

平成30年 お客様満足度調査報告

1. 目的

シルバー人材センター業務のうち下記業種について、サービスの向上及び会員の資質向上を図るため、お客様アンケート調査を実施した。

2. 調査対象業務及び回答数

A 単発受注（総回答数：302件）

業種	回答数	業種	回答数	業種	回答数
① ハウスクリーニング*	30	② 換気扇	3	③ 網戸	2
④ エアコン	7	⑤ 植木	71	⑥ SP-2	2
⑦ SP-3	48	⑧ 襖・障子	10	⑨ 除草	91
⑩ パソコン	7	⑪ 大工	8	⑫ 塗装	18
⑬ 水道	0	⑭ 和洋裁	5	⑮ その他	0

B 継続受注（総回答数：109件）

業種	回答数	業種	回答数	業種	回答数
① 屋内業務	0	② 屋外業務	0	③ 家事援助	48
④ 育児支援	35	⑤ 高齢者支援	26	⑨ 除草	0

3. 調査期間 平成30年1月～12月

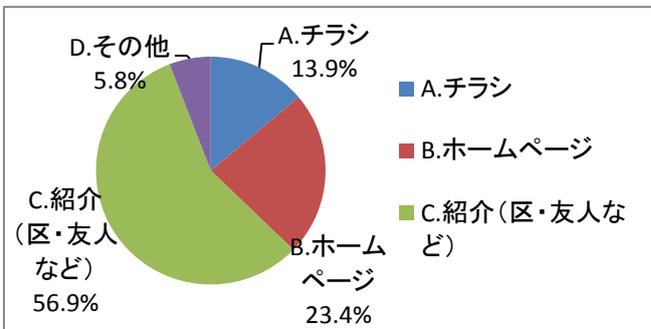
4. 調査方法 就業会員が直接発注者へアンケート用紙を配布する。原則、発注者区分の「家庭」で新規単発発注者のみに行った。 継続発注者は特定月（3月）を中心に実施した。

5. 調査内容（単発受注の設問例）

- 問1 シルバーにご依頼頂いたきっかけはどこからでしょうか。
（Aチラシ Bホームページ C紹介（区・友人など）等）
- 問2 受付した者の対応は如何でしたか。（A良かった B普通 C悪かった）
- 問3 仕事をした会員のマナー・態度・言葉遣いは如何でしたか。
（A良かった B普通 C悪かった）
- 問4 仕事ぶり、仕事の仕上がりは如何でしたか。（A満足 B普通 C悪かった）
- 問5 仕事の開始前と完了後にやり方等の説明がありましたか。
（A良く解った B解らなかつた C無かつた）
- 問6 ご依頼から契約・実施までの手続きは如何でしたか。
（A問題はない B少し面倒 C非常に面倒）
- 問7 仕事に対する料金は如何ですか。（A安い B妥当 C高い）
- 問8 仕事が始まるまでにお待ち頂いた期間は如何でしたか。
（A1週間以内 B2週間以内 C3週間以上）
- 問9 今後も仕事の依頼をしたいとお考えですか。（Aしたい Bわからない Cしたくない）
- 問10 全体的に見て何点くらいでしょうか。（100点 75点 50点 25点 0点）

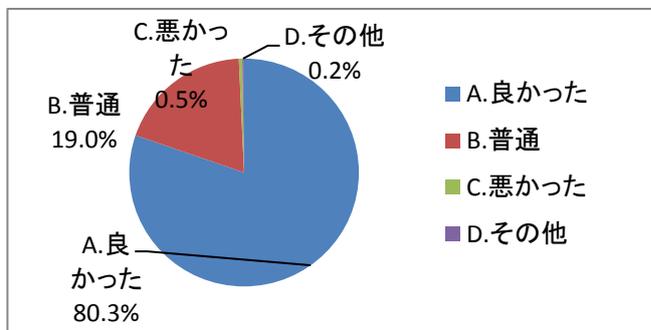
問1. シルバーにご依頼頂いたきっかけはどこからでしょうか。

	単発	継続	合計
A.チラシ	35	22	57
B.ホームページ	63	33	96
C.紹介(区・友人など)	183	51	234
D.その他	21	3	24
	302	109	411



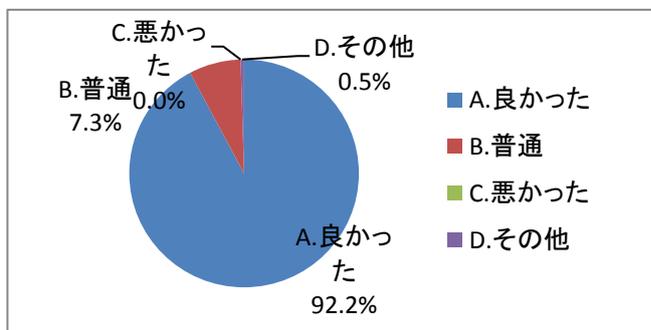
問2. 受付した者の対応は如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.良かった	240	90	330
B.普通	62	16	78
C.悪かった	0	2	2
D.その他	0	1	1
	302	109	411



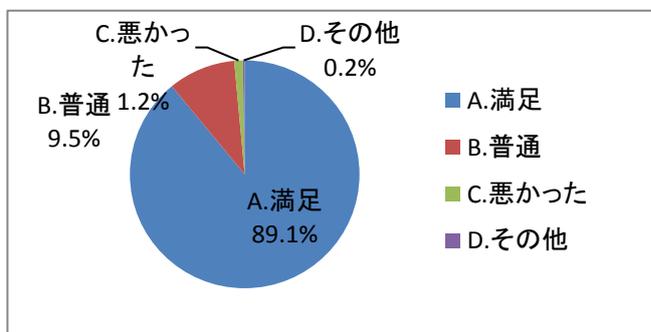
問3. 仕事をした会員のマナー・態度・言葉遣いは如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.良かった	277	102	379
B.普通	23	7	30
C.悪かった	0	0	0
D.その他	2	0	2
	302	109	411



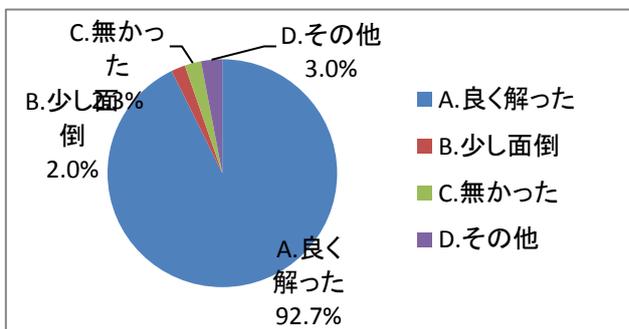
問4. 仕事ぶり、仕事の仕上りは如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.満足	277	89	366
B.普通	20	19	39
C.悪かった	4	1	5
D.その他	1	0	1
	302	109	411



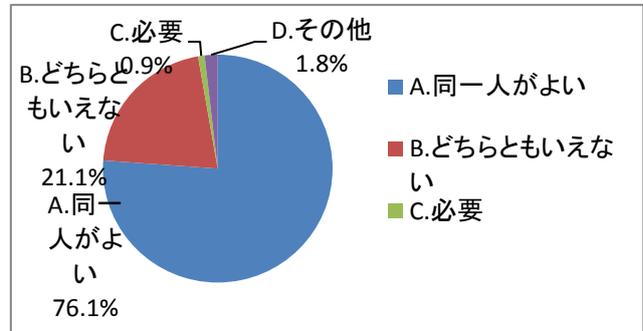
問5. 【単発】仕事の開始前と完了後にやり方等の説明がありましたか。

	単発	合計
A.良く解った	280	280
B.少し面倒	6	6
C.無かった	7	7
D.その他	9	9
	302	302



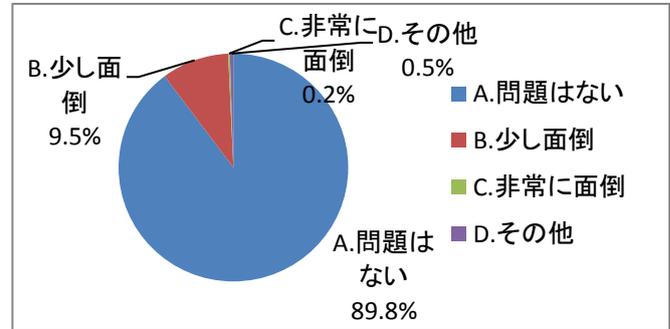
【継続】会員が一定期間で交代することについてお答えください。

	継続	合計
A.同一人がよい	83	83
B.どちらともいえない	23	23
C.必要	1	1
D.その他	2	2
	109	109



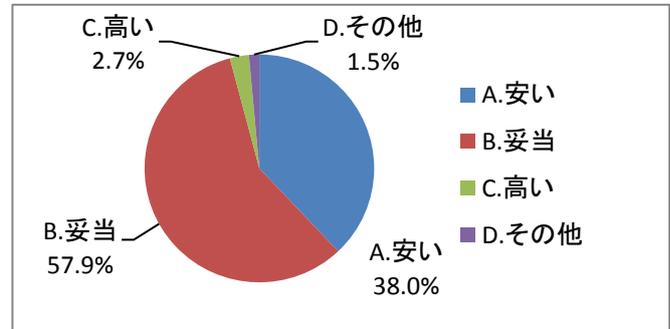
問6. ご依頼から契約・実施までの手続きは如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.問題はない	273	96	369
B.少し面倒	26	13	39
C.非常に面倒	1	0	1
D.その他	2	0	2
	302	109	411



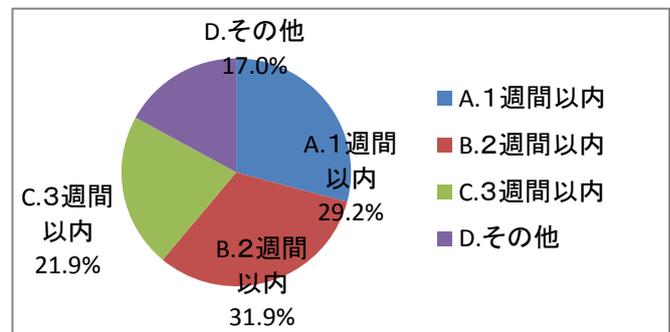
問7. 仕事に対する料金は如何ですか。

	単発	継続	合計
A.安い	132	24	156
B.妥当	157	81	238
C.高い	8	3	11
D.その他	5	1	6
	302	109	411



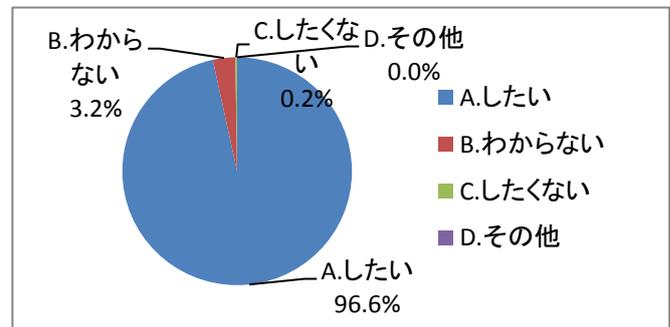
問8. 仕事が始まるまでにお待ち頂いた期間は如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.1週間以内	100	20	120
B.2週間以内	107	24	131
C.3週間以内	76	14	90
D.その他	19	51	70
	302	109	411



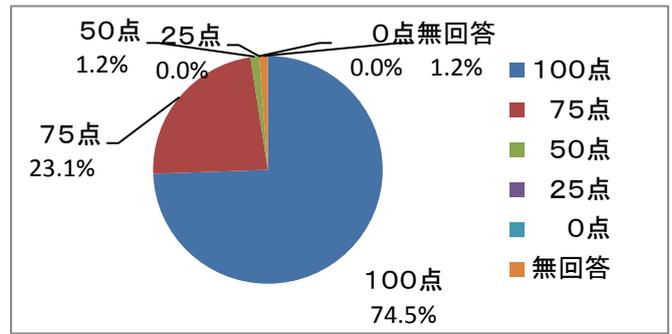
問9. 今後も仕事の依頼をしたいとお考えですか。

	単発	継続	合計
A.したい	290	107	397
B.わからない	11	2	13
C.したくない	1	0	1
D.その他	0	0	0
	302	109	411



問10. 今後も仕事の依頼をしたいとお考えですか。

	単発	継続	合計
100点	225	81	306
75点	70	25	95
50点	4	1	5
25点	0	0	0
0点	0	0	0
無回答	3	2	5
	302	109	411



単発受注回答結果（問10：満足度）

職種/満足度	100点	75点	50点	25点	0点	無	計
ハウスクリーニング	23	7	0	0	0	0	30
構成比	76.7%	23.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
換気扇清掃	1	2	0	0	0	0	3
構成比	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
網戸	1	1	0	0	0	0	2
構成比	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
エアコンクリーニング	6	1	0	0	0	0	7
構成比	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
植木	51	17	3	0	0	0	71
構成比	71.9%	23.9%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
SP-2	2	0	0	0	0	0	2
構成比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
SP-3	37	9	0	0	0	2	48
構成比	77.1%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.1%	100.0%
襖・障子	10	0	0	0	0	0	10
構成比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
除草	64	25	1	0	0	1	91
構成比	70.3%	27.5%	1.1%	0.0%	0.0%	1.1%	100.0%
PC出張サービス	6	1	0	0	0	0	7
構成比	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大工	7	1	0	0	0	0	8
構成比	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
塗装	15	3	0	0	0	0	18
構成比	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
水道	0	0	0	0	0	0	0
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
和洋裁	2	3	0	0	0	0	5
構成比	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
その他	0	0	0	0	0	0	0
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	225	70	4	0	0	3	302
	74.5%	23.2%	1.3%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%

継続受注回答結果（問10：満足度）

職種/満足度	100点	75点	50点	25点	0点	無	計
屋内	0	0	0	0	0	0	0
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
屋外	0	0	0	0	0	0	0
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
家事	36	9	1	0	0	2	48
構成比	75.0%	18.7%	2.1%	0.0%	0.0%	4.2%	100.0%
育児	26	9	0	0	0	0	35
構成比	74.3%	25.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高齢者	19	7	0	0	0	0	26
構成比	73.1%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
除草	0	0	0	0	0	0	0
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	81	25	1	0	0	2	109
	74.4%	22.9%	0.9%	0.0%	0.0%	1.8%	100.0%