

『 お客様満足度アンケート 』 回答結果

この度センターをご利用いただいたお客様を対象にアンケート調査を実施致しました。会員の就業状況、事務局の対応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ものです。アンケートは下記の方法で実施致しました。

お客様のご協力に感謝申し上げますとともに、頂いたご意見等につきましては、今後のシルバー運営の参考にさせていただきます。

対象 : H30年7月に会員が就業した業務を発注頂いたお客様
 回答方式 : 封書による回答(無記名)
 回答者数 : 151 / 232 (回答率65%)
 調査項目

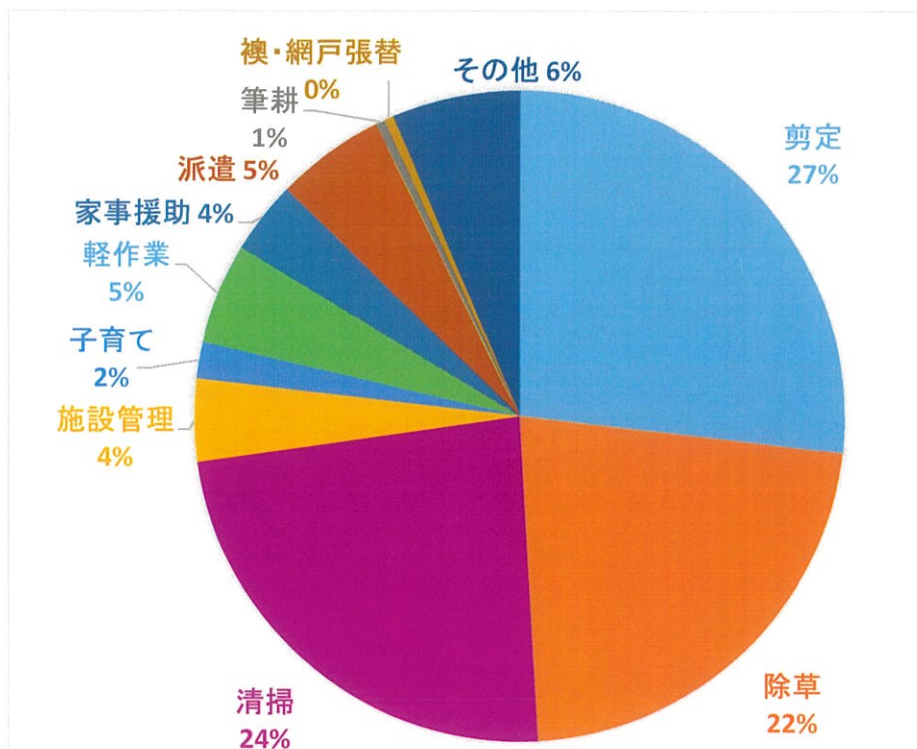
- ・センターにはどんな仕事を依頼いただきましたか？
- ・お仕事の出来ばえはいかがでしたか？
- ・料金はいかがですか？
- ・就業会員の言葉遣いや態度はいかがですか？
- ・センター職員の対応はいかがですか？
- ・今後も利用(継続)して頂けますか？

無記名によるお客様満足度アンケート集計グラフ(H30年8月実施)

※仕事内容により重複回答あり

1.センターにどのような仕事を依頼いただきましたか？

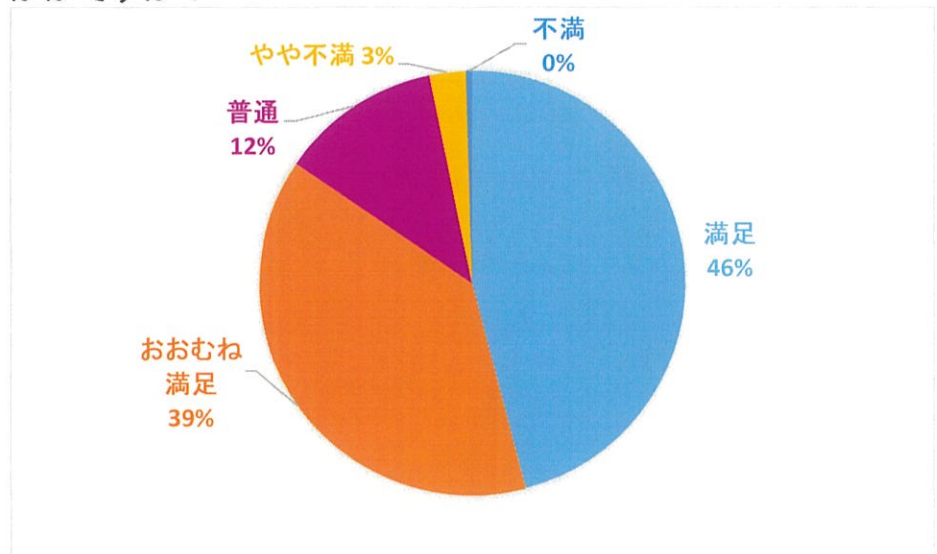
剪定	59
除草	49
清掃	52
施設管理	9
子育て	4
軽作業	11
家事援助	8
派遣	12
筆耕	1
襖・網戸張替	1
その他	14
計	220



2.センターを利用してのご感想をお伺いします。

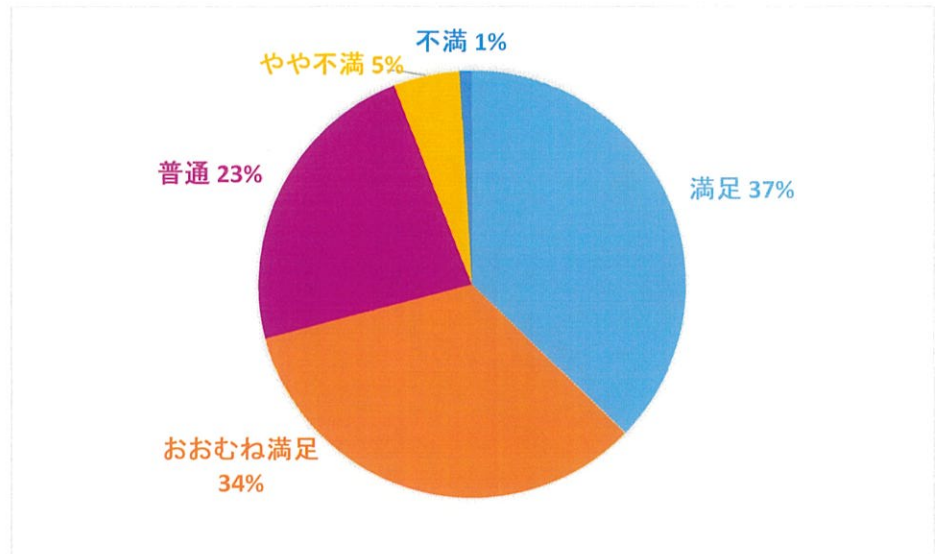
①お仕事の出来ばえはいかがですか？

満足	101
おおむね満足	85
普通	27
やや不満	6
不満	1
計	220



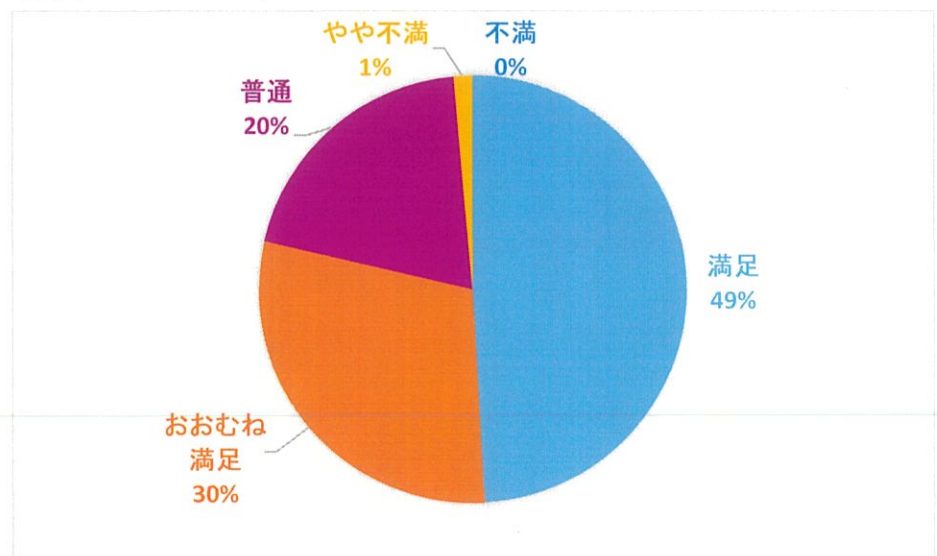
②料金はいかがですか？

満足	82
おおむね満足	74
普通	51
やや不満	11
不満	2
計	220



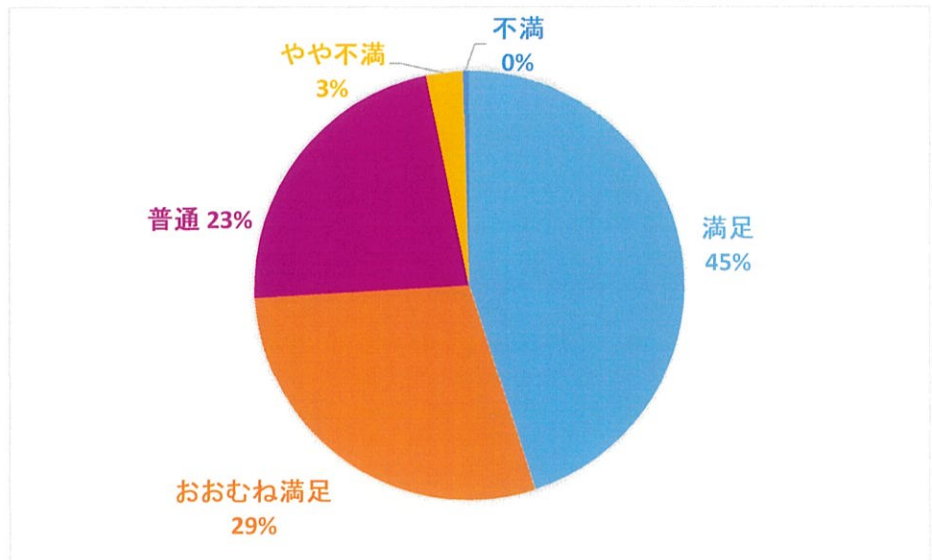
③就業会員の言葉遣いや態度はいかがですか？

満足	108
おおむね満足	65
普通	44
やや不満	3
不満	0
計	220



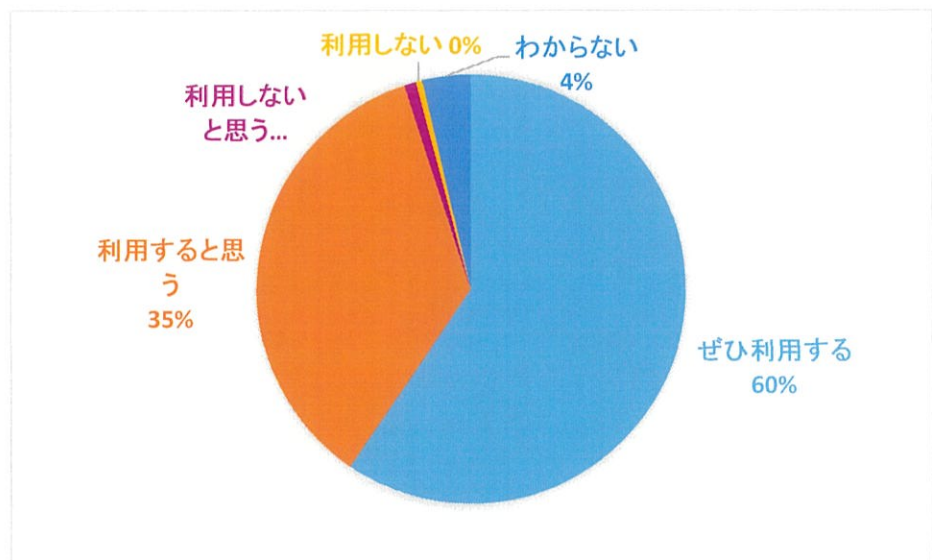
④センター職員の対応はいかがですか？

満足	99
おおむね満足	64
普通	50
やや不満	6
不満	1
計	220



⑤今後も利用(継続)していただけますか？

ぜひ利用する	131
利用すると思う	78
利用しないと思う	2
利用しない	1
わからない	8
計	220



調査結果まとめ

前回（平成28年度）以来、2回目となる今回の調査は、「請負・委任」だけでなく「派遣業務」についても対象とし、約65%の方から回答を頂きました。調査結果は、いずれの質問についても多くの方に評価を頂き、中でも「今後の利用（継続）」についての質問には、約95%の方から「ぜひ利用する」「利用すると思う」と回答いただきました。

一方「就業日程等の連絡の迅速化」「料金の支払い方法の多様化」などのご意見・ご要望のほか「職員と就業会員との意思疎通の不足」「職員のサービス業としての認識不足」や「作業が緻密さに欠ける」「就業態度が悪い会員がいる」などのご指摘もいただきました。

お寄せいただいたご意見・ご要望等は出来る限り今後の就業や運営に反映させるとともに、すべてのお客様に満足いただけるようなお一層、努力してまいります。