

よりよい生協づくりのために

2021年度 組合員アンケート報告

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」について組合員にアンケートをしています。今回2021年度の調査で15回目となりました。今後の改善点を明らかにし、今後の事業・経営にいかします。(3,000人の組合員を対象に2021年9月実施。回収率38.0%)

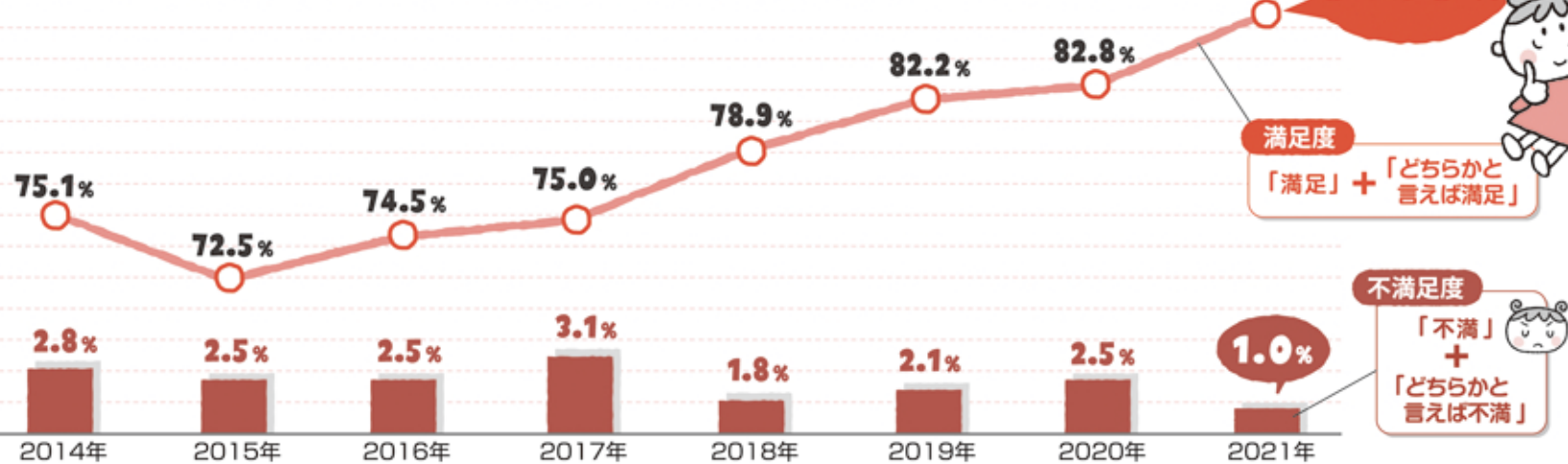


生協への満足度

「現在、よどがわ市民生協に加入されて満足していますか？」

2021年度

86.0%



2021年度の傾向

しくみの満足度

2020年 78.2% → 2021年 80.3%

満足度は、過去最高の数値となりました。1番の理由として「商品のお届け状態」があげられています。また「カタログでの商品情報」「注文方法」が増加しました。カタログを通しての商品価値の情報発信や、インターネットを使う組合員さんからの支持があるようです。

商品の満足度

2020年 77.2% → 2021年 80.1%

2016年から増加傾向となり、今回過去最高の満足度になりました。昨年増加した不満足度も過去最低となりました。前年に引き続き「安全性」が1番多く、次に「利便性」があげられます。また「品ぞろえ」が大きく増加しました。コロナ禍の影響で、欠品表記のカタログを余儀なくされた昨年と比較して回復したと考えられます。

配送担当者の満足度

2020年 76.5% → 2021年 79.6%

満足度は、過去最高となり不満足度はもっとも低くなりました。昨年より「あいさつ」が少し減少しましたが、「会話・言葉づかい」「商品の取り扱い」が増加し、改善されました。

コールセンターの満足度

2020年 73.6% → 2021年 77.2%

2020年は新型コロナ禍の影響で、つながりにくい状況もあり減少しましたが、今回は一転して過去最高となりました。「会話・言葉づかい」「対応の迅速さ」「対応内容」が上位になりました。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。

よどがわ市民生協に望むこと

- 1位 安全・安心な商品 27.4%
- 2位 低価格 21.5%
- 3位 品揃えの充実 20.9%

今回も「安全・安心な商品」が最も多く求められています。新型コロナ禍による収入の減少などにより、「低価格」を求める声が増え、「品揃えの充実」を上回る結果となりました。

2021年度組合員アンケート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。