

組合員意見集約「あなたの声をパルシステム東京へ！2015」まとめ

2016年1月 機関運営室

1. 目的

- (1) 理念の実現や2020年ビジョンの達成、2016年以降の仕組みや事業活動の検討に向けて、正しく現状の課題や背景を認識する糸口とする。
- (2) 第1回総代会議での提案で論点となった項目について、組合員の意識傾向を分析し、第2回総代会議へ向けた情報提供を行なう。
- (3) 対象を指定便利用の組合員へも広げ、意識調査や通常配送組合員との違い等を分析し、今後の事業方針への判断材料とする。

2. 実施概要

- (1) 実施時期 2015年11月16日(月)～12月18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る。

3. 参加組合員属性

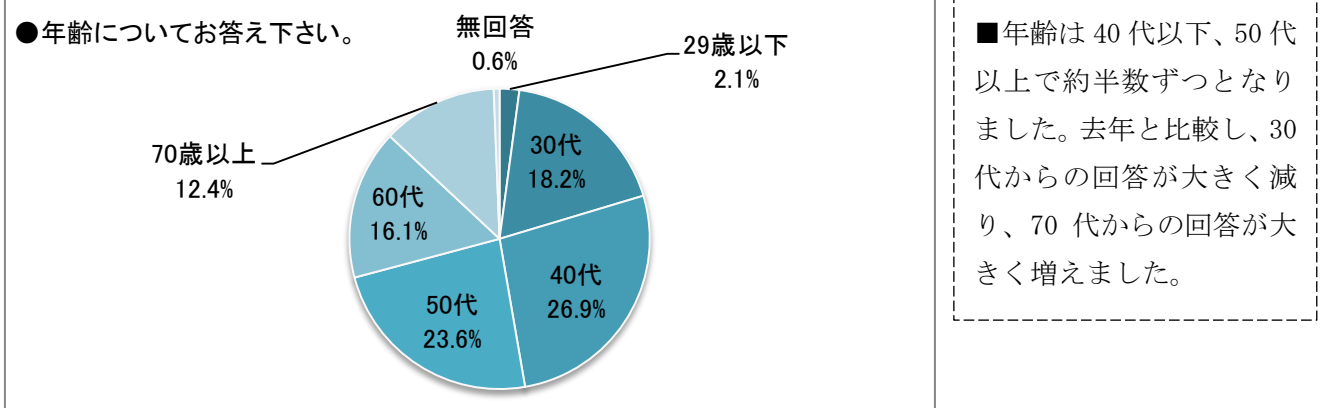
①参加総数・男女比

■回答数 6,085件

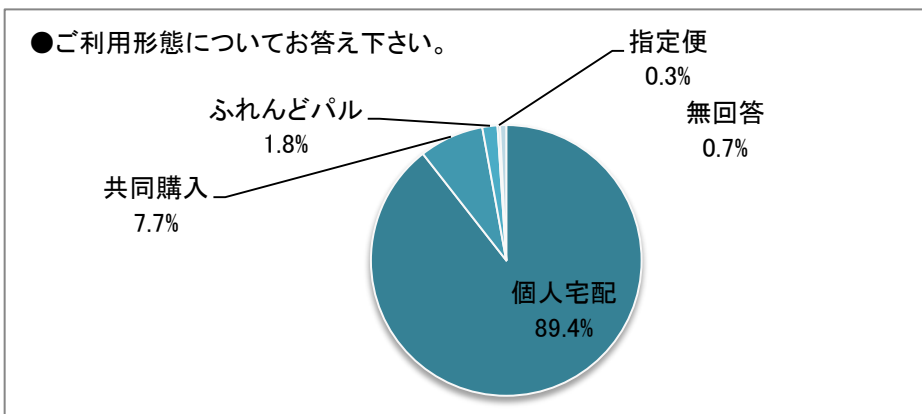
■女性 約93%、男性 約7%

※インターネットでの回答は約84%、紙媒体での回答は約16%となりました。

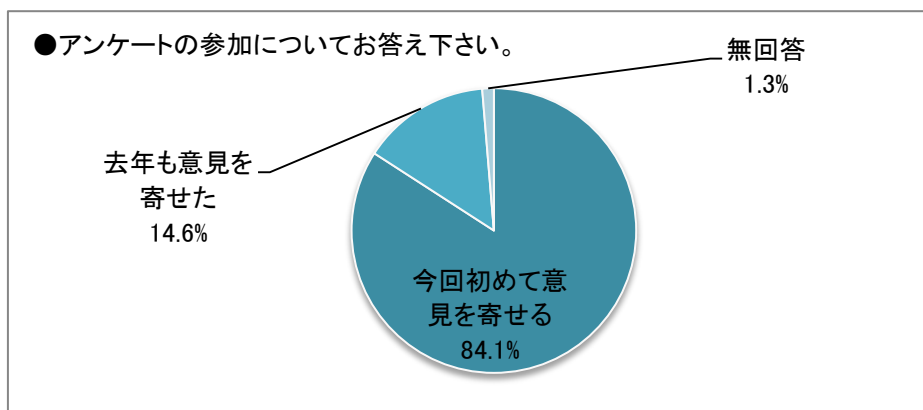
②年代について



③利用形態について

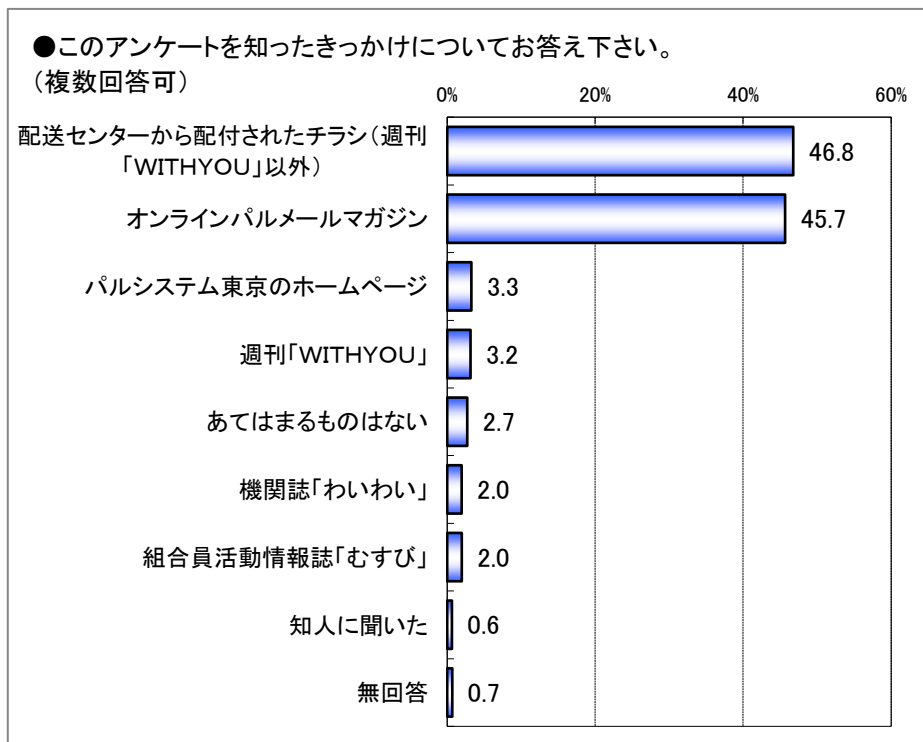


④アンケートの参加・きっかけについて

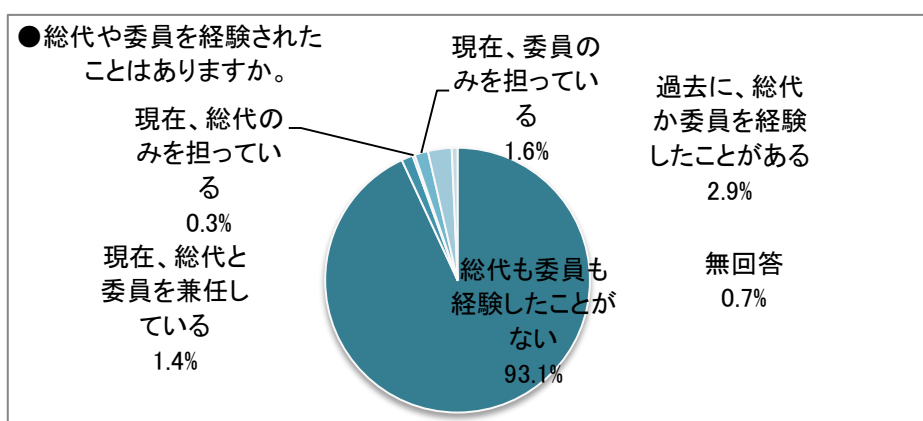


■参加については、今回初めて意見を寄せる方が去年と同様に8割を占め、去年に引き続き回答した方が約15%（約900人）となりました。

アンケートを知ったきっかけについては、去年と比較すると「配送センターから配付されたチラシ」が大幅に増加し、去年1位の「オンラインパルメールマガジン」を超えました。



⑤総代や委員（※）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」方が約9割あり、去年と同様の傾向となりました。

（※）補足説明

総代：パルシステム東京 45 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

- ・2015 年の回答人数は去年と比較して約 170%と大幅に増加しました。あわせて去年に引き続き参加された方が去年と比べて約 200%に増加しました。特にオンラインパル利用の方へアンケート案内のみに絞ったメールで参加呼び掛けが出来たこと、カタログ同封の案内チラシが分かりやすかったこと等が理由と考えます。
- ・今年初めて参加された方が 8 割を占め、委員や総代の経験のない方が 9 割を超えていることは、2014 年同様に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情報収集が思うように進まなかったことから、案内方法の更なる工夫が必要であると考えます。

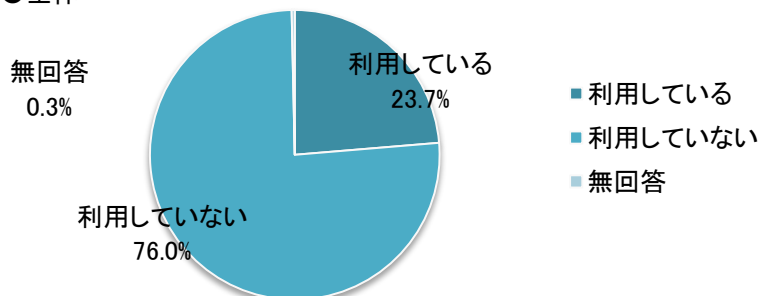
4. 回答結果：全体と年代別の特徴について ※数字は全てパーセンテージ (%) で表記しています。

(1) パルシステム事業に関する回答

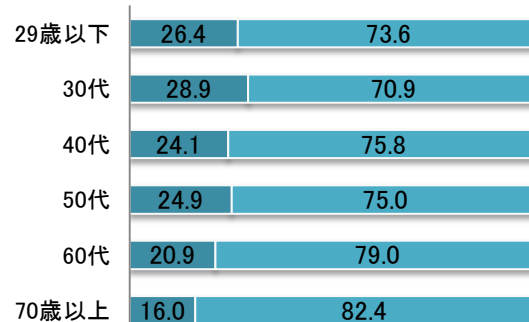
【設問 1】宅配利用についてお答え下さい。

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。

●全体



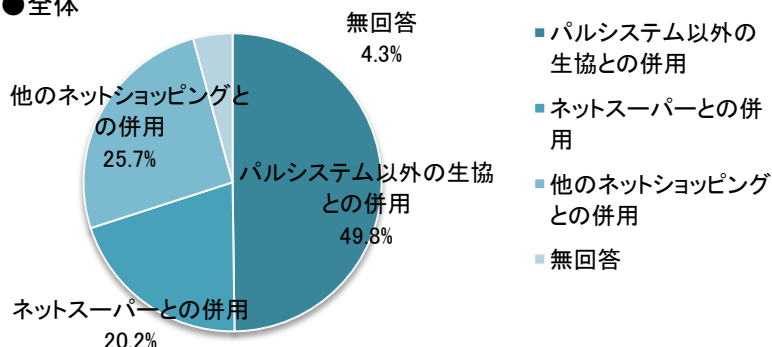
●年代別



②利用している方にお聞きします。

どのようなところをご利用されていますか。(複数回答可)

●全体



●年代別



③他と比べてパルシステムの魅力は何ですか。また、劣っている点は何ですか。

(自由記入欄)

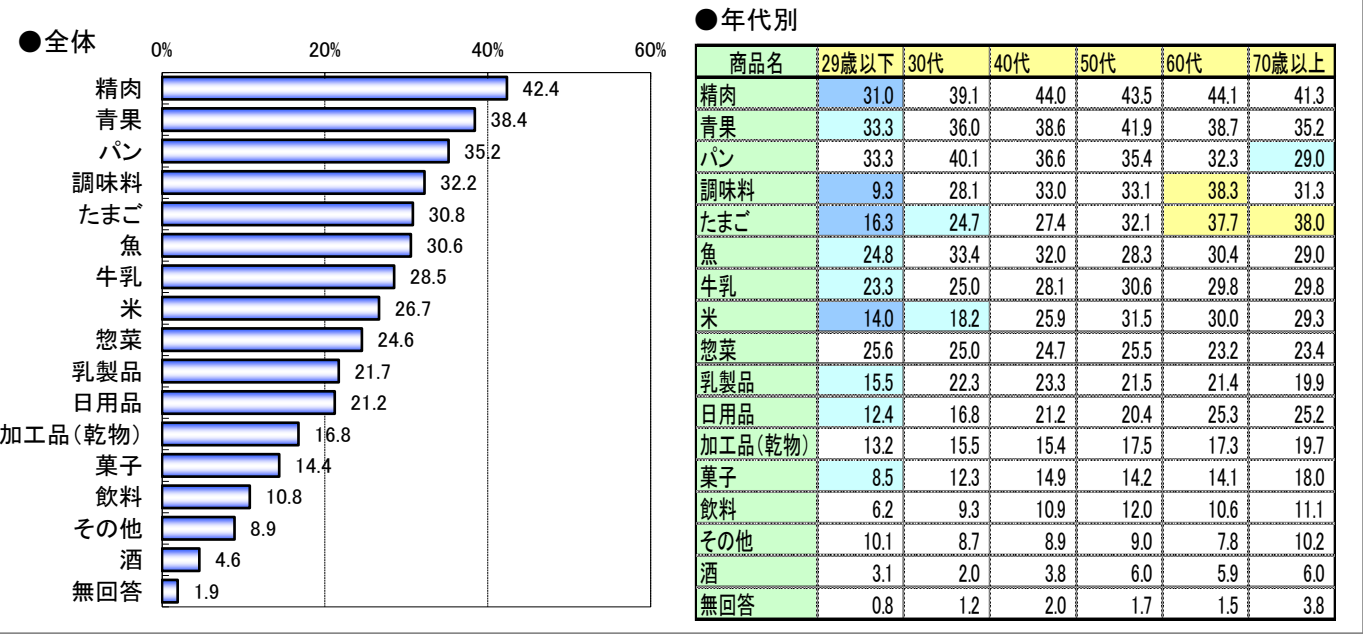
回答数:4,351 名

■パルシステム以外の宅配サービスの利用について、回答者の約 4 分の 1 が「他の食材等の宅配サービス」を利用されています。特に 30 代で全体の平均を上回り、70 歳以上で平均を大きく下回っています。

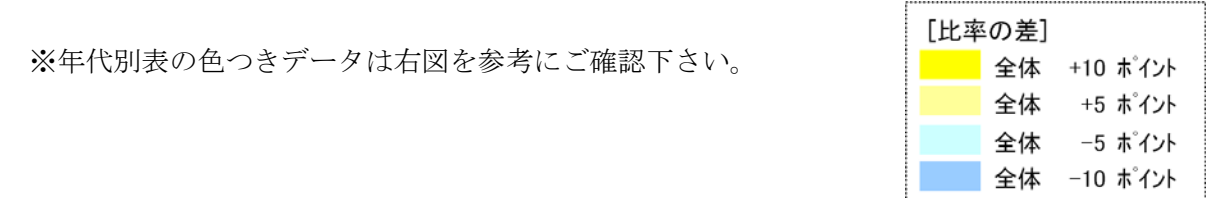
「他の食材等の宅配サービス」を利用されていると回答した 1,462 名のうち半数近くの方が「パルシステム以外の生協を併用」されています。特に 29 歳以下で併用されている傾向が高く、70 歳以上では他のネットショッピングを併用されている傾向が高くなっています。

自由記入欄の魅力や劣っている点については、4,351名から様々な意見が寄せられました。魅力については「安心・安全な商品」「オリジナル商品が購入できる」、劣っている点については「価格が少し高い」「届くまで1週間掛かる」が多く意見として寄せられました。一方、「特に劣ることはない」との意見もいくつか寄せられました。

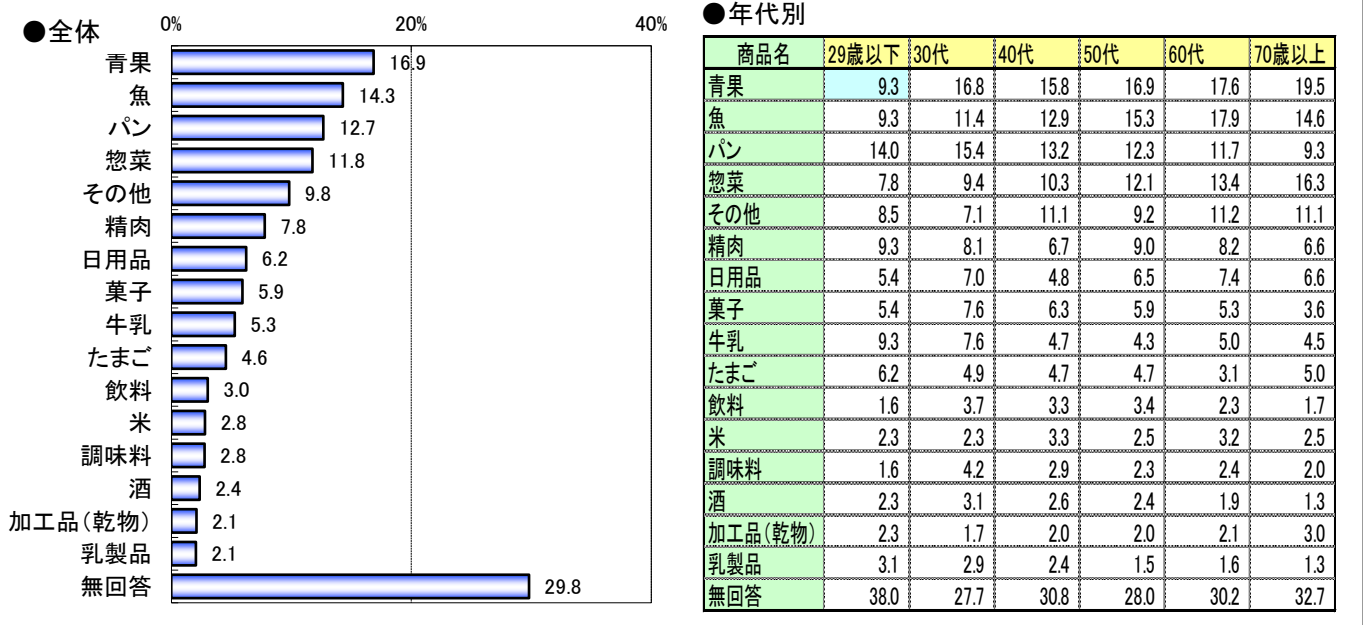
【設問2】 パルシステムに加入して、期待を上回った商品は何ですか。（複数回答可）



■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、上位から「精肉」「青果」「パン」「調味料」「たまご」の順でした。2013年から上位「精肉」「青果」は変わらず、期待を上回った商品として評価を得ています。特に60代で「たまご」「調味料」、70歳以上で「たまご」が全体の平均を大きく上回っています。



【設問3】 パルシステムに加入して、期待を下回った商品は何ですか。（複数回答可）

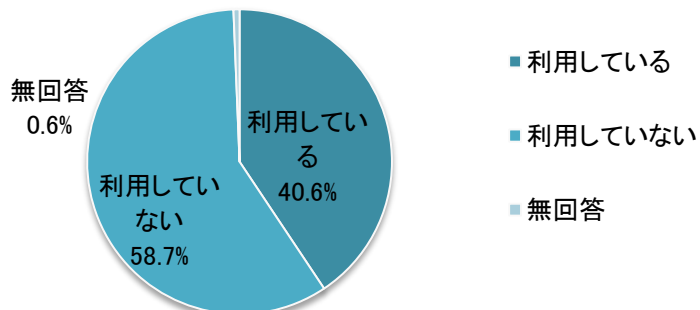


■2013 年から続けている質問です。「期待を下回った商品」について、上位から「青果」「魚」「パン」「惣菜」「その他」の順でした。2013 年から上位「青果」「魚」は変わっていません。年齢別に大きな違いはありませんが、特徴のひとつとして 29 歳以下で「青果」が全体を下回って（期待を下回っていない）います。

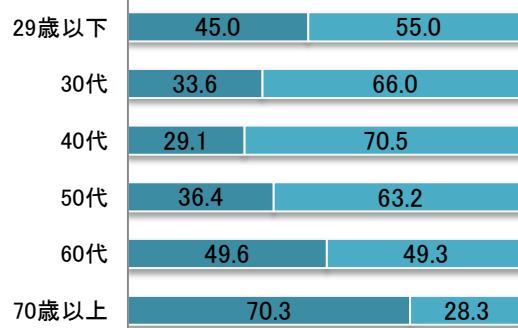
【設問 4】注文用紙について、お答え下さい。

①紙の注文用紙を利用していますか。

●全体

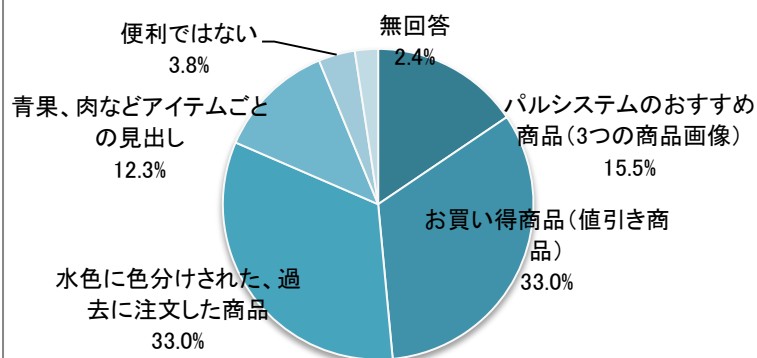


●年代別



②利用している方にお聞きます。4月より注文用紙がカラー化となりましたが、便利になったと思われるものは何ですか。（複数回答可）

●全体



●年代別

年代別	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上
便利なもの						
水色に色分けされた、過去に注文した商品	37.9	59.2	61.8	62.4	60.2	53.8
お買い得商品（値引き商品）	53.4	59.2	56.0	56.9	60.4	62.5
パルスシステムのおすすめ商品（3つの商品画像）	27.6	23.6	21.9	20.5	27.8	42.9
青果、肉などアイテムごとの見出し	20.7	17.2	15.9	19.0	22.1	33.8
便利ではない	6.9	5.3	7.2	7.8	7.0	6.1
無回答	3.4	2.9	4.1	3.2	4.0	6.1

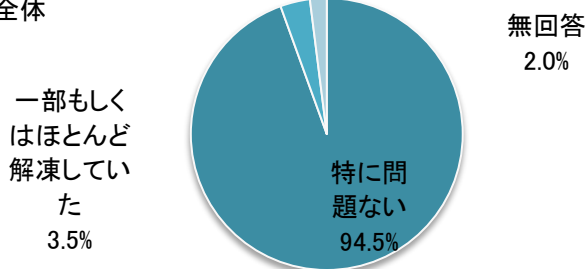
■紙の注文用紙を「利用していない」方が約 6 割となり、「利用している」方を上回りました。特に 30 代・40 代で利用していない方が全体平均を上回り、70 歳以上で下回りました。

紙の注文用紙を「利用している」と回答した 2,512 名のうち約 6 割の方が、「お買い得商品」と「過去に注文した商品」の表記が便利と回答しています。特に 70 歳以上で「パルスシステムのおすすめ商品」「アイテムごとの見出し」が全体平均を上回っています。

【設問 5】今年度、冷凍品を安心してご利用いただけるよう、解凍防止をする施策に取り組みました。

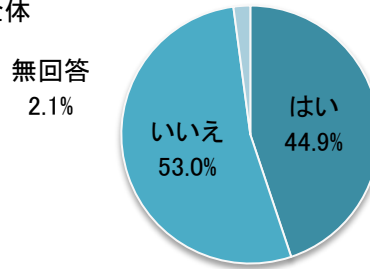
①特に夏場において、お届けした冷凍品の状態はいかがでしたか。

●全体



②冷凍品を利用する頻度は以前より増えましたか。

●全体

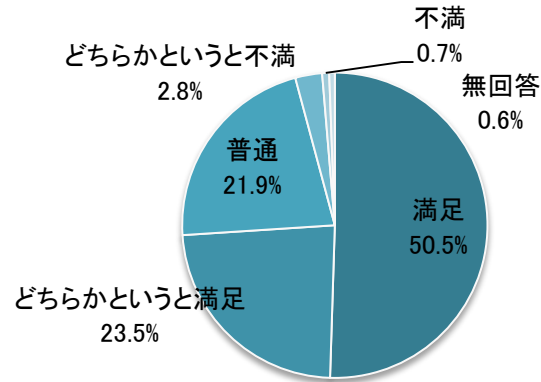


■お届けした冷凍品の状態について、9割以上の方が「特に問題ない」と回答しました。また冷凍品を利用する頻度について4割以上の方が「以前より増えた」と回答しています。年代別の回答で大きな特徴はありませんでした。

【設問6】2015年より組合員への接遇向上を目的に「配送担当4つのころえ」という行動方針を掲げました。

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ください。

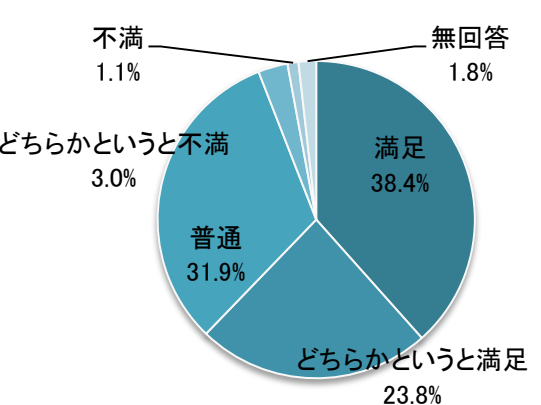
●全体①配送担当



●年代別①配送担当

満足度	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上
満足	47.3	46.3	46.9	49.0	54.5	63.0
どちらかという満足	23.3	23.1	24.5	24.8	22.3	20.9
普通	21.7	25.0	24.0	22.4	20.4	13.5
どちらかという不満	5.4	4.1	3.7	2.5	1.7	0.7
不満	2.3	1.1	0.7	0.8	0.1	0.9
無回答	0.0	0.5	0.2	0.6	0.9	0.9

●全体②パルシステム問合せセンター



●年代別②パルシステム問合せセンター

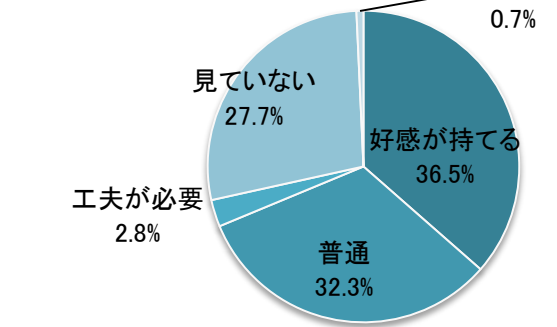
満足度	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上
満足	39.5	32.6	36.3	38.3	40.9	48.7
どちらかという満足	20.2	22.5	25.2	26.5	23.4	18.7
普通	35.7	37.8	34.2	30.2	28.5	25.0
どちらかという不満	3.9	4.4	3.1	2.4	2.4	2.6
不満	0.0	1.8	0.6	1.1	1.8	0.4
無回答	0.8	0.8	0.6	1.5	2.9	4.5

■対応の満足度について、「満足」「どちらかという満足」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います。特に70歳以上の方が全体平均を大きく上回っています。

【設問7】パルシステムのテレビCMについて、お答え下さい。

①どのような感想をお持ちですか。

●全体



●年代別

感想	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上
好感が持てる	44.2	44.6	39.2	40.4	29.3	19.7
普通	27.9	27.6	31.9	33.5	38.0	30.2
見ていない	27.1	25.9	25.9	22.0	28.7	44.1
工夫が必要	0.8	1.7	2.7	3.7	2.8	3.3
無回答	0.0	0.2	0.2	0.3	1.2	2.6

②今年秋のCMでは、「こだわり酵母食パン」にスポットを当てましたが、次に取り上げて欲しい商品があればお聞かせ下さい。

(自由記入欄)

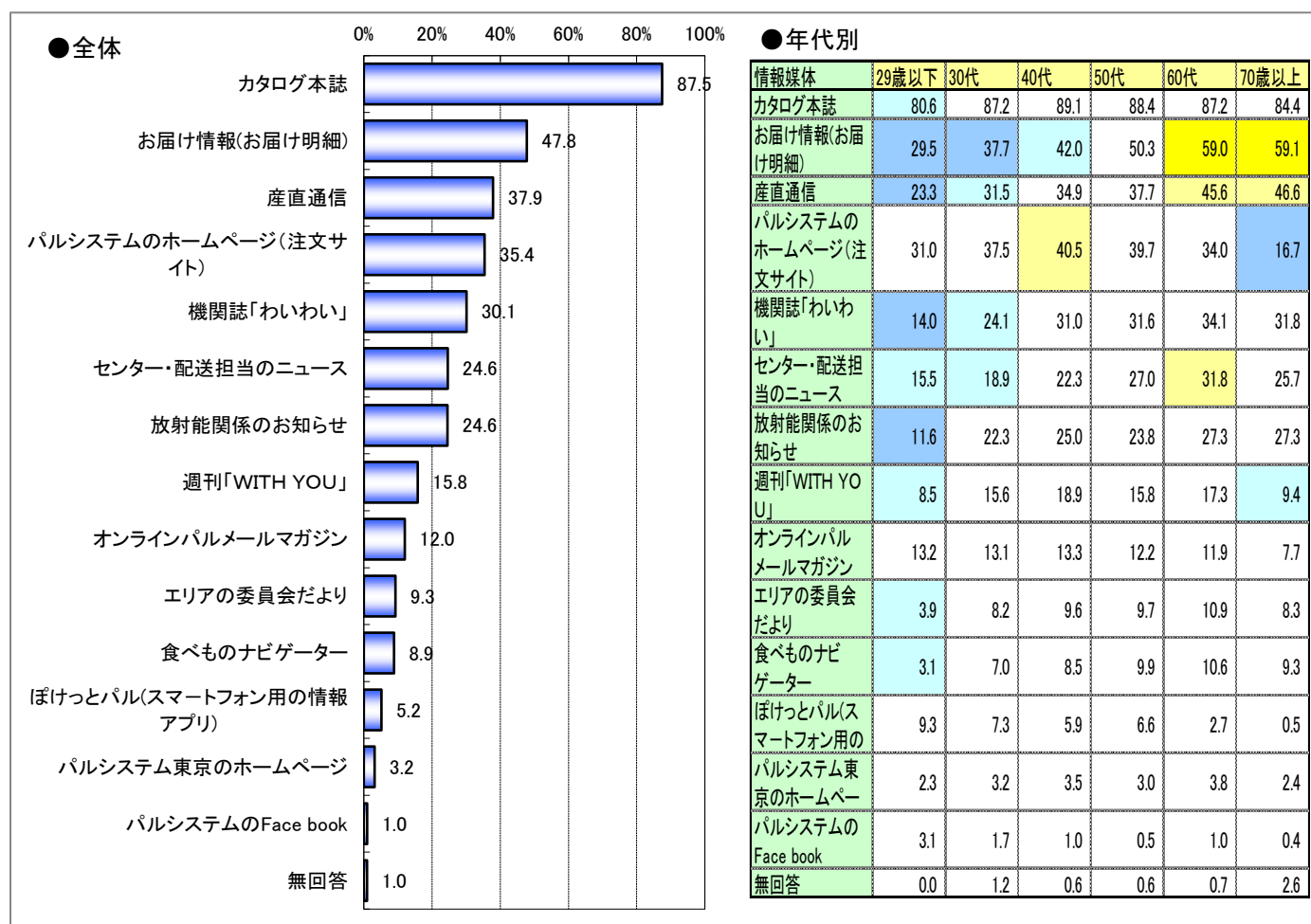
回答数:2,338 名

■パルシステムのテレビCMについて、3割強の方から「好感が持てる」と支持をいただいています。特に29歳以下・30代では全体平均を上回っています。

一方で、回答者の約3割が「見ていない」と回答し、特に70歳以上では全体平均を大きく上回っています。

自由記入欄のCMに取り上げて欲しい商品については、2,338名から「牛乳」「お米」「ハム・ソーセージ」「ヨーグルト」などそれぞれの商品名が挙げられました。特にPB（プライベートブランド）商品を中心に寄せられました。一方で、テレビCMの放送について「必要ない」という意見も寄せられました。

【設問8】 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。(複数回答可)



■よく閲覧する媒体について、上位から「カタログ本誌」「お届け情報」「産直通信」の順でした。特に「お届け情報」は60代・70歳以上では全体を大きく上回り、29歳以下・30代では全体平均を大きく下回りました。また29歳以下では「カタログ本誌」「産直通信」などの紙媒体全般が全体平均を下回っています。

パルシステム事業に関する回答から見えること

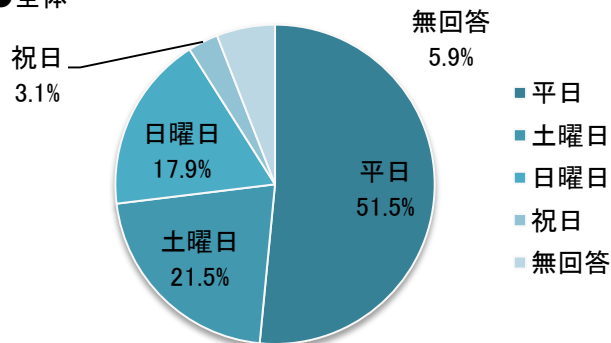
- ・パルシステム以外の食材等の宅配サービスを利用している方が約4分の1いることから、他の宅配サービスを利用する理由の調査が必要であり、その結果で指定便利用の促しも必要であると考えます。
- ・「期待を上回った商品」の設問で、特に29歳以下で「精肉」「調味料」「たまご」「米」の回答割合が低かったことから、パルシステムの主力商品の価値を伝える努力がさらに必要であることが読み取れます。「期待を下回った商品」の設問の中で約3割の無回答には「特に期待を下回ったものはない」という意見も複数寄せられています。「青果」については「期待を上回った商品」「期待を下回った商品」の上位にあり、天候に左右される商品であるため、それぞれ大きく意見が分かれることがあらためて読み取れました。
- ・よく見る情報媒体の設問に関して、30代以下で紙媒体の閲覧が低いこと、注文用紙の利用で60代以上が高いこと、今後さらに増える高齢者層を想定し、それぞれの年代で利用しやすい新しいシステムを開発していく必要があると考えます。

(2)組合員活動に関する回答

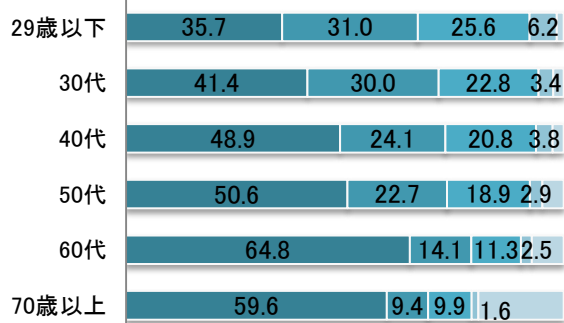
【設問9】パルシステム東京が取り組む企画について

①参加しやすい曜日はいつでしょうか。

●全体

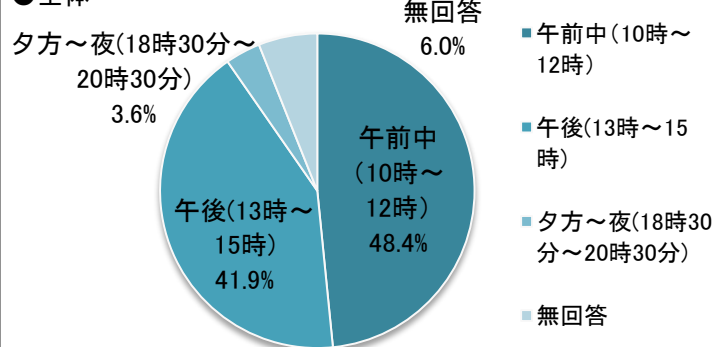


●年代別



②参加しやすい時間帯はいつでしょうか。

●全体

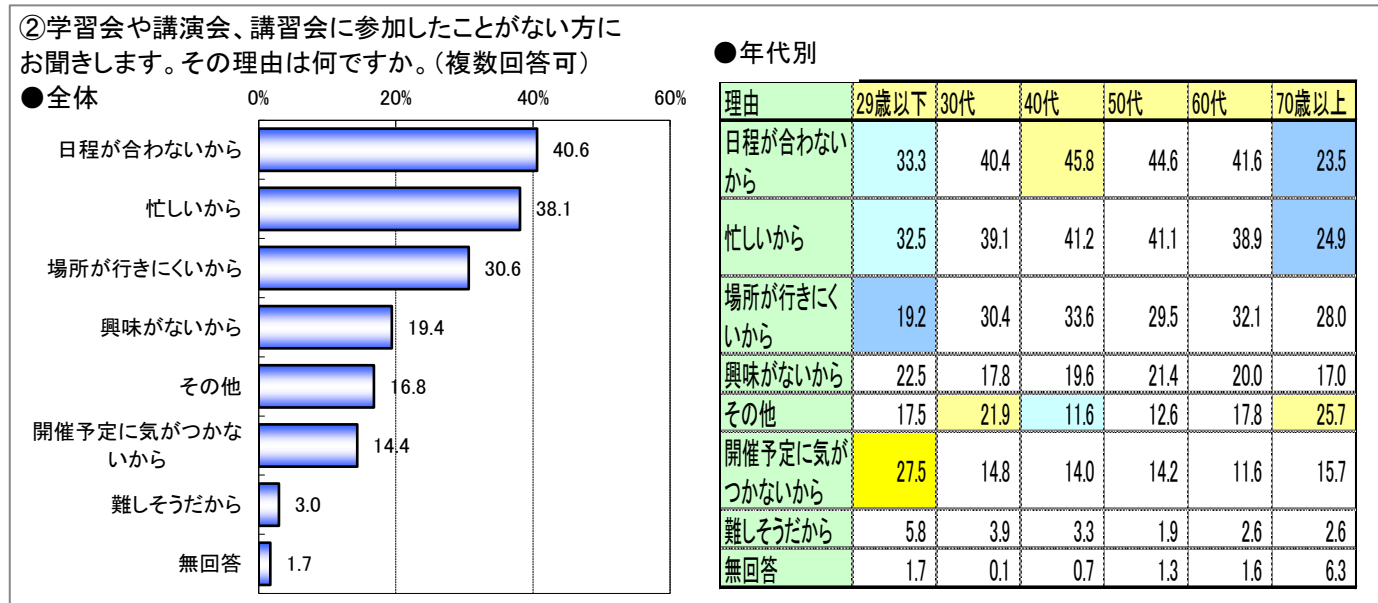
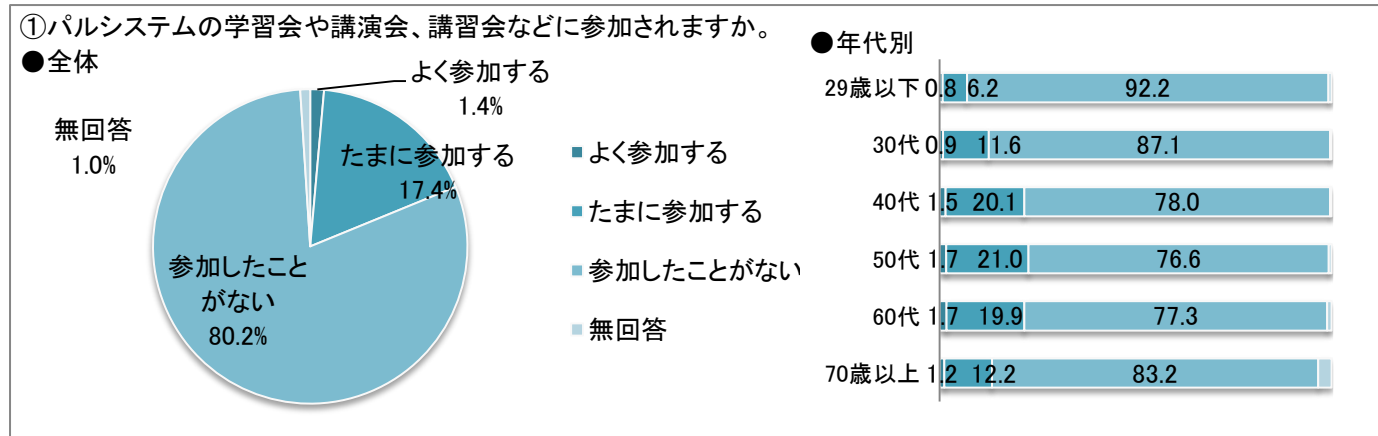


●年代別



■パルシステム東京では理念やビジョンの実現や発展のために、様々な企画を行なっています。企画に参加しやすい日程について「平日」と回答した方が半数以上となり、「土曜日」「日曜日」と続きました。特に60代・70歳以上では「平日」を希望する傾向が、29歳以下・30代では「土曜日」を希望する傾向が見られました。時間については約半数の方が「午前中」を希望されています。特に30代・40代では「午前中」を希望する傾向があり、50代・60代では「午後」を希望する傾向が見られました。

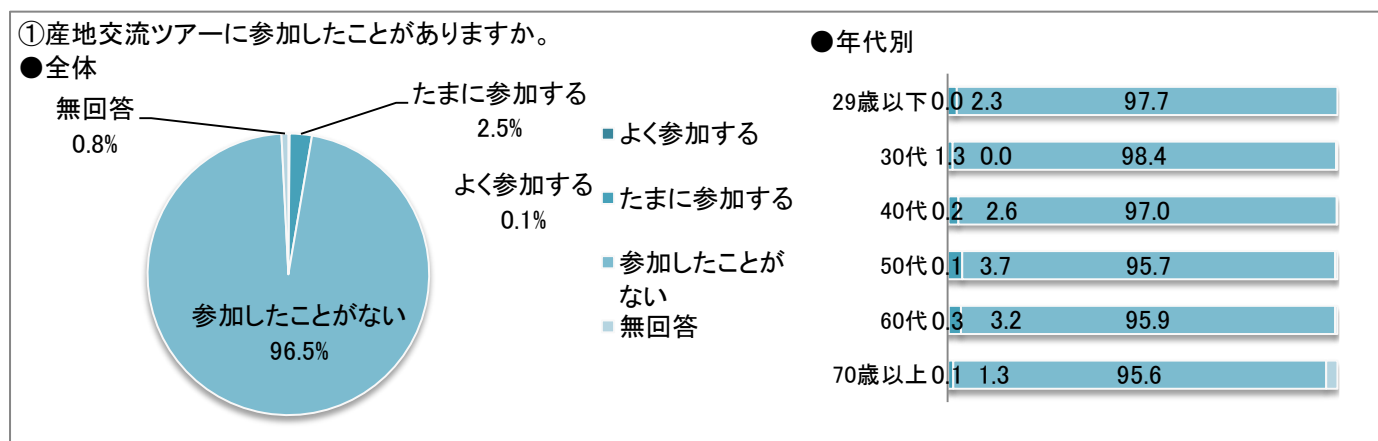
【設問 10】 パルシステム東京で企画した学習会や講演会などの参加経験についてお答え下さい。



■2014年と同じ質問です。学習会や講演会について「参加したことがない」が8割となり、去年と同じ傾向となりました。特に29歳以下・30代で全体平均を大きく上回りました。

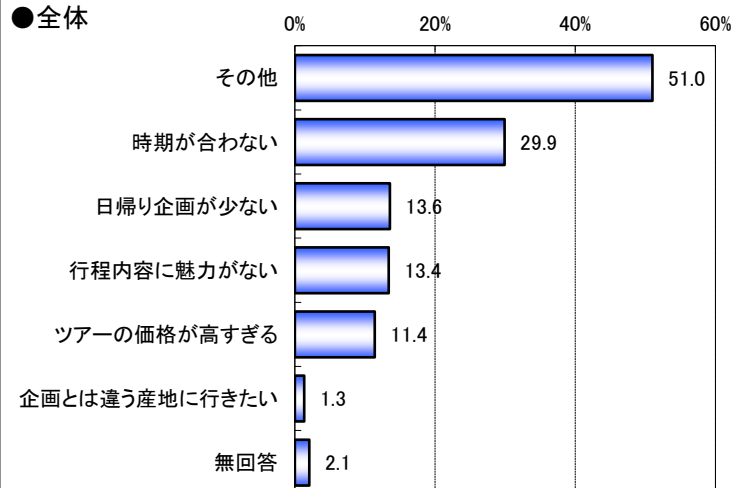
「学習会や講演会に参加したことがない」と回答した4,940名のうち参加しない理由について「日程が合わない」「忙しい」が上位となり、去年と同じ傾向となりました。特に29歳以下では「開催予定に気づかない」が全体平均を上回りました。

【設問 11】 パルシステム東京ではコア産地（新潟県上越市・青森県藤崎市・千葉県旭市）や秋田南部圏など、お米の産地を中心に産地交流ツアーを企画しています。産地交流ツアーの企画内容についてお答え下さい。



②産地交流ツアーに参加したことがない方にお聞きします。応募に至らない理由は何ですか。(複数回答可)

●全体



●年代別

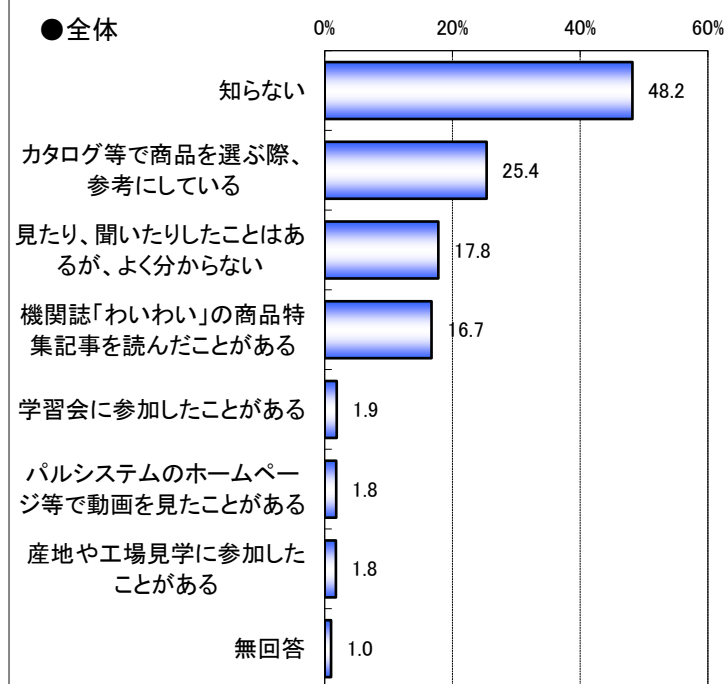
理由	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上
その他	61.1	57.5	43.0	48.3	53.2	59.1
時期が合わない	20.6	25.8	38.3	33.6	27.2	16.4
日帰り企画が少ない	4.0	10.3	14.1	14.6	17.2	12.2
行程内容に魅力がない	15.1	11.1	14.0	15.0	14.0	11.8
ツアーの価格が高すぎる	4.8	13.3	16.6	9.9	8.4	5.1
企画とは違う産地に行きたい	1.6	1.5	1.6	1.4	1.0	0.9
無回答	1.6	0.9	0.9	0.9	2.1	7.8

■2014年と同じ質問です。産地交流ツアーについて「参加したことがない」が9割を超え、去年と同じ傾向となりました。年齢別では大きな特徴はありません。

「参加したことがない」と回答した5,921名の応募に至らない理由について「その他」「時期が合わない」が上位となり、去年と同じ傾向でした。特に40代で「時期が合わない」「価格が高すぎる」が全体平均を上回っています。

【設問12】「ほんもの実感！くらしづくりアクション」について、あてはまるものをお答え下さい。(複数回答可)

●全体



●年代別

回答	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上
知らない	65.1	57.5	49.8	45.0	41.1	43.2
カタログ等で商品を選ぶ際、参考にしている	12.4	19.6	22.3	25.5	33.5	32.3
見たり、聞いたりしたことはあるが、よく分からない	18.6	18.1	19.7	20.1	15.4	12.2
機関誌「わいわい」の商品特集記事を読んだことがある	6.2	9.6	14.0	17.7	23.8	23.8
学習会に参加したことがある	0.0	1.3	2.0	2.4	2.5	1.2
パルシステムのホームページ等で動画を見たことがある	1.6	1.1	2.0	2.4	1.9	1.5
産地や工場見学に参加したことがある	0.0	0.5	1.6	2.0	3.4	1.9
無回答	0.0	0.2	0.4	0.5	0.6	4.8

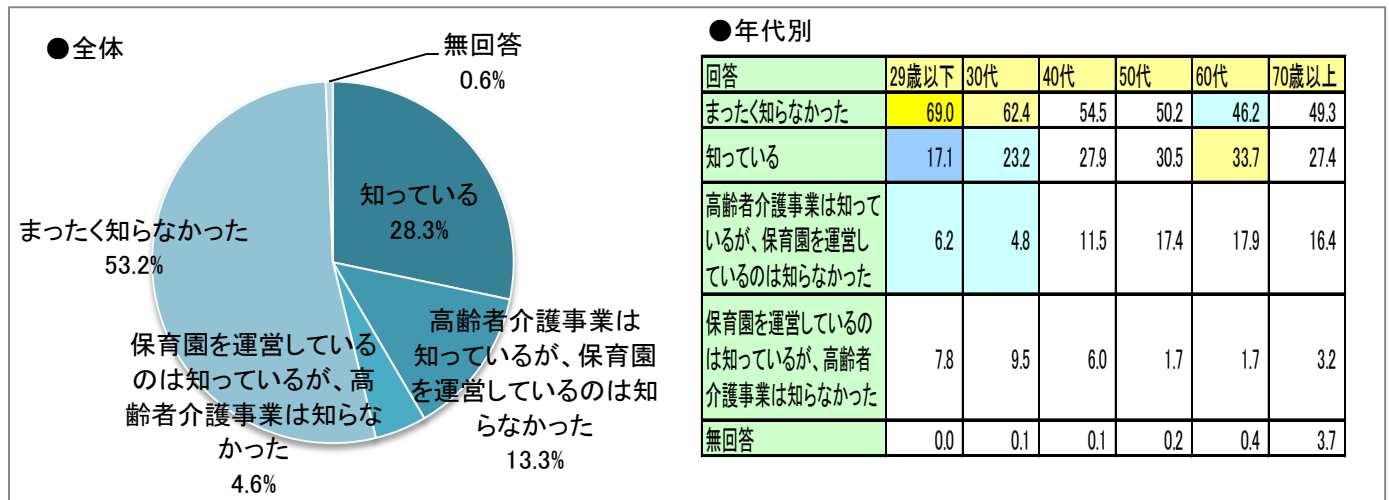
■「ほんもの実感！くらしづくりアクション」について「知らない」が約半数となり、29歳以下・30代で全体平均を上回りました。一方60代・70歳以上で「商品を選ぶ際の参考にしている」「特集記事を読んだことがある」が全体平均を上回りました。

組合員活動に関する回答から見えること

- ・「学習会や講演会」に参加したことがない組合員がそれぞれ8割以上いること、参加しやすい曜日や時間が多様化していることから、深く掘り下げた調査を実施し、実験的に企画の開催を行なう必要があると考えます。学習会や講演会、企画などへの参加がパルシステムをより好きになるきっかけであり、魅力ある企画やプログラムづくりが必要であると考えます。
- ・「ほんもの実感！くらしづくりアクション」を知らない組合員が約半数いることから、効果的な情報の出し方を考察していく必要があると考えます。

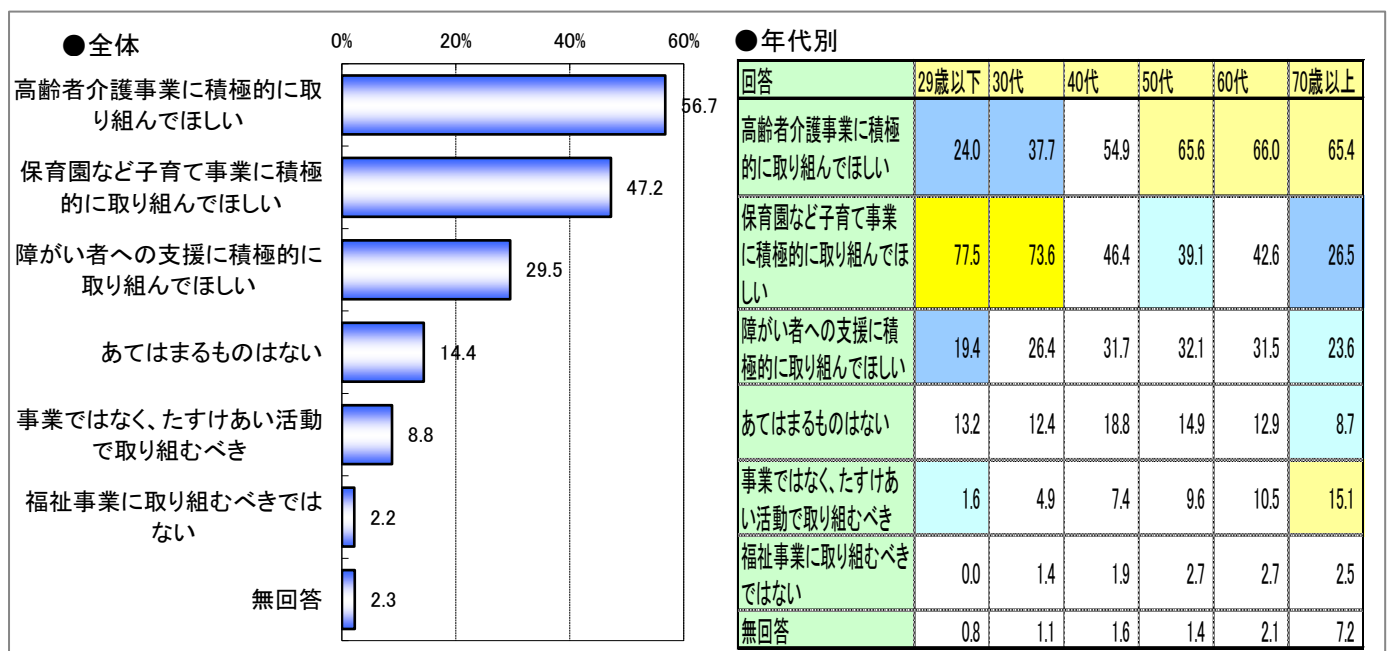
(3) 福祉事業に関する回答

【設問 13】 パルシステム東京で高齢者介護（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ご存知ですか。



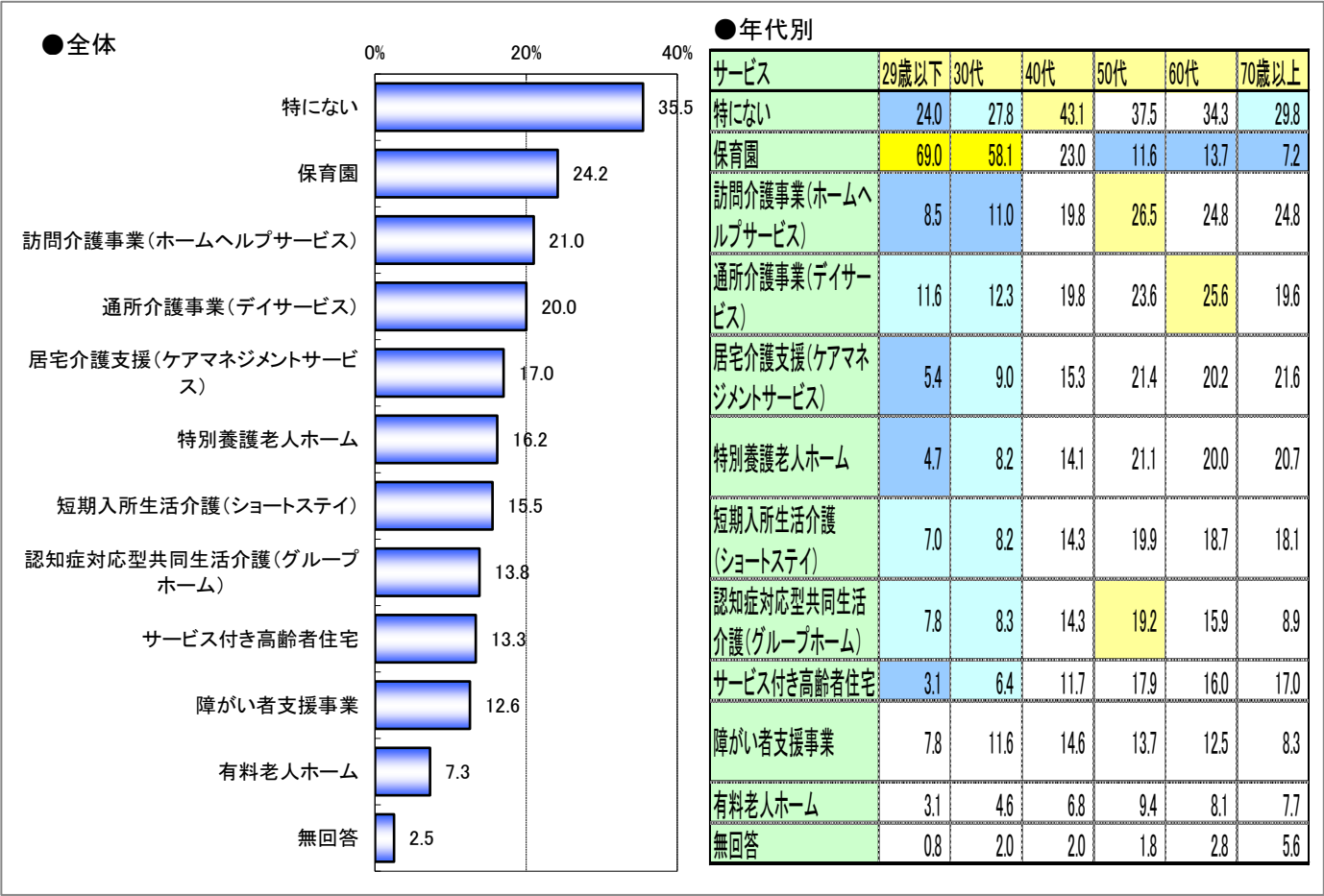
■ 2014 年と同じ質問です。高齢者事業と子育て事業に取り組んでできることを「全く知らない」と回答した方は去年より約 2 %改善していますが、依然として半数以上の方が「知らない」状況に変わりはありません。特に 29 歳以下・30 代で「全く知らない」が全体平均を上回っています。

【設問 14】 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）



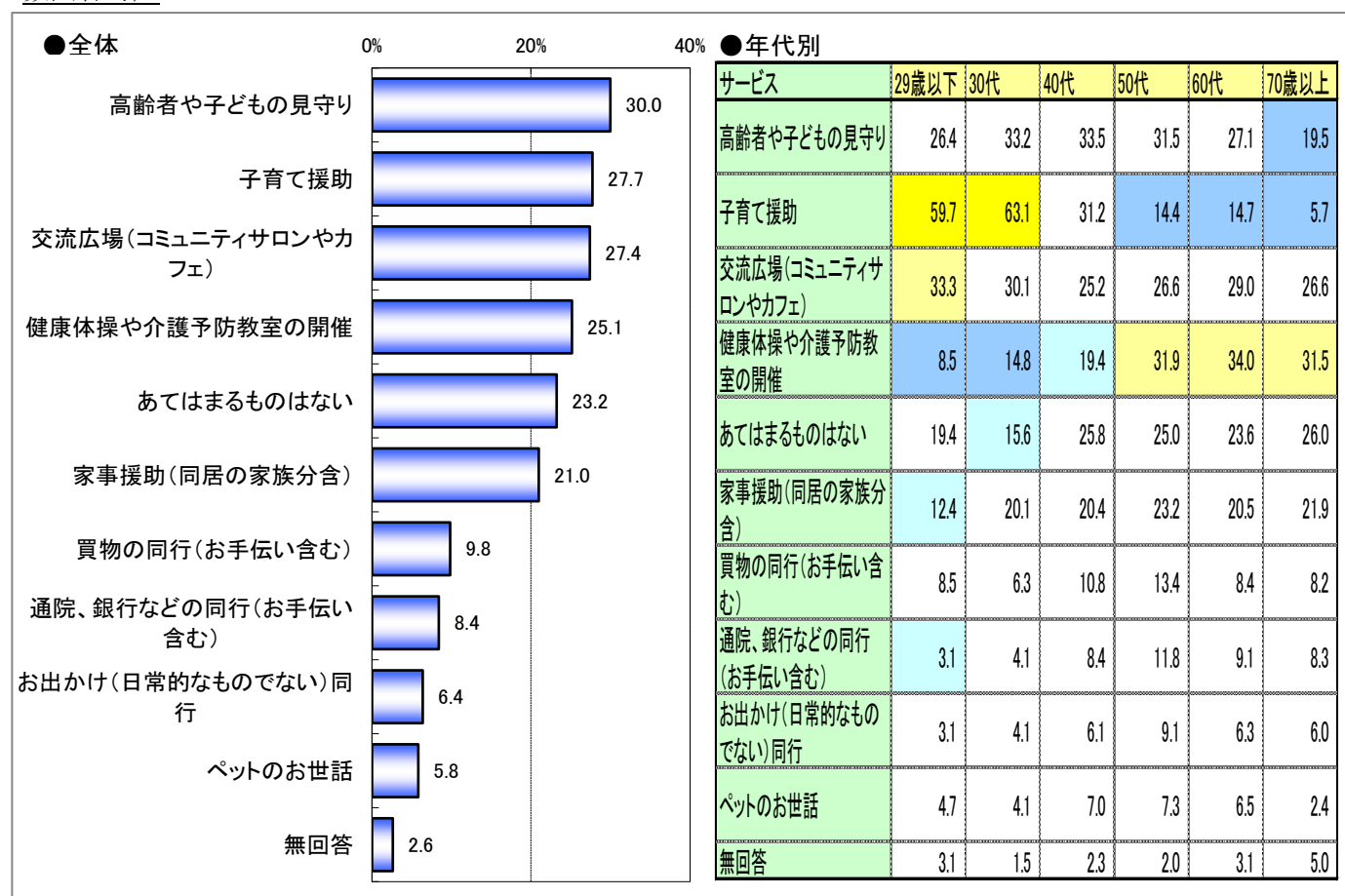
■2014 年と同じ質問です。福祉事業に期待したいものについて「高齢者介護」「子育て事業」「障がい者支援」が上位となり、去年と変わらない傾向となっています。29 歳以下・30 代では「子育て事業」が、50 代・60 代・70 歳以上では「高齢者事業」が全体平均を上回っており、去年と変わらない状況です。

【設問 15】 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。（複数回答可）



■2013 年から続けている質問です。福祉事業で取り組んでもらいたいサービスについて「特にない」「保育園」「訪問介護」が上位となり、去年と変わらない傾向となっています。29 歳以下・30 代では「保育園」が、40 代では「特にない」、50 代・60 代・70 歳以上では高齢者介護全般が全体平均を上回っており、去年と変わらない状況です。

【設問 16】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。（複数回答可）



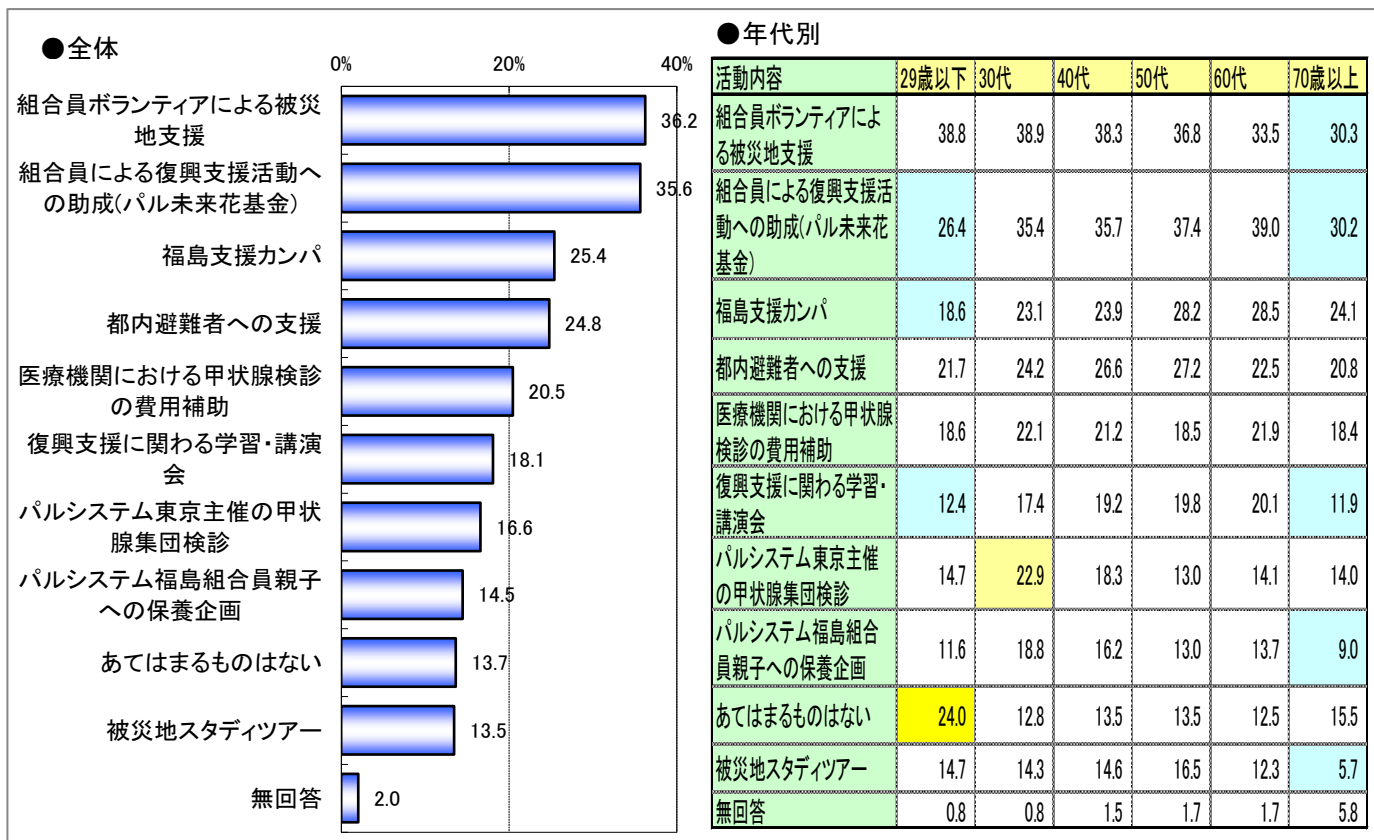
■2013 年から続けている質問です。福祉事業で取り組んでもらいたい介護保険外のサービスについて、「見守り」「子育て支援」「交流広場」が上位となり、去年と変わらない傾向となっています。29 歳以下で「子育て支援」「交流広場」、30 代以下で「子育て支援」、50 代・60 代・70 歳以上で「健康体操」が全体平均を上回っています。

福祉事業に関する回答から見えること

- ・福祉事業の取り組みを半数以上の方が「全く知らない」と回答していますが、福祉事業に期待したいものとして「高齢者介護事業」「保育事業」「障がい者支援」の順で期待が寄せられています。開設から2年を過ぎる府中陽だまり（高齢者介護施設）・ぱる★キッズ（保育園）の複合型施設を中心に地域に根ざしながらも、取り組みを更に広げていく必要があると考えます。
- ・今後取り組んでもらいたい介護保険外のサービスについて、「見守り」「子育て支援」「交流広場」など広範囲に渡り要望が寄せられています。福祉事業だけでなく、パルシステム事業と連動したパルシステム東京だから出来るサービスの検討が必要であると考えます

(4)復興支援に関する回答

【設問 17】 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
もらいたい活動をお答え下さい。(複数回答可)



■東日本大震災被災者支援活動で今後も取り組んでももらいたいことについて、「組合員ボランティア」「復興支援活動への助成」「福島支援カンパ」「都内避難者への支援」が上位となっています。特に 29 歳以下で「あてはまるものはない」が全体平均を大きく上回っています。

復興支援に関する回答から見えること

- 各年代において「組合員ボランティア」「復興支援活動への助成」に多くの回答が寄せられていますが、他の支援についても一定の回答があり関心の高さが伺えます。これまで取り組んできた「復興支援活動への助成」「福島支援カンパ」をはじめ、新たに取り組む「甲状腺集団検診」など、「忘れない」を視点に被災者に寄り添った様々な支援が必要であると考えます。

5. アンケートまとめ

パルシステム東京は「生活協同組合」です。生協は単に商品やサービスを利用するだけでなく、今後の方針も組合員が決める組織です。その方針を決める際の参考資料のひとつとして、2011 年より「あなたの声をパルシステム東京へ」を実施し、今年は 6,000 人を超える組合員の声を集めることができました。この声は未来のパルシステム東京を作る“ひとつ”となります。“組合員共通の願い”の実現に向けて、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