

コープかがわは、みなさんの暮らしにどのように役立っていますか？

2014年度 組合員満足度調査アンケート結果のご報告

ご協力ありがとうございました。

アンケートでは、「生協が役立っている様子」「期待」「気になっていること」など、たくさんの声を頂きました。丁寧な直筆で「役立っているよ、ありがとう」の声を頂くと嬉しくてジーンと来ますし、「期待」の声には何とかしなくては…と思います。改善に努め、これからの運営に生かして参ります。



理事長 木村 誠

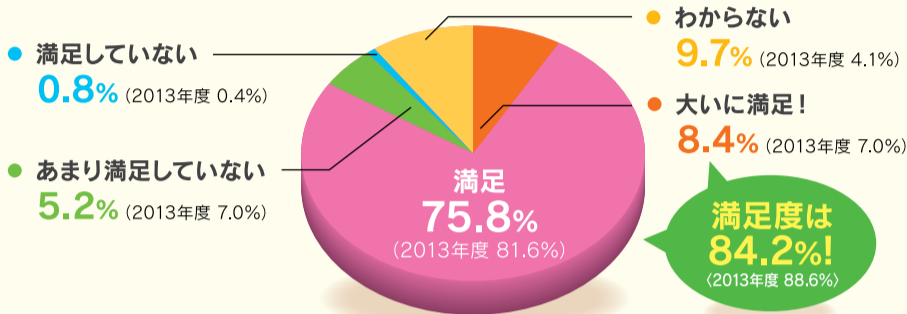
《調査対象》
対象者:1010名(内訳:総代510名・無作為500名)

《実回収数》
回収数:624名(2013年度575名)

《調査期間》
2014年9月22日(月)～2014年10月11日(土)



コープかがわ全体



組合員さんから声が寄せられました

コープならではの支援活動
東日本大震災など、日々の忙しさで忘れてしまうことを思い出したり、気づかせてくれたり、困っている人を常に気にかけて行動し、情報発信する。そういうところがコープらしいと思います。

バラエティに富んだ食事に感謝
お弁当に便利です。お正月のおせちは少し高いとは思いますが、少人数の家族の場合、大変ありがたく、1日で完食致します。ぎょうぎ等は自分流に手作りをして居りましたが、少人数なのでよく購入しておいしくいただいて居り、またエビキリも最高です。おかげ様でバラエティに富んだ食事ができております。ありがとうございます。

コープの情報が不足
店舗に買い物に行くだけなので、共同購入の人ほどコープ商品を知りません。コープの取組みや活動についても、このアンケートで知りました。それから、食べ方や料理法が分からなくて買わないものもあるの、11キサイズくらいのはしどをおいてもらえるとうれしいです。

ほとんどコープでまかっています
毎週の食品をほとんどコープの注文品でまかっている老人です。買い出しに出ることの不便さ(車・自転車)を思っ、運んでいただく便利さを有難く思っています。

- 2014年満足度が高かったこと**
- ① 震災支援やユニセフなどの支援活動について
 - ② 「たすけあい」などCOOP共済の保障制度について
 - ③ 将来の環境保全に向けてのリサイクルや省資源などの取組みについて
- 2014年満足度が低かったこと**
- ① 各種の生活サービス事業の取組みについて
 - ② 高齢者にとって利用しやすい事業や活動について
 - ③ 商品の食べ方やお気に入りなどの情報提供や組合員さん交流について



共同購入・個配

満足度結果 **73.9**点
(2013年度 72.8点)

- 2014年満足度が高かったこと**
- ① 注文書に過去にご利用いただいた商品が網掛け表示されるしくみ
 - ② 利用登録商品(登録すれば注文を記入しなくても配達される)のしくみ
 - ③ 「まいこーぷ」紙面での組合員さんの「食べ方」や「使い方」などの紹介
- 2014年満足度が低かったこと**
- ① 店舗、夕食宅配、サービス等の情報提供
 - ② 担当からの商品の使い方など、あなたの暮らしに役立つ情報の提供
 - ③ 「まいこーぷ」の商品の利用しやすい量目(個数・g数)での品揃え



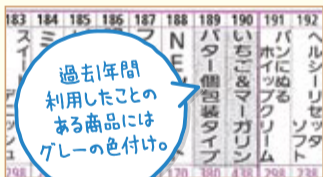
店舗

満足度結果 **73.3**点
(2013年度 69.8点)

- 2014年満足度が高かったこと**
- ① 組合員さんのご意見やお問合せについて、誠意ある対応と回答
 - ② 共同購入(個配・店舗受取)、夕食宅配やサービス等の情報提供
 - ③ 利用しやすい量目(個数・g数)での商品の品揃え
- 2014年満足度が低かったこと**
- ① 店舗の入口、トイレ等の美化
 - ② 夕方の「できたて」「つくりたて」の品揃え
 - ③ 商品の試食や食べ方の紹介や提案

組合員さんから声が寄せられました

次回企画が分かって助かります
商品が次回いつ販売になるのか記載されているのがよいです。



リサイクルできるものも多くてGOOD!
商品の配達時に、空きカンや牛乳パックなどのリサイクル回収してくれるのも、ものすごく助かっています。

- リサイクルで回収しているもの**
- 共同購入・個配**
- 牛乳パック・カタログチラシ・アルミ缶・商品の入った内袋・卵パック
- 店舗(多度津除く)**
- 牛乳パック・スチール缶・アルミ缶・食品トレー・カタログチラシ・商品の内袋・卵パック・ペットボトル
 - 一部店舗のみ…廃食油、古紙、古雑誌

選択肢が増えて嬉しい
雑貨・調味料・冷食など、自分で買い物に行っただけでは見つけられないような、便利なもの、おいしいものを知らたり、実際に使ってみたり…商品の選択肢が増えました。共同購入は、その時間に居ないといけないので不便なこともありますが、ご近所さんと顔を合わせる機会があまりないので、お付き合いにも役立っています。



2個組だと利用しづらい
冷凍食品(特にかさが大きいもの)の2個組は、冷凍庫に入らない時があるので利用しづらい。

担当の引き継ぎをしっかりと
配送担当が変わり、荷物を置く場所が変わってしまったという話を聞いたので「引き継ぎ」の時にそういう細かい気づかいなどして下さると、特に高齢の方も喜ばれると思います。

組合員さんから声が寄せられました

取扱いの要望にすぐに対応してくれました
「まいこーぷ」に載っている商品を店頭でも扱ってほしいとの要望にすぐに対応してくださり、嬉しかったです。

組合員さんからの声と、お店からの回答は、ご意見ボードに貼付しています。



調理見本を参考に
商品(野菜・日配品)の使い方、料理の仕方で見本が置いてあったりすると、そのプリントを頂いて帰ったり試食したりして嬉しくなります。

各店、趣向を凝らした調理見本やレシピをご提案しています。



親子で楽しみイベント
月1回、第1土曜日の店舗でのイベントが2才の娘のお気に入り、とても楽しみにしています。

お買い得商品をアピールして
お店の曜日ごとのお買い得10%引きの品も、もっと周知するために店頭貼るなどしてもよいのでは。

夕方こそ品揃えしてほしい
夕方、遅くなった時の方が「野菜を購入しようと思うのに、種類・数が少ないです。

※満足度結果…[大いに満足:100点、満足:75点、あまり満足していない:50点、満足していない:25点]とし、それぞれの回答数に乘じ、合計を総回答数で割った数値
アンケート結果の詳細は、1月中旬にホームページに掲載いたします。 <http://www.kagawa.coop.or.jp/> | ホームページ掲載内容は、郵送もしくは配達時にお届けすることも可能です。ご希望の方は右記までお問合せください。 **コープかがわ** ☎ 0120-4884-40