

# お客様満足度アンケート調査結果

今年度もご利用いただいたお客様を対象に、会員の就業状況、事務局の対応等についてお客様の率直なご意見を伺い、今後の事業運営に反映させるため、アンケート調査を行いました。

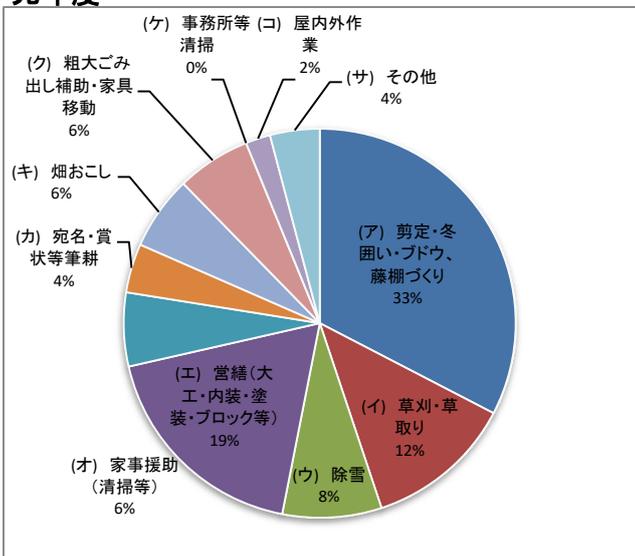
- 調査期間 令和3年1月29日から令和3年2月18日
- 調査対象 新規顧客を中心に「一般家庭(団体含む)83件」「企業17件」を無作為に抽出
- 調査方法 調査票を送付し無記名回答方式
- 回収率 一般家庭(団体含む) 66.3%(55件)  
企業 94.1%(16件)

## < 一般家庭 >

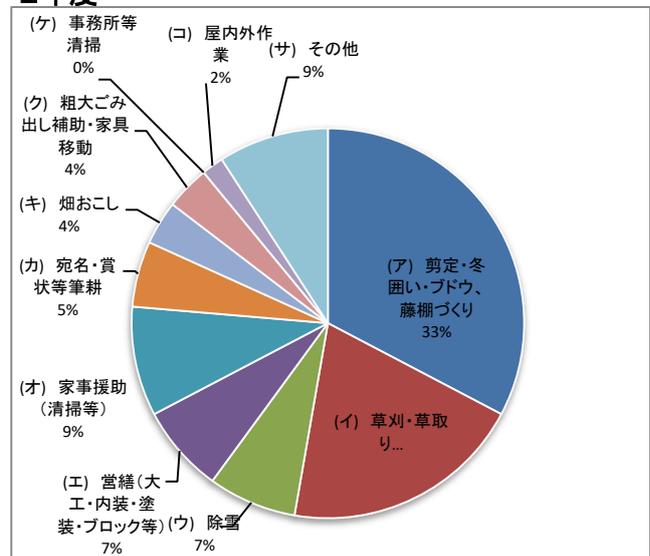
### 問1. 今回の発注業務

	元年度	2年度
(ア) 剪定・冬囲い・ブドウ、藤棚づくり	16	18
(イ) 草刈・草取り	6	11
(ウ) 除雪	4	4
(エ) 営繕(大工・内装・塗装・ブロック等)	9	4
(オ) 家事援助(清掃等)	3	5
(カ) 宛名・賞状等筆耕	2	3
(キ) 畑おこし	3	2
(ク) 粗大ごみ出し補助・家具移動	3	2
(ケ) 事務所等清掃	0	0
(コ) 屋内外作業	1	1
(サ) その他	2	5
合計	49	55 (令和2年度重複回答1件無回答1件)

### 元年度



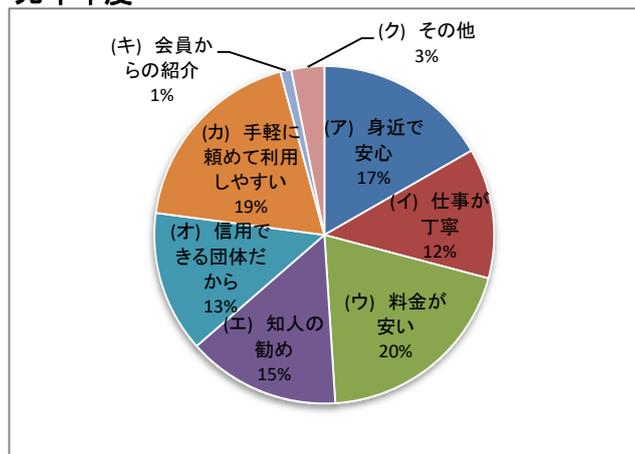
### 2年度



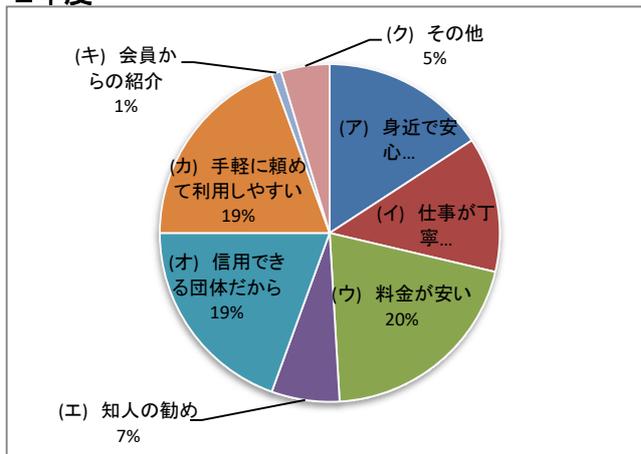
問2. 利用されたきっかけは (複数回答可)

	元年度	2年度
(ア) 身近で安心	16	17
(イ) 仕事が丁寧	12	14
(ウ) 料金が安い	19	22
(エ) 知人の勧め	14	7
(オ) 信用できる団体だから	13	21
(カ) 手軽に頼めて利用しやすい	18	21
(キ) 会員からの紹介	1	1
(ク) その他	3	5
合計	96	108

元年度



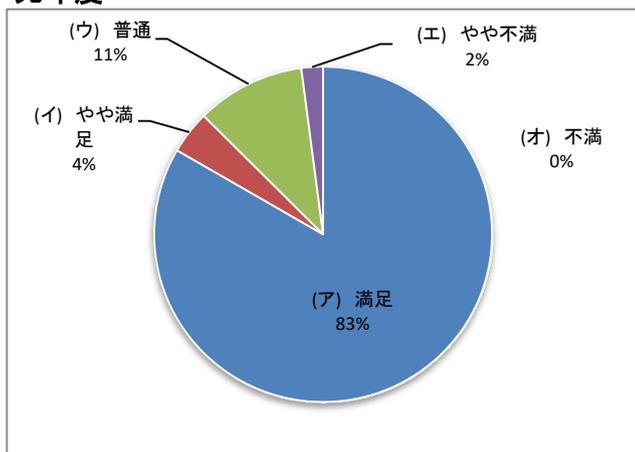
2年度



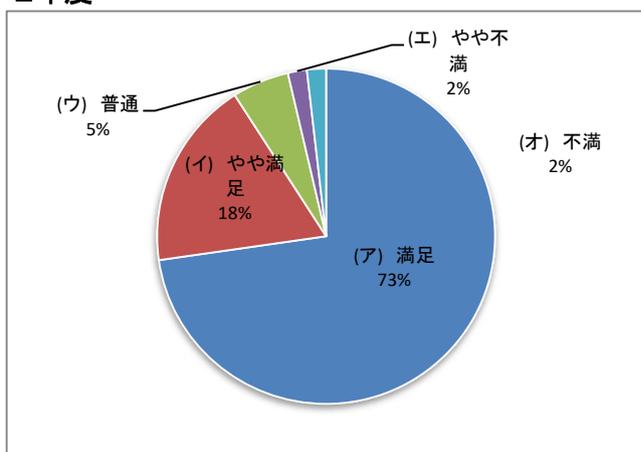
問3. 仕事の出来栄えはどうでしたか

	元年度	2年度
(ア) 満足	40	40
(イ) やや満足	2	10
(ウ) 普通	5	3
(エ) やや不満	1	1
(オ) 不満	0	1
合計	48	55

元年度



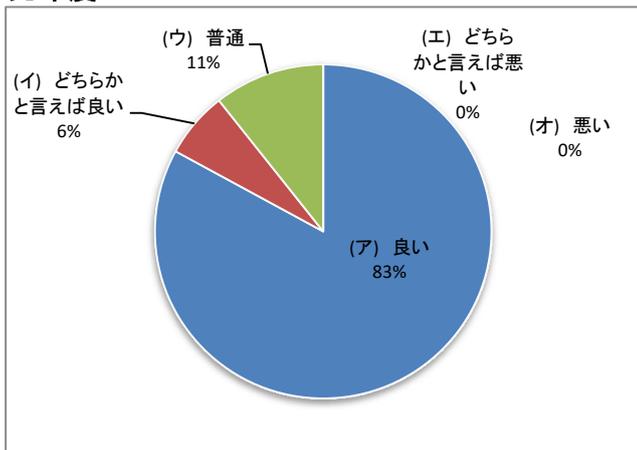
2年度



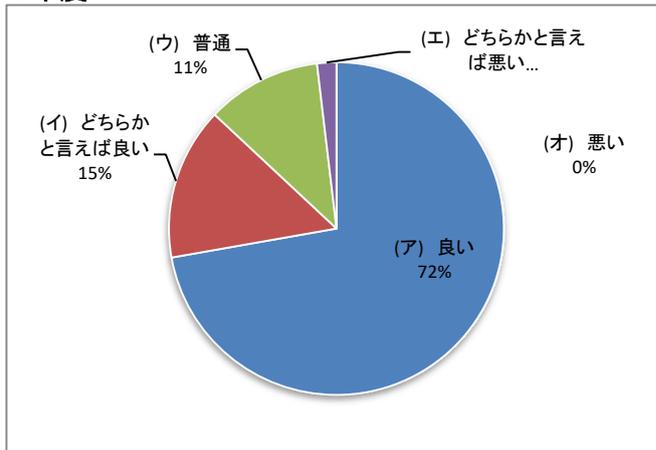
問4. 会員のマナー(挨拶・言動)は

	元年度	2年度
(ア) 良い	39	39
(イ) どちらかと言えば良い	3	8
(ウ) 普通	5	6
(エ) どちらかと言えば悪い	0	1
(オ) 悪い	0	0
合計	47	54 (令和2年度無回答1件)

元年度



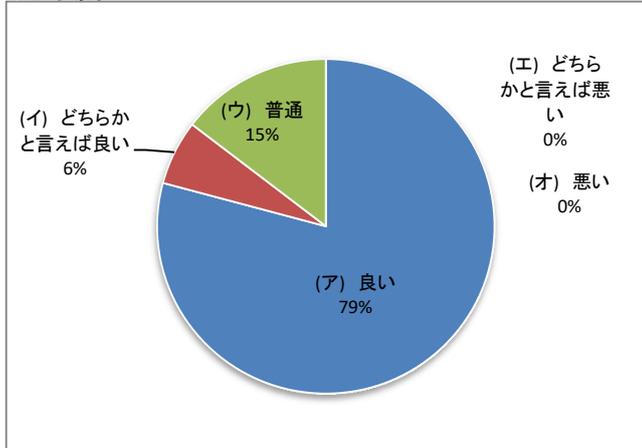
2年度



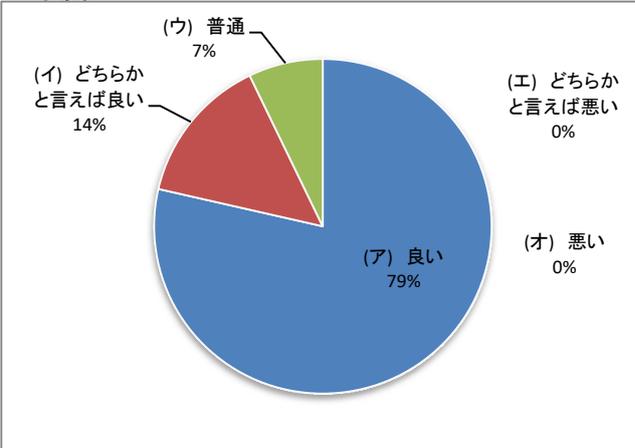
問5. 事務局のマナー(電話・窓口)対応は

	元年度	2年度
(ア) 良い	38	44
(イ) どちらかと言えば良い	3	8
(ウ) 普通	7	4
(エ) どちらかと言えば悪い	0	0
(オ) 悪い	0	0
合計	48	56 (令和2年度重複回答1件)

元年度



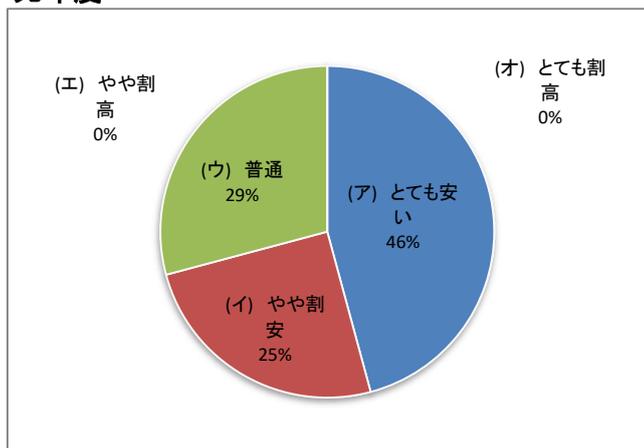
2年度



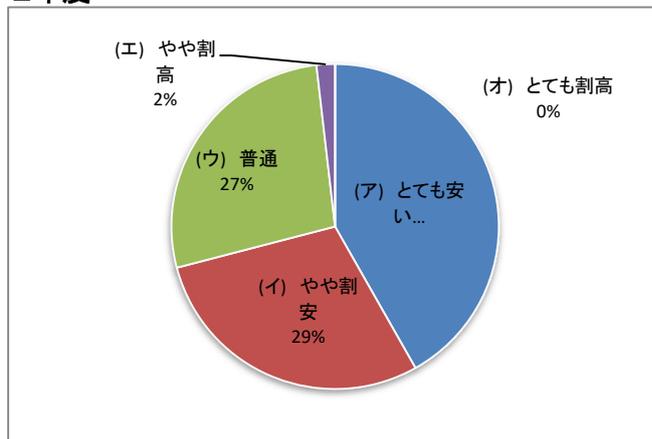
問6. 利用料金はいかがでしたか

	元年度	2年度
(ア) とても安い	22	23
(イ) やや割安	12	16
(ウ) 普通	14	15
(エ) やや割高	0	1
(オ) とても割高	0	0
合計	48	55

元年度



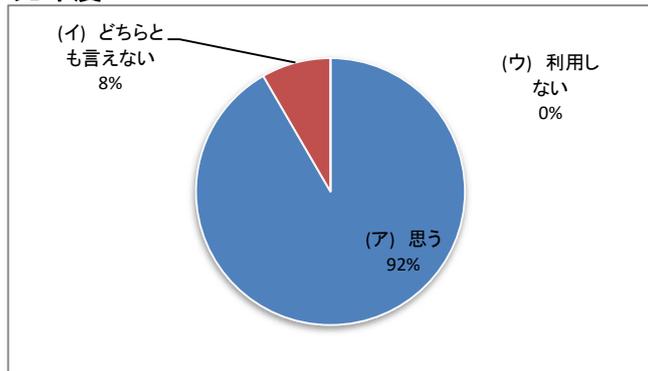
2年度



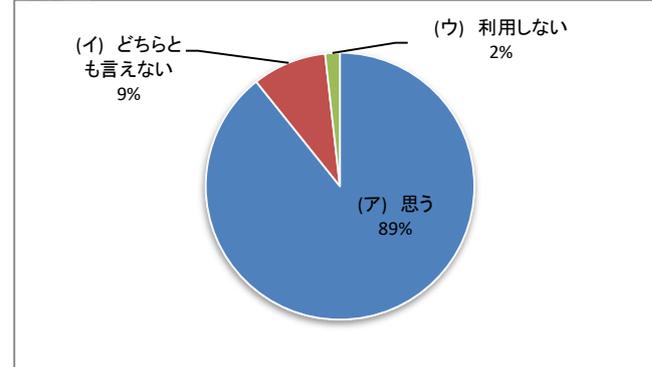
問7. 今後もセンターを利用しようと思いますか

	元年度	2年度
(ア) 思う	44	50
(イ) どちらとも言えない	4	5
(ウ) 利用しない	0	1
合計	48	56 (令和2年度重複回答1件)

元年度



2年度

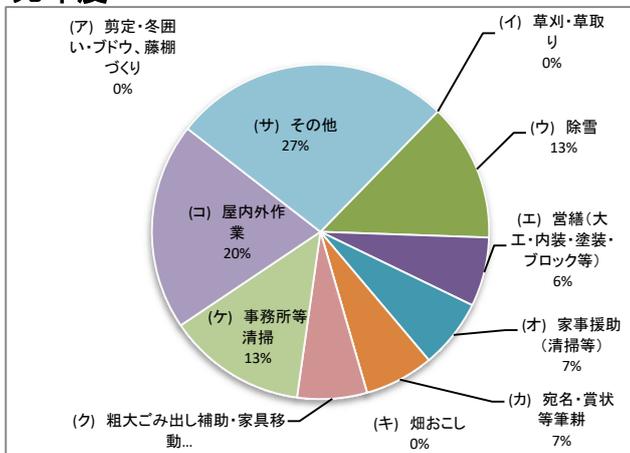


# ＜ 企業 ＞

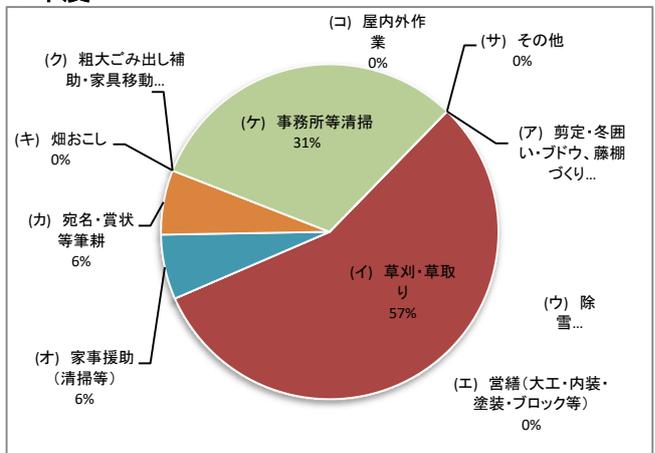
## 問1. 今回の発注業務

	元年度	2年度
(ア) 剪定・冬囲い・ブドウ、藤棚づくり	0	0
(イ) 草刈・草取り	0	9
(ウ) 除雪	2	0
(エ) 営繕（大工・内装・塗装・ブロック等）	1	0
(オ) 家事援助（清掃等）	1	1
(カ) 宛名・賞状等筆耕	1	1
(キ) 畑おこし	0	0
(ク) 粗大ごみ出し補助・家具移動	1	0
(ケ) 事務所等清掃	2	5
(コ) 屋内外作業	3	0
(サ) その他	4	0
合計	15	16

元年度



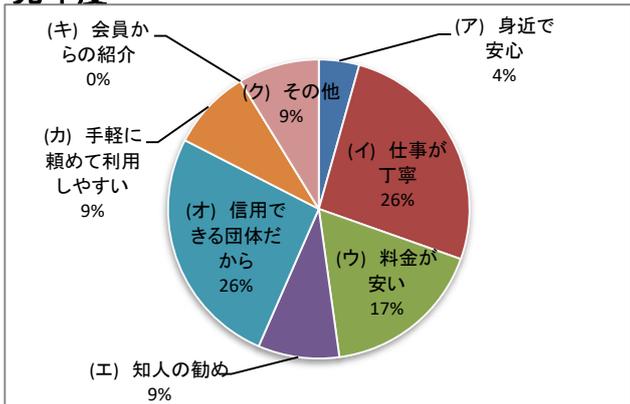
2年度



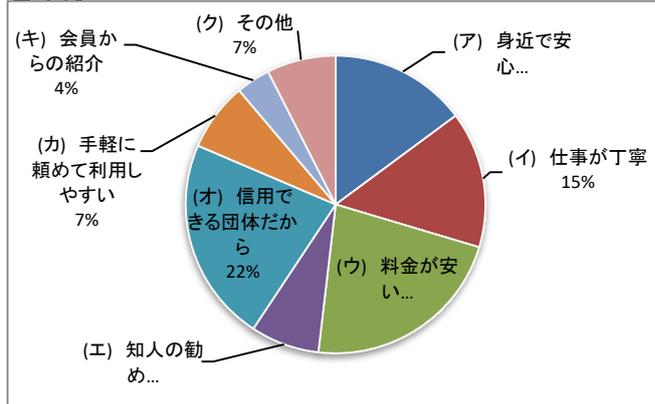
## 問2. 利用されたきっかけは（複数回答可）

	元年度	2年度
(ア) 身近で安心	1	4
(イ) 仕事が丁寧	6	4
(ウ) 料金が安い	4	6
(エ) 知人の勧め	2	2
(オ) 信用できる団体だから	6	6
(カ) 手軽に頼めて利用しやすい	2	2
(キ) 会員からの紹介	0	1
(ク) その他	2	2
合計	23	27

元年度



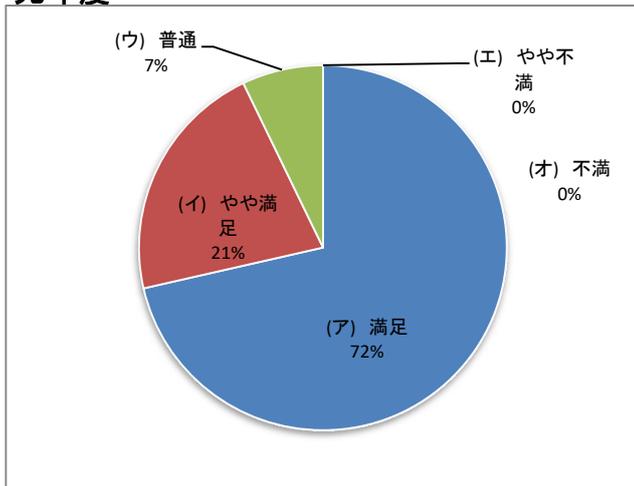
2年度



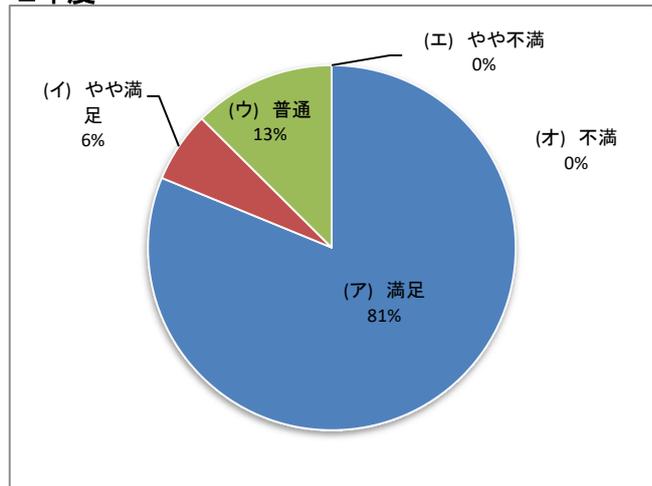
問3. 仕事の出来栄えはどうでしたか

	元年度	2年度
(ア) 満足	10	13
(イ) やや満足	3	1
(ウ) 普通	1	2
(エ) やや不満	0	0
(オ) 不満	0	0
合計	14	16

元年度



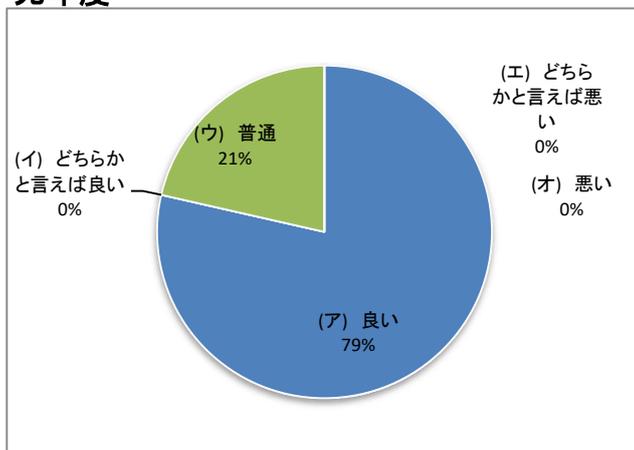
2年度



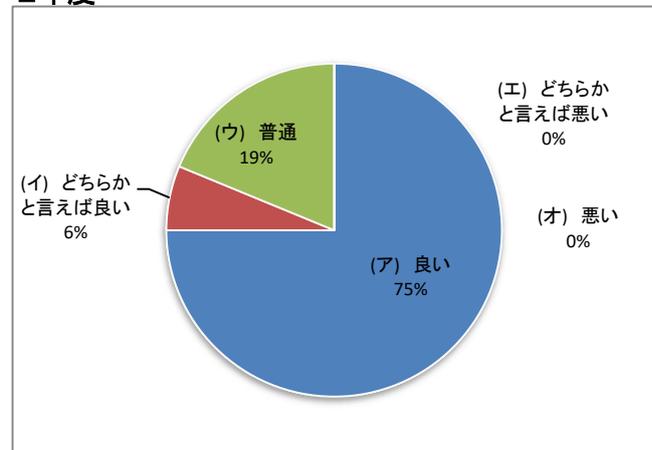
問4. 会員のマナー(挨拶・言動)は

	元年度	2年度
(ア) 良い	11	12
(イ) どちらかと言えば良い	0	1
(ウ) 普通	3	3
(エ) どちらかと言えば悪い	0	0
(オ) 悪い	0	0
合計	14	16

元年度



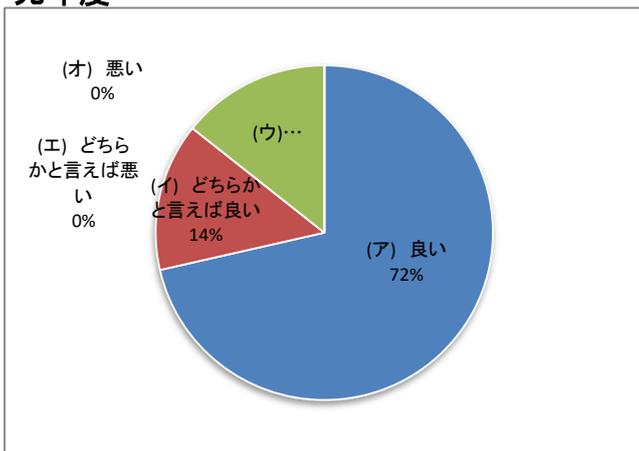
2年度



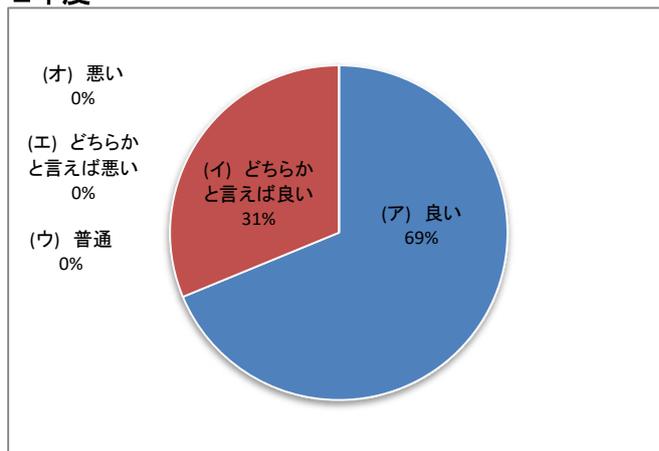
問5. 事務局のマナー(電話・窓口)対応は

	元年度	2年度
(ア) 良い	10	11
(イ) どちらかと言えば良い	2	5
(ウ) 普通	2	0
(エ) どちらかと言えば悪い	0	0
(オ) 悪い	0	0
合計	14	16

元年度



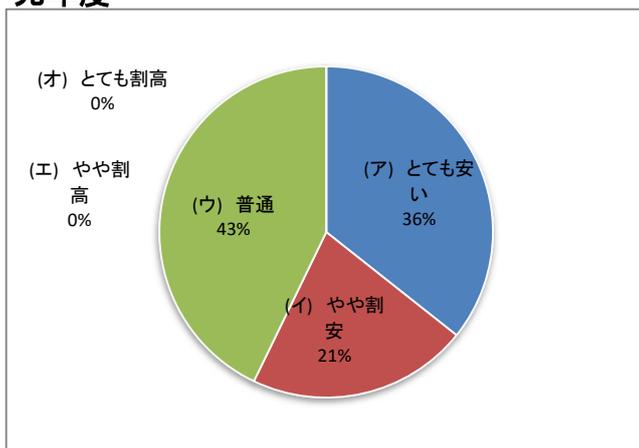
2年度



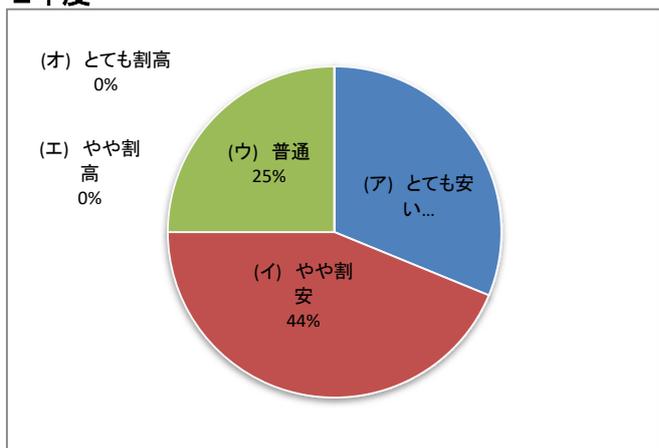
問6. 利用料金はいかがでしたか

	元年度	2年度
(ア) とても安い	5	5
(イ) やや割安	3	7
(ウ) 普通	6	4
(エ) やや割高	0	0
(オ) とても割高	0	0
合計	14	16

元年度



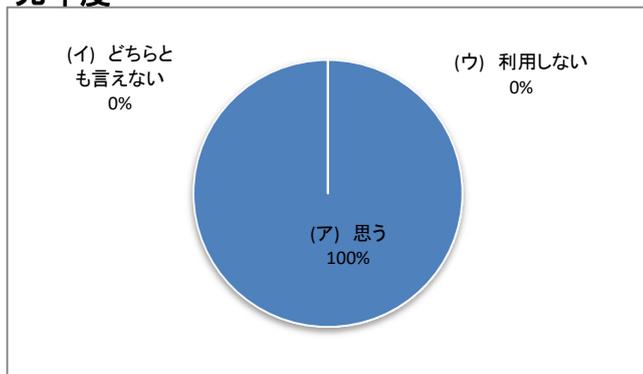
2年度



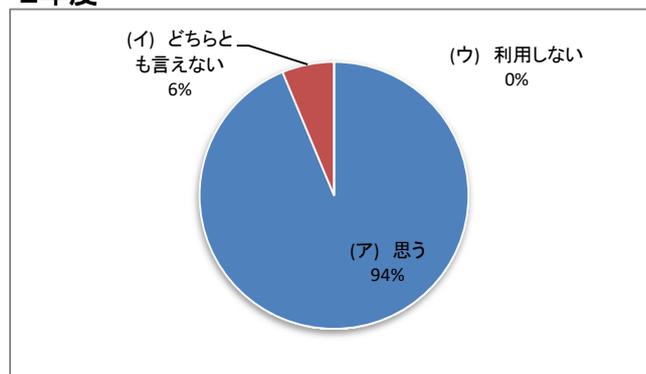
問7. 今後もセンターを利用しようと思いますか

	元年度	2年度
(ア) 思う	14	15
(イ) どちらとも言えない	0	1
(ウ) 利用しない	0	0
合計	14	16

元年度



2年度



## センターに対するご意見・ご要望

### < 一般家庭 >

- (1) 雪がとけたらとなりの囲いを確認してもらいたい。先日、電話で予約をしてあります。改めてご連絡します。
- (2) 今年もお願いしたいと思っています。本当に助かりました。ありがとうございました。
- (3) 今年もお世話になりたいと思っています。
- (4) 仕事の内容を明記してくださって助かりました。
- (5) この度は、良い方に来ていただき（2020.7.15）、要望以上に気を使って仕事をしてくれました。剪定等の技術に対し、自信をもって熱意をもって、仕事をしてくださる態度は、大変感心しました。
- (6) みなさん親切で、仕事が完璧です。又、何かありましたら、宜しくをお願いします。
- (7) 何度もご連絡くださったり足を運んで頂いたりして本当に有難うございます。コロナに感染することなく皆様のご活躍を願っております。
- (8) 今回来た方は、特に良かったと思う。とてもいい人で、きれいにやってもらいました。又今度もお願いしたいです。
- (9) これからも、多様な分野でのご活躍を期待します。

(10)	これからもお世話になると思います。宜しく願い致します。
(11)	シルバーと言う事も有り何んとなく親しみが有りお願いしやすい。親切に対応してくれるので安心。
(12)	私はお願いしてよかったです。本当に頭が下がります。今後もよろしく願いいたします。
(13)	ていねいにきちんと作業をして下さりありがとうございました。今年もお願いしたいと思っています。
(14)	毎年同じ人なので満足しています。
(15)	年齢と共に体力がなくなり除雪をお願いしております。大変な事と思いますがお蔭様で大変助かっております。今後共、よろしくお願い申し上げます。
(16)	信用できる団体だから、色々お願いしたいと思っています。
(17)	前略、余寒まだ去りやらぬ折から、①春にぶどう棚組み立て、②おんこの剪定、③秋頃に紅葉の剪定をよろしくお願い致します。

<b>&lt; 企業 &gt;</b>	
(1)	とても良い方に来ていただき大変良かったと思っております。
(2)	対応が早くて、とても助かりました。これからもよろしくお願い致します。
(3)	いつも大変助かっております。これからもよろしくお願い申し上げます。
(4)	大変助かりました。またよろしくお願い致します。
(5)	また機会があった際は宜しく願い致します。
(6)	担当の会員さん大変お世話になりました。丁寧な仕事と取り組みでした。ありがとうございました。