

# 組合員の声

組合員の声を生かす



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。2024年度は153,299件の声が集まりました。



| チャネル別      | 24年度実績   | 23年度実績   | 前年比    |
|------------|----------|----------|--------|
| コールセンター    | 135,053件 | 131,245件 | 102.9% |
| ひとことめも     | 7,136件   | 7,339件   | 97.2%  |
| ハーツ私のこえ    | 1,081件   | 1,025件   | 105.5% |
| ハーツアプリ     | 174件     | 103件     | 168.9% |
| 宅配アプリ      | 939件     | 1,039件   | 90.4%  |
| 共済アンケート    | 445件     | 553件     | 80.5%  |
| 介護利用者の声    | 1,360件   | 1,237件   | 109.9% |
| 子育て利用者の声   | 988件     | 991件     | 99.7%  |
| 地区・事業委員会の声 | 958件     | 1,109件   | 86.4%  |
| 総代通信おたより   | 64件      | 83件      | 77.1%  |
| 機関紙おたより    | 101件     | 168件     | 60.1%  |
| その他        | 5,236件   | 4,804件   | 109.0% |
| 合計         | 153,535件 | 149,696件 | 102.6% |

| 声の性質別    | 24年度実績   | 23年度実績   | 前年比    |
|----------|----------|----------|--------|
| 商品品質お申し出 | 5,656件   | 3,661件   | 154.5% |
| 接客他お申し出  | 4,925件   | 5,351件   | 92.0%  |
| 良い声      | 8,677件   | 8,664件   | 100.2% |
| 企画・品揃え要望 | 910件     | 994件     | 91.5%  |
| 意見要望     | 3,025件   | 3,590件   | 84.3%  |
| 問い合わせ    | 86,188件  | 84,733件  | 101.7% |
| 地域の声     | 101件     | 174件     | 58.0%  |
| その他      | 44,053件  | 42,529件  | 103.6% |
| 合計       | 153,535件 | 149,696件 | 102.6% |

| 商品品質お申し出発生率 | 24年度実績 | 23年度実績 | 前年比    |
|-------------|--------|--------|--------|
| 宅配全体        | 88ppm  | 91ppm  | 96.7%  |
| 宅配農産        | 510ppm | 463ppm | 110.2% |
| 店舗全体        | 11ppm  | 12ppm  | 91.7%  |
| 店舗農産        | 43ppm  | 51ppm  | 84.3%  |

※ppm…100万分の1

## 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、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。



### 2024年度よせられた組合員の声

- ・宅配…少量規格の要望、eフレンズ・宅配アプリ(利便性向上・学習会)・宅配ロッカーについて
- ・店舗…ハーツ恐竜 セルフレジについて、ポイントの使い方について  
ハーツアプリについて、品揃えについて
- ・くらしのサポート…ハーツ便・ハーツのネットスーパーおつかいさん  
ベビー用品レンタルについて、くらしの相談業務への期待
- ・高齢者介護…きらめきへの感謝、施設開所への期待  
きらめき保健室について
- ・SDGs…食品ロス削減への取り組み評価、空缶・透明トレイのリサイクル  
フードバンク・フードドライブの拡大、水力発電への期待
- ・組合員活動・広報…SNS取り組み推進、生産者との交流  
フレイル予防・健康講座の要望、男性の運営参加について
- ・その他…出資金について、職員の処遇について