

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。2021年度は155,161件の声が集まりました。



チャネル別	21年度実績	20年度実績	前年比
コールセンター	129,730件	139,957件	92.7%
ひとことめも	10,630件	8,407件	126.4%
ハーツ私のこえ	1,027件	983件	104.5%
ハーツアプリ	161件	339件	47.5%
宅配アプリ	86件	—	—
共済アンケート	769件	941件	81.7%
介護利用者の声	1,287件	1,508件	85.3%
子育て利用者の声	1,243件	1,194件	104.1%
地区・事業委員会の声	2,000件	1,075件	186.0%
総代通信おたより	276件	215件	128.4%
機関紙おたより	128件	123件	104.1%
その他	7,824件	1,319件	593.2%
合計	155,161件	156,061件	99.4%

声の性質別	21年度実績	20年度実績	前年比
商品品質お申し出	3,230件	4,088件	79.0%
接客他お申し出	5,514件	6,176件	89.3%
良い声	12,370件	9,840件	125.7%
企画・品揃え要望	1,179件	1,315件	89.7%
意見要望	4,469件	2,819件	158.5%
問い合わせ	87,525件	94,741件	92.4%
地域の声	203件	243件	83.5%
その他	40,671件	36,839件	110.4%
合計	155,161件	156,061件	99.4%

商品品質お申し出発生率	21年度実績	20年度実績	前年比
宅配全体	87ppm	86ppm	101.2%
宅配農産	512ppm	431ppm	118.8%
店舗全体	18ppm	16ppm	112.5%
店舗農産	77ppm	71ppm	108.5%
お申し出満足度調査(初期対応)	4.1点/5点	4.0点/5点	102.5%

※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、事業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。



2021年度よせられた組合員の声

- ・ 宅配…宅配事業への感謝(コロナ禍等)
eフレンズ・宅配アプリ(利便性向上、学習会)
- ・ 店舗…スローショッピングや食品ロスの取り組みへの評価
品揃え(新商品や宅配商品、ヘルスケア関連)
- ・ ぐらしのサポート…ハーツ便・お買物バス・買物代行の拡大
- ・ 高齢者介護…きらめきへの感謝、施設開所への期待
- ・ 子育て支援…0歳児預かりへの評価
- ・ SDGs…食品ロス削減への取り組み評価、脱プラ等の環境問題
フードバンク・ドライブ、子ども食堂支援の評価
- ・ 組合員活動・広報…SNS取り組み推進、生産者との交流、オンライン講座への期待