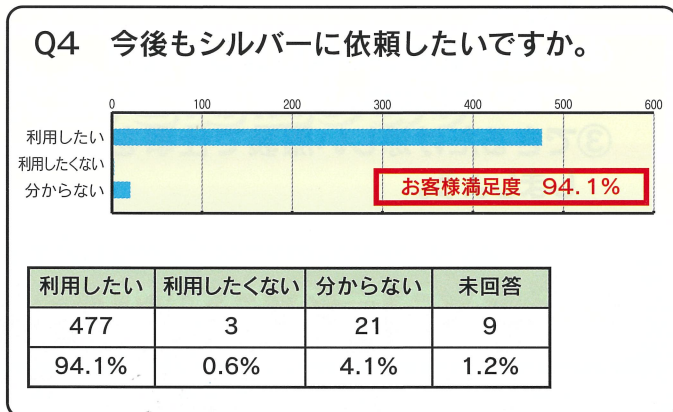
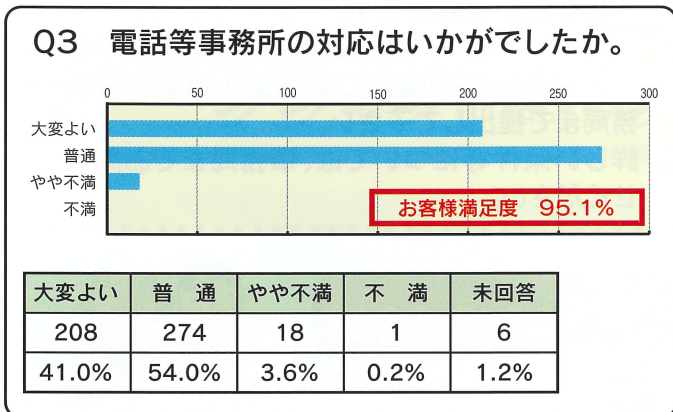
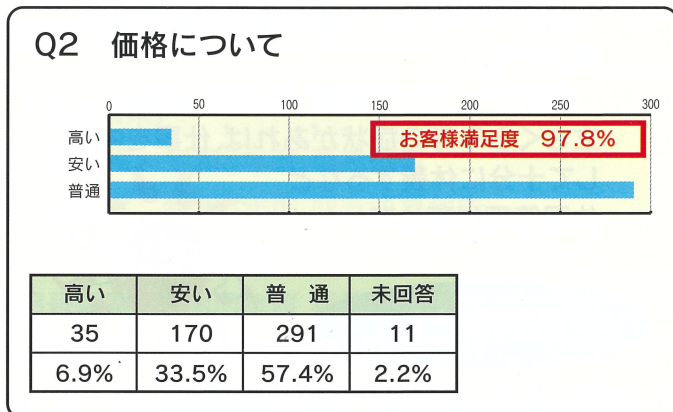
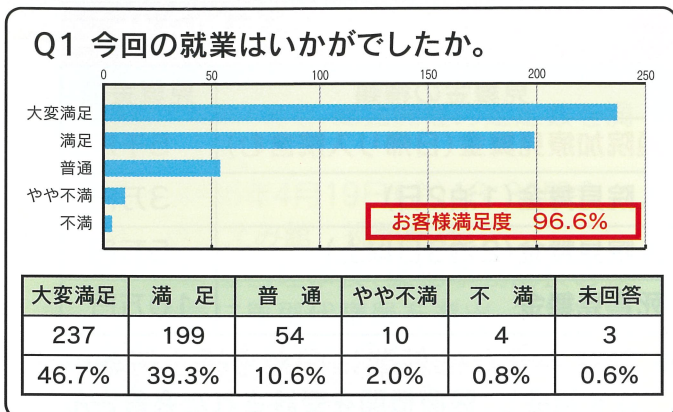


令和5年度の就業に関するお客様アンケート結果について報告します。  
 発送 1,000件 回答 507件 回収率 50.74%



◎アンケートにおける、その他意見について

剪 定	除 草
・請求内容の説明をしてもらいたい	・料金が毎年引き上がっている(2件)
・高さ揃わず、側面もデコボコ	・予約から作業まで日数がかかり過ぎる
・作業期日の連絡がわかりづらかった	・事務所スタッフ間の連絡調整をしっかりとしてほしい
・見積日時の事前連絡が欲しい(2件)	・作業に来る際は事前に連絡がほしい
・依頼から作業までの日数がかかりすぎる	・大事な花もあり事前打ち合わせをしてほしい
・丁寧な言葉遣いで対応してほしい	・作業中の雑談が気になった
剪 定・除 草	家事援助・清掃その他
・就業会員を増やして早期の作業着手をしてほしい	・掃除の出来がよくない(風呂のざらざら感)
・受注時の聞き取りは、最小限に行ってほしい	・時間がかかり過ぎている
・当日の班長とのやり取りで不快感を感じた	

◎アンケートまとめ

- 事務局が剪定・除草に限らず、すべての就業で、お客様アンケートを実施した。  
 (回答数507件・回収率50.7% ← 令和4年度538件・53.8%)
- 新規のお客様が継続したいと答えた割合は過去3年間は9割を超えていたが、今回は89.2%になった。継続のお客様で今後も利用したい方は96%を超える。
- 2年連続で配分金単価を引き上げた影響なのか、価格が高いという意見があるが、依然として今後利用したい方の割合は高い。(94%)
- その他の意見では、剪定除草での早期の着手の要望と連絡調整不足、接遇のまずさが毎年指摘されるが、加えて事務局の連絡調整の不十分さも指摘された。