

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。

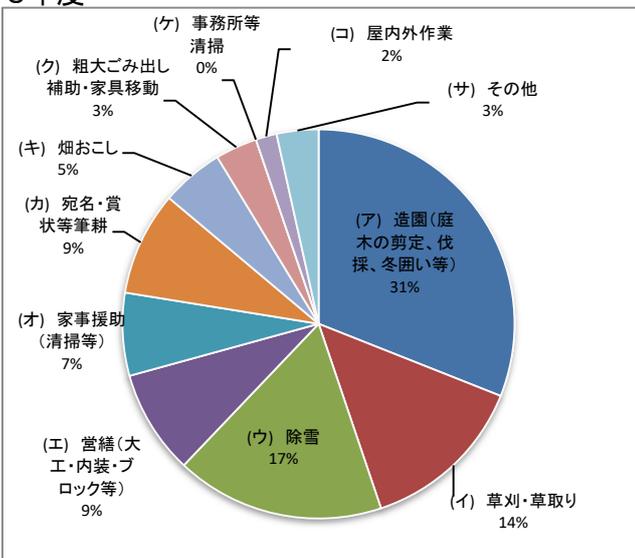
- 調査期間 令和5年1月27日から令和5年2月17日
- 調査対象 新規顧客を中心に「一般家庭(団体含む)89件」「企業11件」を無作為に抽出
- 調査方法 調査票を送付し無記名回答方式
- 回収率 一般家庭(団体含む) 56.2% (50件)
企業 54.5% (6件)

< 一般家庭 >

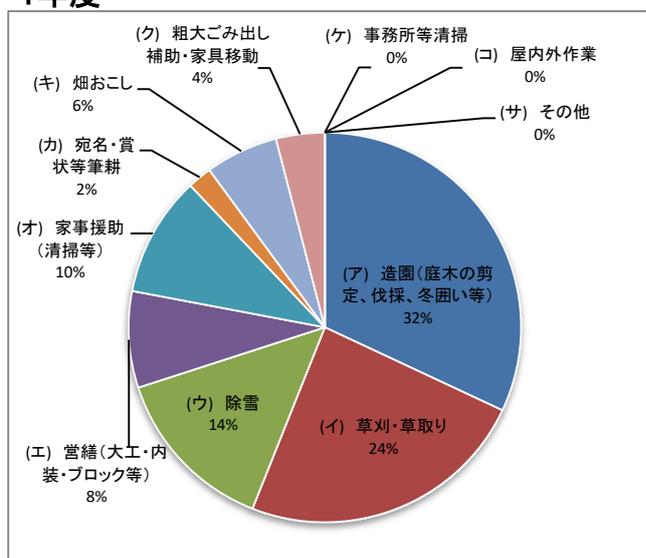
問1. 今回の発注業務

	3年度	4年度
(ア) 造園(庭木の剪定、伐採、冬囲い等)	18	16
(イ) 草刈・草取り	8	12
(ウ) 除雪	10	7
(エ) 営繕(大工・内装・ブロック等)	5	4
(オ) 家事援助(清掃等)	4	5
(カ) 宛名・賞状等筆耕	5	1
(キ) 畑おこし	3	3
(ク) 粗大ごみ出し補助・家具移動	2	2
(ケ) 事務所等清掃	0	0
(コ) 屋内外作業	1	0
(サ) その他	2	0
合計	58	50

3年度



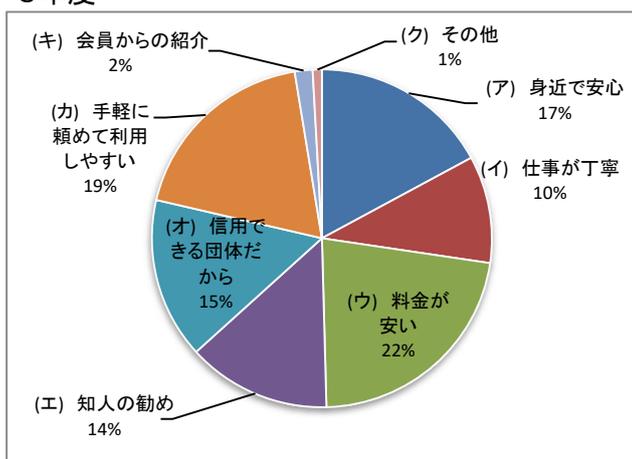
4年度



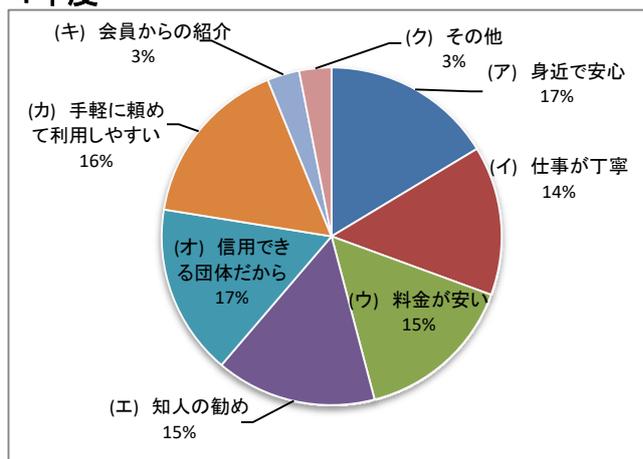
問2. 利用されたきっかけは（複数回答可）

	3年度	4年度
(ア) 身近で安心	20	16
(イ) 仕事が丁寧	12	14
(ウ) 料金が安い	26	15
(エ) 知人の勧め	16	15
(オ) 信用できる団体だから	18	16
(カ) 手軽に頼めて利用しやすい	22	16
(キ) 会員からの紹介	2	3
(ク) その他	1	3
合計	117	98

3年度



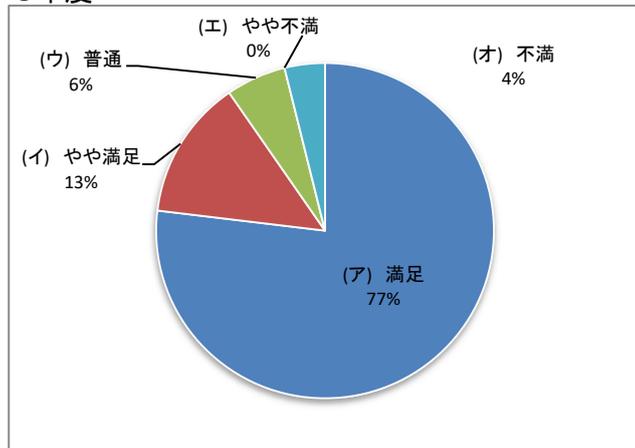
4年度



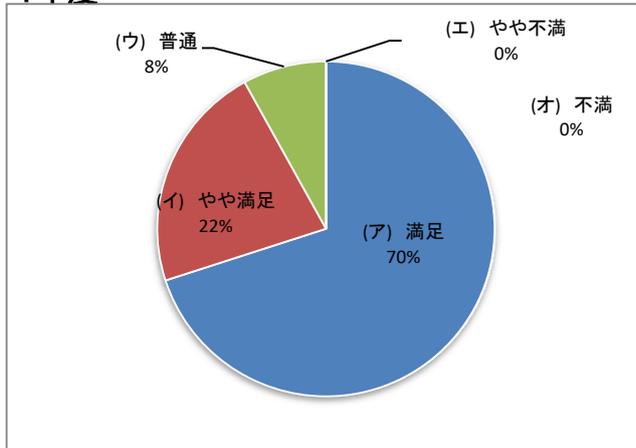
問3. 仕事の完成度はどうでしたか

	3年度	4年度
(ア) 満足	40	35
(イ) やや満足	7	11
(ウ) 普通	3	4
(エ) やや不満	0	0
(オ) 不満	2	0
合計	52	50

3年度



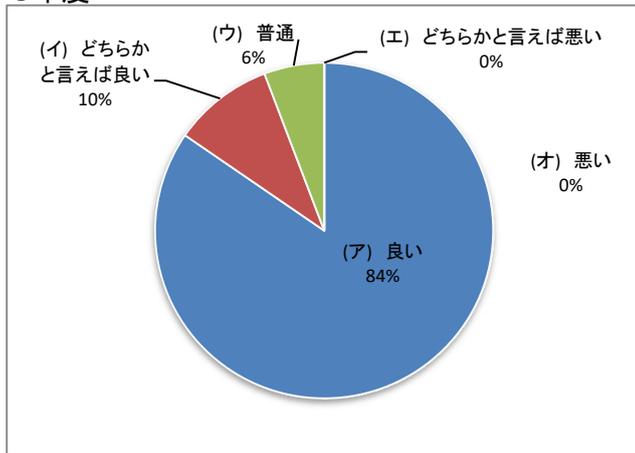
4年度



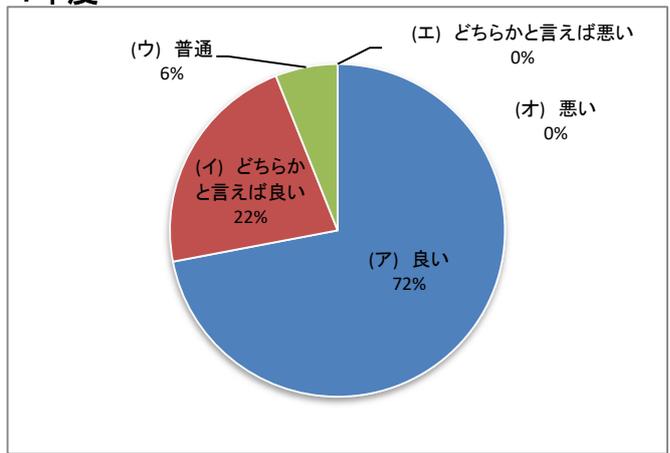
問4. 会員の就業マナー(挨拶・言動)は

	3年度	4年度
(ア) 良い	44	36
(イ) どちらかと言えば良い	5	11
(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	52	50

3年度



4年度

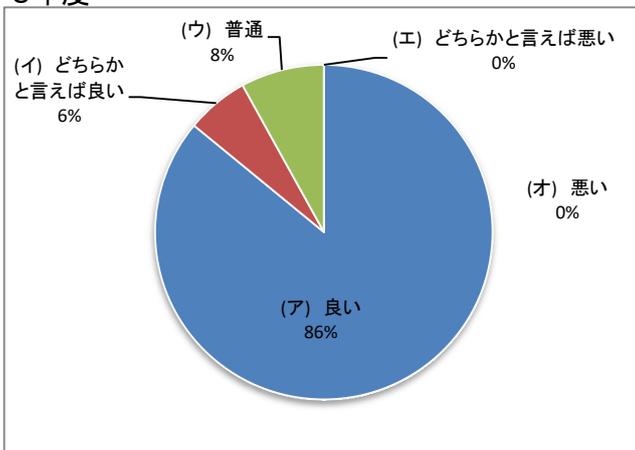


問5. 事務局の電話対応・窓口対応は

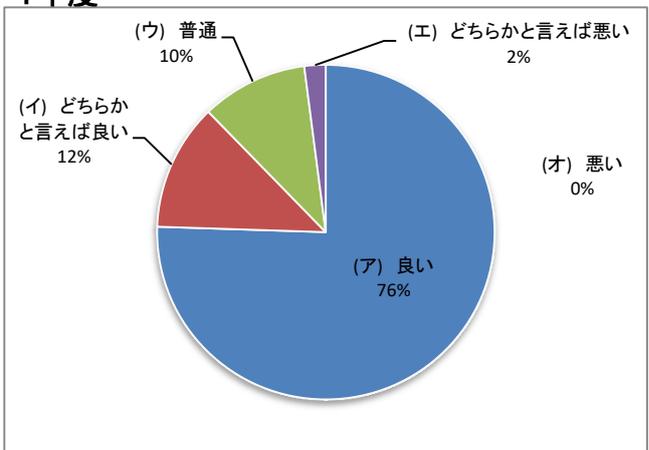
	3年度	4年度
(ア) 良い	43	37
(イ) どちらかと言えば良い	3	6
(ウ) 普通	4	5
(エ) どちらかと言えば悪い	0	1
(オ) 悪い	0	0
合計	50	49

(令和4年度無回答1)

3年度



4年度

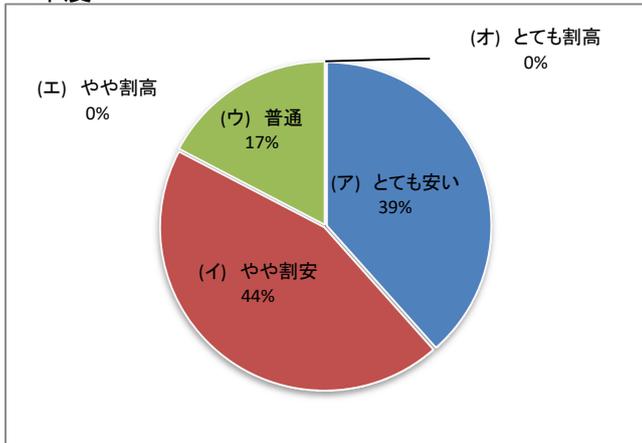


問6. 利用料金はいかがでしたか

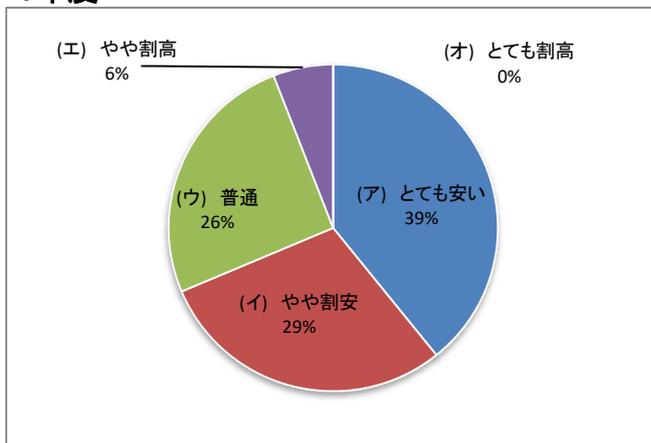
	3年度	4年度
(ア) とても安い	20	20
(イ) やや割安	23	15
(ウ) 普通	9	13
(エ) やや割高	0	3
(オ) とても割高	0	0
合計	52	51

(令和4年度重複回答1)

3年度



4年度

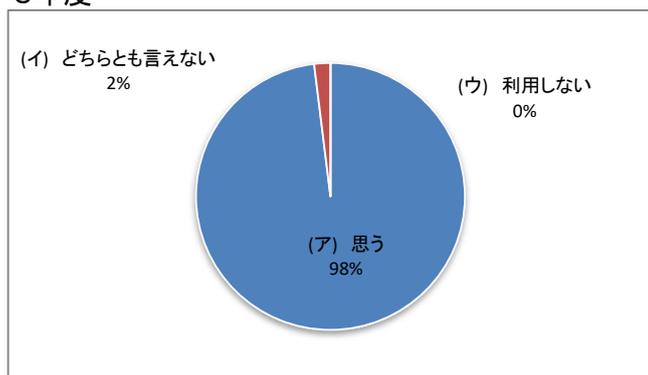


問7. 今後もセンターを利用しようと思いますか

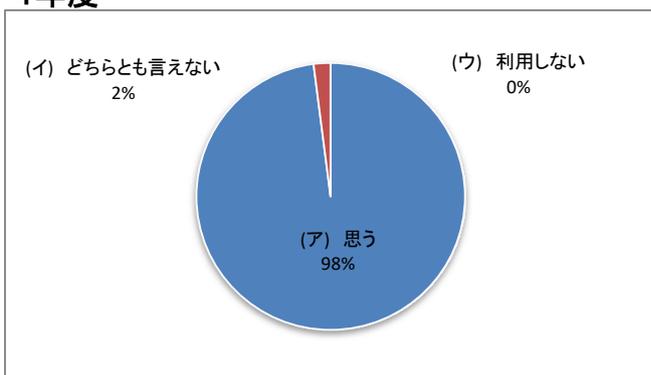
	3年度	4年度
(ア) 思う	51	48
(イ) どちらとも言えない	1	1
(ウ) 利用しない	0	0
合計	52	49

(令和4年度無回答1)

3年度



4年度

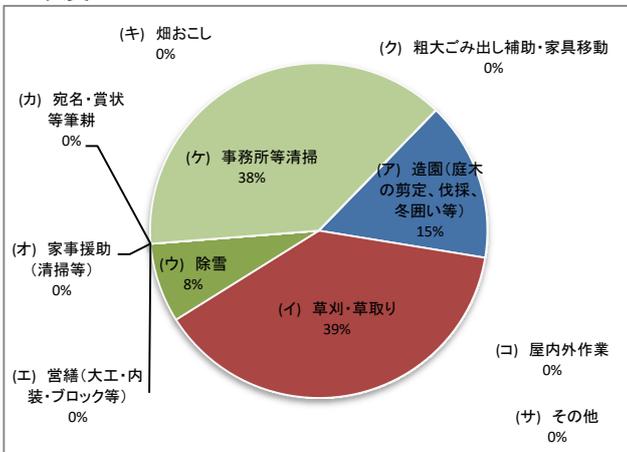


＜ 企業 ＞

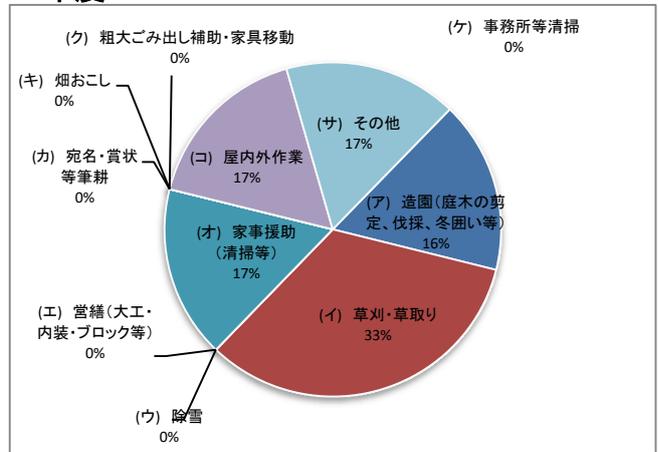
問1. 今回の発注業務

	3年度	4年度
(ア) 造園（庭木の剪定、伐採、冬囲い等）	2	1
(イ) 草刈・草取り	5	2
(ウ) 除雪	1	0
(エ) 営繕（大工・内装・ブロック等）	0	0
(オ) 家事援助（清掃等）	0	1
(カ) 宛名・賞状等筆耕	0	0
(キ) 畑おこし	0	0
(ク) 粗大ごみ出し補助・家具移動	0	0
(ケ) 事務所等清掃	5	0
(コ) 屋内外作業	0	1
(サ) その他	0	1
合計	13	6

3年度



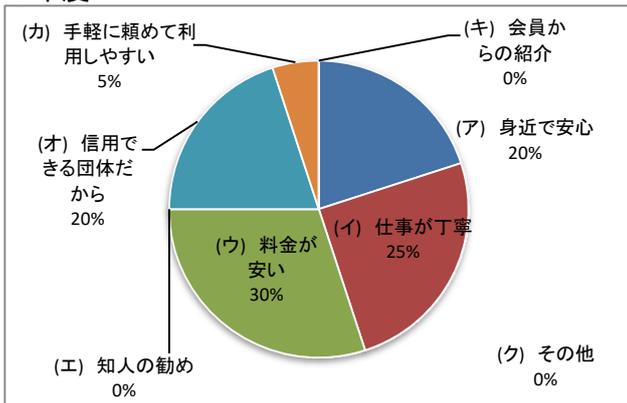
4年度



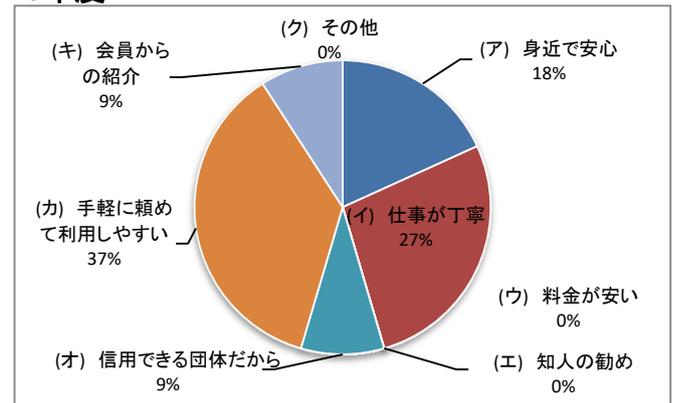
問2. 利用されたきっかけは（複数回答可）

	3年度	4年度
(ア) 身近で安心	4	2
(イ) 仕事が丁寧	5	3
(ウ) 料金が安い	6	0
(エ) 知人の勧め	0	0
(オ) 信用できる団体だから	4	1
(カ) 手軽に頼めて利用しやすい	1	4
(キ) 会員からの紹介	0	1
(ク) その他	0	0
合計	20	11

3年度



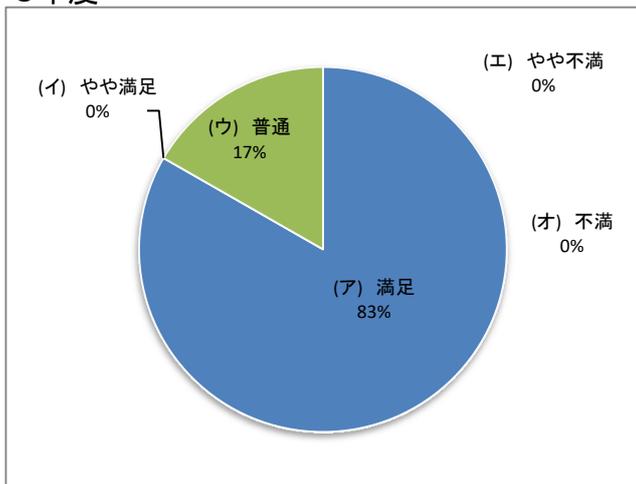
4年度



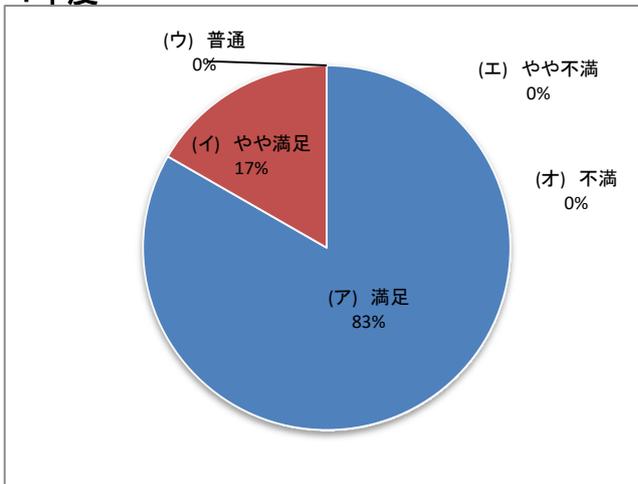
問3. 仕事の完成度はどうでしたか

	3年度	4年度
(ア) 満足	10	5
(イ) やや満足	0	1
(ウ) 普通	2	0
(エ) やや不満	0	0
(オ) 不満	0	0
合計	12	6

3年度



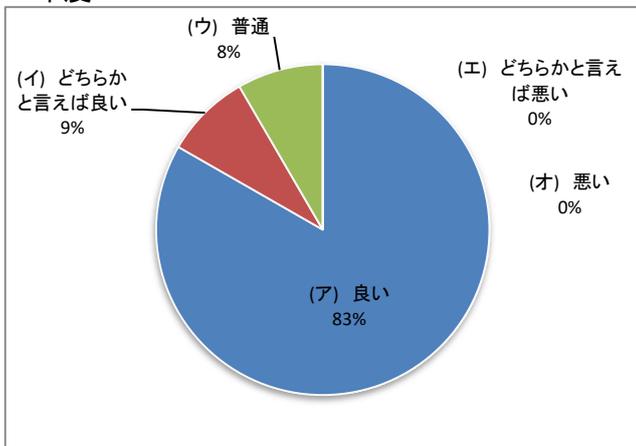
4年度



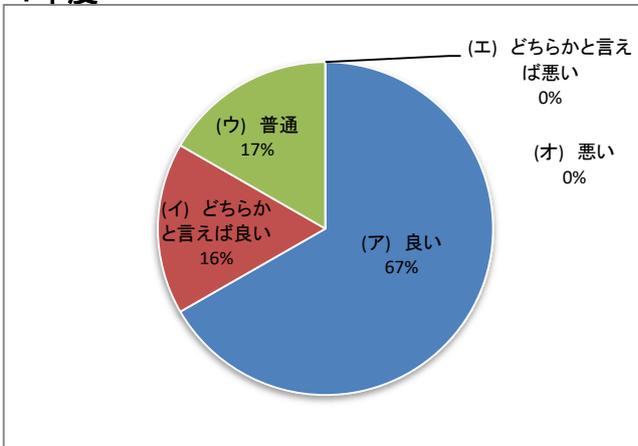
問4. 会員の就業マナー(挨拶・言動)は

	3年度	4年度
(ア) 良い	10	4
(イ) どちらかと言えば良い	1	1
(ウ) 普通	1	1
(エ) どちらかと言えば悪い	0	0
(オ) 悪い	0	0
合計	12	6

3年度



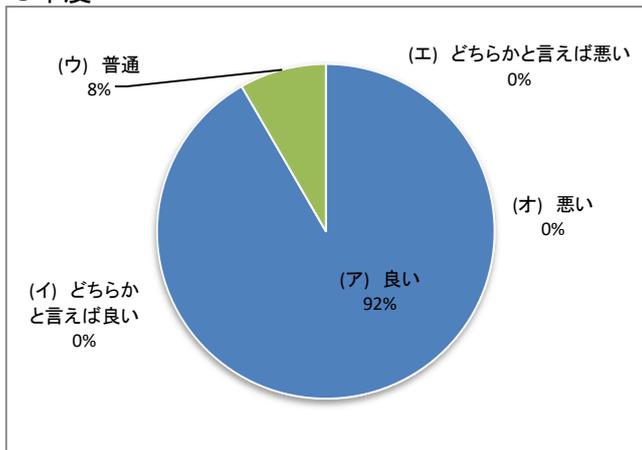
4年度



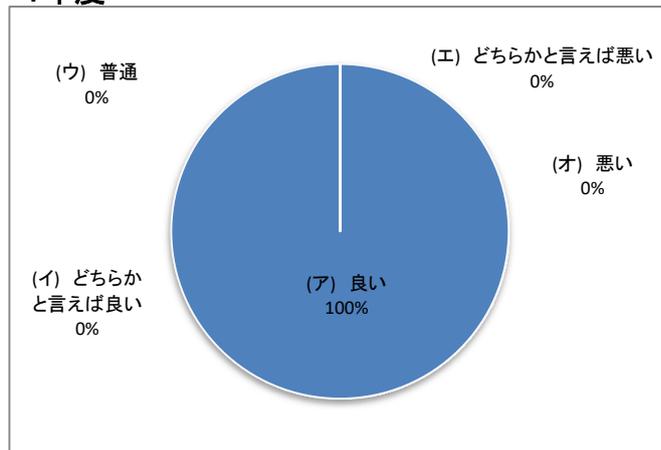
問5. 事務局の電話対応・窓口対応は

	3年度	4年度
(ア) 良い	11	6
(イ) どちらかと言えば良い	0	0
(ウ) 普通	1	0
(エ) どちらかと言えば悪い	0	0
(オ) 悪い	0	0
合計	12	6

3年度



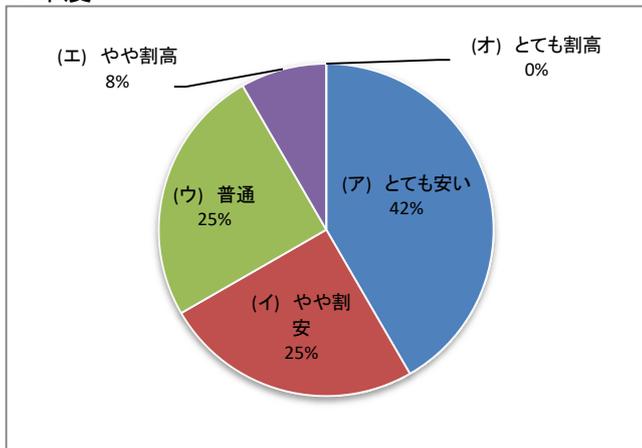
4年度



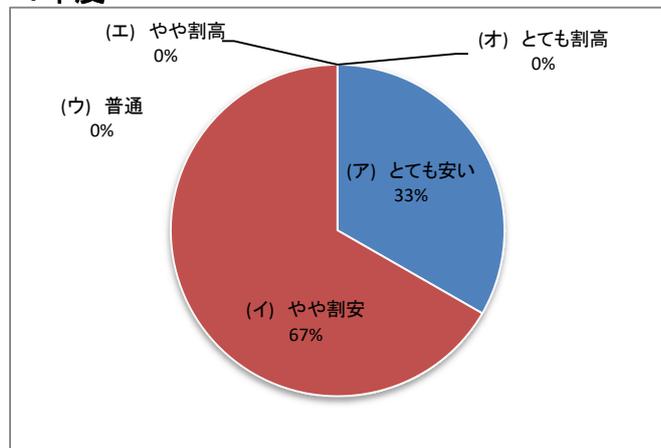
問6. 利用料金はいかがでしたか

	3年度	4年度
(ア) とても安い	5	2
(イ) やや割安	3	4
(ウ) 普通	3	0
(エ) やや割高	1	0
(オ) とても割高	0	0
合計	12	6

3年度



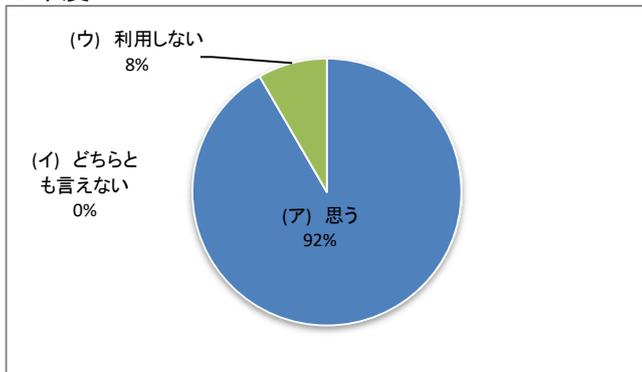
4年度



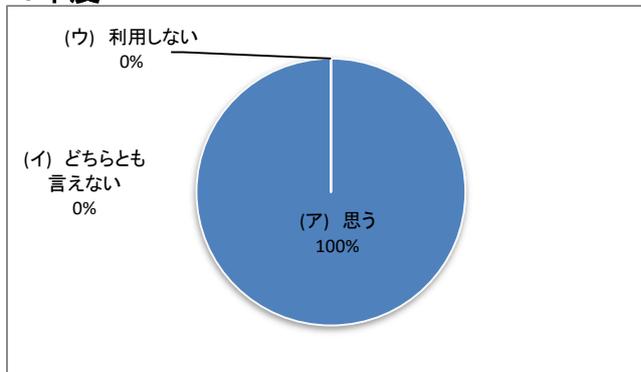
問7. 今後もセンターを利用しようと思いますか

	3年度	4年度
(ア) 思う	11	6
(イ) どちらとも言えない	0	0
(ウ) 利用しない	1	0
合計	12	6

3年度



4年度



センターに対するご意見・ご要望

< 一般家庭 >

- (1) 畑おこしをたのみでしたが、たいへん良くしていただきました。今年もお願いします。
- (2) 除雪をお願いして本当に良かったと思っています。
- (3) いつもいねいに仕事をしていただいています。ありがとうございます。
- (4) 初めて利用させていただきましたが満足しております。今回以外の仕事も必要なときには又利用したいと思っています。
- (5) 女性で1人ぐらして本当にちょっとした事が困る事がよくあります。昨年は大変助かりました。今年もお願いすることがあると思いますのでよろしくお願い致します。
- (6) 昨年突然お願いした所、鈴木様に初めての申し入れに対し、気持ち良く受け入れて頂いた事に大変感謝申し上げます。勝手な申し入れですが本年度より1区画 5,000円で受けて頂きたいと思います。なぜなら当町内会は在来より 5,000円でして頂いた事業者より断られ、私個人の身近の知人又会員様からの薦めもありお願いした次第です。大変なお願いですが令和5年の草刈事業をセンター様に御協力頂けませんでしょうか。宜しくお願い致します。
- (7) 今年度(昨年は大雪で)も殆ど毎日ですので業者さんへ(除雪)お願いしています。この後窓の除雪をお願いしたく思っております。宜しくお願い致します。

(8) 初めてのお願いでしたが、大変満足しております。今後共、何かとお願いすると思いますが、その節は宜しくお願いします。
(9) 成程と云えるような仕事。経験が備えられた技術力の発揮。普通で良いと思います。ありがとうございました。
(10) 上から目線の電話対応 お客様と思って対応して下さい。
(11) 大変に感謝しております。
(12) 自分でできない事だったので大変助かりました。感謝してます。
(13) 営繕（大工、内装等）を今後依頼してみたいと思います。また、今年も草刈りを依頼したいです。
(14) 仕事がていねいであればつづけてお願いしようと思います。市民のためにがんばって下さい。
(15) いつも大変助かっています。ありがとうございます。
(16) 聞いていた料金よりはずいぶん高かったです。不在の間に作業して頂いているのでどの位のペースでお仕事されているのかわかりませんが、ペアなのでもう少しできるのでは？とも思いますがキレイにして頂けて助かっています。
(17) 仕事がていねいです。
(18) 思っていた以上の仕事をしていただき、大変満足できました。ありがとうございました。
(19) 満足しているので、特にありません。これからも宜しくお願いします。
【 企業 】
(1) いつも丁寧に作業していただき、大変助かっています。今後ともよろしくお願い致します。
(2) お世話になっております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。