

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？

2015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。

＜調査対象＞

対象者:985名(内訳:総代485名・無作為500名)

＜実回収数＞

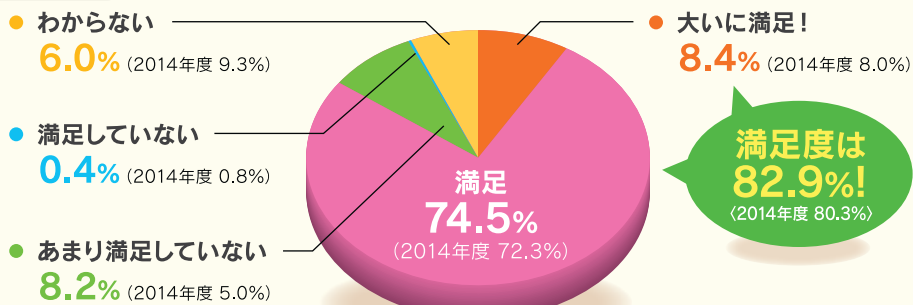
回収数:551名(2014年度624名)

＜調査期間＞

2015年9月14日(月)～2015年10月3日(土)



コープかがわ全体



2015年満足度が高かったこと

- ① たすけあいなどCOOP共済の保障制度について
- ② 震災支援やユニセフなどの支援活動について
- 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

2015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 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
- ③ 高齢者にとって利用しやすい事業や活動について

組合員さんから声が寄せられました

保障を見直し

今年は家族のコープ共済の見直しをしました。担当者の方がプランを考えて丁寧に対応して頂いたので、安心して見直しができました。

募金の報告で役立てたのを実感

募金を直接渡していることを報告されているのを見た時に役立てたのを実感しています。



「ななちゃんを救う会」募金の贈呈式

今年度も、さまざまな募金にご協力頂き、ありがとうございました。

レシピが参考になります

生協かがわに載っている料理は、とても参考になります。切り取ってノートに貼っています。レシピが増えて嬉しいです。



チラシのインパクトがない

コープのチラシはインパクト的に心がひかれることが少ない。



共同購入・個配

満足度結果 94.8%※ (2014年度 90.2%)

2015年満足度が高かったこと

- ① 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
- ② 注文書に過去にご利用頂いた商品が網掛け表示されるしくみ
- ③ 「まいこ〜ぶ」紙面での組合員さんの「食べ方」や「使い方」などの紹介

2015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〜ぶ」の商品の利用しやすい量目(個数・g数)での品揃え

組合員さんから声が寄せられました

近所の方との交流の時間

近所の方とお話できる時間が持てて嬉しいです。組合員さん同士でこの商品が良かったと情報交換できることにも満足しています。

農産物の価格の安定が助かります

農産物の価格が比較的安定していて助かります。最近、野菜が高くてとまどうことが多いのですが、共同購入で新鮮な商品が届くので気がねなく食べています。理由(わけ)ありの果物もよく利用しています。

衣料品が早く届くと嬉しい

スクロールのカタログで商品を注文すると早く着たいのが心情。たまに翌週届いている時があり、嬉しいです。

「届くまでが長い」というご意見を少しでも解消するために、9月1回企画より、一部の商品が翌週配達となりました。

購入したい時に企画がない

買いたいものや品切れの物を購入しようと思っても載っていない時があり、ガッカリします。

「注文書」と「登録商品」が便利

- 牛乳・卵などは登録して毎週やってくるので、「あっ、ない!」ということがなくありがたいです。

◀「まいこ〜ぶ」紙面では、このマークが目印!



◀登録商品の番号一覧は、「まいこ〜ぶ」の毎月2回・4回のチケット・お知らせページに掲載しています。

- 注文書が何度か変わっていますが、記入しやすく、とても気に入っています。網掛けや4ケタ・6ケタ表示にも助かっています。

容器などの汚れが気になる

発泡スチロールと保冷剤の汚れがとても気になります。使い回しなので仕方ないかもしれませんが、食品を入れるものなのできれいにしたいです。



店舗

満足度結果 75.4%※ (2014年度 75.8%)

2015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 野菜、お魚、お肉などの生鮮食品の鮮度
- ④ 商品の試食や食べ方の紹介や提案

2015年満足度が低かったこと

- ① 夕方の「できたて」「つくりたて」の品揃え
- ② 店舗の入口、トイレ等の美化
- ③ 利用しやすい量目(個数・g数)での商品の品揃え

組合員さんから声が寄せられました

親近感のあるお買い物楽しい

顔を知っているメイトさんがいることで「買い物」が楽しい!試食や調理見本などが多くてドキメキます。学校や家庭の出来事をポップで紹介してくれるのを読んで、「ああ、わかる!」と親近感を覚えています。



使い切れる量が助かります

野菜は少量サイズが使い切れて助かります。今、野菜が高いので嬉しいです。

高齢者に優しい対応

83歳の母がよく利用しています。店員さんに対応が優しく落ち着いて買えると言っています。これからも高齢者に優しく利用しやすい雰囲気作りをお願いします。

商品の欠品が多い

商品の欠品が多いような気がする。棚替えが頻繁で商品の場所がわからなくなる。

チラシが入らない

区域外なのか、チラシが入りません。

老朽化による痛み

トイレのお掃除はきれいにしているのに、老朽化であちこちが傷んでいます。

※満足度結果…「大いに満足」「満足」と回答された割合

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