

令和5年度お客様満足度アンケート調査について

センターで実施したお客様アンケートの中間報告となります。仕事の出来栄や要望等、今後の事業運営に生かし、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活動して参ります。

調査時期：令和5年12月28日～令和6年1月31日

調査対象者：令和5年10月～11月にセンターをご利用されたお客様

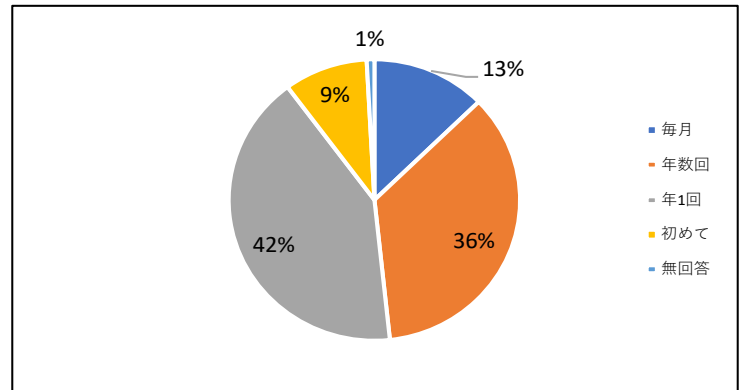
調査方法：往復はがきによる無記名回答

回答者数：118名(社)/223名(社)（回収率：53%）

※パーセント表示は、四捨五入の関係上、合計が100%にならない場合がある。

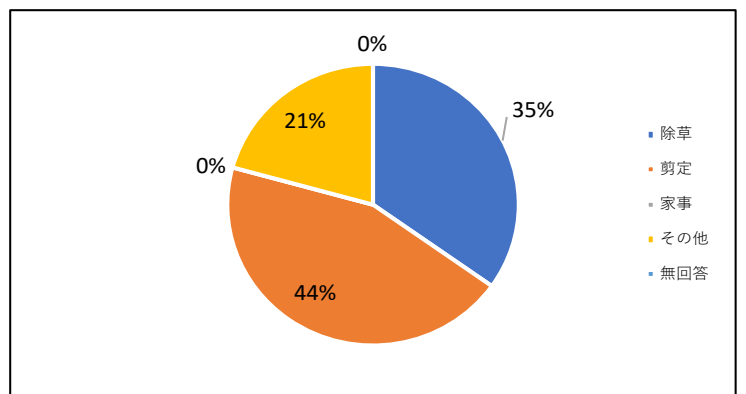
Q1:センターのご利用頻度は？

毎月	15名	13%
年数回	42名	36%
年1回	49名	42%
初めて	11名	9%
無回答	1名	1%
合計	118名	100%



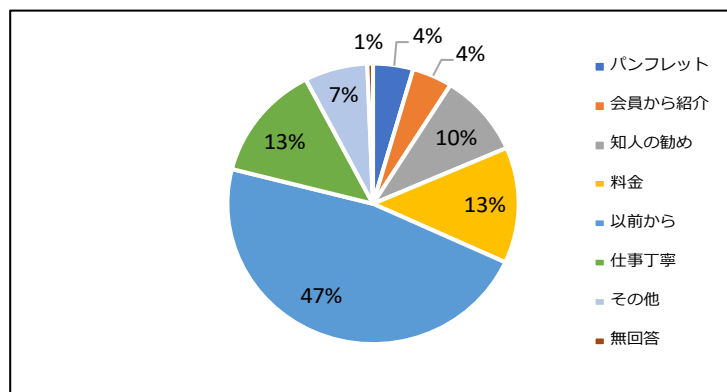
Q2:今回ご利用された仕事の内容は？（複数回答可）

除草	47名	35%
剪定	60名	44%
家事	0名	0%
その他	28名	21%
無回答	0名	0%
その他内訳 <small>※数字表記無しは「1名」です</small>	清掃9、木の伐採7、施設管理5、野菜の収穫2、配付物配付、駐車場整理、学校給食配送、瓦チップ敷き、障子の張り替え、洋服の整理、雨どい掃除、バス運転	
合計	135名	100%



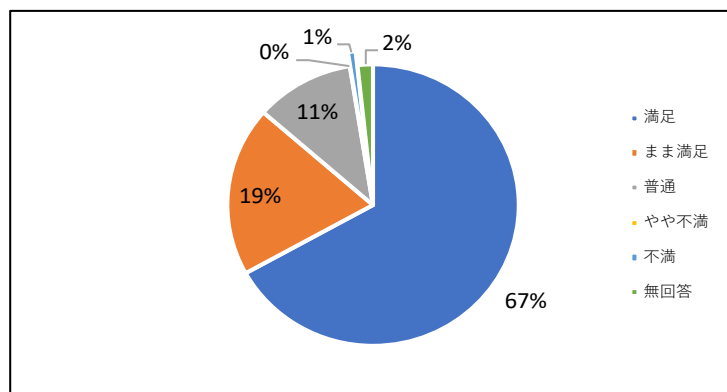
Q3:センターをご利用されたきっかけは？（複数回答可）

パンフレット	7名	4%
会員から紹介	7名	4%
知人の勧め	15名	10%
料金	21名	13%
以前から	74名	47%
仕事丁寧	21名	13%
その他	11名	7%
無回答	1名	1%
合計	157名	100%



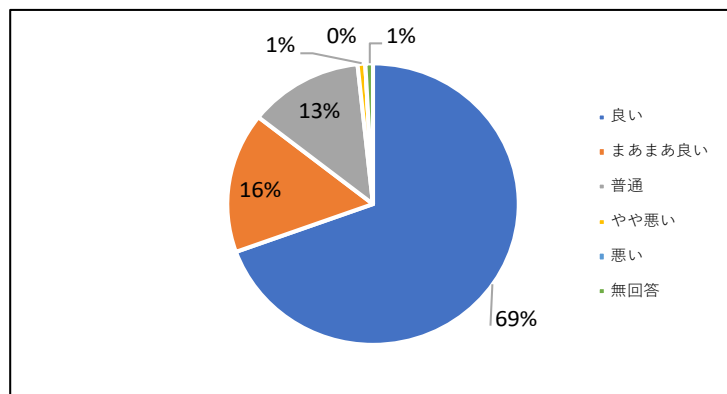
Q4:今回の仕事の出来栄えはどうでしたか？

満足	79名	67%
まあ満足	23名	19%
普通	13名	11%
やや不満	0名	0%
不満	1名	1%
無回答	2名	2%
合計	118名	100%



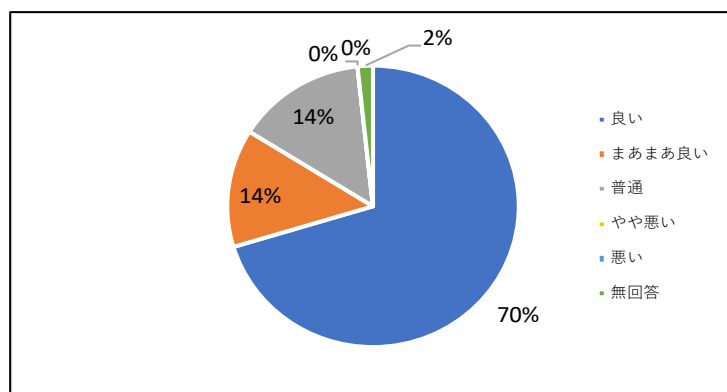
Q5:就業会員のマナー（挨拶や言葉遣い）は？

良い	82名	69%
まあまあ良い	19名	16%
普通	15名	13%
やや悪い	1名	1%
悪い	0名	0%
無回答	1名	1%
合計	118名	100%



Q6:事務局職員の対応は？

良い	83名	70%
まあまあ良い	16名	14%
普通	17名	14%
やや悪い	0名	0%
悪い	0名	0%
無回答	2名	2%
合計	118名	100%



《感謝・励ましの声》

・いつも丁寧にお掃除していただきありがとうございます。
・いつも丁寧な掃除をしていただいてとても助かっております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。
・次もお願ひします。
・大変助かっております。今後も利用したいので、よろしくお願ひします。
・少しの草も言わないのにちゃんと取り、瓦チップを敷いていただきました。親切な方ばかりだといつも思い改めて感動しました。今後もまた何かとお願ひ致します。
・大変助かっております。今年もよろしくお願ひ致します。
・今後も利用を続けます。
・障子張り替えは初めてお願ひしましたが、丁寧で大満足です。
・とても丁寧な仕事で大助かりです。今後も来ていただきたいです。
・小さな庭ですが、終わった後は見た目も気持ちもスッキリ！ありがとうございます。
・次回も予約します。お願ひします。
・いつもありがとうございます。2024年もよろしくお願ひします。
・いつも丁寧な仕事をありがとうございます。以前は夏の除草もお願ひしていましたが、近年の厳しい暑さに年1回お願ひしています。皆さんどうぞお体にお気をつけて作業なさってください。
・大変お世話になりました。ありがとうございます。遠慮しつつお願ひしておりましたが、大変安心してお願ひできますのでありがたいです。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
・支払いもコンビニで出来るし嬉しいです。
・地上面に障害物が所々あって草の刈り込みがしにくいのに、いつも請け負って下さって感謝しています。
・満足。これからお願ひします。
・来年も同様に除草と剪定をお願ひします。
・これからもお願ひ致します。
・電話対応が良いです。
・昨年より夏・秋と来ていただいて大変うれしく思っています。今後も現役の続く限りよろしくお願ひします。皆さまによろしくお伝えください。
・大満足です。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
・いつも良いお仕事をしています。今後ともよろしくお願ひします。
・いつもありがとうございます。また利用させていただきます。
・いつも助かっています。ありがとうございます。
・会員さんが大変親切で良心的です。

・いつもありがとうございます。
・毎年利用していますが、腕が良くなってきたように思います。
・本年もよろしくお願いいたします。
・仕事が丁寧で大変うれしく思っています。今後ともよろしくお願いいたします。
・料金が安い
・今回で2度目の利用ですが充分です。
・いつもお世話になります。今年もよろしくお願いいたします。
・いつもありがとうございます。
・大変お世話になっております。本年もよろしくお願いいたします。
・毎年同じ方が来られるので安心してしています。
・電話口の女性の方の対応がやさしく穏やかで心が温まります。
・いつもきれいにしていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
・今回初の利用でしたが、思った以上の仕事をしていただき、又機会があれば利用させていただくつもりです。料金も手頃でした。
・何度も見に来ていただき誠にありがとうございました。来年もよろしくお願いいたします。

《助言・要望・ご意見・対応について》

・管理棟内は禁煙なので、他の施設にも周知をお願いします。
・言葉使いなど良い悪いのひらきが大きいので、派遣するスタッフの指名が可(又は拒否)にしてほしい。
・新規の事業をもっと開発したらよいと思います。スマホ関係、コンピューター関係、学習支援事業等
・料金が前年に比べ一万円ほど高くなったが...
・作業していただく日時が1週間前くらいにわかればよい。
・いつもありがとうございます。作業日を1週間前くらいに連絡していただければ大変助かりますので、宜しくお願いします。
・もう少し安い方が良い！！
・家事サービスの内容がわかるパンフレット等があればいいと思います。
・後始末を少し細かくしてほしい

苦情やご意見が記入されているお客様（名前が記入されている方）には、内容を確認し、対応の連絡や実施と顧客情報に記載することで次回対応できるようにしています。