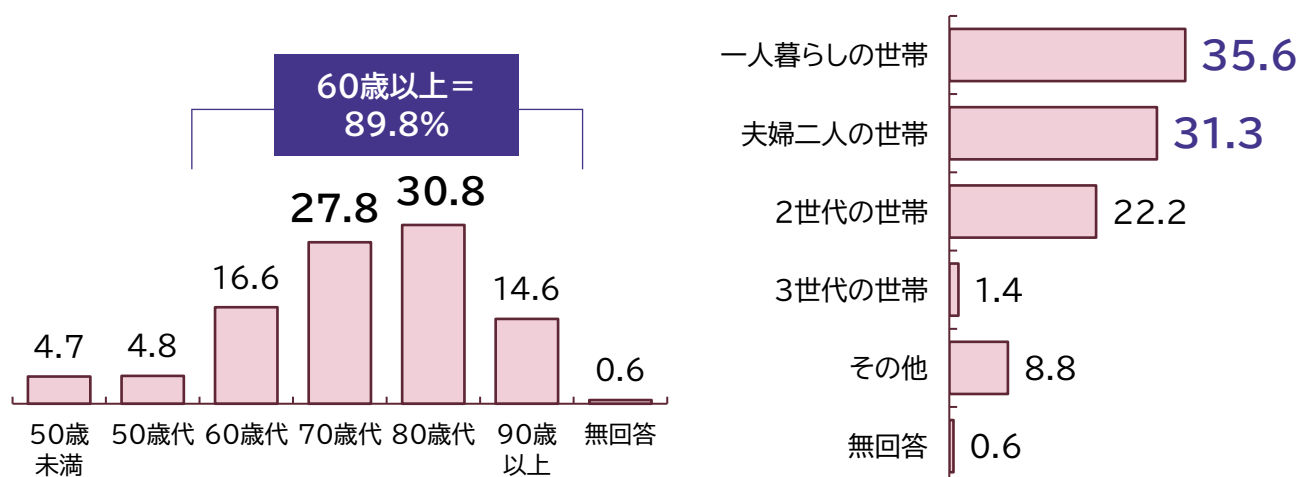


令和7(2025)年度 お客様満足度調査の概要(一般家庭編)

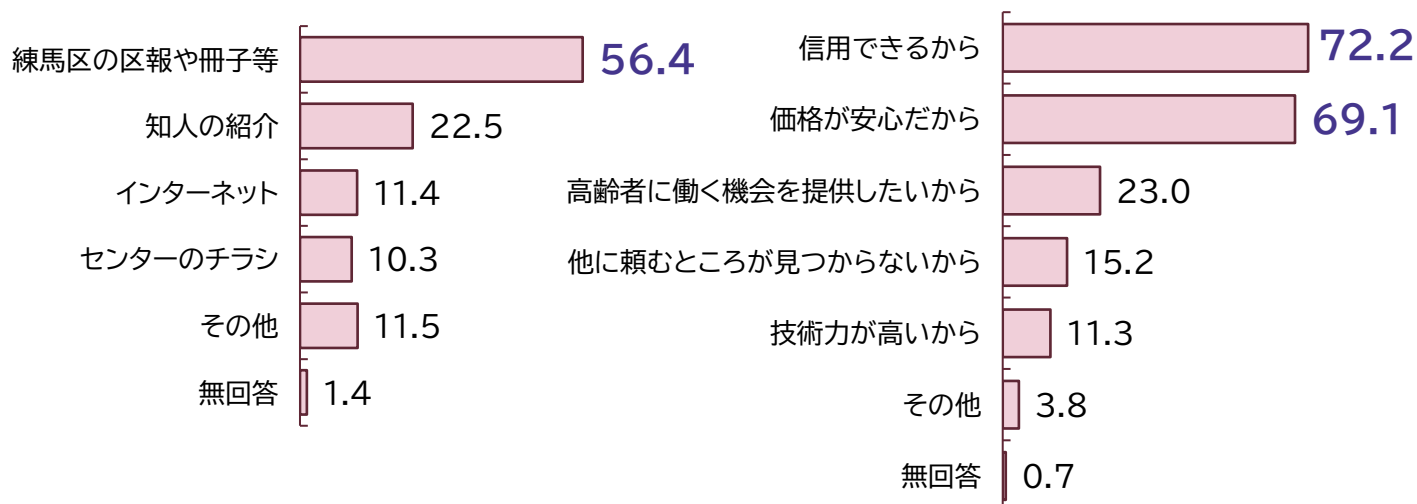
練馬区シルバー人材センターでは、お客様の利用実態と満足度を把握し、今後の改善に役立てるため、毎年「お客様満足度調査」を実施しています。令和7年度は、一般家庭のお客様を対象とした調査を実施しました。このたび、調査結果がまとまりましたので、その概要をご報告いたします。

グラフの単位は% 回答者数は938人
回答率(%)は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある

お客様の年齢と世帯構成



シルバー人材センターを知った媒体・依頼した理由



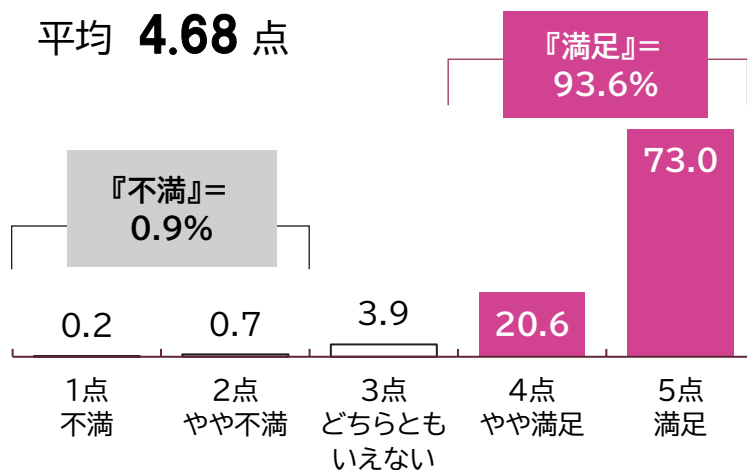
① 会員の態度、言葉遣い



『不満』の理由

- 注文主の言うことを聞かない
- 自分の都合が優先
- おしゃべりが多い

平均 4.68 点



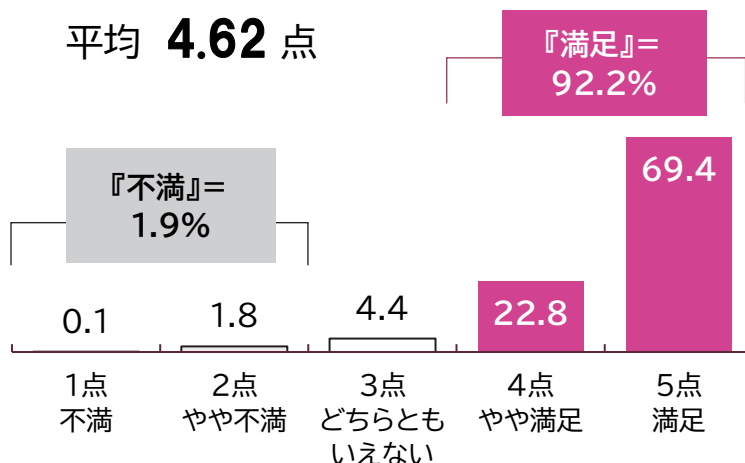
② 仕事の仕上がり具合または質



『不満』の理由

- 人により技術の差がある
- 以前の方に比べ、力不足
- 仕事が遅い

平均 4.62 点



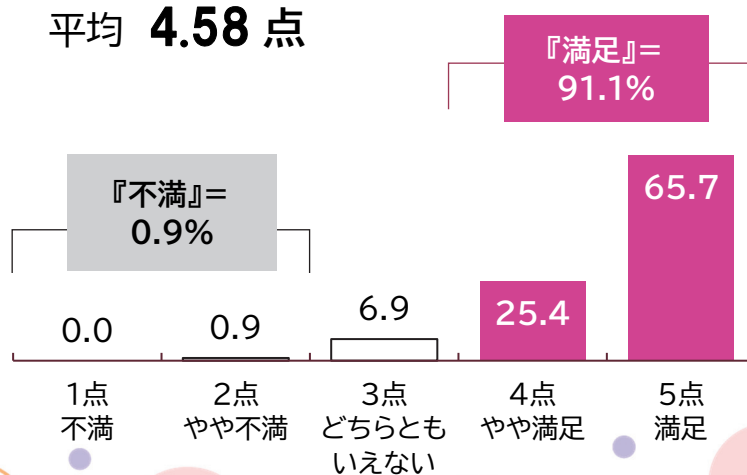
③ サービスの料金



『不満』の理由

- もう少し安いと助かる
- 価格変更はしかたないが、以前の料金を思い出す
- 最近値上がりした

平均 4.58 点



④ お申し込みやお支払いの際のセンター事務局の対応

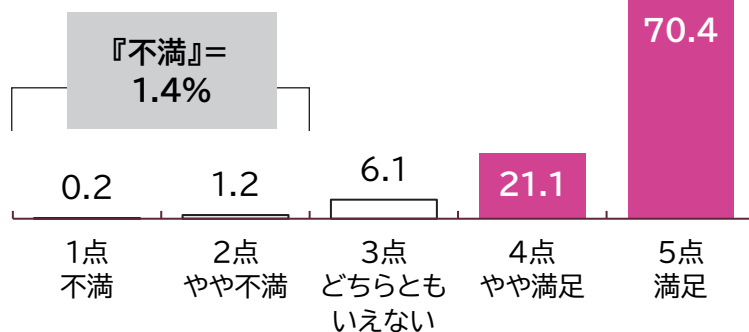


『不満』の理由

- 対応が遅い時がある
- 申し込みはすべてインターネットにしてほしい

平均 **4.62** 点

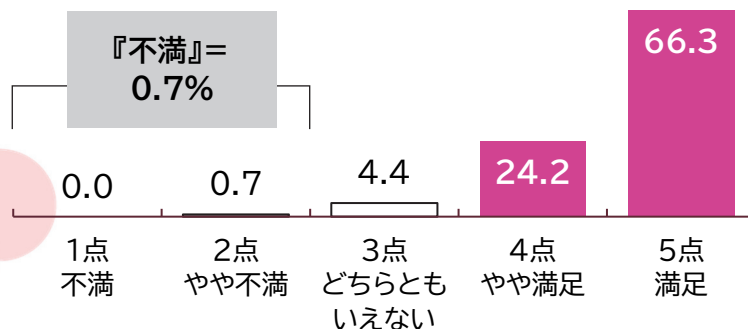
『満足』=
91.5%



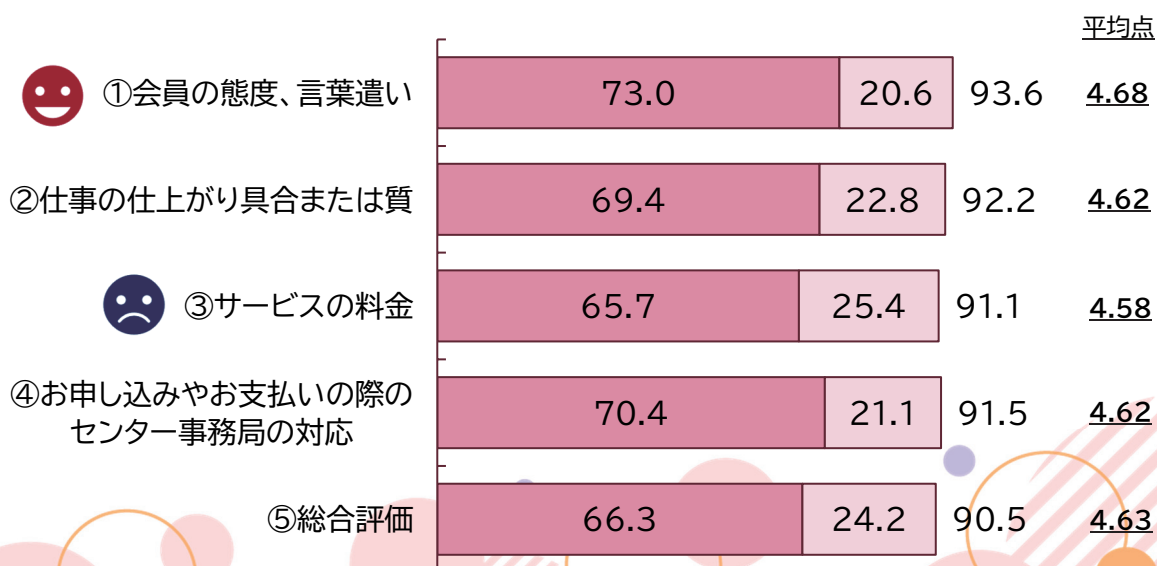
⑤ 総合評価

平均 **4.63** 点

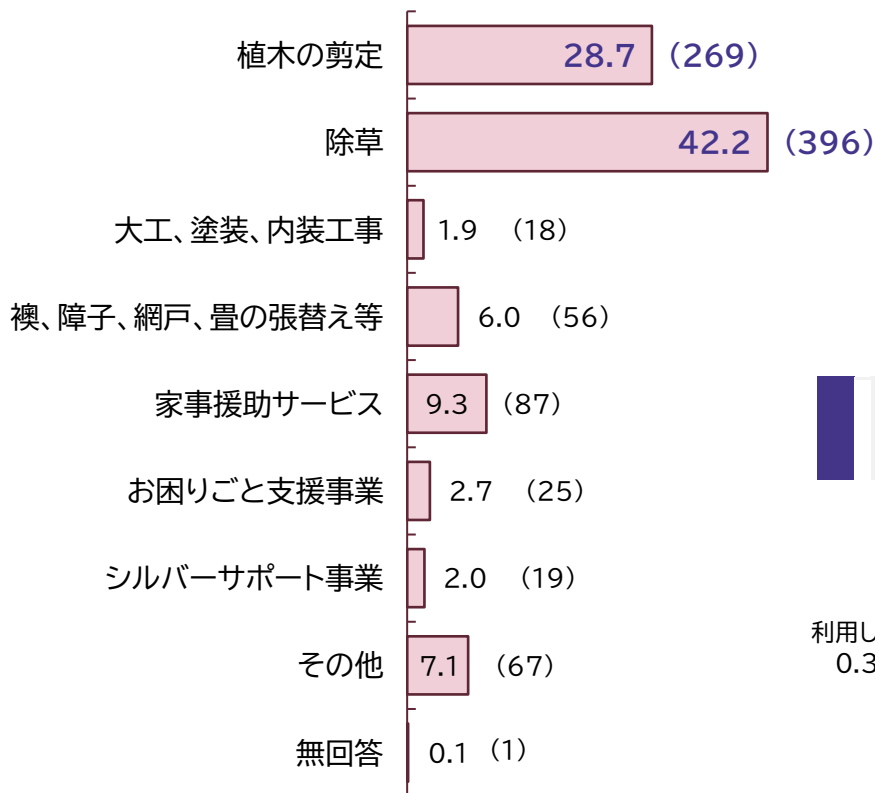
『満足』=
90.5%



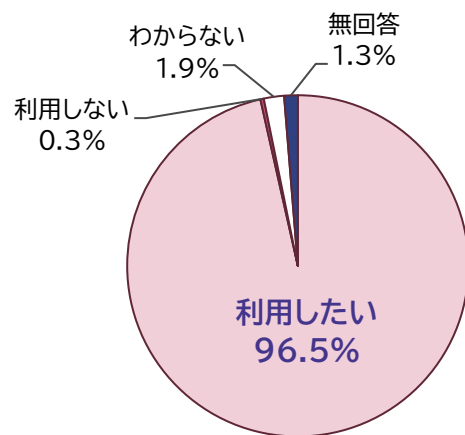
『満足』(5点+4点)のまとめ



今回、依頼したサービス



今後の利用意向



ご要望等

- 屋外作業は季節の考慮も必要かと思う
- ネット・メールでの連絡を主体にしてほしい
- 予約は、Web ページや Google フォームなどがあると良い
- 人手不足のようで、なかなか順番が回ってこない。若い人も登録できるなど、工夫をしてサービスが続くことを願う

- ◆ 調査対象者・対象数 令和7年4月から6月の期間に会員が就業した一般家庭 1,611 件
- ◆ 調査の方法 郵送配布・郵送回収
- ◆ 調査の期間 令和7年7月 15 日～7 月 30 日
- ◆ 有効回収数・回収率 有効回収数：938 件 有効回収率：58.2%

公益社団法人 練馬区シルバー人材センター

〒176-0012 東京都練馬区豊玉北 5-29-8 練馬センタービル 5 階

TEL:03-3993-7168 FAX:03-3993-7530