



組合員の声は生協の財産です。組合員や地域社会との積極的なコミュニケーションを図り、組合員からの声を毎日の業務に生かしています。組合員の声は、コールセンターで一元管理し、業務の点検と見直し、改善を行い、業務に反映しています。2019年度は12万8,914件の声が集まりました。



	18年度実績	19年度実績	前年比	
チャンネル別	コールセンター	125,491件	115,247件	91.8%
	ひとことめも	2,815件	6,610件	234.8%
	ハーツ私のこえ	704件	562件	79.8%
	共済アンケート	617件	953件	154.5%
	介護利用者の声	1,518件	1,376件	90.6%
	子育て利用者の声	3,298件	1,109件	33.6%
	地区・事業委員会の声	937件	940件	100.3%
	総代通信おたより	151件	369件	244.4%
	機関誌おたより	219件	194件	88.6%
	その他	738件	1,554件	210.6%
	合計	136,488件	128,914件	94.5%

	18年度実績	19年度実績	前年比	
声の性質別	商品品質お申し出	3,672件	3,523件	95.9%
	接客他お申し出	6,080件	4,888件	80.4%
	良い声	5,316件	7,684件	144.5%
	企画・品揃え要望	1,404件	1,191件	84.8%
	意見要望	2,298件	2,463件	107.2%
	問い合わせ	82,026件	76,099件	92.8%
	地域の声	298件	505件	169.5%
	その他	35,394件	32,561件	92.0%
	合計	136,488件	128,914件	94.5%

項目	18年度実績	19年度実績	前年比
商品品質お申し出発生率(宅配全体)	89ppm	78ppm	87.6%
商品品質お申し出発生率(宅配農産)	415ppm	375ppm	90.4%
商品品質お申し出発生率(店舗全体)	15ppm	21ppm	140.0%
商品品質お申し出発生率(店舗農産)	64ppm	94ppm	146.9%
お申し出満足度調査(初期対応)(5点満点)	4.0点	4.0点	100.0%

※ppm…100万分の1

## ■ 総代会、地区総代会議、総代通信

組合員の代表である総代を対象に、総代会と年2回の地区総代会議を開催し、方針や、日頃の生協に対する声を聞き、方針に反映させています。総代には年2回総代アンケートを行い、重点方針の理解度や進捗に対する評価を受けています。



### 総代アンケートの声

- ・ 農産物の鮮度や品質改善への期待
- ・ 「金津きらめき」や「社会福祉法人の設立」など、高齢者介護サービスへの期待
- ・ 食事宅配やお買物バスや移動店舗ハーツ便等、生活支援サービス拡大への期待
- ・ 職員へのお褒めの言葉(現場の担当者への感謝の声)
- ・ エシカル消費、フードバンク、フードドライブ、子ども食堂への支援などSDGsに関する取り組みへの評価
- ・ 宅配のチラシの量をもっと減らして欲しいという要望の声
- ・ キャッシュレス払いへの迅速な対応への評価

これらの声は、総代の声として、方針などに展開していきます

## ■ 宅配のクレジット決済導入

この間要望の高かった宅配のクレジット決済を2019年度より導入しました。宅配・店舗の利用とも5%の還元が受けられるように政府が需要標準化対策などを目的に実施するキャッシュレスポイント還元事業の加盟事業所として登録を行いました。