

よりよい生協づくりのために

2020
年度

組合員の満足度調査を実施

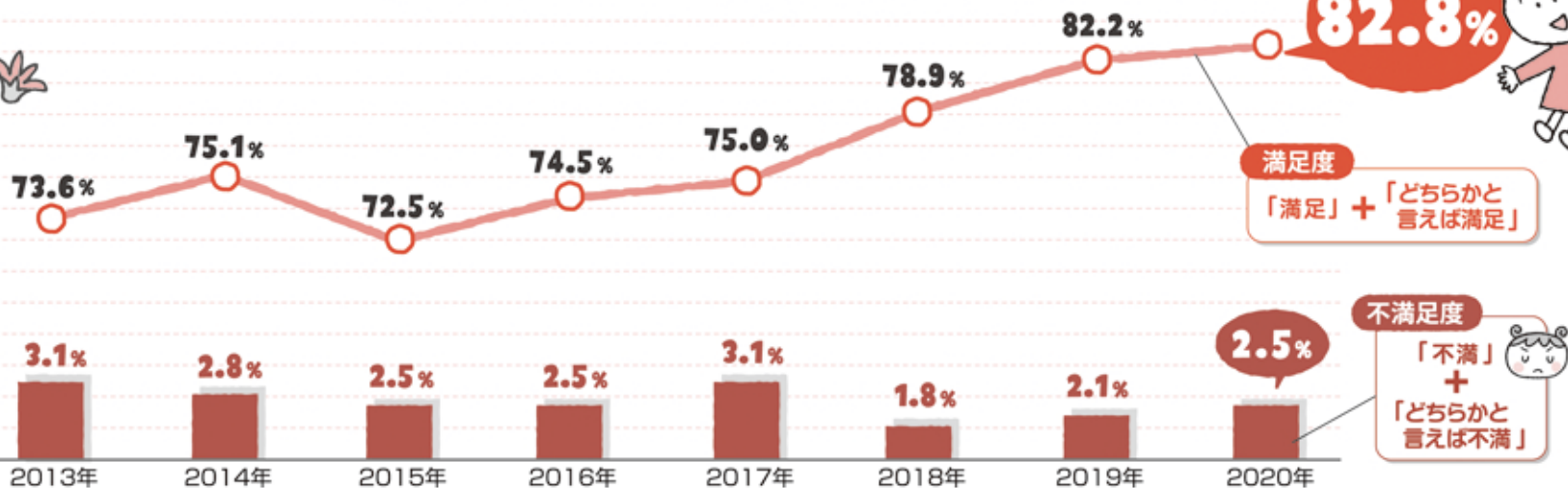
よどがわ市民生協では毎年、「生協」「商品」「しくみ」「配送担当者」「コールセンター」についての満足度を測定し、今後の改善点を明らかにしています。2020年度、組合員のよどがわ市民生協に対する満足度は、前年度を上回りました。また単年度調査項目では、今年新型コロナ禍で組合員さんの意識の変化についての調査を行いました。新型コロナ禍での困りごとの上位は「知人や親との交流」となりました。気持ちの変化があったものについては、人とのつながりの大切や医療やくらしを支える仕事を担う人びとへの感謝の気持ちが最も多く、普段から多くの人に支えられていることを再認識する結果となりました。これらの結果を分析し、今後の事業・経営に活かしていきます。(2020年11月、2,960人の組合員を対象にアンケート方式で実施。回収率は43.9%)



2020年度

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？」



2020年度の傾向

配送担当者の満足度

2019年 74.2% → 2020年 76.5%

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



しくみの満足度

2019年 78.4% → 2020年 78.2%

過去最高の昨年から微減となりました。「商品のお届け状態」や「カタログでの商品情報」が増加しましたが、新型コロナ禍の影響で、欠品や抽選商品が多数発生し、それらに対する不満が大きく反映したと思われます。

商品の満足度

2019年 78.1% → 2020年 77.2%

2016年から昨年末まで増加傾向でしたが減少しました。満足度の理由は、昨年に引き続き「安全性」が1番の理由になりました。新型コロナ禍の影響もあり、「利便性」は昨年よりも増加、逆に「品ぞろえ」が減少しました。欠品や数量限定になったことが反映されたと思われます。



コールセンターの満足度

2019年 77.0% → 2020年 73.6%

過去最高の昨年から減少しました。「対応の迅速さ」「対応内容」は前年を上回りました。新型コロナ禍の影響でつながりにくい状況もありましたが、今後も引き続き対話・対応の向上をめざします。



よどがわ市民生協に望むこと

- 1位 安全・安心な商品 28.0%
- 2位 品揃えの充実 21.0%
- 3位 低価格 20.4%

今回「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。



2020年度満足度調査の結果をもとに今後の課題をまとめ、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



← 公式facebook

「よどがわさん(よどがわ市民生活協同組合)」

公式Instagram →
[@yodogawacoop]



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。