

組合員意見集約「あなたの声をパルシステム東京へ！2016」まとめ

パルシステム東京 機関運営室

1. 目的

2015 年度に引き続き組合員の声の集約を実施し、事業活動方針への反映に活かす。

2. 実施概要

(1)実施時期 2016 年 11 月 14 日(月)～12 月 16 日(金)の 5 週間

(2)集約対象と広報 全組合員への各種チラシ、ホームページ・メール等で広報しエントリーを募集

3. 参加組合員属性

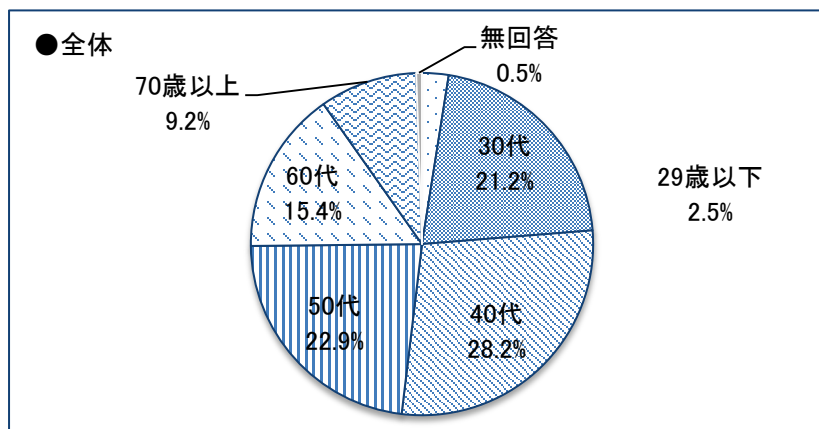
①参加総数・男女比

■回答数 4,775 件

■女性 約 93%、男性 約 7 %

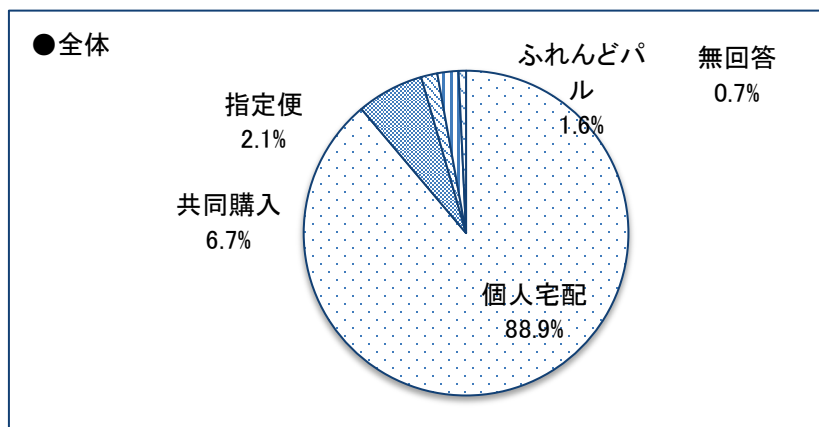
※インターネットでの回答は約 91%、紙媒体での回答は約 9 %となりました。

②年代について



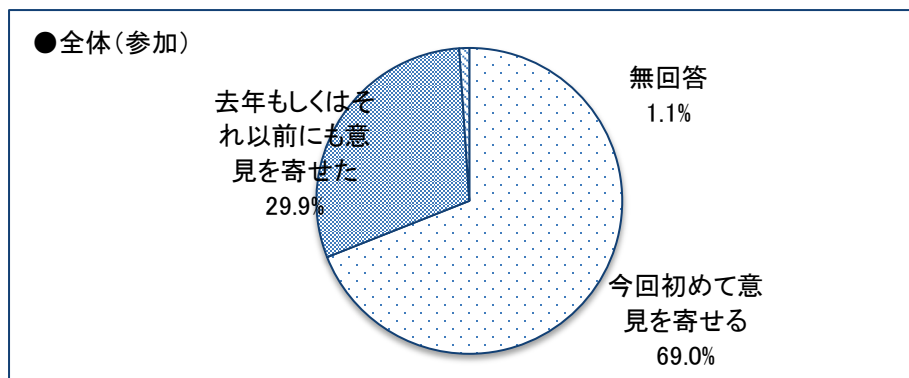
■年齢について、昨年は 40 代以下、50 代以上で約半数ずつとなり、50 代以上が若干上回っていましたが、今年は 40 代以下が若干上回りました。70 歳以上の回答者が 3 %減り、その分 30 代からの回答が増加しました。

③利用形態について

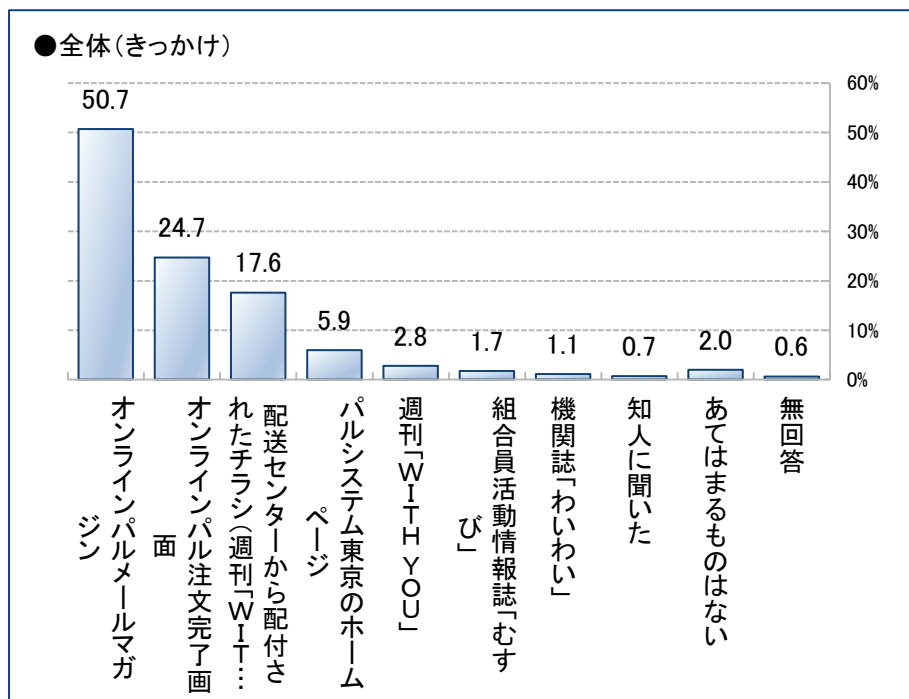


■利用形態について、大きな変化は見られませんが、指定便利利用者への広報を強化した結果、2 %弱の増加となりました。

④アンケートの参加・きっかけについて

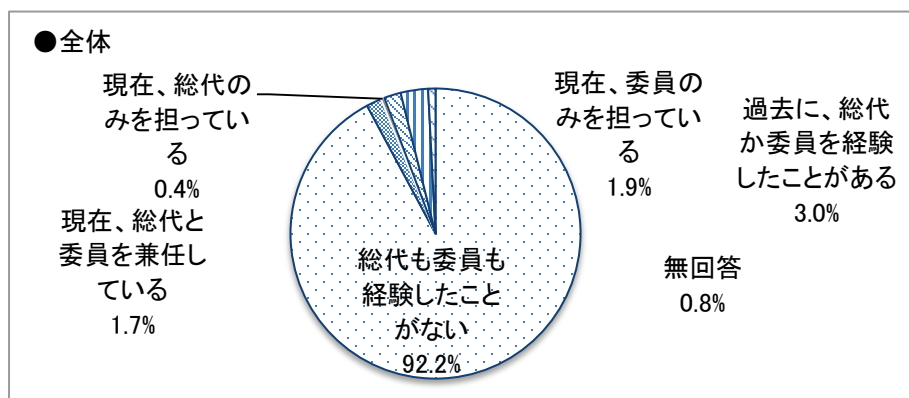


■参加については、今回初めて意見を寄せる方が多数を占めましたが、約7割となり昨年より減少しました。その分以前に意見を寄せた方が約10%増加し約3割となりました。



■アンケートを知ったきっかけについては、昨年は「配送センターから配付されたチラシ」が1位でしたが、「オンラインパルメールマガジン」が1位、「オンラインパル注文完了画面」が2位とオンラインパルでの案内が上位を占めました。インターネットを活用したお知らせを更にすすめていきたいと考えています。

⑤総代や委員(※1)経験の有無について



■総代や委員の経験については、「総代も委員も経験したことがない」方が9割を超え、昨年と同様の傾向となりました。

(※1)補足説明

総代：パルシステム東京 46 万人の組合員から地域の代表として 510 名を選出し、毎事業年度の事業や取り組みの方針を決めています。

委員：生協のしくみやパルシステム東京の取り組みを理解し、パルシステム商品の良さや利用をひろめ、新しい仲間を増やしています。

回答者の属性について

- ・2016年の回答人数は去年と比較して約80%と減少しました。案内方法の更なる工夫が必要であると考えます。しかしながら去年に引き続き参加された方が去年と比べ比率が約10%増加し、人数も約500名増加しました。このアンケートが定番化し、認知度が向上したことが読み取れると考えています。
- ・2014年から引き続き、委員や総代の経験のない方が9割を超えていることは、組合員活動に参加していない方の意識がより反映された結果であると考えられます。
- ・指定便利用組合員の回答が100名を超えたことは、広報の強化を図り、連続して案内を行なった結果であると考えています。

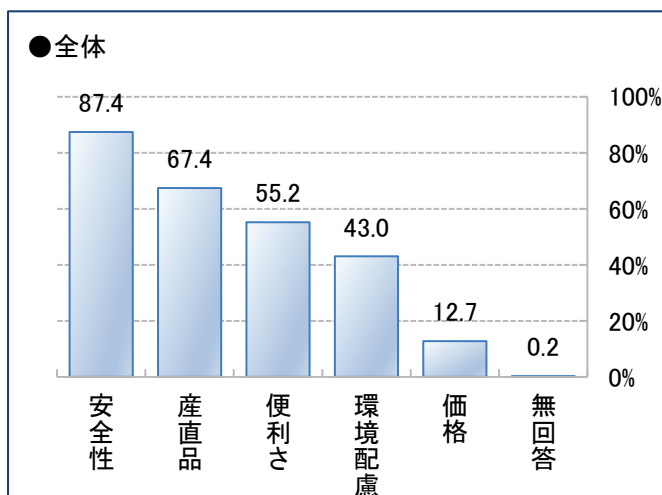
4. 回答結果：全体と年代別の特徴について

※数字は全てパーセンテージ(%)で表記しています...

※「年代別」のデータは色つき箇所を参考にご確認下さい...

(1) 商品に関する設問

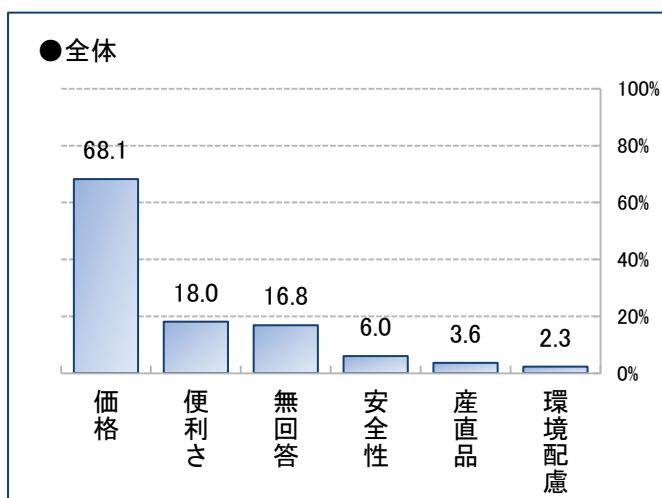
【設問1】パルシステム商品が（他の商品に比べ）魅力があると感じる点は何ですか。（複数回答可）



●年代別

年代	安全性	産直品	便利さ	環境配慮	価格	無回答
29歳以下	88.2	59.7	53.8	33.6	9.2	0.0
30代	86.9	66.3	52.5	36.8	11.6	0.1
40代	87.3	69.3	50.8	41.4	13.6	0.2
50代	87.8	67.2	56.2	46.1	13.2	0.2
60代	87.4	68.9	58.1	49.1	12.7	0.3
70歳以上	88.1	65.1	68.3	46.1	13.0	0.5

【設問2】パルシステム商品が（他の商品に比べ）劣っていると感じる点は何ですか。（複数回答可）

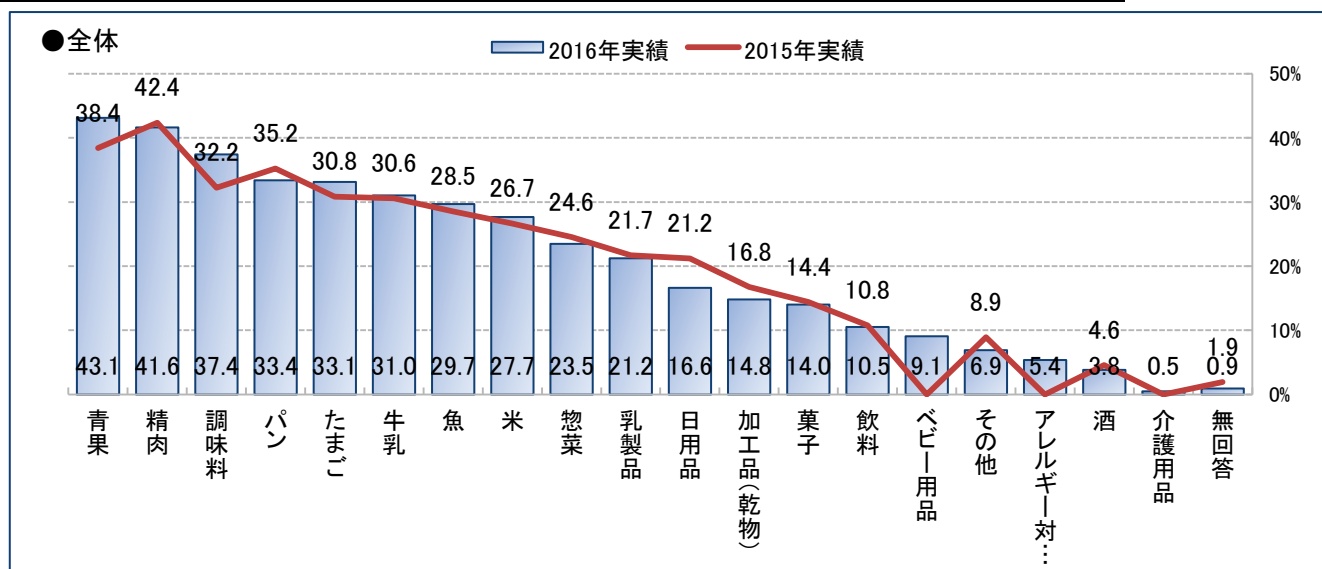


●年代別

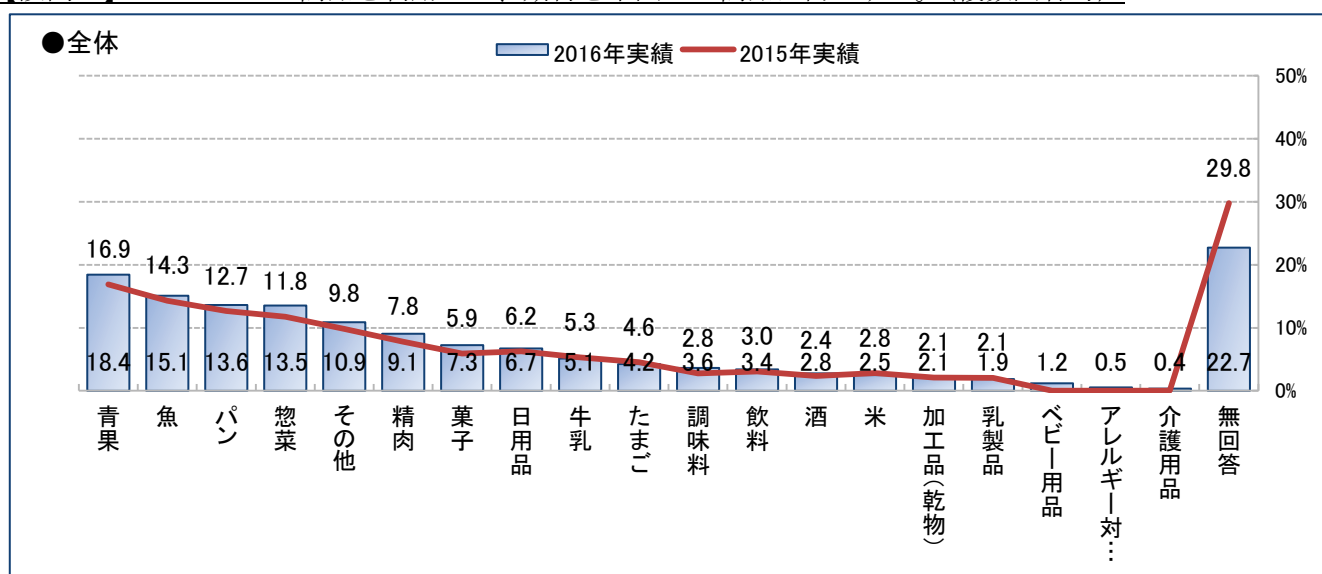
年代	価格	便利さ	安全性	産直品	環境配慮	無回答
29歳以下	81.5	16.0	4.2	0.0	1.7	9.2
30代	74.1	20.5	6.1	3.7	2.2	11.1
40代	70.3	19.6	7.2	1.9	1.9	15.1
50代	66.2	18.2	4.5	3.3	1.8	18.6
60代	63.4	17.1	6.4	6.1	3.3	17.6
70歳以上	57.1	9.6	4.8	5.9	3.2	30.4

■上記2つの回答を見比べると、「安全性」については評価を得ていることが読み取れますが、「価格」については評価されていないことが確認できます。特に29歳以下・30代で評価が低く、若年層にとっては大きな課題となっています。

【設問3】 パルシステム商品を利用して、期待を上回った商品は何ですか。(複数回答可)



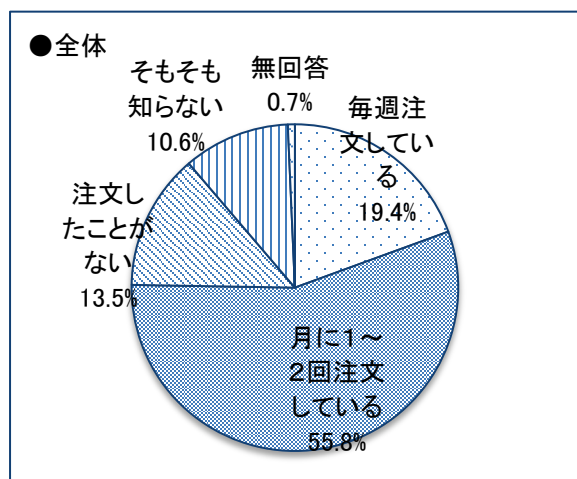
【設問4】 パルシステム商品を利用して、期待を下回った商品は何ですか。(複数回答可)



■2013年から続けている質問です。「期待を上回った商品」についても、「期待を下回った商品」についても「青果」が1位となっています。「期待を上回った商品」として「精肉」、「期待を下回った商品」として「魚」は2013年から上位にあることは定番化しており、パルシステム商品の特徴であり、課題でもあります。

【設問5】 コア・フード、エコ・チャレンジ商品についてお答え下さい。

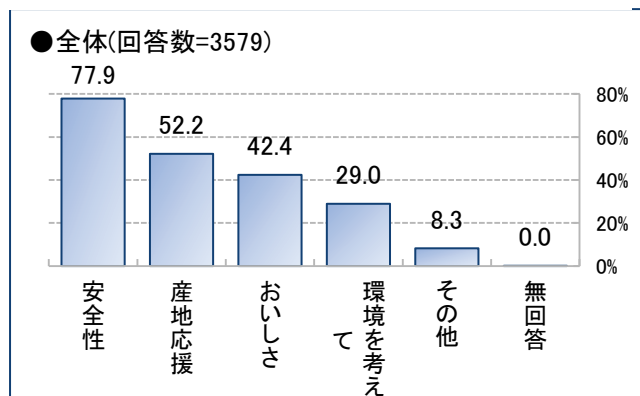
①コア・フード、エコ・チャレンジ商品を注文したことはありますか。



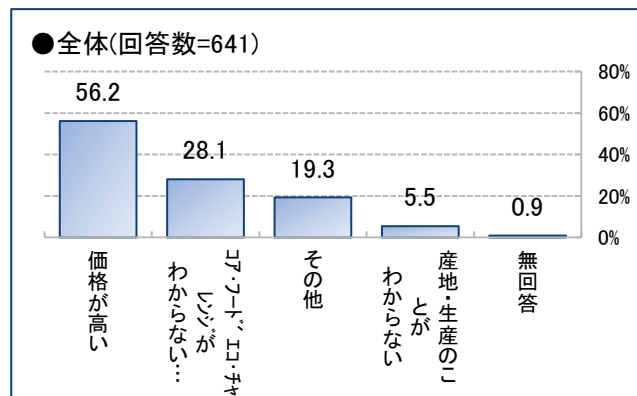
●年代別

年代	毎週注文している	月に1~2回注文している	注文したことがない	そもそも知らない	無回答
29歳以下	8.4	51.3	20.2	20.2	0.0
30代	16.6	56.8	13.4	13.1	0.2
40代	20.1	55.5	14.2	9.3	0.9
50代	18.8	56.6	14.4	9.3	0.9
60代	20.3	59.5	10.9	8.6	0.7
70歳以上	27.2	47.3	11.9	13.0	0.7

②コア・フード、エコ・チャレンジ商品を注文したことがある方（毎週及び月に1～2回）へお聞きします。選んだ理由をお答え下さい。（複数回答可）



③コア・フード、エコ・チャレンジ商品を注文したことがない方へお聞きします。注文されない理由をお答え下さい。（複数回答可）

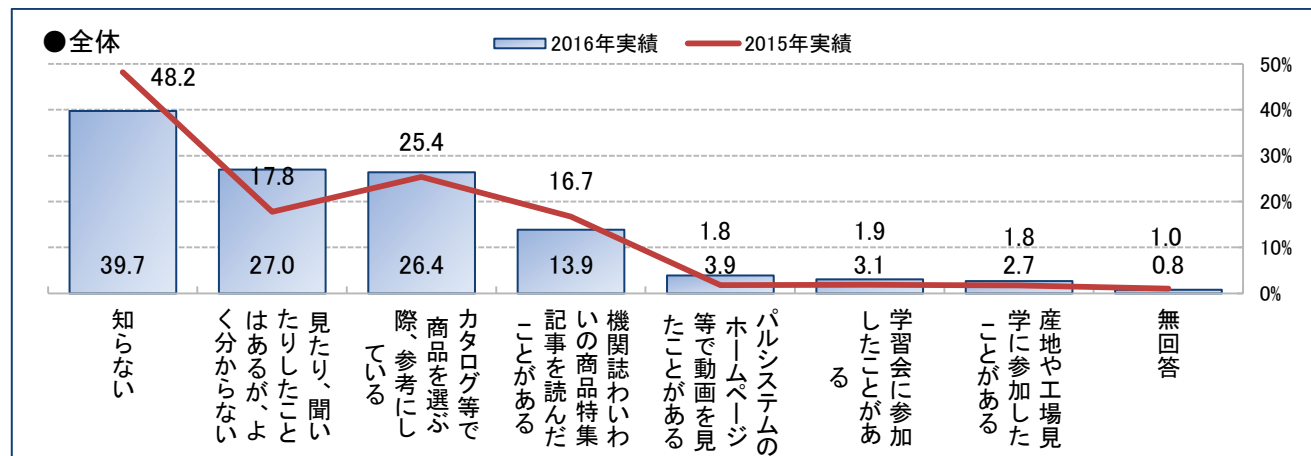


■「毎週注文している」「月に1～2回注文している」を合わせると、回答者の4分の3が注文した経験があり、多くの組合員に支持されていることが読み取れます。注文したことのない方を年代別に見ると、29歳以下で10%以上平均より低い値となっており、注文したことがない理由として「価格が高い」との回答が多くなっています。

【設問6】「ほんもの実感！くらしづくりアクション（※2）」について、あてはまるものをお答え下さい。

（複数回答可）

（※2）ほんもの実感！くらしづくりアクション・・・パルシステムのこだわりを持った商品、パルシステム独自の商品、産直原料使用商品、組合員開発協力商品を伝え広げる取り組みです。



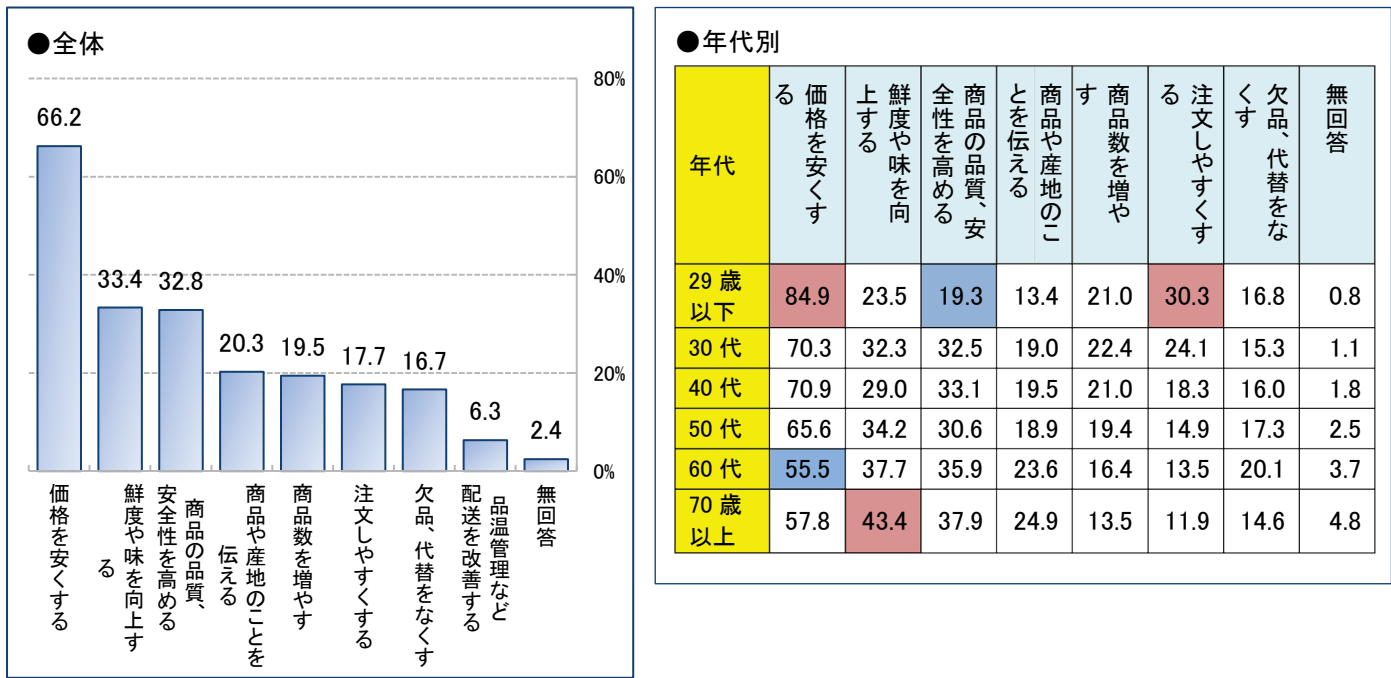
■2015年と同じ質問です。2014年より取り組んできた「ほんもの実感！くらしづくりアクション」について、「知らない」と回答された方が、昨年より約10%程度減少しました。取り組みが3年目となりHPやカタログ等の様々な媒体で目にする機会が増え、認知度が増してきたと考えています。

商品に関する回答について

- ・設問2の「パルシステム商品の劣っていると感じる点」と設問5②の「コア・フード、エコ・チャレンジ商品を注文したことがない理由」の回答から共通して、「価格が高い」ことがキーワードとなっており、組合員還元企画などの対策が必要です。同時にパルシステム商品の良さやこだわり、商品の歴史・背景も伝えていく必要があると考えています。
- ・「期待を上回った商品」も「期待を下回った商品」も「青果」が1位であることは、安全性を求めて組合員の多くが「青果」に対し大きな期待を寄せている事の表れであると考えています。

(2) パルシステムに関する設問

【設問 7】 ご家庭の中で、どうすればもっとパルシステム商品をご利用されますか。あてはまるものをお答え下さい。（複数回答可）



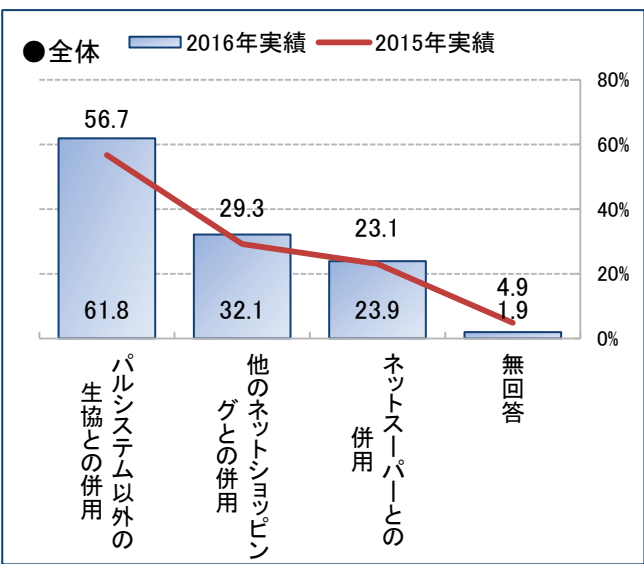
■ 6 割以上の方が「価格を安くする」ことを理由として回答しました。特に 29 歳以下で平均を大きく上回っています。次に「鮮度や味を向上する」ことが要望として挙げられ、70 歳以上で平均を大きく上回りました。

【設問 8】 宅配利用についてお答え下さい。

① パルシステム以外で食材等の宅配サービスのご利用はされていますか。

回答	2016 年実績	2015 年実績
利用している	25.0%	23.7%
利用していない	74.6%	76.0%
無回答	0.4%	0.3%

② 利用している方にお聞きます。どのようなところをご利用されていますか。（複数回答可）

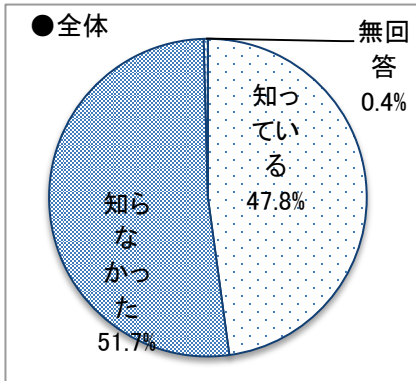


■ 2015 年と同じ質問です。回答者の 4 分の 1 の方が、「パルシステム以外の宅配サービス」を利用しており、昨年より若干向上しています。さらにそのうちの 6 割の方が「パルシステム以外の生協を併用している」ことが分かります。

【設問 9】 パルシステムで始めた新たなサービスについてお答え下さい。

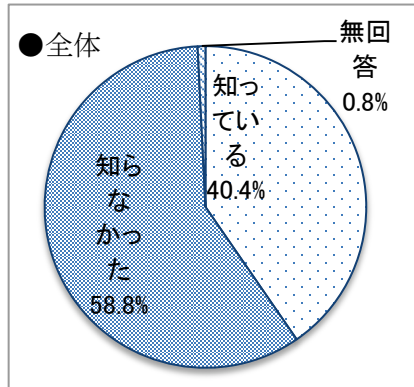
①見守り安心サービス

毎週お届け時に、お伺いした際の基本情報（在宅・不在等）をご指定の連絡受取者へメールでお知らせし、離れてくらす親族の方に安心を提供する「見守り安心サービス」を知っていますか。



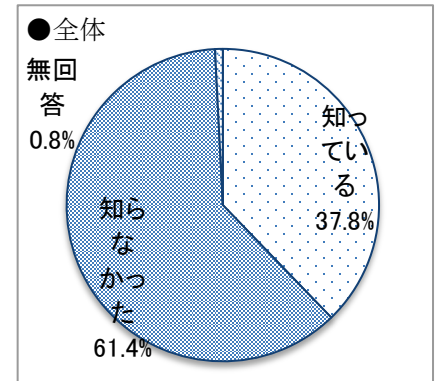
②お届け時間案内サービス

オンラインパルに登録すると当日の配送状況が閲覧できる「お届け時間案内サービス」という機能があるのを知っていますか。



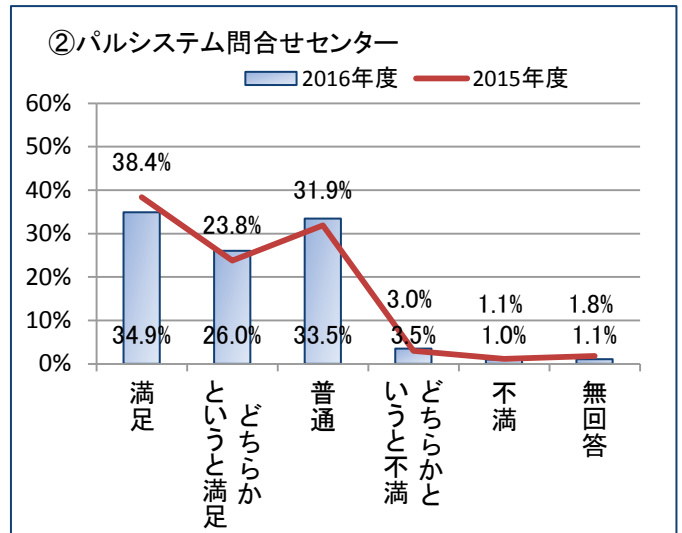
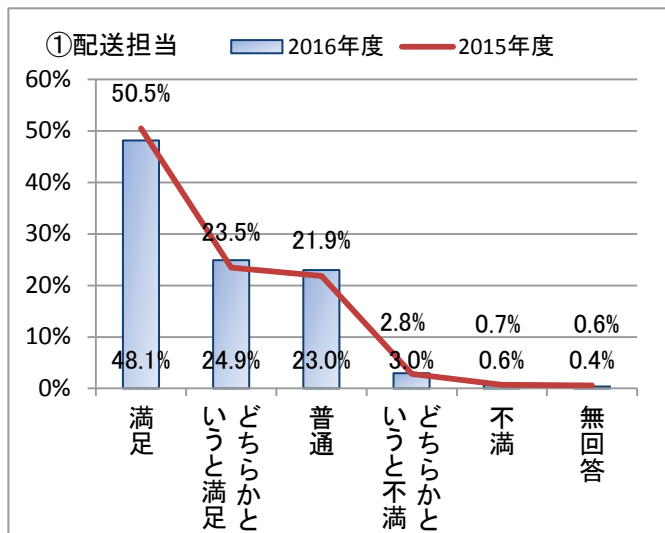
③お届け完了お知らせメール

オンラインパルに登録すると商品のお届けが完了した時間にメールでお知らせをする「お届け完了お知らせメールサービス」という機能があるのを知っていますか。



■2016年10月より「見守り安心サービス」を始めましたが認知度が50%、2016年2月より始めた「お届け時間案内サービス」が40%、「お届け時間完了お知らせメール」が約38%となっています。

【設問 10】 組合員への接遇向上を目的に「配送担当 4つのころえ（※3）」という行動指針を掲げました。①配送担当、②パルシステム問合せセンターの対応について、満足度をそれぞれお選び下さい。



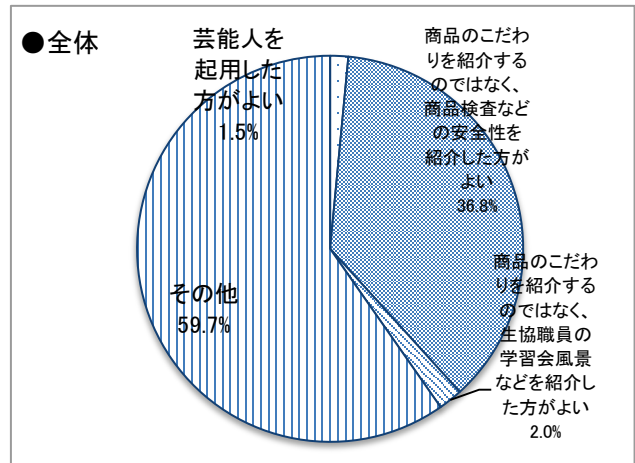
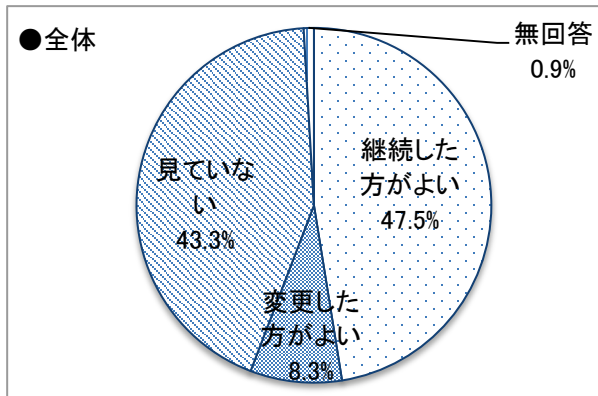
（※3） 配送担当 4つのころえ・・・1. 私たち配送担当が窓口となります 2. 商品を大切にお届けします
3. 組合員のみなさんとの約束を守ります 4. 地域の配達担当として心配りを大事にします

■2015年と同じ質問です。「満足」「どちらかというと満足」を合わせると、「①配送担当」「②パルシステム問合せセンター」ともに6割以上の方から「満足」という評価をいただいております。全体的には昨年より満足度の向上が見られます。しかしながら「②パルシステム問合せセンター」で、「満足」と回答した方は減少しています。

【設問 11】 パルシステムのテレビCMの内容について、お答え下さい。

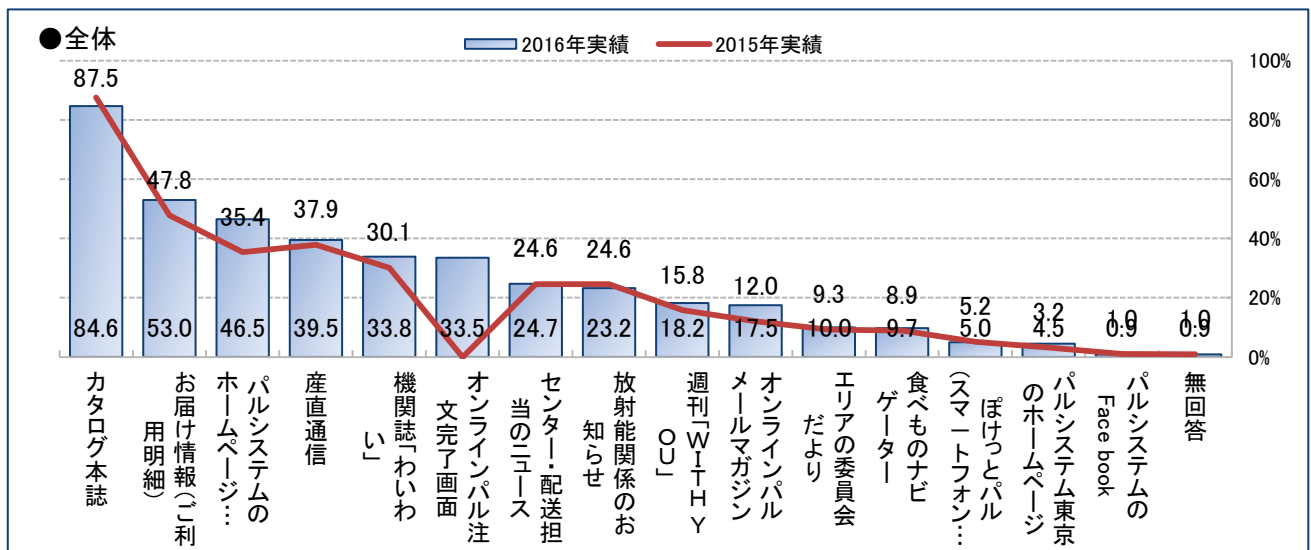
①2016 年度は「ほんもの実感！私は選ぶ編」とし、家族の日常を描きながら、商品のこだわりを紹介しました。今後も継続した方がよいと思いますか。

②変更した方がよいとした方にお聞きします。その理由をお答え下さい。（回答：397 件）



■「見ていない」を除いた視聴したことがある方の約 85%が「継続した方がよい」と回答し、好感の持てる内容であったことが分かります。さらに「変更した方がよい」と回答した 35%の方が「商品・検査などの安全性を紹介した方がよい」と回答しました。

【設問 12】 配付されるチラシやインターネットなどの情報で、よくご覧になるものは何ですか。あてはまるものをお答え下さい。（複数回答可）



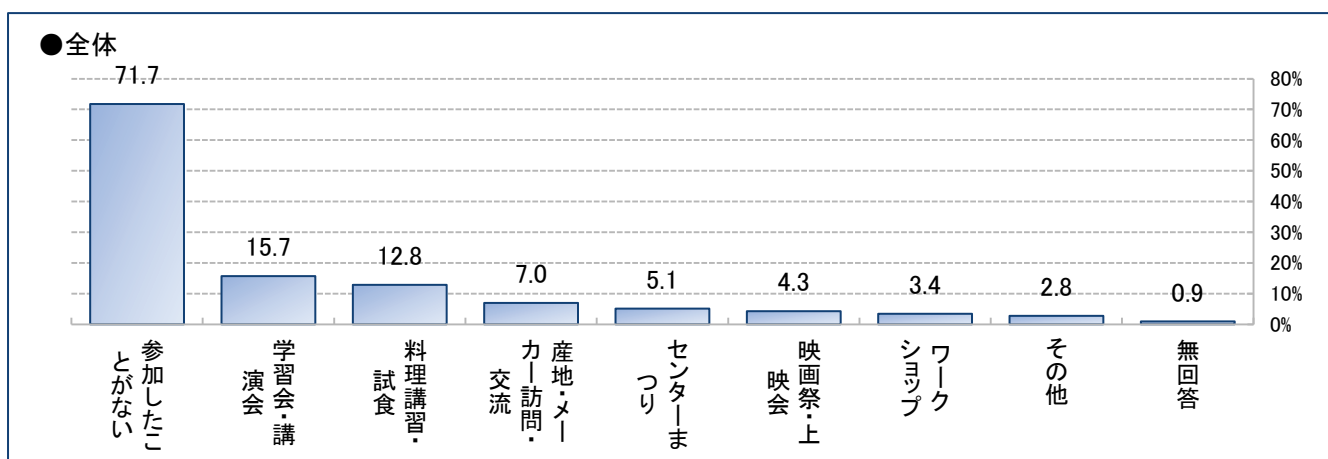
■2015 年と同じ質問です。昨年と同じく「カタログ本誌」が 8 割以上となり、「お届け情報（ご利用明細）」と続きました。2016 年 1 月から始めた「オンラインパル注文完了画面」が 30%を超え、新しい情報ツールではあるが認知度が高いことが分かります。

パルシステム事業に関する回答について

- ・利用促進への要望について、若年層では「価格」、高齢者層では「鮮度や味」と理由が異なっていることから、それぞれの年代に沿ったニーズ分析と今後を見据えた対策が必要であると考えます。
- ・新たなサービスの 3 つ全てで半数以上の方が「知らなかった」と回答しており、利用促進には「商品や産地を伝える」に多くの要望が寄せられていることから、媒体・方法・頻度など伝え方の更なる工夫が必要であると考えます。

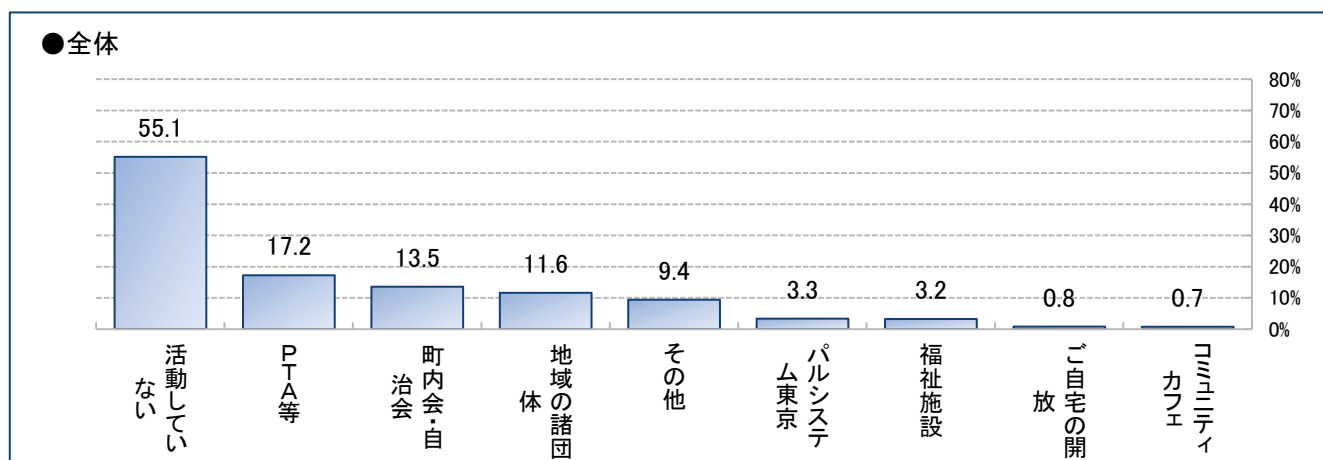
(3)活動に関する設問

【設問 13】 パルシステム東京や組合員が企画した学習会や講演会などに参加された事がありますか。あてはまるものをお答え下さい。(複数回答可)



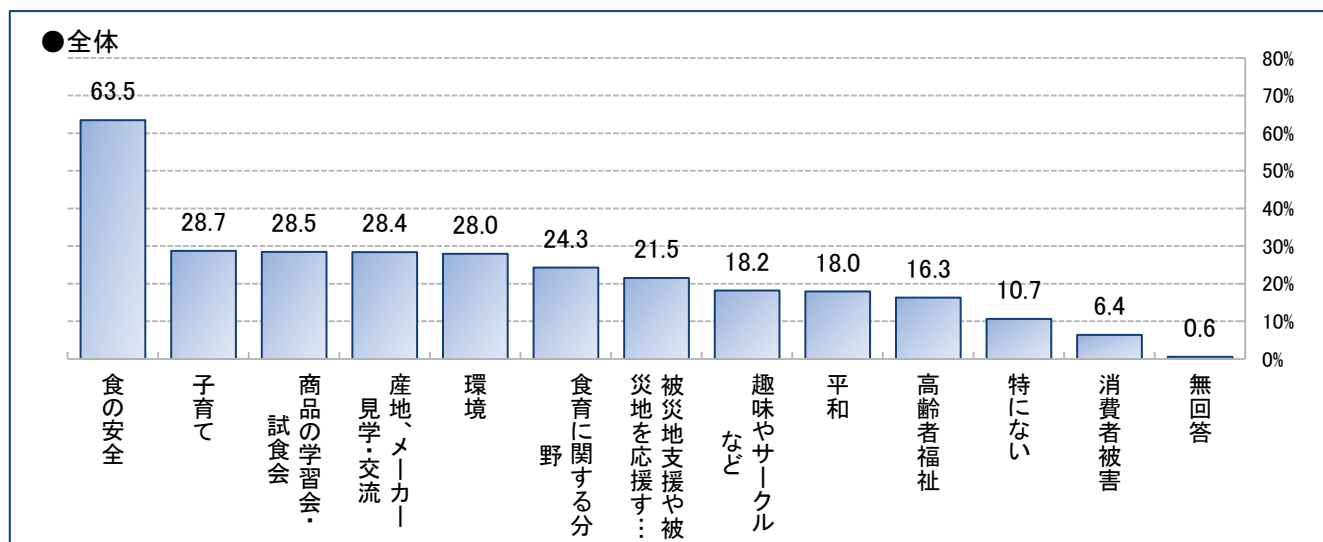
■2014年から続けている質問です。学習会や講演会に「参加したことがない」が約7割となり大多数を占めましたが、昨年より約1割減少しました。2016年はそれ以外の選択肢を具体的な企画に変更し、次に「学習会・講演会」の自己研鑽を図れる企画への参加、「料理教室・試食」の食に関連する企画への参加と続けました。「センターまつり」や「映画祭・上映会」などのイベントは開催が年1回の企画となることから、参加経験は少なくなっています。

【設問 14】 ご自身が地域で活動している場はどんなところですか。あてはまるものをお答え下さい。(複数回答可)



■「活動していない」が半数以上を占め、次に「P T A 等」の子供を対象とした活動、「町内会・自治会」などの地域を守る活動と続いています。福祉の視点を持った「福祉施設」や「コミュニティカフェ」などの高齢者や障がい者に対する活動経験は少なくなっています。またこのアンケート参加組合員の属性から分かるように委員会・総代の経験がない方の回答が9割以上を占めているため、「パルシステム東京」での活動が3.3%と低くなるのが他のデータからも分かります。

【設問 15】 パルシステム東京では、くらしや地域を豊かにしていくさまざまな活動を行なっていますが、興味を引かれる分野は何ですか。あてはまるものをお答え下さい。(複数回答可)



●年代別

年代	食の安全	子育て	商品の学習会・試食会	産地、メーカー見学・交流	環境	食育に関する分野	被災地支援や被災地を応援するための活動	趣味やサークルなど	平和	高齢者福祉	特にない	消費者被害	無回答
29 歳以下	52.1	68.9	37.0	30.3	15.1	35.3	7.6	22.7	6.7	2.5	8.4	0.8	0.8
30 代	60.5	65.6	32.9	33.9	21.1	35.4	12.3	18.4	11.3	4.8	8.0	3.4	0.3
40 代	64.0	33.1	32.9	33.8	28.1	28.1	21.3	18.2	16.6	11.2	10.6	6.2	0.1
50 代	63.9	8.3	26.3	27.6	29.6	16.8	25.5	18.3	18.3	20.1	13.0	7.9	0.4
60 代	66.8	8.6	24.0	20.1	34.7	18.6	31.2	17.9	25.4	25.8	10.2	7.2	0.5
70 歳以上	65.3	5.0	15.5	15.3	30.6	13.0	21.7	16.7	26.3	37.2	12.8	10.5	2.5

■「食の安全」「商品の学習会・試食会」「産地、メーカー見学・交流」が上位となり、食に関する興味・関心が全ての年代で高いことが読み取れます。

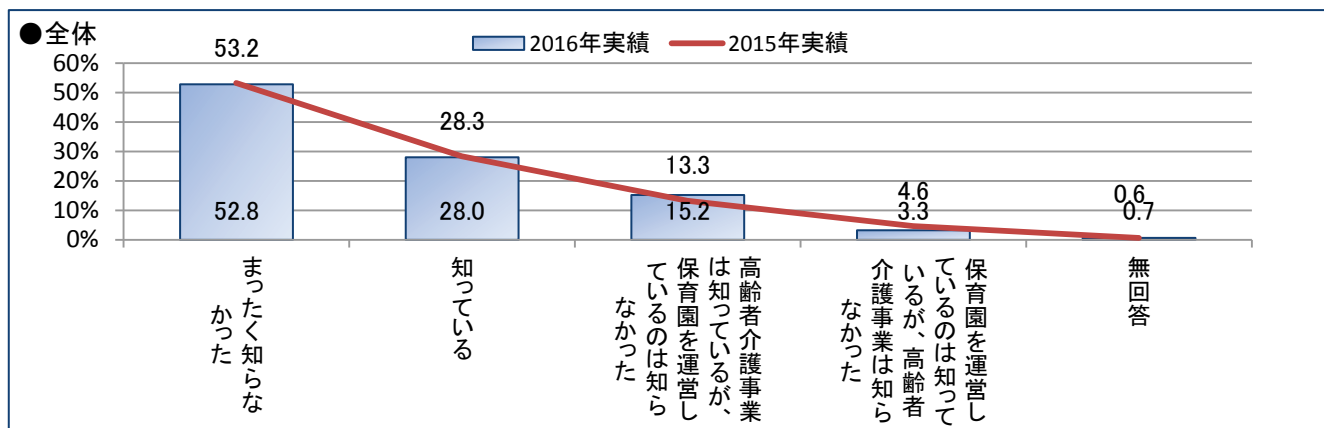
年代別に見てみると、子育て世代である 29 歳以下・30 代では「子育て」「食育に関する分野」について平均より高く、「食の安全」「環境」「被災地支援など」「平和」などの政策や取り組みに興味が高い傾向にあります。60 代・70 歳以上では「高齢者福祉」「平和」について平均より高いことが読み取れます。

活動に関する回答について

- ・「学習会や講演会」「地域での活動」に参加していない方が多い理由として、仕事や子育て・介護などで時間が取れないことが多くの方の理由に挙げられると考えています。活動に参加する方を増やすためには、活動の入口を広げ、自宅でも始めることができ、僅かな時間だけで、気軽に参加できるような SNS などを活用した仕組みづくりが必要であると考えます。

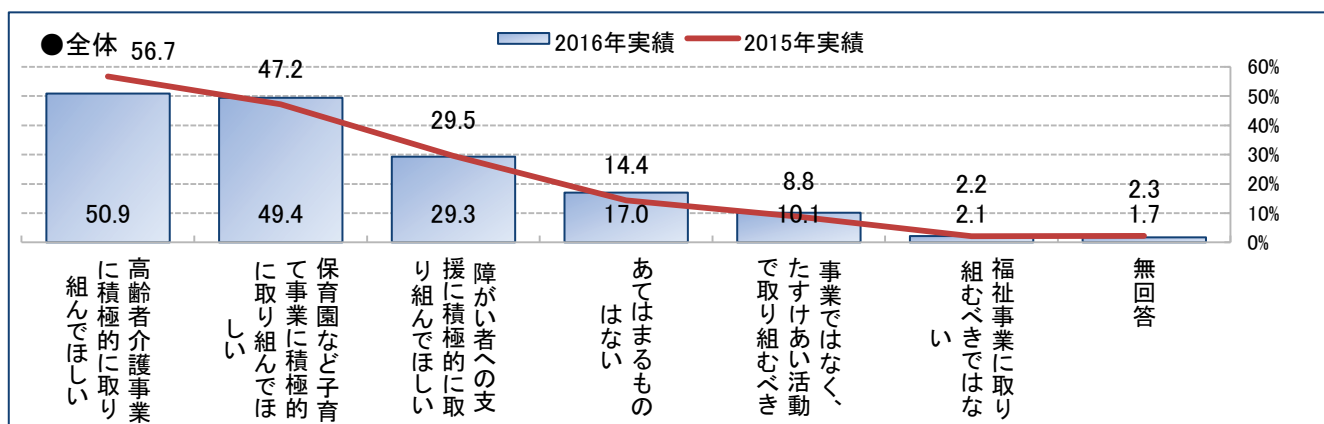
(4) 福祉事業に関する設問

【設問 16】 パルシステム東京で高齢者介護事業（介護保険事業）と子育て事業（保育園）に取り組んでいることを知っていますか。



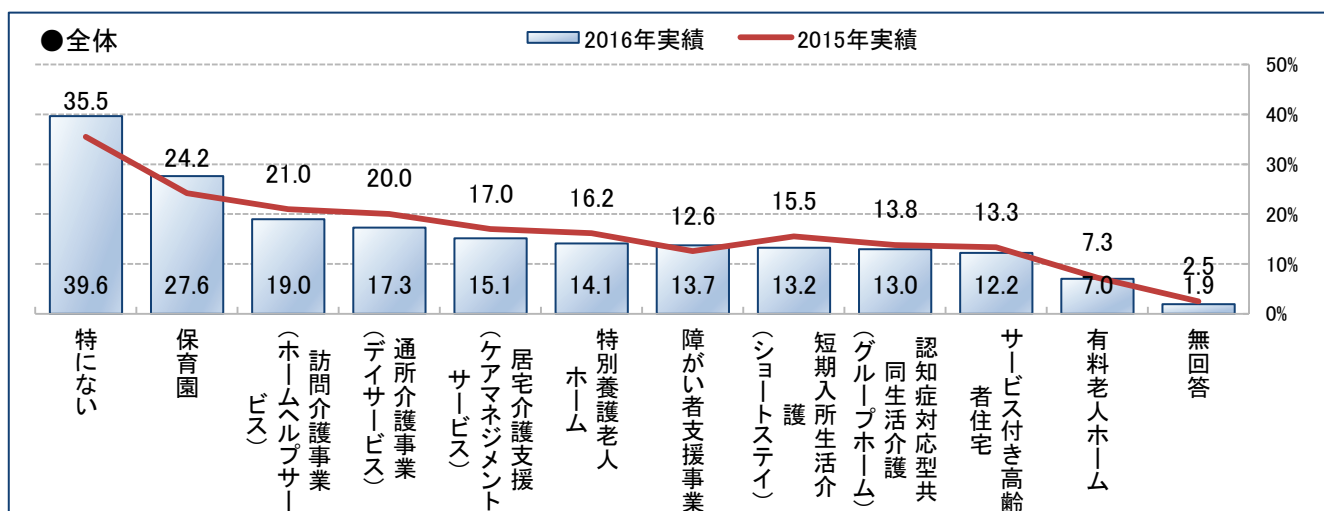
■2014 年から続けている質問です。ほぼ全ての選択肢で前年と同じ数字となっています。「まったく知らなかった」が5割を超えている結果に変わりはありません。

【設問 17】 パルシステム東京が取り組んでいる福祉事業に期待したいものは何ですか。あてはまるものをお答え下さい。（複数回答可）



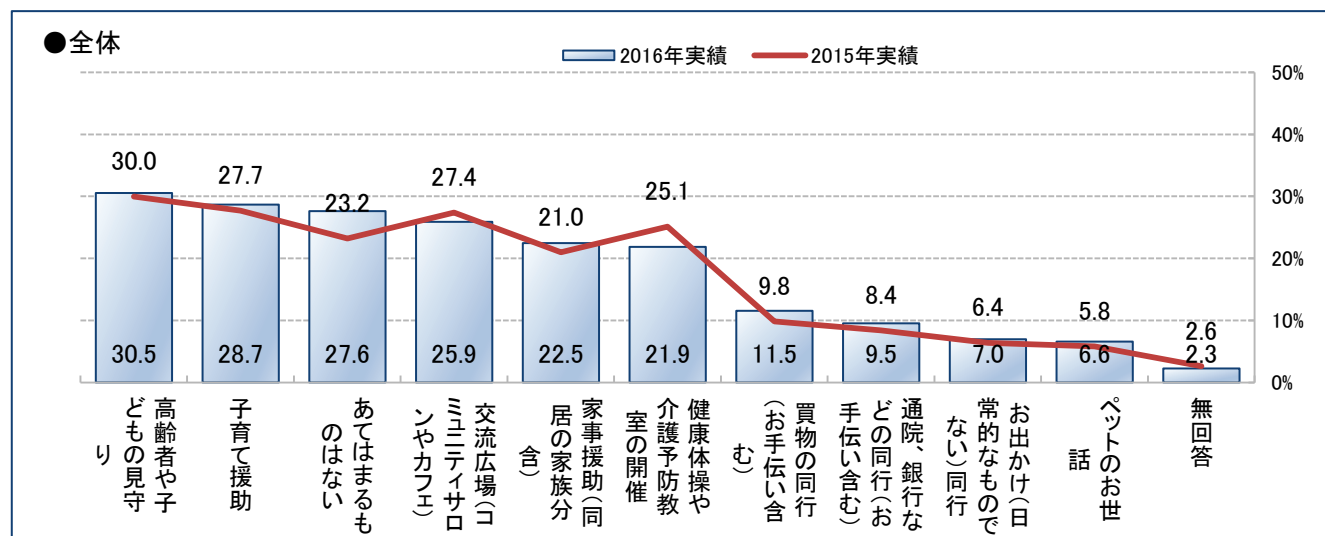
■2014 年から続けている質問です。全体の傾向としては昨年と変化がないのですが、「高齢者介護事業」と「子育て事業」に約 10%の差が開いていたものが、2016 年度はほとんど差が無い状態となりました。

【設問 18】 現在お住まいのエリアで、パルシステム東京の福祉事業で取り組んでもらいたいサービスはありますか。あてはまるものをお答え下さい。（複数回答可）



■2013 年から続けている質問です。「特にない」が昨年を約 5 % 上回り 4 割の方から回答を得ています。次に「保育園」が約 3 % 増加していますが、その他のサービスについては、昨年と変化のない傾向となっています。

【設問 19】 今後、パルシステム東京の福祉事業で取り組んでもらいたい介護保険外のサービスはありますか。
あてはまるものをお答え下さい。(複数回答可)



●年代別

年代	高齢者や子どもの見守り	子育て援助	あてはまるものはない	交流広場(コミュニティサロンやカフェ)	家事援助(同居の家族分含)	健康体操や介護予防教室の開催	買物の同行(お手伝い含む)	通院、銀行などの同行(お手伝い含む)	お出かけ(日常的なものではない)同行	ペットのお世話	無回答
29歳以下	30.3	58.0	26.9	30.3	13.4	10.1	8.4	2.5	4.2	4.2	0.8
30代	32.7	58.1	20.1	27.8	22.5	11.4	9.7	5.3	4.3	5.8	0.8
40代	34.6	31.4	29.4	22.4	23.4	19.4	12.3	10.1	6.6	7.0	1.3
50代	31.5	13.9	31.0	26.3	24.2	27.1	15.0	13.1	10.0	8.8	1.6
60代	27.1	15.0	29.2	27.7	20.9	32.2	9.8	10.4	7.5	5.0	3.1
70歳以上	17.4	5.0	28.5	26.9	20.5	26.5	8.7	9.1	6.4	4.3	7.8

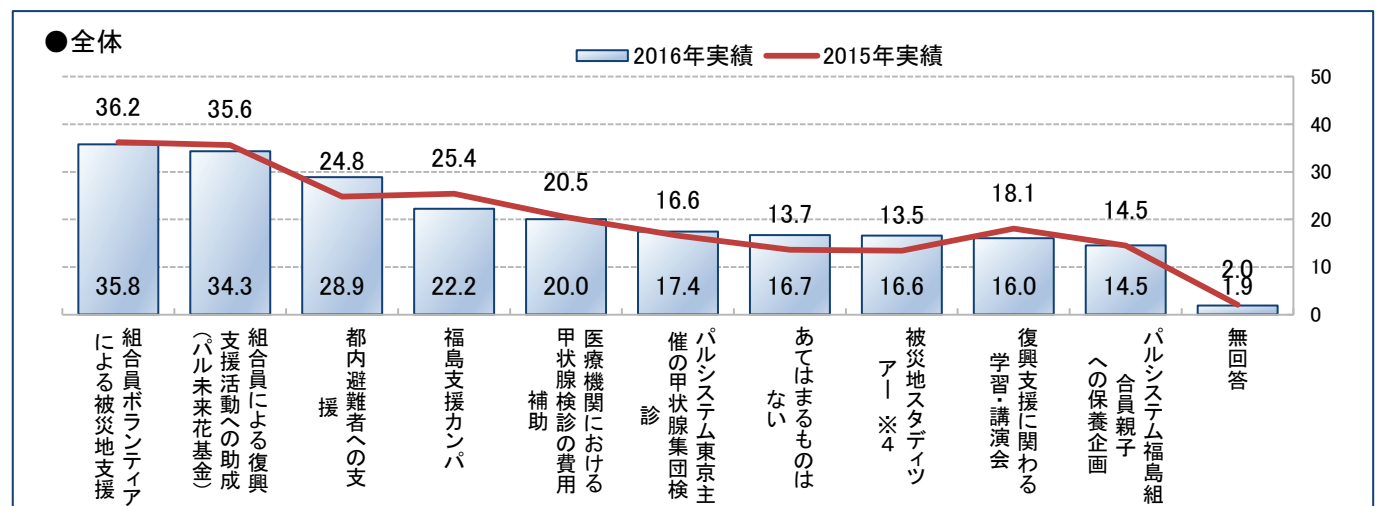
■2013 年から続けている質問です。「高齢者や子どもの見守り」「子育て支援」は昨年と変わらず上位にありましたが、次に「あてはまるものがない」と続きました。「高齢者や子どもの見守り」については 70 歳以上以外の年代で高い水準となりました。「子育て支援」については、29 歳以下及び 30 代で平均より高く、50 代・60 代・70 歳代で平均より低い水準となりました。一方「健康体操や介護予防教室の開催」については、60 代で平均より高く、29 歳以下及び 30 代で平均を大きく下回る結果となりました。

福祉事業に関する回答について

- ・ 高齢者介護施設「陽だまり」や保育園「ぱる★キッズ」はパルシステム東京のみの取り組みであり、カタログでは広報していないため認知度が低いと考えます。広報媒体だけではなく、普段組合員と接している配達担当者・営業担当者からの情報提供も必要であると考えます。
- ・ 地域で取り組んでもらいたいサービスが「保育園」、期待したいものとして「子育て事業」、取り組んでもらいたい介護保険外のサービスが「子育て支援」と、子育て・子どもに関する支援の回答が上位にあり多くの組合員から望まれています。一方超高齢化がすすみ、高齢者への支援が望まれているのも事実です。それぞれの支援に対し、福祉の視点を持ってパルシステムらしい支援が必要であると考えます。

(5) 政策・取り組みに関する設問

【設問 20】 パルシステム東京の東日本大震災被災者支援活動のうち、今後も取り組むべき、または取り組んでもらいたい活動はありますか。あてはまるものをお答え下さい。（複数回答可）

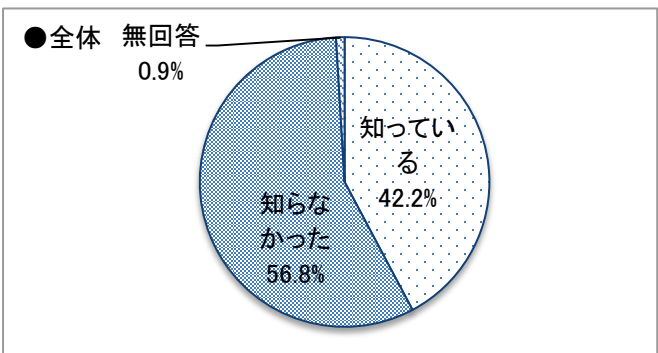


（※ 4）被災地スタディーツアー・・・東日本大震災の被災地を訪れ、自らの目で復興の現状と課題を学ぶツアー。私たちにできる支援とは何かを考え、行動するきっかけの場として実施しています。

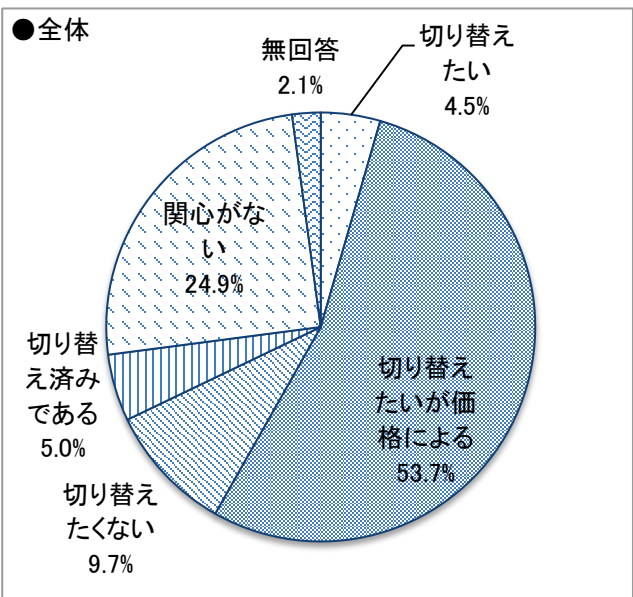
■2015 年と同じ質問です。昨年と大きな変化はありませんが、「都内被災者への支援」への活動が5 %近く、「被災地スタディーツアー」「あてはまるものがない」が3 %近く増加しています。

【設問 21】 パルシステムの電力事業について、お答え下さい。

- ①パルシステムが再生可能エネルギー（※ 5）を使用した電力事業を始めたことを知っていますか。
- ②再生可能エネルギーを使用した新電力に切り替えをしたいと思いますか。



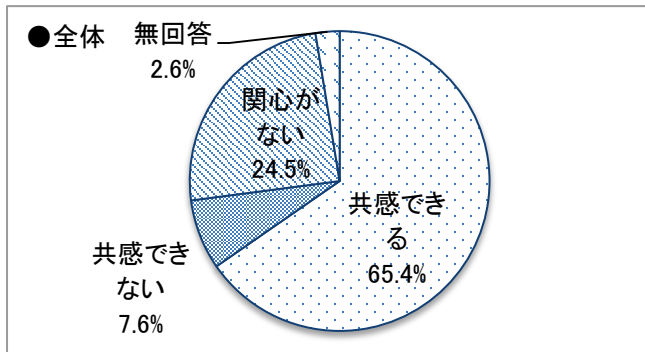
（※ 5）再生可能エネルギー・・・有限で枯渇の危険性を有する石油・石炭などの化石燃料や原子力と対比して、自然環境の中で繰返し起こる現象から取り出すエネルギーの総称。



■2016 年 10 月から組合員へ供給を始めた電力事業に関する設問です。約 6 割の方が「知らなかった」と回答し、認知度の低さが読み取れます。更に新電力への切り替えの設問には、約 10%の方が「切り替え済みである」「切り替えたい」と回答し、一方では約 10%の方が「切り替えたくない」と回答しています。

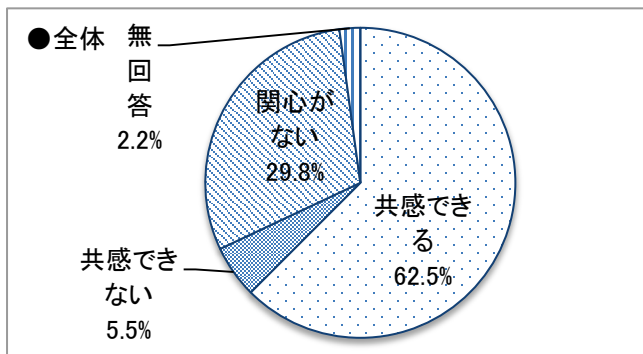
【設問 22】 パルシステム東京の 2016 年度方針の一部の取り組みについて、それぞれの共感度をお答え下さい。

①「T P Pに反対し、日本の農畜産業を守り、利益より“いのち”を大切にしたい社会を目指します」と掲げました。この方針を受け、上半期ではT P Pが消費者のくらしにもたらす様々な影響について学ぶため、総代、活動組合員を対象にリーフレット「そうだったのか！ T P P」（T P P分析チーム）を配付しました。



■「共感できる」が6割を超え、パルシステムの意思や取り組みに賛同している方が多いことが分かります。反面「共感できない」が約8%あり、T P Pに対し広い分野で様々な立場の方に影響があり、それぞれの意見を表明していることも分かります。

②「パルシステム東京のエネルギー政策に基づき、再生可能エネルギーを選択する市民の輪を広げ、脱原発運動を推進します」と掲げました。この方針を受け、上半期ではパルシステム電力の供給に向け、予約チラシの配付を行なうとともに、発電施設の見学や学習会を開催し、多くの組合員が参加しました。なお、10月からの契約組合員世帯数は578件となりました。



■「共感できる」が6割を超え、パルシステム東京の取り組みに賛同している方が多くいます。一方「共感できない」方が5%います。

政策・取り組みに関する回答について

- ・「組合員ボランティアによる被災地支援」「都内避難者への支援」といった直接的な支援への要望があると考えます。その他の支援についても一定の回答があり、様々な方法で支援する意欲が感じられます。今後も「3.11を忘れない」を基本視点に、継続支援が必要であると考えます。
- ・「パルシステム電力」の認知度が約40%と低いこと、また2016年度方針の2つの取り組みについて「関心がない」方が約25%から30%いることに着目し、今後の取り組みやお知らせ方法の検討を行なう必要があると考えます。

5. アンケートまとめ

2011年より始めた「あなたの声をパルシステム東京へ」も6年目となりました。毎年様々な政策や取り組みについてアンケートを実施し多くの声が寄せられ、今年も約4,800名の組合員の声を集めることができました。集められたこの声は今後のパルシステム東京の方針を決める際の参考となります。「生活協同組合」は組合員が作る組織です。今後もパルシステム東京へ様々な声を届けていただきたいと思います。

以上