

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。2020年度は156,061件の声が集まりました。



	20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	139,957件	115,247件	121.4%
	ひととめも	8,407件	6,610件	127.2%
	ハーツ私のこえ	983件	562件	174.9%
	ハーツアプリ	339件	—	—
	共済アンケート	941件	953件	98.7%
	介護利用者の声	1,508件	1,376件	109.6%
	子育て利用者の声	1,194件	1,109件	107.7%
	地区・事業委員会の声	1,075件	940件	114.4%
	総代通信おたより	215件	369件	58.3%
	機関紙おたより	123件	194件	63.4%
	その他	1,319件	1,554件	84.9%
	合計	156,061件	128,914件	121.1%

	20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	4,088件	3,523件	116.0%
	接客他お申し出	6,176件	4,888件	126.4%
	良い声	9,840件	7,684件	128.1%
	企画・品揃え要望	1,315件	1,191件	110.4%
	意見要望	2,819件	2,463件	114.5%
	問い合わせ	94,741件	76,099件	124.5%
	地域の声	243件	505件	48.1%
	その他	36,839件	32,561件	113.1%
	合計	156,061件	128,914件	121.1%

### ■ 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。2020年度春はコロナの影響で地区総代会議は書面による開催となりました。



項目	20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)	86ppm	78ppm	110.2%
商品品質お申し出発生率(宅配農産)	431ppm	375ppm	114.9%
商品品質お申し出発生率(店舗全体)	16ppm	21ppm	76.2%
商品品質お申し出発生率(店舗農産)	71ppm	94ppm	75.5%
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

#### 組合員の声

- ・ 宅配…コロナ禍での配送の感謝や期待、ネット注文などへの声
- ・ 店舗…出店やリニューアルへの期待、ハーツアプリで便利になったという声、総菜の品ぞろえ強化の要望
- ・ コロナ禍で、宅配利用、感染対策、休校弁当への評価や期待の声
- ・ 社会貢献…フードバンク・ドライブ・子ども食堂支援への評価の声
- ・ 小水力発電事業への期待、SDGs取り組みへの評価の声
- ・ 組合員活動…コロナ禍でのオンライン講座やキッチンカーに対する声
- ・ 食の安全…国産の取り扱い要望や原産国・原産地表示への期待の声
- ・ 暮らしのサポート…食と健康でのヘルスケア事業への期待の声