

令和4年度 お客様満足度アンケート調査

センターでは、この度ご利用いただいたお客様を対象にアンケート調査を行いました。仕事の出来栄え、センターに望む事等についてお客様の生の声をお聞きし、今後の事業運営に反映させるためのものです。

アンケートは下記の方法で実施しました。

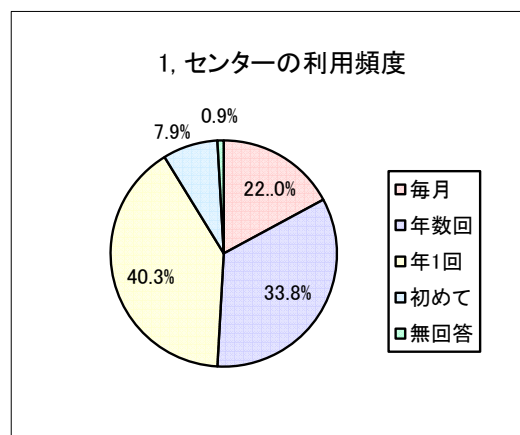
皆様のご協力に感謝申し上げますとともに、いただいた貴重なご意見を基に公益社団法人として地域社会に貢献できるシルバー人材センターを目指していきたくと考えています。

記

- 1.対 象 令和4年7月～9月にセンターをご利用されたお客様
- 2.調査方法 422人(社)対象、往復はがきによる回答（無記名方式）
- 3.調査期間 令和4年12月25日～令和5年1月31日
- 4.回答者数 216人(社)（51%）
- 5.調査項目
 - ① センターのご利用(頻度)は？
 - ② 今回ご利用された仕事の内容は？
 - ③ ご利用されたきっかけは？（複数回答）
 - ④ 今回の仕事の出来栄えはどうでしたか？
 - ⑤ 就業会員のマナー(挨拶や言葉遣いなど)は？
 - ⑥ 事務局職員の対応は？
 - ⑦ その他ご意見等あればお聞かせ下さい（自由記入欄）

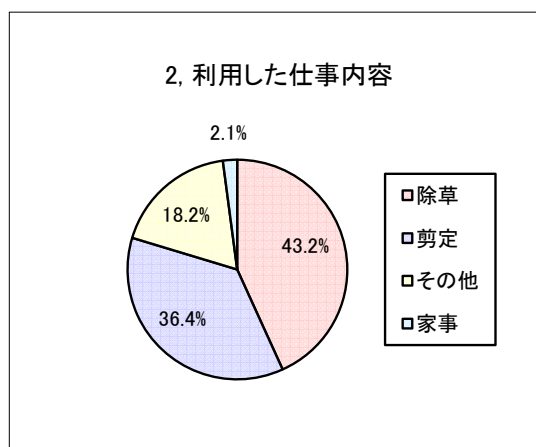
1.センターのご利用は？

毎月	37名	17.1%
年数回	73名	33.8%
年1回	87名	40.3%
初めて	17名	7.9%
無回答	2名	0.9%
合計	216名	100%



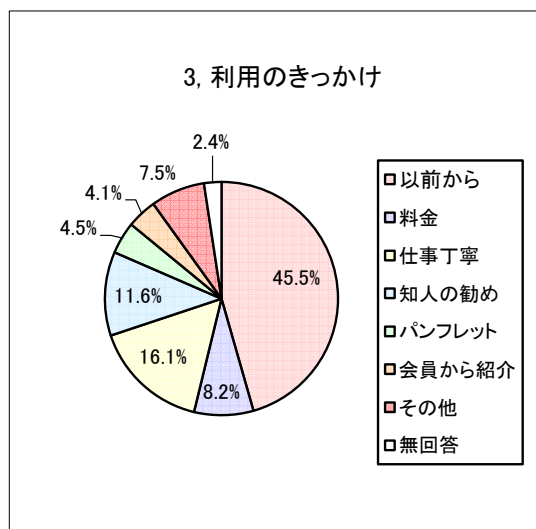
2.今回ご利用された仕事の内容は？(複数回答可)

除草	102名	43.2%
剪定	86名	36.4%
その他	43名	18.2%
家事	5名	2.1%
その他内訳 ※数字表記なしは「1名」です	清掃 12、施設管理5、給食配膳4、マイクロバス運転3、工場内軽作業 2、納屋の掃除、墓清掃、大工仕事、荷受け、品出し、片付け、浜清掃、引越し作業、駐車場整理、耕運作業、ポスティング、ぶどうの選別、ゴルフ場コース管理	
合計	236名	100%



3.センターをご利用されたきっかけは？(複数回答可)

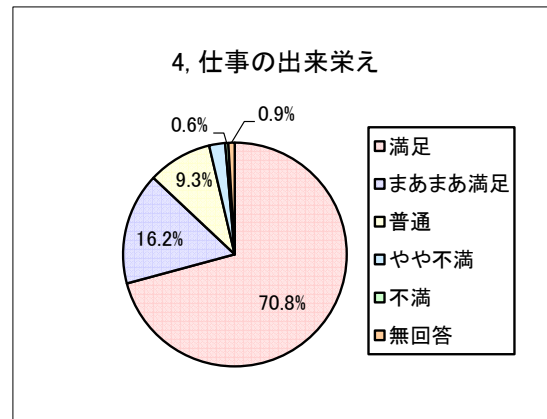
以前から	133名	45.5%
料金	24名	8.2%
仕事丁寧	47名	16.1%
知人の勧め	34名	11.6%
パンフレット	13名	4.5%
会員から紹介	12名	4.1%
その他	22名	7.5%
無回答	7名	2.4%
合計	292名	100%



※回答の構成比は、小数点第2位を四捨五入している為、合計は必ずしも100%になりません。

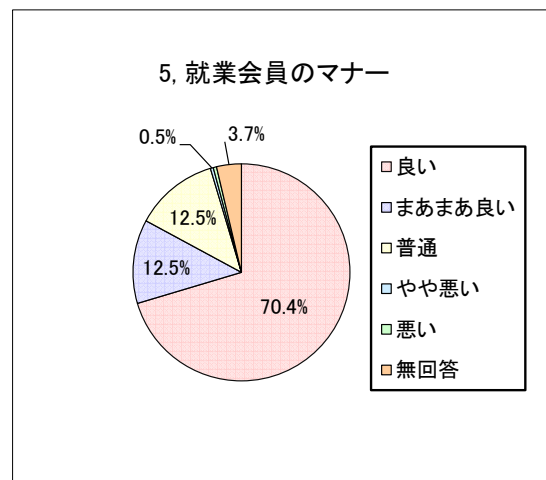
4. 今回の仕事の出来栄えはどうでしたか？

満足	153名	70.8%
まあまあ満足	35名	16.2%
普通	20名	9.3%
やや不満	5名	2.3%
不満	1名	0.5%
無回答	2名	0.9%
合計	216名	100%



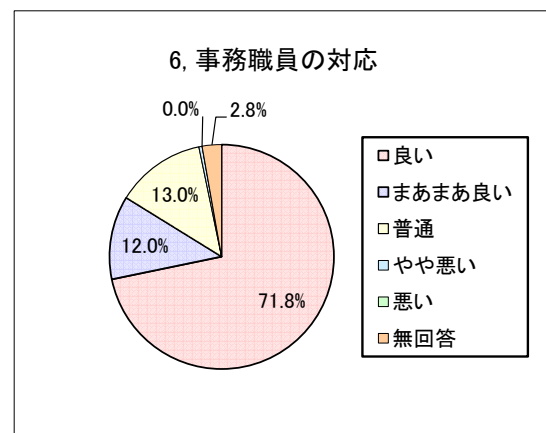
5. 就業会員のマナー(挨拶や言葉遣いなど)は？

良い	152名	70.4%
まあまあ良い	27名	12.5%
普通	27名	12.5%
やや悪い	1名	0.5%
悪い	1名	0.5%
無回答	8名	3.7%
合計	216名	100%



6. 事務局職員の対応は？

良い	155名	71.8%
まあまあ良い	26名	12.0%
普通	28名	13.0%
やや悪い	1名	0.5%
悪い	0名	0.0%
無回答	6名	2.8%
合計	216名	100%



※回答の構成比は、小数点第2位を四捨五入している為、合計は必ずしも100%になりません。

発注者満足度アンケート調査

〈感謝・励ましの声〉

・草刈をお願いするのが暑い時期で申し訳なく思っています。
・初回は手続きが難しかったが2回目以降は楽に手続きできスムーズに依頼できている。
・いつもお世話になっております。
・いつもありがとうございます。
・今後又利用させていただきます。よろしくお願い致します。
・いつもありがとうございます。令和5年もよろしくお願い致します。
・来年も庭木の剪定をお願いします。又、除草の方は年2～3回お願いします。
・毎回丁寧に作業していただき感謝しています。ありがとうございます。
・満足しております。ありがとうございました。
・満足して感謝しています。今年もよろしくお願い致します。
・また来年もよろしくお願い致します。
・今後もよろしくお願い致します。
・丁寧な仕事をされる方々で、大変有難く存じます。
・いつも本当に有難いと感謝しています。
・又利用させてください。
・年に1回除草や剪定をしていただきまして、大変助かっております。
・依頼後丁寧にいただきありがとうございます。皆様お体に気をつけてこれからも頑張っていたいただければと思います。 また依頼することがあるかと思しますので、その時はまたよろしくお願い致します。
・テキパキとした行動には感心させられます。最後まできれいにして行って下さいます。 本当に気持ちよく、来年も是非ともよろしくお願い致します。
・毎年、暑い時期をお願いしています。作業員の方の健康が心配です。また、来年もよろしくお願い致します。
・技術の向上心を大切に。お疲れ様です。
・丁寧なお仕事、本当に有難いです。今後とも頑張ってください。
・良い仕事をするすばらしい人たちです。満足。
・2023年もよろしくお願い致します。
・今年度も利用させていただきたいと存じております。
・いつもありがとうございます。毎年剪定をお願いしていますが、春頃に希望の月等の予約ハガキが届くようになり、 大変よかったと思います。
・いつも大変丁寧に仕事をしてくださり本当に助かっています。感謝しかありません。なかなかお一人お一人お礼を 言えませんが、この機会にくれぐれもよろしくお伝えください。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
・いつもお世話になります。会員さんはとても丁寧できれいな仕事をしてくださっています。感謝しています。 今後も継続でお願いしたいと思っています。よろしくお願い致します。
・いつも丁寧にお掃除してくださり助かっています。ありがとうございます。
・おかげさまで助かります。毎年お願いしたいです。よろしく。

・いつも同じ方々が来てくださり丁寧に仕上がりと、後始末もきれいで大変感謝しています。
・真面目な方々ばかりで有難く思っております。
・初めて利用させていただきました。ありがとうございました。今後もお願いしたいと思います。 最初少々不安もありましたがよかったです。
・大変、竹や雑木が混み入って繁った状態でしたが、時間を守って丁寧に作業をしていただきました。
・大した庭でもございませんがきれいに剪定していただき誠にありがとうございました。 すっきりしました。今後ともよろしくお願い致します。
・いつも丁寧に掃除していただき感謝しています。お休みも少なく職員の負担も減り、助かっています。 今後ともよろしく申し上げます。
・いつも暑い中草むしりして頂きまして助かっております。ありがとうございます。
・毎年、除草・垣根の剪定を丁寧にやっていただき、ありがとうございます。仕事の様子も丁寧です。
・迅速、丁寧に大変喜んでおります。引き続きの作業をお願い致します。
・2023年も利用させていただきますので、よろしくお願い致します。
・いつも丁寧に仕事をいただき、助かっております。ありがとうございます。
・シルバーの方々に感謝です。今後ともよろしくお願い致します。
・遠い地からお願いしています。とても助かっています。 又、地理的にもなじみがないため、色々助けていただいています。ありがとうございます。
・コロナ禍の中、体調も崩さず毎日元気に来ていただき助かりました。これからも来て頂けると嬉しいです。

《助言・要望・ご意見、対応について》

・病気等で病院等に送っていただけるか。(通院時)タクシーは高料金の為。 ⇒道路運送法上、会員・センターの車を問わず、料金を受取ってお客様を運送することは出来ません。
・近年は少し料金が高くなってます。 ⇒最低賃金の値上げに合わせて料金を改定しています。また前回と同じ除草や剪定の作業であっても、作業時期や時間、処分代により料金が高くなる場合もあります。
・草刈りをお願いしたときは、作業前と作業後の写真をメールで送ってほしい。 (遠方なので、実際の状況を確認したい。) ⇒ご依頼があれば今後対応致します。
・予約をハガキで出来るのはいいと思う。できれば前日に連絡いただければと思います。 ⇒前日までに作業のご連絡をしておりますが、今後気を付けます。
・どんなお仕事をいただけるのか知りたいです。それと大体の料金の目安も知りたいです。 ⇒機関紙やチラシにてお知らせしております。基本的には会員が作業可能で危険なお仕事でない限り作業可能です。 料金についてはお仕事の内容によるため、お問い合わせください。

☆苦情やご意見が記入されているお客様(名前が記名されている方)については、内容についての確認をし、対応についての連絡と、顧客情報に入力することで次回対応できるようにしました。