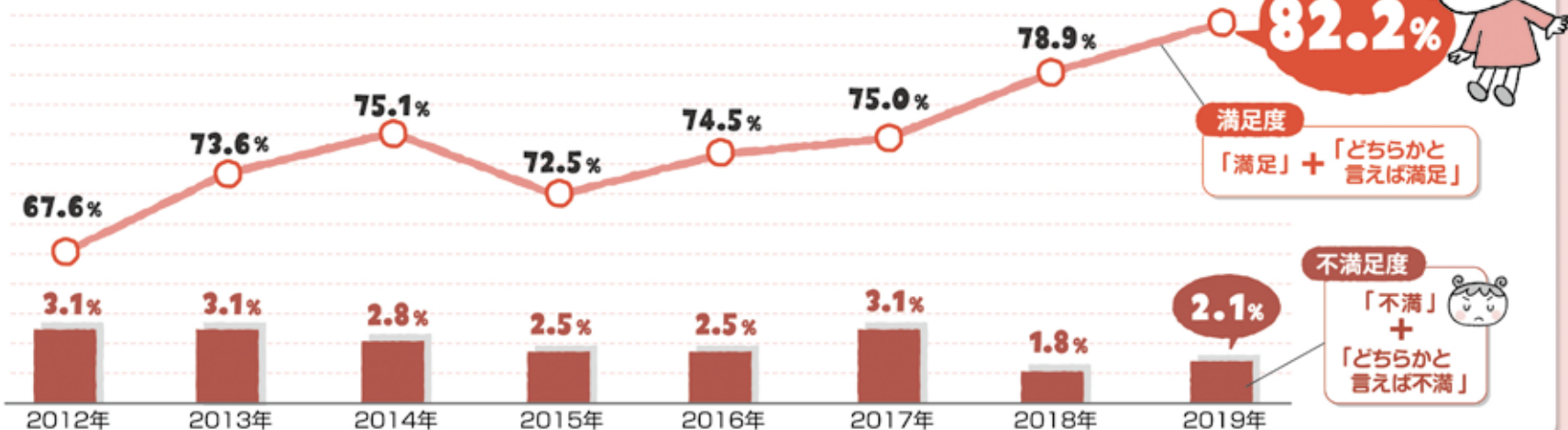
よどがわ市民生協では毎年、「生協」「商品」「しくみ」「配送担当者」「コールセンター」についての満足度を測定し、今後の改善点を明らかにしています。

2019年度、組合員のよどがわ市民生協に対する満足度は、前年度を上回りました。これらの結果を分析し、今後の事業・経営に活かしていきます。(2019年11月、2,830人の組合員を対象にアンケート方式で実施。回収率は35.9%)



### 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？」



### 2019年度の傾向

#### 商品の満足度

2018年 76.4% → 2019年 78.1%

2016年から増加傾向となり、今回も過去最高の満足度になりました。同時に不満足度も最も少なくなりました。前年は満足理由としては「利便性」が最も多くなりましたが、今回は「安全性」が1番になりました。「品ぞろえ」「味・おいしさ」も前年より満足度が増加しました。



#### コールセンターの満足度

2018年 73.8% → 2019年 77.0%

調査以来過去最高となりました。「対応の迅速さ」「対応内容」が前年を上回りました。今後も引き続きつながりやすさの改善と、対話技術の習得を課題に取り組みをすすめます。



#### 配送担当者の満足度

2018年 71.8% → 2019年 74.2%

今回は「あいさつ」「会話・言葉づかい」「商品の取り扱い」が満足度が高く、過去最高となりました。



#### しくみの満足度

2018年 72.7% → 2019年 78.4%

過去最高の満足度となりました。項目では「商品のお届け状態」が前回同様最も多く、次に「カタログでの商品情報」「注文方法」となっています。課題としては、今回初めて個配の「配送曜日・時間」が課題を上回りました。

#### よどがわ市民生協に望むこと

- 1位 安全・安心な商品 29.0%
- 2位 低価格 19.5%
- 3位 品揃えの充実 19.1%

今回も「安全・安心な商品」が多くの組合員に求められていることがわかりました。



2019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



よどがわ生協公式 facebook ページ

よどがわさん(大阪よどがわ市民生活協同組合)



エコアクション21  
認証番号0008727

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。