

お客様アンケート調査結果及び対応について

令和2年度年間継続就業対象のお客様へのアンケート調査を実施しましたので、その結果につきましてご報告申し上げます。

1 調査期間	令和3年3月15日～4月10日
2 調査対象件数	268件
3 回答件数	137件（法人111件・個人25件・無記名1件）
4 回答率	51.1%

●アンケート調査は、次の6項目について行いました。

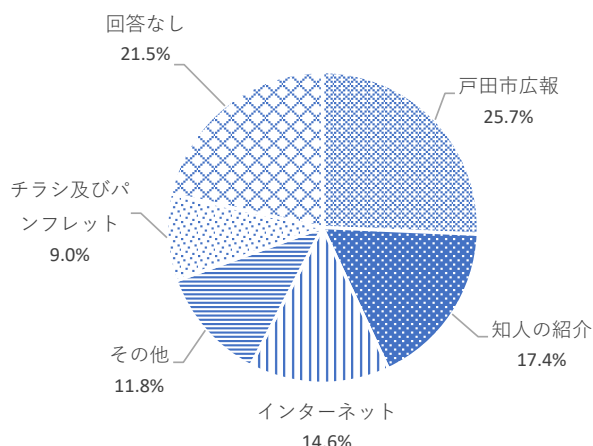
① シルバー人材センターを知ったきっかけについて(複数回答あり)

戸田市広報で知ったとの回答が全体の約26%で、知人の紹介は約17%を占めております。普及啓発用カレンダーやシルバーとだの配布の効果が大きいと考えられます。インターネットで知った割合も高く、ホームページの充実を行い、今後も就業先の確保に努めてまいります。

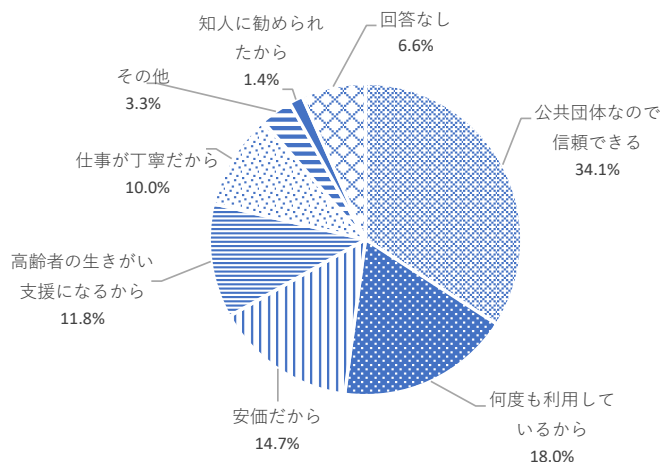
② シルバー人材センターに依頼した理由について(複数回答あり)

公共団体なので信頼できるとの回答が全体の約34%を占めております。シルバー人材センターへの信頼が高いとの回答が得られております。また、仕事が丁寧だから、安価だからとの回答が全体の約25%を占めております。

シルバー人材センターを知ったきっかけ



シルバー人材センターに依頼した理由



③ 利用の満足度について

■言葉遣いについて

非常に良い、良いとの回答が全体の約85%を占めており、前年度よりも9%上回りました。高い評価を得ておりますが、今後も常に丁寧な言葉遣いに努めてまいります。

■態度について

非常に良い、良いとの回答が全体の約88%を占めており、前年度よりも8%上回りましたが、悪いとの回答もありました。あらためて就業に対する態度の向上及び改善に努めてまいります。

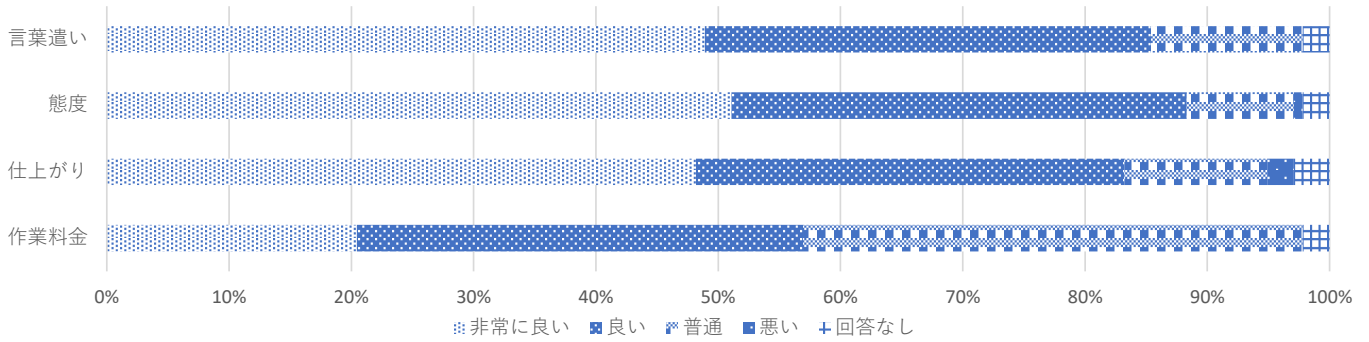
■作業仕上がり具合について

非常に良い、良いとの回答が全体の約83%を占めており、前年度よりも8%上回りましたが、悪いとの回答もありましたので、お客様に満足頂けるように努めてまいります。

■作業料金について

非常に安い、安い、普通との回答が全体の約97%を占めております。前年度よりも2%上回りました。今後も適正な料金で対応してまいります。

利用の満足度



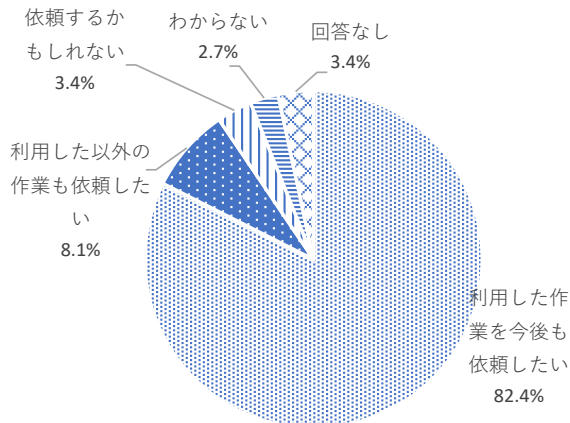
④ 今後の作業依頼について(複数回答あり)

利用した作業を今後も依頼したい、他の作業も依頼したいとの回答が、全体の90%を越えました。今後も就業依頼をいただけるように働きかけを行ってまいります。

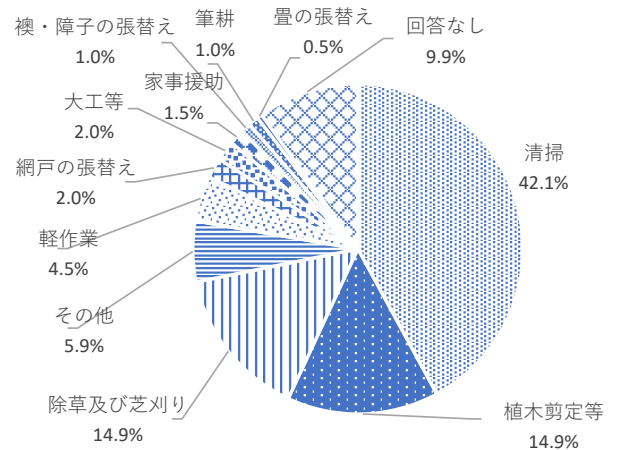
⑤ 今後も依頼したい仕事内容について(複数回答あり)

清掃が全体の約42%を、植木剪定、除草等の屋外作業が約29%を占めております。清掃、植木剪定、除草を中心に全体の約70%を占めており、継続的に就業依頼をいただけるように努めてまいります。

今後の作業依頼について



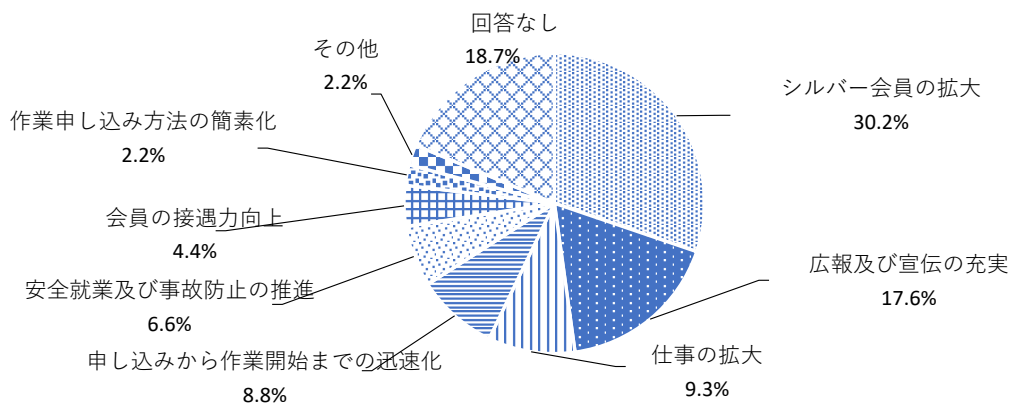
今後も作業依頼したい仕事内容



⑥ シルバー人材センター発展及び活性化のためにすべきことについて(複数回答あり)

シルバー会員の拡大が全体の約30%を、広報及び宣伝の充実が約18%を占めており、PR活動を通じて会員の拡大をすることが発展及び活性化につながるとの回答が全体の約半数近くを占めております。シルバー人材センター発展及び活性化のため、お客様からの貴重なご意見を参考に、今後の事業運営のために活かしてまいります。

シルバー人材センター発展及び活性化のためにすべきこと



● その他、個別意見としては次の通りでした。

☆仕事が丁寧、お礼、感謝、今後も引き続きお願いしたい等 38件

☆発注者からの作業等に関わる要望は、会員のスキルアップ、後継者育成、銀行口座からの引き落としについてを望んでおります。