

令和5年度

# お客様満足度調査

## 報告書 概要版

令和6年3月



### 1 調査の目的

荒川区シルバー人材センター（以下、「センター」という。）では、ご利用いただいているお客様を対象に、利用に至った経緯、利用の状況、満足度等の調査を実施しています。この調査によって得られた実態を適切に把握・分析した上で、今後のセンター運営のための基礎資料として活用するものです。

### 2 調査概要

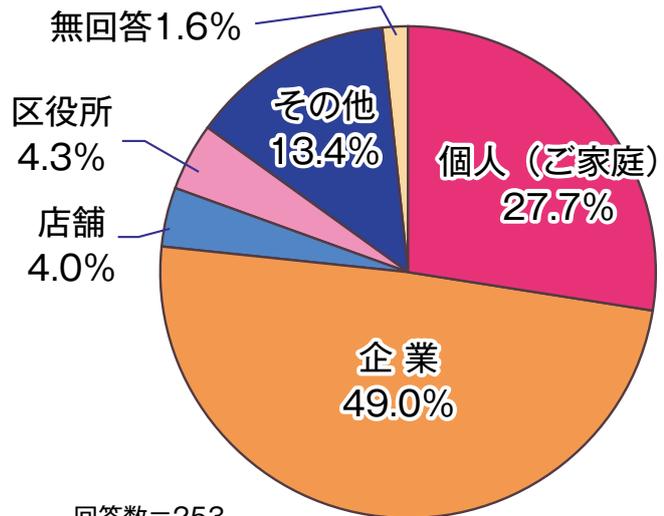
- 調査対象：発注者、企業、店舗、公的機関、個人等
- 調査方法：郵送配布・郵送回収
- 調査数：433件
- 有効回収数：253件
- 有効回収率：58.4%
- 調査期間：令和5年11月2日～12月8日



### 3 お客様の種別



お客様の種別は「企業」49.0%の割合が最も高く、次いで「個人（ご家庭）」「その他」と続いています。

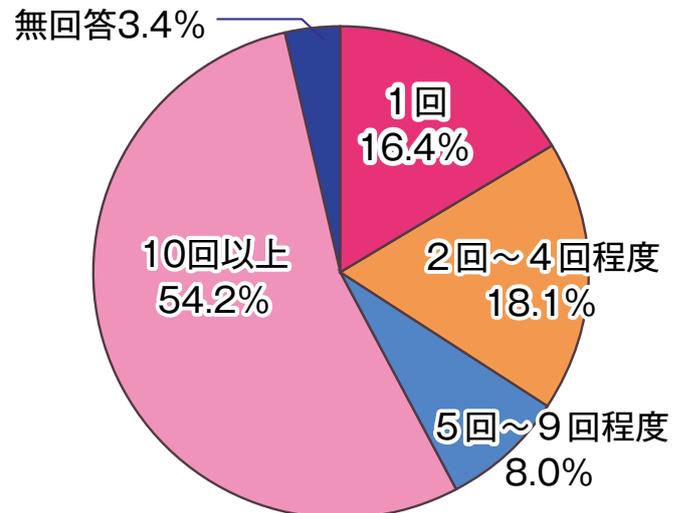


回答数=253

### 4 仕事の依頼回数

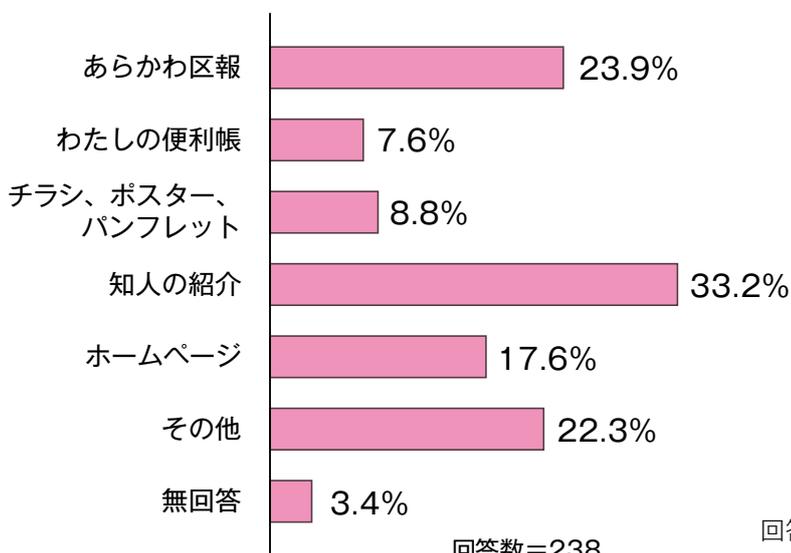


お客様からの仕事の依頼回数は「10回以上」54.2%の割合が最も高く、2回以上依頼した割合は8割以上を占めています。



回答数=238

### 5 センターを知ったきっかけ（複数回答）



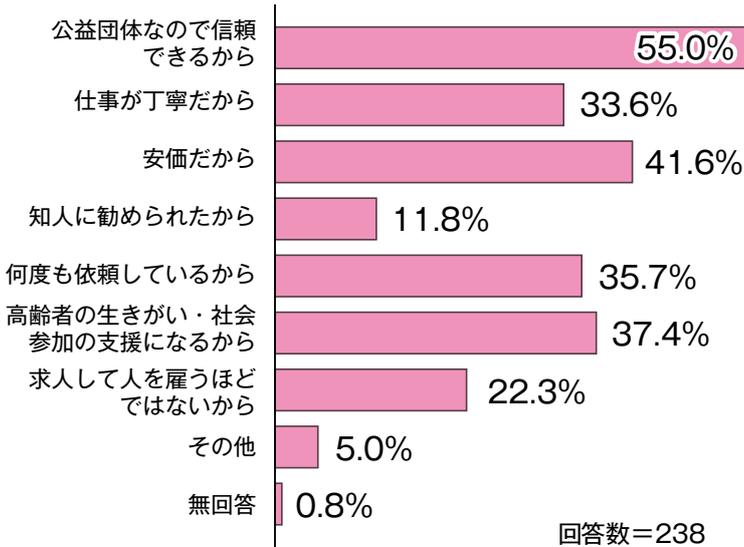
回答数=238

センターを知ったきっかけは「知人の紹介」33.2%の割合が最も高く、「あらかわ区報」「その他」「ホームページ」が続いています。



回答率（%）は、その設問の回答数を基礎としたため、複数回答の設問は合計が100%を超えます。

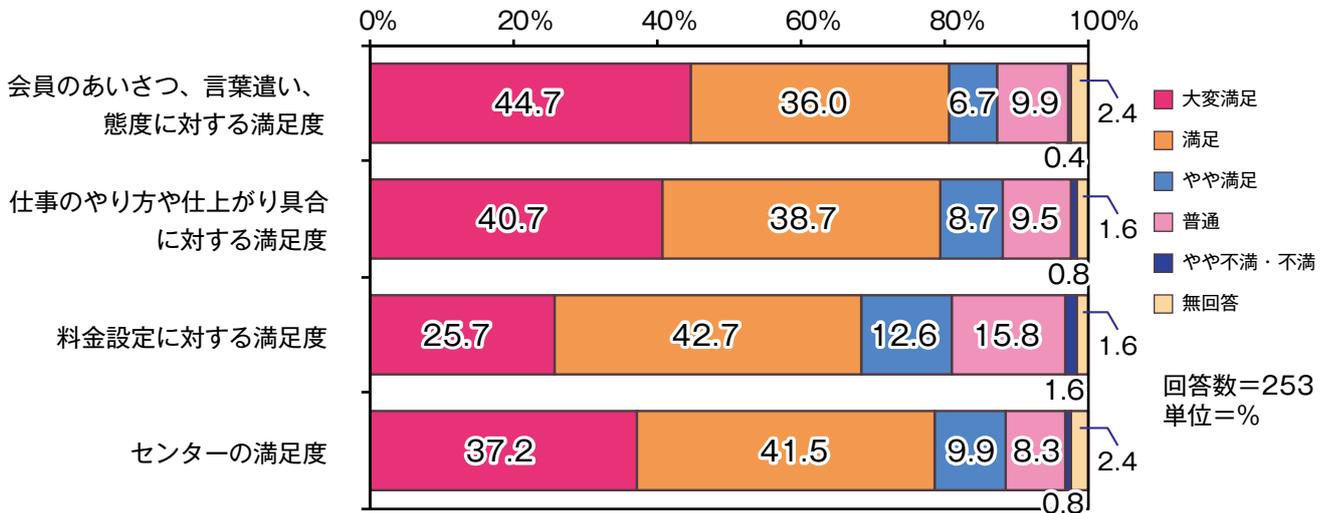
## 6 センターに依頼した理由 (複数回答)



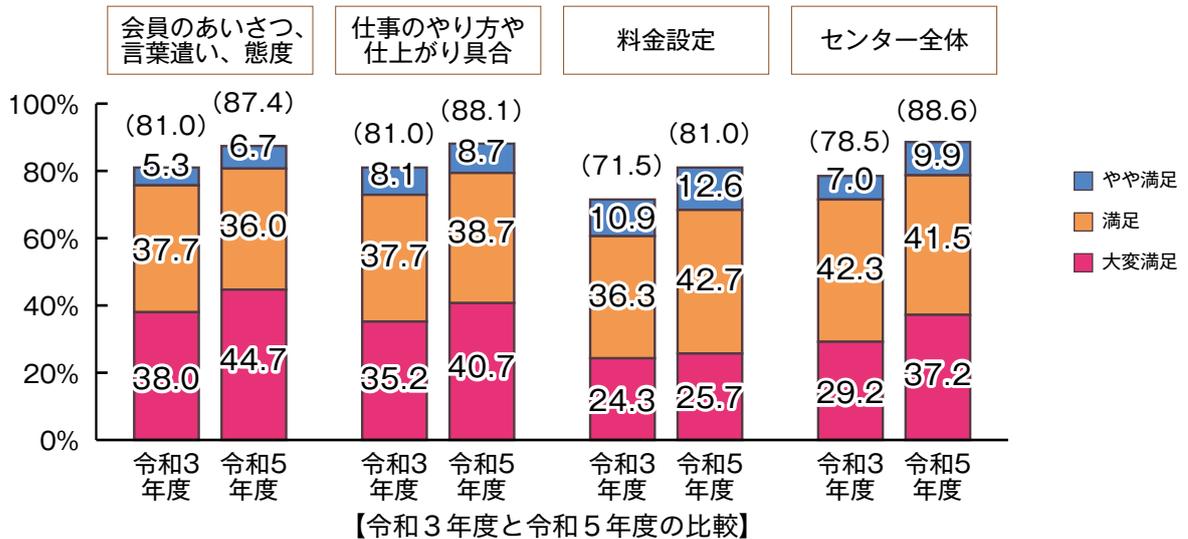
センターに依頼した理由の第1位は「公益団体なので信頼できるから」55.0%が最も高い割合となっています。



## 7 利用の満足度

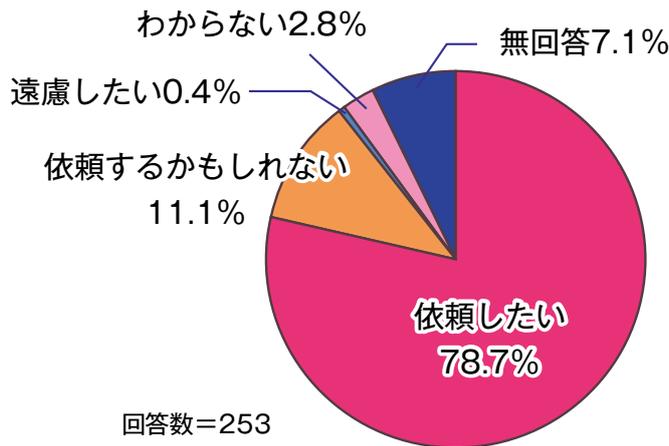


【令和5年度利用の満足度】



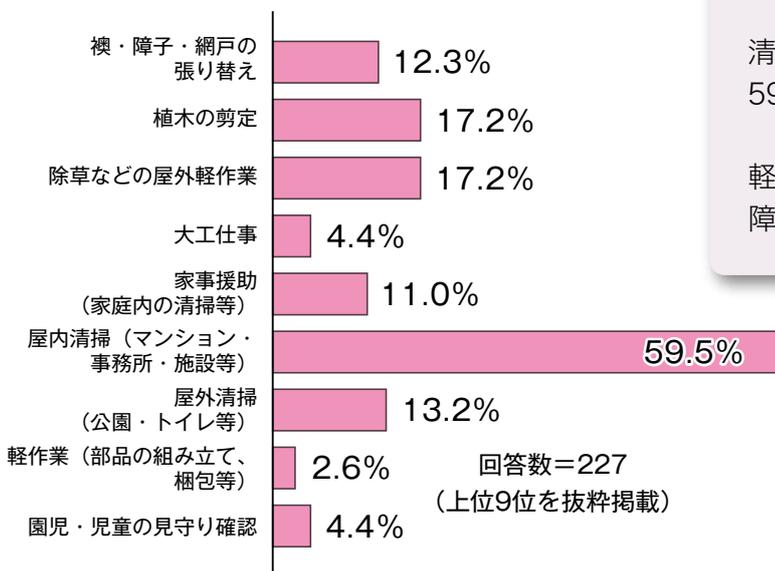
いずれの項目も「大変満足」と「満足」を合わせると6割を超えています。令和3年度調査と比較すると、すべての項目で「大変満足」の割合が増加しています。

## 8 今後の仕事の依頼について



今後も仕事を「依頼したい」と回答したお客様は78.7%で、「依頼するかもしれない」11.1%と合わせると8割以上となりました。

## 9 依頼したい仕事内容 (複数回答)

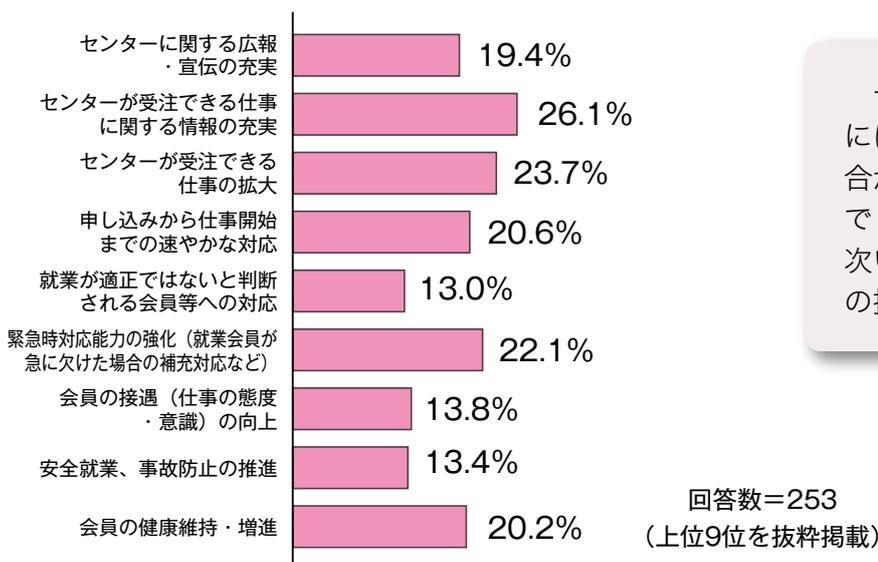


今後依頼したい仕事の第1位は「屋内清掃 (マンション・事務所・施設等)」で59.5%でした。

次いで「植木の剪定」「除草などの屋外軽作業」「屋外清掃 (公園・トイレ等)」「襖・障子・網戸の張り替え」と続いています。



## 10 センターがより発展していくために必要なこと (複数回答)



センターがより発展していくためにはどうすべきかについて、最も割合が高かったのは「センターが受注できる仕事に関する情報の充実」、次いで「センターが受注できる仕事の拡大」でした。