



組合員の声

～組合員の声を活かす～



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。組合員からいただく「声」にもとづいた業務の点検と見直し、改善を行い、業務に反映しています。組合員の声は、コールセンターで一元管理し、業務に反映させてきました。2017年度は13万1900件の声が集まりました。

| | | 16年度実績 | 17年度実績 | 前年比 |
|-------|------------|----------|----------|--------|
| チャネル別 | コールセンター | 115,490件 | 121,341件 | 105.1% |
| | ひとことメモ | 2,400件 | 2,139件 | 89.1% |
| | ハーツ私のこえ | 525件 | 568件 | 108.2% |
| | 共済アンケート | 1,156件 | 948件 | 82.0% |
| | 介護利用者の声 | 1,015件 | 1,133件 | 111.6% |
| | 子育て利用者の声 | 2,617件 | 3,589件 | 137.1% |
| | 地区・事業委員会の声 | 1,533件 | 1,030件 | 67.2% |
| | 総代通信おたより | 59件 | 133件 | 225.4% |
| | 機関紙おたより | 408件 | 339件 | 83.1% |
| | その他 | 313件 | 680件 | 217.3% |
| 合計 | | 125,516件 | 131,900件 | 105.1% |

| | | 16年度実績 | 17年度実績 | 前年比 | |
|-------|----------|---------|----------|----------|--------|
| 声の性質別 | 商品品質お申し出 | 3,719件 | 2,915件 | 78.4% | |
| | 接遇他お申し出 | 5,919件 | 6,933件 | 117.1% | |
| | 良い声 | 4,842件 | 5,707件 | 117.9% | |
| | 企画・品揃え要望 | 1,470件 | 1,268件 | 86.3% | |
| | 意見要望 | 2,600件 | 2,281件 | 87.7% | |
| | 問い合わせ | 72,990件 | 83,335件 | 114.2% | |
| | 地域の声 | 297件 | 226件 | 76.1% | |
| | その他 | 33,679件 | 29,235件 | 86.8% | |
| | 合計 | | 125,516件 | 131,900件 | 105.1% |

組合員の声

お惣菜売り場のコロッケにカバーが無いので、衛生的によくないのでは。

→お惣菜売り場に、カバー付きフードケースをつけて衛生面で向上して組合員に喜ばれました。(ハーツさばえ店)

| 項目 | 16年度実績 | 17年度実績 | 前年比 |
|-------------------|--------|--------|-------|
| 商品品質お申し出発生率(宅配全体) | 114ppm | 90ppm | 78.9% |
| 商品品質お申し出発生率(宅配農産) | 511ppm | 367ppm | 71.8% |
| 商品品質お申し出発生率(店舗全体) | 17ppm | 14ppm | 82.4% |
| 商品品質お申し出発生率(店舗農産) | 66ppm | 56ppm | 84.8% |
| お申し出満足度調査(5点満点) | 4.1点 | 3.9点 | 95.1% |

※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中心に、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

- ・南越前町への出店、神中店への取り組み評価・期待
- ・生活弱者へのサポートへの評価
- ・生協のサービスへの期待(高齢になった時)
- ・ボランティア活動について
- ・子育て世代に対するサポートへの感謝と期待
- ・40～50代ファミリー層へのサポートに関する期待
- ・チラシが多い(選択性を希望)
- ・食事宅配の改善(介護医療食の利便性、夕食弁当等)

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

ポイント制の導入

2017年度より組合員還元を、組合員から要望の高かった「ポイント制」に変更し、お買物をしてポイントを貯める楽しみにつながりました。ポイント制に移行したことで、特に若い世代の組合員の支持が高まりました。