

組合員WEBアンケート「あなたの声をパルシステム東京へ！2020」まとめ

パルシステム東京 機関運営室

1. 目的

前年度に引き続き組合員の声の集約を実施し、政策や事業の方針づくりの参考とする。

2. 実施概要

- (1) 実施期間 2020年10月26日(月)～11月29日(日)の5週間
 (2) 集約対象と広報 全組合員を対象とし、各種チラシ、ホームページ、メールマガジン等で広報
 アンケート回答方法はインターネット限定

3. 参加組合員属性

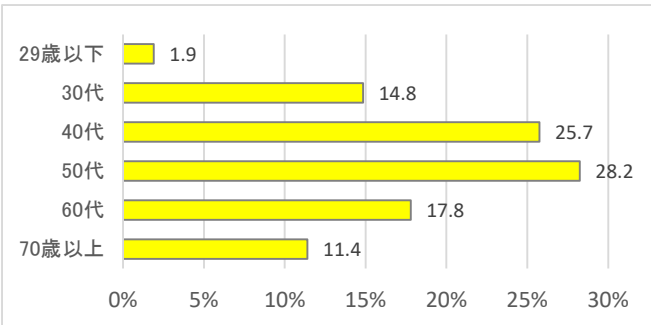
(1) 参加総数、お住まい

回答数 : 9,760件
 東京23区 : 約62% 東京23区以外 : 約38%

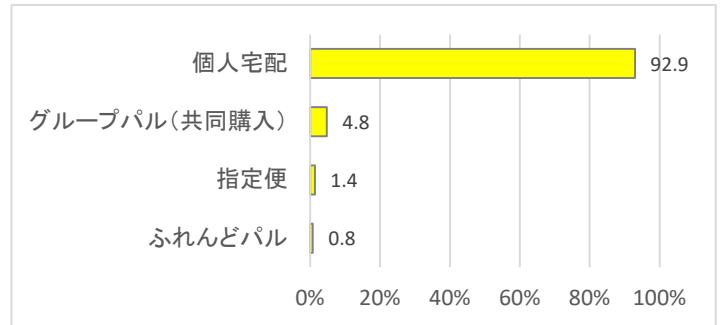
(2) アンケートの参加

今回初めて意見を寄せた方 : 約64%
 去年もしくはそれ以前に意見を寄せた方 : 約36%

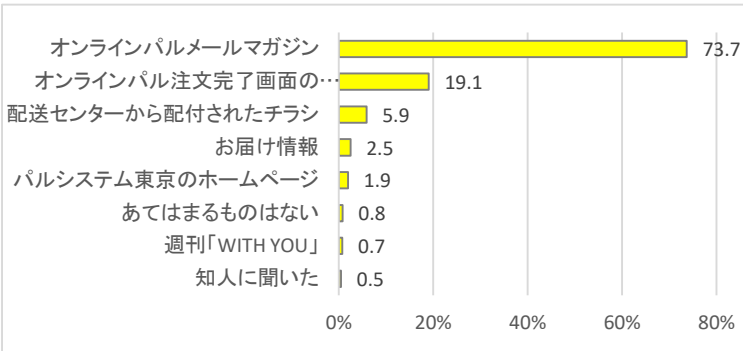
(3) 年代構成



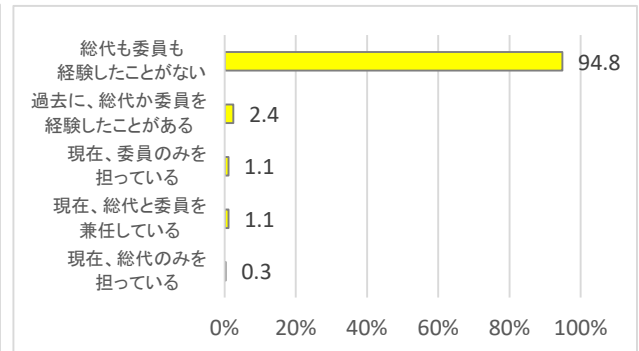
(4) 利用形態



(5) アンケートを知ったきっかけ (複数回答可)



(6) 総代※1・委員の経験



※1 総代・・・パルシステム東京の52万人の組合員から510名を、9つの地域区ごとに選出しています。事業や組織の活動の進捗をチェックし、生協の最高意思決定機関である「総代会」でパルシステム東京の事業や組織の活動の方針を議決します。その議決に参加できるのは「総代」のみとなっています。

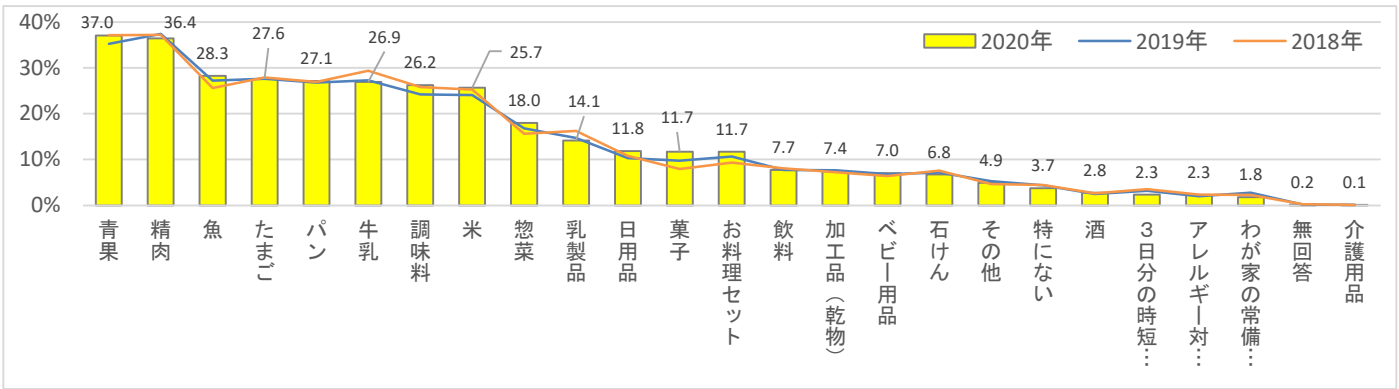
※以下、点線枠内は結果グラフに対するコメント、二重線枠内は該当する設問カテゴリ全体に対するコメントです。

<参加組合員の属性について>

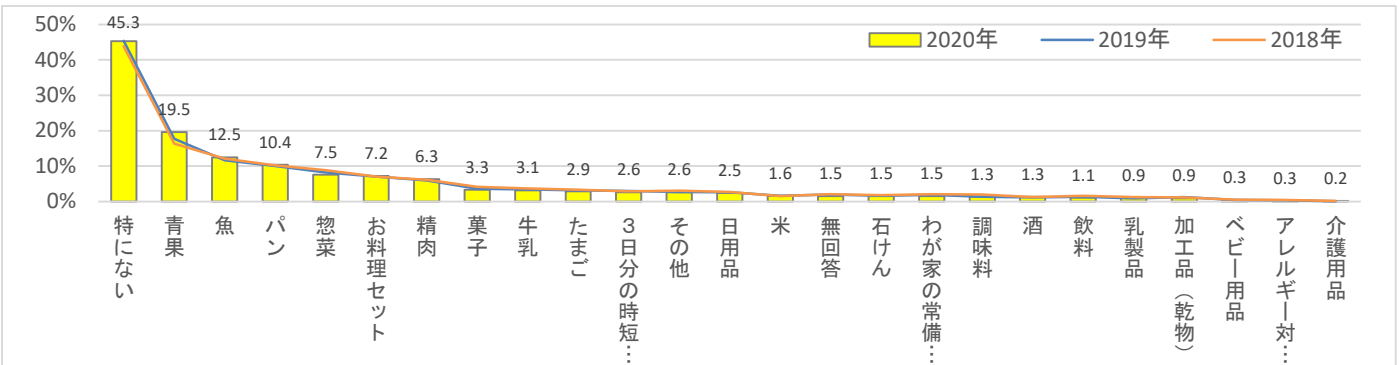
- ・10年続けているアンケートで、これまでは回答年代構成は常に40代が1位でしたが、今回初めて僅差ではありますが50代が1位となりました。昨年と比較して50代以上は全世代増加、40代以下は全世代減少しています。
- ・アンケートを知ったきっかけは、オンラインパルメールマガジンが昨年、一昨年と比べて10ポイント上昇、それ以外の媒体についてはほぼすべて減少傾向です。

4. 回答結果 ※以下、経年比較グラフ内の数字は、最新年度のみ掲載しているものがあります。

【設問1】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（最大5つまで選択可）



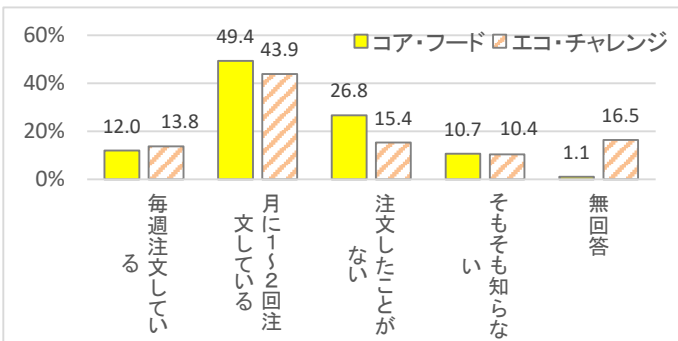
【設問2】パルシステム商品を利用して、期待を下回った商品は何ですか（最大5つまで選択可）



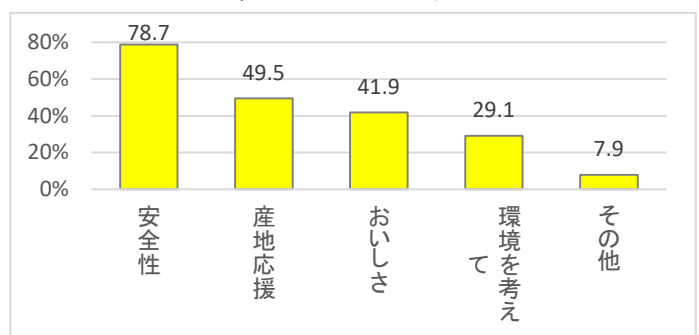
- ・期待を上回った商品の傾向は例年通り生鮮品が高い結果です。その中でも、世代別では20・30代の生鮮品の支持率は全体の平均より全て5～10ポイント低く、「お料理セット」の支持率は全体の平均より5～10ポイント高い結果でした。60代以上では「たまご」が全体平均より5ポイント以上、「日用品」も5ポイントほど高い結果となっています。
- ・期待を下回った商品の傾向は例年通り生鮮品が高い結果でした。ほとんどの項目が昨年と同じか低くなっていますが、上位の「青果」「魚」「パン」「精肉」は微増しています。

【設問3】パルシステムの農産品について、お答えください

①②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

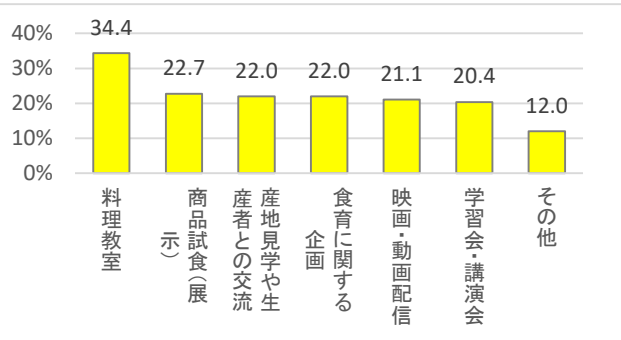


③コア・フード、エコ・チャレンジ商品を注文したことがある方へ、選んだ理由（最大3つまで選択可）



- ・3年前からの設問です。コア・フード、エコ・チャレンジともに、認知度は上がっていますが、比例するように「注文したことがない」も増えています。注文頻度についてはコア・フードの「毎週注文している」のみ微増していますが、それ以外の全ての項目で3年連続下がっています。
- ・「毎週注文している」はコア・フードでは60代以上のみ、エコ・チャレンジでは40代以上で全体の平均より高い結果でした。どちらの商品も20・30代は「注文したことがない」「そもそも知らない」が全体の平均より高くなっています。

【設問4】(食べものや商品に関して) オンラインで参加できる企画で、関心のある(もしくは参加したい)内容についてお答えください。(複数回答可)



今回からの設問です。全体で見ると料理教室以外はほぼ横並びですが、年代別にみると「料理教室」「食育」は20～40代、「産地見学」「映画・動画配信」「学習会」は40～60代が全体の平均より高い結果でした。「商品試食」は、主に年代が下がるほど高い結果となっています。

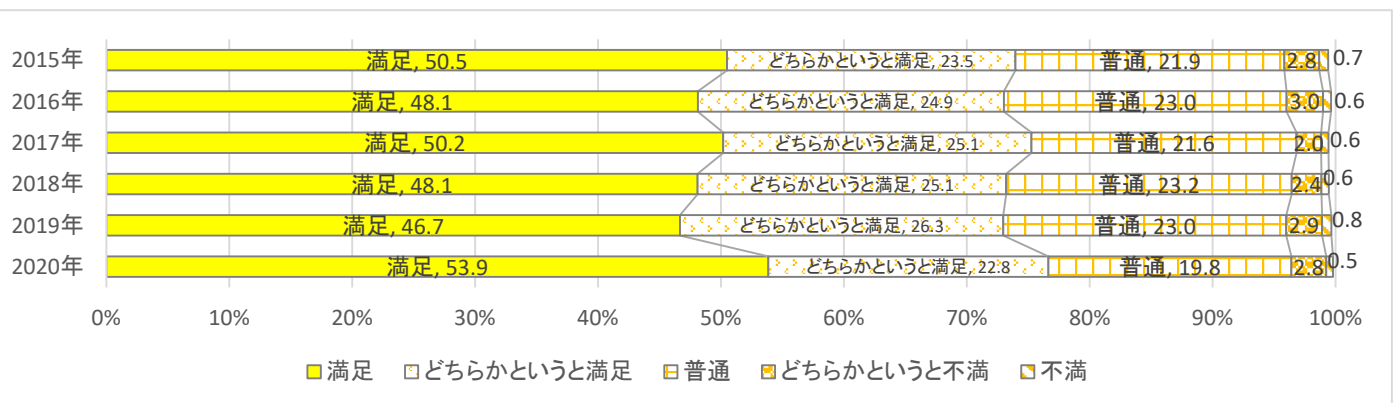
＜商品に関する回答について＞

- ・期待を上回った商品について、年代の低い層ほど生鮮品を選択していない結果は例年通りです。次の農産品の質問で、特にコア・フードにおいては「毎週注文している」で平均より高い結果は60・70代のみで、価格の関係もあるかもしれませんが、パルシステムのメイン層(人数)の利用が上がらないのは課題です。
- ・コア・フードとエコ・チャレンジで、認知度が上がっているのに「注文したことがない」が増えているのは、チラシの効果等で商品については知ったものの、実は注文していなかったという人が増えている可能性があります。コア・エコともにほぼ全世代で注文頻度は減少、「注文したことがない」は昨年より増加しています。特にエコ・チャレンジを「月に1～2回注文している」の下げ幅が大きく、昨年より10ポイント近く下がっており、商品について認知いただいたうえで、利用につなげる取り組みが必要です。

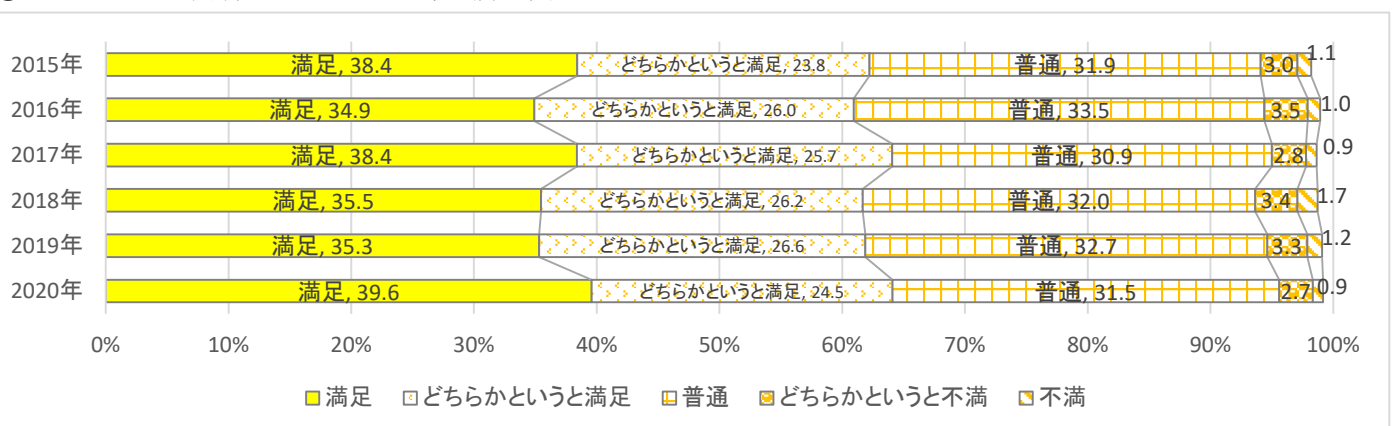
【設問5】組合員への接遇向上を目的に「配達担当4つのころえ※2」という行動指針を掲げました。①配達担当、②パルシステム問合せセンターの対応について、満足度をそれぞれお選びください

※2 配達担当4つのころえ・・・1. 私たち配達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

①配達担当の対応満足度

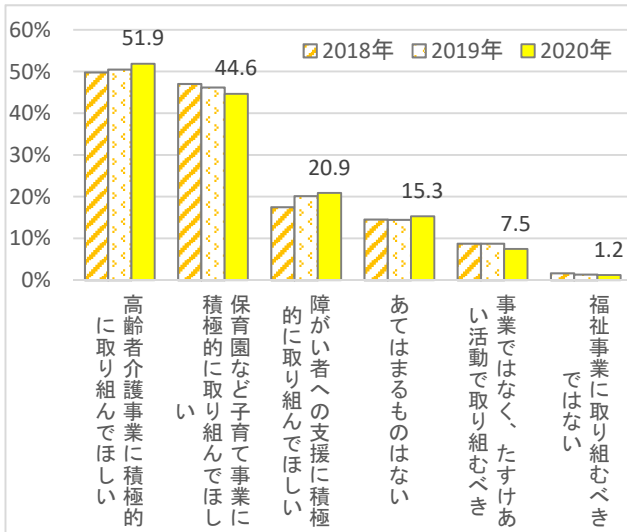


②パルシステム問合せセンターの対応満足度

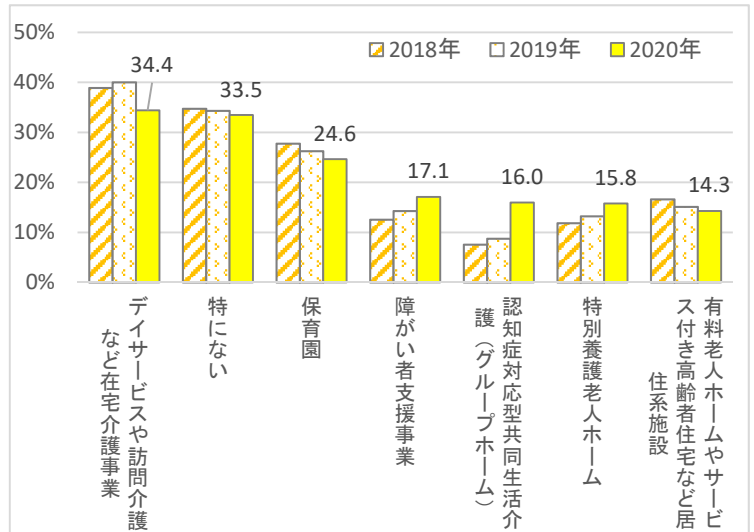


- ・2015年から続けている質問で、どの項目も大きな増減はなく、例年通り問合せセンターの方が配送担当より対応満足度がやや低い傾向です。ただし、新型コロナウイルス感染症の影響により問合せセンターの応答率が下がっている中でも、対応満足度は微増しています。
- ・配送担当の満足度もやや上昇しています。感染症が拡大する中で、配送していることに対する感謝の意見もいただいています。

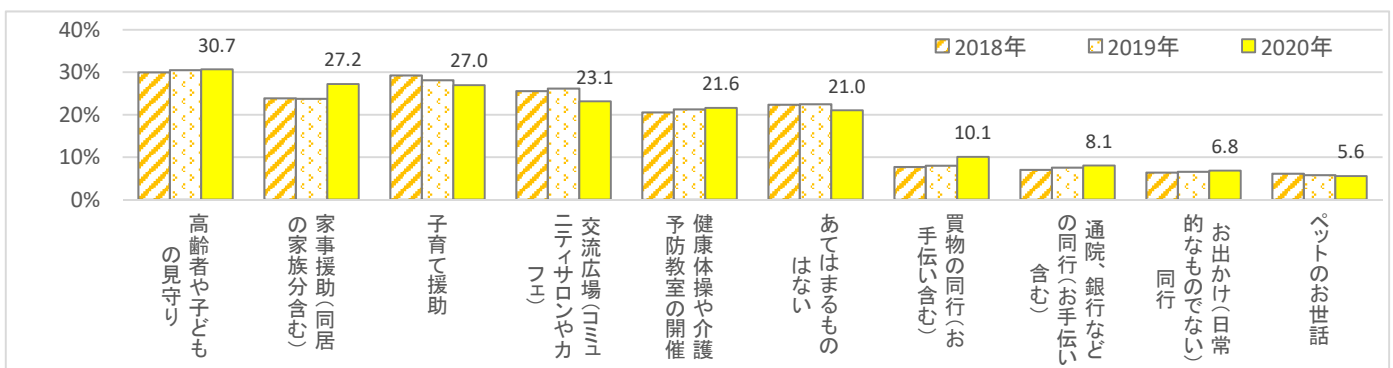
【設問6】 パルシステム東京が取り組んでいる福祉事業に期待したいものは何ですか
(最大2つまで選択可)



【設問7】 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 (最大3つまで選択可)



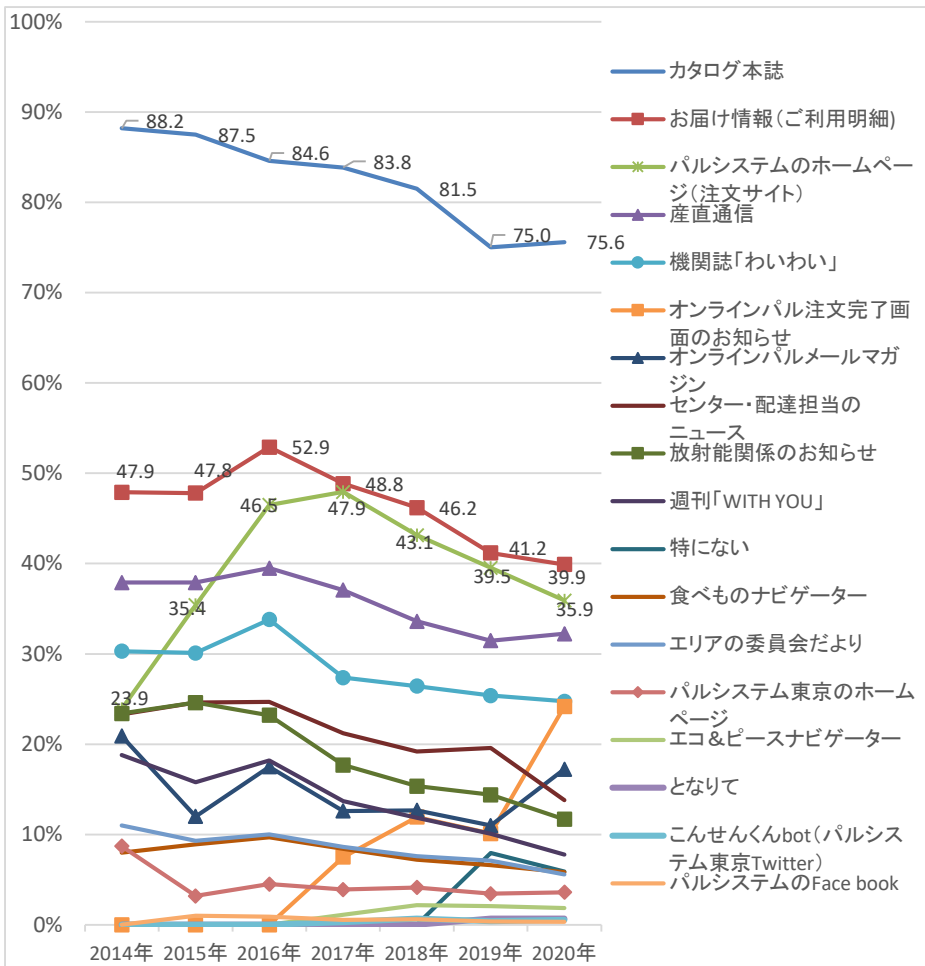
【設問8】 今後、パルシステム東京の福祉事業で取り組んでもらいたい介護保険外のサービスはありますか (最大3つまで選択可)



＜福祉事業に関する回答について＞

・3つとも2014年からの質問で、傾向は変わりません。保育園が微減傾向、その他高齢者介護関係はほぼ微増傾向でした。パルシステム東京の福祉事業への期待はあるものの、身近に取り組んでほしい福祉事業は「特になし」が多くなっています。子育てや介護が身近でない方々に対し、福祉サービスの必要性や、生協が福祉事業を行う理由等のお知らせを引き続き行っていくことが必要です。

【設問 9】 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）

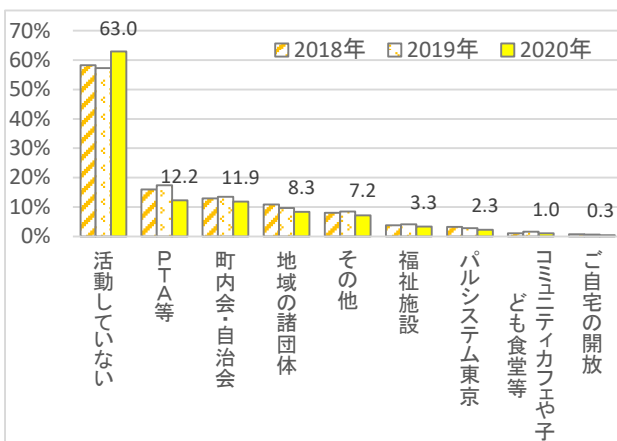


・2014年からの質問です。ほとんどの媒体が減少傾向で「カタログ本誌」以外の媒体は全て閲覧率4割以下でした。「オンラインパル注文完了画面」のみ倍以上に増加しています。

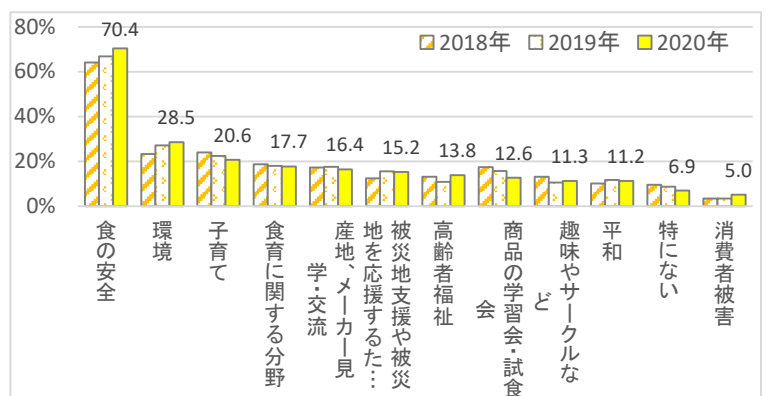
・20・30代は「メールマガジン」「Face book」「Twitter」以外全ての閲覧率が全世代の平均に達していません。紙媒体では「カタログ本誌」以外はほとんど2割を切っています。



【設問 10】 ご自身が地域で活動している場はどんなところですか（複数回答可）



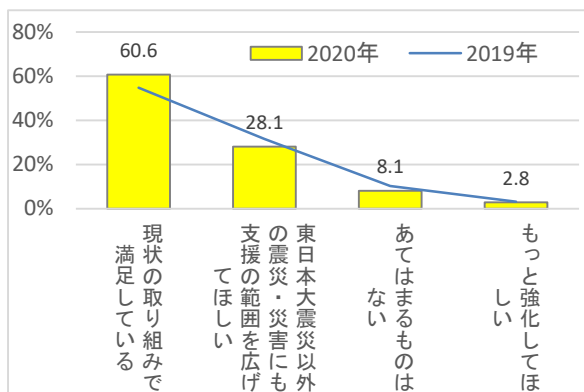
【設問 11】 パルシステム東京では、くらしや地域を豊かにしていくさまざまな活動を行っていますが、興味を引かれる分野は何ですか（最大3つまで選択可）



・2016年からの設問です。【設問 10】「活動していない」は年々増加で初めて6割を超えました。それ以外はほぼ減少し続けており、特に昨年から今年にかけて「活動していない」以外全て減少しています。ただし、昨年までの設問で「場や居場所が自宅の近くであれば参加してみたい」が半数を超えていたので、機会さえあれば活動に参加いただける可能性はあります。

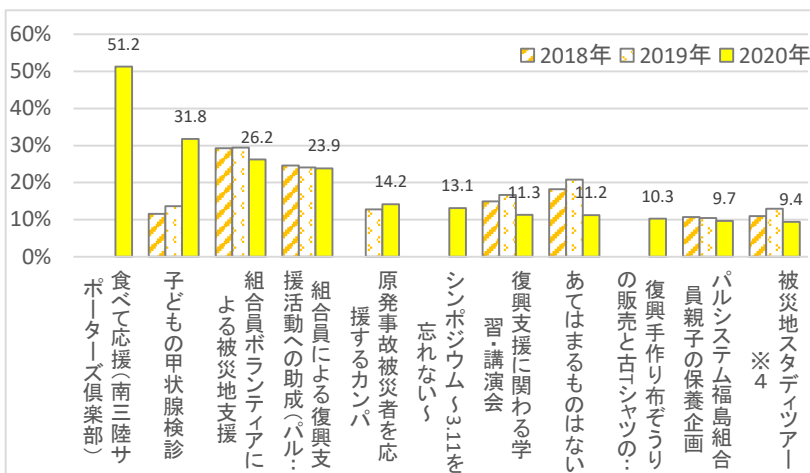
・【設問 11】「食の安全」は例年通り一番高く、全世代で6割を超える人が選択しています。その他は「子育て」「高齢者福祉」等、対象世代が明確な分野で年代間の数値差があるのは当然ですが、そうではない「平和」「被災地支援」も年代間で差があり、年代が下がるほど選択されていません。20・30代ではどちらも1割以下でした。「趣味やサークル」は主に年代が上がるほど増えています。

【設問 12】 パルシステム東京が取り組む東日本大震災被災者支援活動※3について、どのようなお考えをおもちですか



※3 東日本大震災被災者支援活動・・・パルシステム東京では、「3.11を忘れない」を基本視点に、組合員ボランティアによる被災地支援や、原発事故被災者を支援するカンパ、福島の子を支援する保養企画、復興支援に関わる学習・講演会、被災地スタディーツアーなど、様々な支援活動に取り組んでいます。

【設問 13】 パルシステム東京の復興支援活動は、今年 10 年目となりました。今後も継続して取り組んでほしい活動はありますか (最大3つまで選択可)

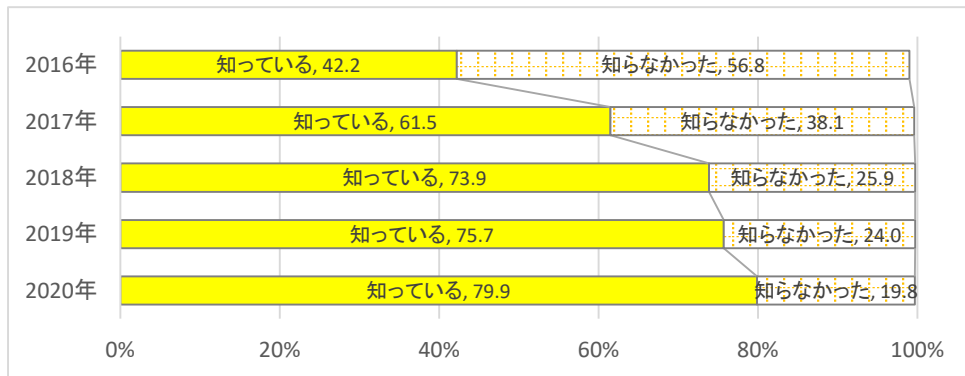


※4 被災地スタディーツアー・・・東日本大震災の被災地を訪れ、自らの目で復興の現状と課題を学ぶツアー。私たちにできる支援とは何かを考え、行動するきっかけの場として実施しています。

- ・【設問 13】は 2015 年から続けている質問で、今年から「食べて応援」の選択肢を設定したところ、半数以上の方が選択されて 1 位となりました。幅広い年代で支持されています。
- ・【設問 12・13】ともに「あてはまるものはない」を回答したのは 20・30 代が一番多い結果でした。他の取り組みへの期待があるのか、この活動自体に興味がない(知らない)のかは不明です。

【設問 14】 パルシステムの電力事業について、お答えください

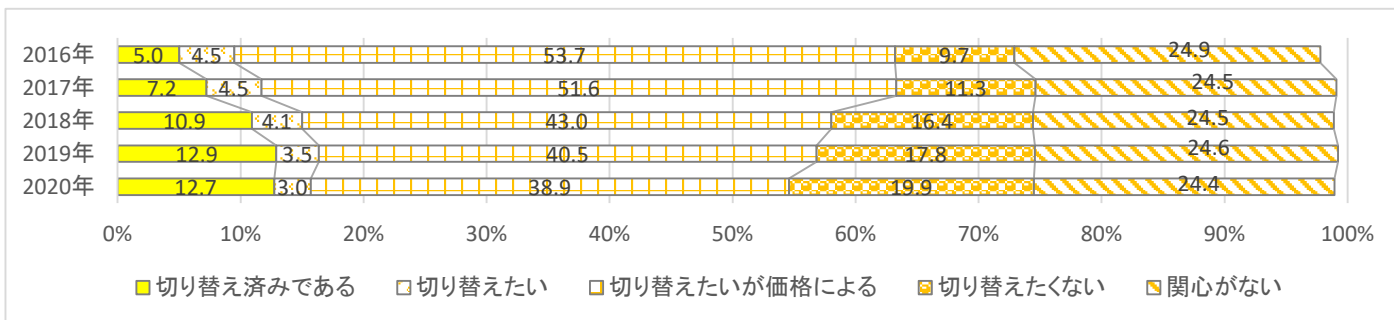
①パルシステムが再生可能エネルギー※5を使用した電力事業を始めたことを知っていますか



※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。



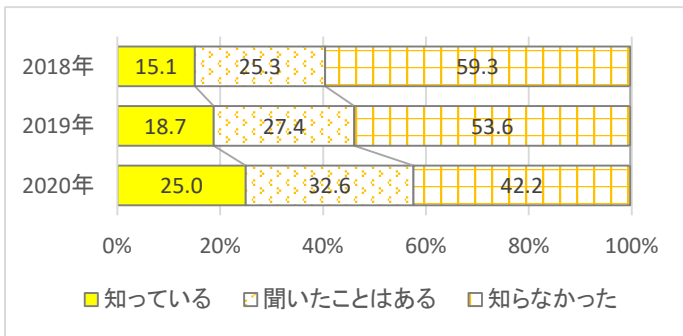
②再生可能エネルギーを使用した新電力に切り替えをしたいと思いますか



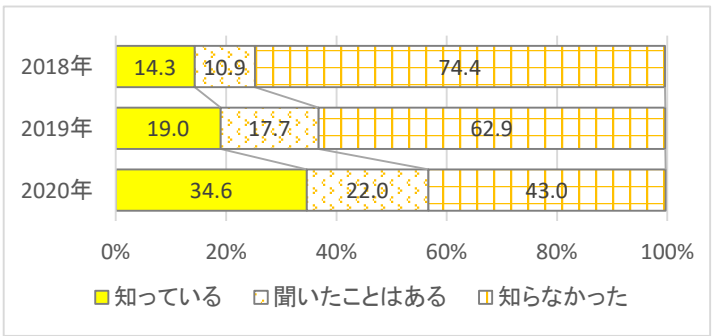
- ・2016 年から続けている設問で、当初は 4 割程度だったパルシステムの電力事業についての認知度は、ほぼ倍増しました。ただし、20・30 代では「知らなかった」が 3 割を超えています。
- ・新電力への切り替えについては、「切り替えたい」「切り替えたいが価格による」は年々減少、「切り替えたくない」は年々増加しています。20・30 代では 3 割以上の方が「関心がない」と回答しています。

【設問 15】 エシカルや、SDGs についてお答えください

① エシカル（消費）※6を知っていますか



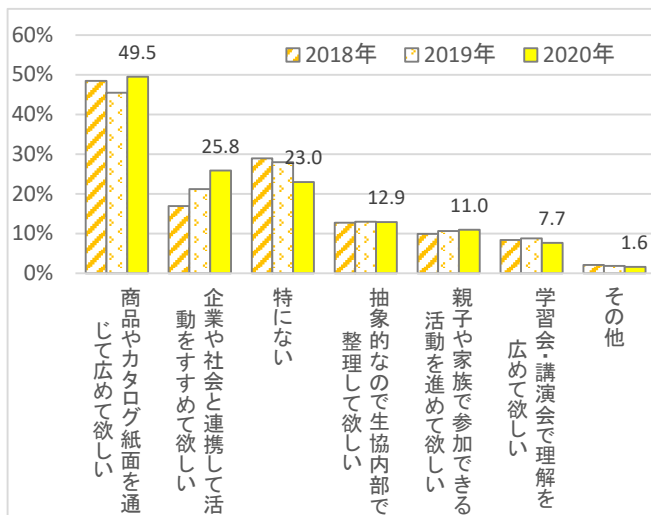
② SDGs※7を知っていますか



※6 エシカル・・・エシカルとは「倫理的」「道徳的」という意味です。パルシステムでは4つの事業（商品供給／共済／保険／総合福祉／電力）すべてにおいて人や環境への配慮、すなわちエシカルであることを基本に考えます。運動や事業を通じて、誰も取り残さない、つながり豊かな地域社会をつくっていくことをめざします。

※7 SDGs・・・2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標。貧困や飢餓、エネルギー、気候変動など17の目標を定めています。パルシステムは、2017年に「第1回ジャパンSDGsアワード」を受賞しました。

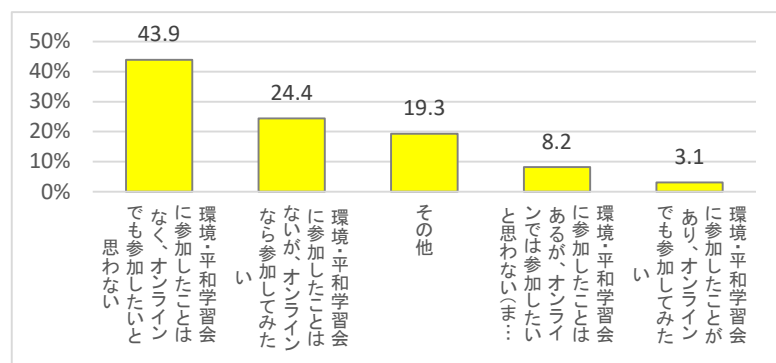
③ エシカル（消費）やSDGsと生協活動との関わり方についてお答えください（最大2つまで選択可）



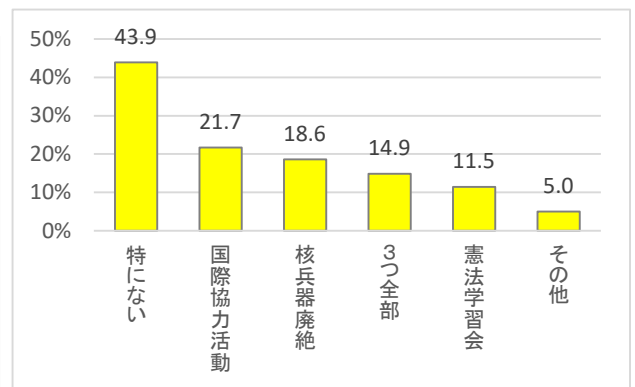
- ・エシカルやSDGsについての認知度は年々上昇しており、特にSDGsの上昇幅が大きいので、メディアの影響があることが推察されます。「知っている」はどちらも全世代の中で40代が一番高い結果でした。
- ・生協活動との関わり方については、「特にない」が減少傾向、「企業や社会と連携した活動」は増加傾向です。20・30代では「特にない」が3割を超えており、他世代でほぼ2割前後なことと比べると高い結果となっています。



【設問 16】環境や平和学習会の開催を検討しています。オンライン開催を積極的に推進する予定ですが、参加したいと思いませんか



【設問 17】平和学習会のテーマとしてどのような企画に参加したいと思いますか。（最大2つまで選択可）



5. おわりに

2011年から続けている本アンケートは、今回で10回目となりました。設問や回答の選択肢について、引き続き改善しながら、回答しやすいアンケートを目指してまいります。アンケートに回答いただいた皆様、ありがとうございました。

- ・【設問 16・17】は今回からの質問です。【設問 16】では年代が上がるほど「その他」が高く、オンライン環境にないなどの理由も考えられます。
- ・【設問 17】は、「特にない」が多く、特に20・30代では5割を超えています。その中でも「国際協力活動」は20代で27.6%と全世代で一番高く、「憲法学習会」は20・30代で1割以下の結果でした。