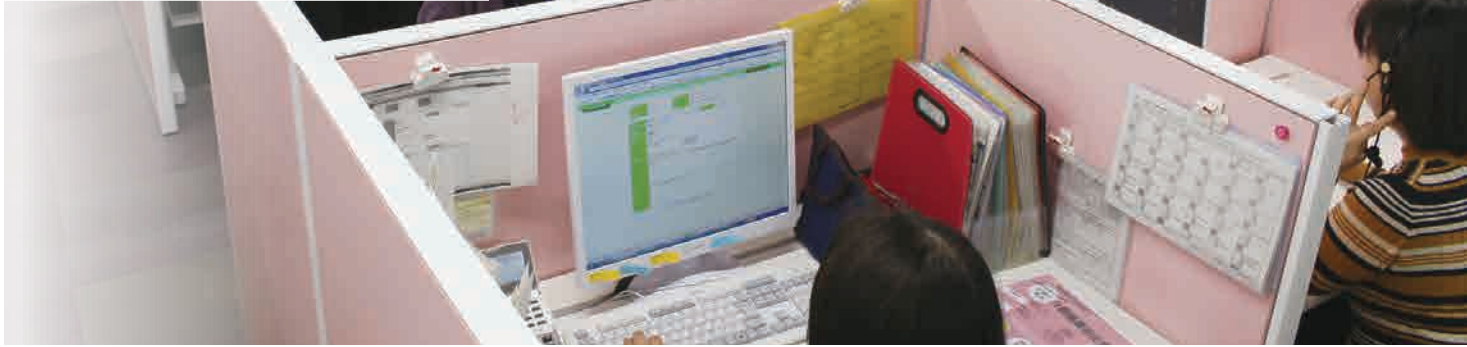


組合員の声

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。2023年度は240,248件の声が集まりました。



チャネル別	23年度実績	22年度実績	前年比
コールセンター	205,480件	136,707件	150.3%
ひとことめも	14,197件	8,456件	167.9%
ハーツ私のこえ	1,529件	1,047件	146.0%
ハーツアプリ	218件	145件	150.3%
宅配アプリ	635件	1,108件	57.3%
共済アンケート	1,076件	891件	120.8%
介護利用者の声	1,995件	1,564件	127.6%
子育て利用者の声	1,776件	2,447件	72.6%
地区・事業委員会の声	2,440件	2,048件	119.1%
総代通信おたより	224件	318件	70.4%
機関紙おたより	230件	160件	143.8%
その他	10,448件	4,630件	225.7%
合計	240,248件	159,521件	150.6%

声の性質別	23年度実績	22年度実績	前年比
商品品質お申し出	5,529件	3,107件	178.0%
接客他お申し出	8,430件	5,180件	162.7%
良い声	16,657件	11,851件	140.6%
企画・品揃え要望	1,715件	1,075件	159.5%
意見要望	6,161件	4,609件	133.7%
問い合わせ	137,615件	87,620件	157.1%
地域の声	315件	217件	145.2%
その他	63,826件	45,862件	139.2%
合計	240,248件	159,521件	150.6%

商品品質お申し出発生率	23年度実績	22年度実績	前年比
宅配全体	91ppm	87ppm	104.6%
宅配農産	463ppm	506ppm	91.5%
店舗全体	12ppm	13ppm	92.3%
店舗農産	51ppm	54ppm	94.4%

※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。



2023年度よせられた組合員の声

- ・ 宅配…少量規格の要望、カタログ削減・お届け表の改善、eフレンズ・宅配アプリ(利便性向上・学習会)・注文書の紙質変更について
なっとく!コープ商品の普及
- ・ 店舗…ハーツ恐竜店 福井駅東への期待、営業時間について、もったいない野菜市について、ポイントの使い方について、ハーツのチラシ・アプリについて
- ・ ぐらしのサポート…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、ぐ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、脱プラなどの環境問題
フードバンク・フードドライブの拡大、小水力発電への期待
- ・ 組合員活動・広報…SNS取り組み推進、生産者との交流、土日イベント
企画の拡大、オンライン講座への期待
こーぷの学校など若年層企画の継続
- ・ その他…北陸新幹線 福井延伸に伴う地域商品の開発や取り扱いの強化
地震への備えや対策について