

令和元年度 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：244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*	4	② 換気扇	3	③ 網戸	7
④ エアコン	4	⑤ 植木	73	⑥ SP-1	12
⑦ SP-2、3	43	⑧ 襖・障子	9	⑨ 除草	35
⑩ PC出張サービス	5	⑪ 大工	14	⑫ 塗装	21
⑬ 筆耕	3	⑭ 和洋裁	4	⑮ 出張着付け	7

B 継続受注（総回答数：258件）

業種	回答数	業種	回答数	業種	回答数
① 屋内業務	76	② 屋外業務	20	③ 家事援助	56
④ 育児支援	53	⑤ 高齢者支援	37	⑥ 除草	16

3. 調査期間 平成31年1月～令和元年12月

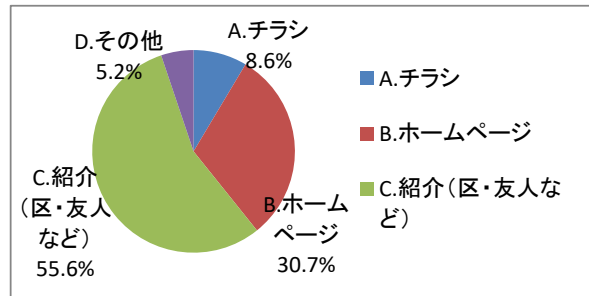
4. 調査方法 単発受注は会員が直接発注者へアンケートハガキを配布。 継続受注は契約書にアンケートハガキを同封。

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。
(A 1週間以内 B 2週間以内 C 3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)

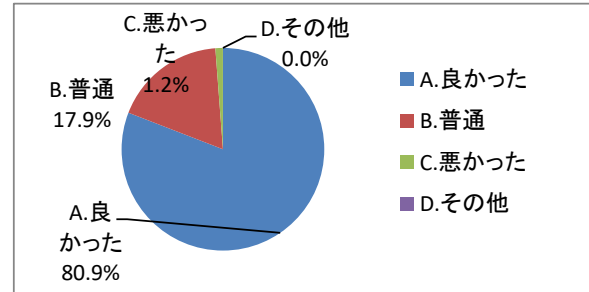
問1. シルバーにご依頼頂いたきっかけはどこからでしょうか。

	単発	継続	合計
A.チラシ	29	14	43
B.ホームページ	68	86	154
C.紹介(区・友人など)	135	144	279
D.その他	12	14	26
	244	258	502



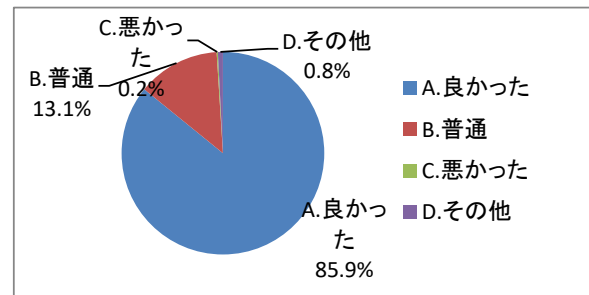
問2. 受付した者の対応は如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.良かった	206	200	406
B.普通	36	54	90
C.悪かった	2	4	6
D.その他	0	0	0
	244	258	502



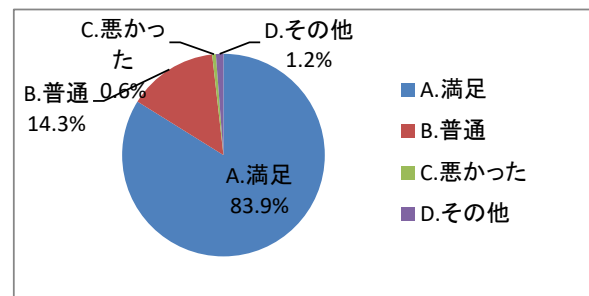
問3. 仕事をした会員のマナー・態度・言葉遣いは如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.良かった	210	221	431
B.普通	31	35	66
C.悪かった	0	1	1
D.その他	3	1	4
	244	258	502



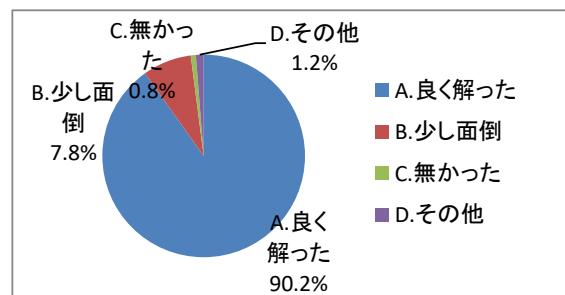
問4. 仕事ぶり、仕事の仕上りは如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.満足	210	211	421
B.普通	30	42	72
C.悪かった	2	1	3
D.その他	2	4	6
	244	258	502



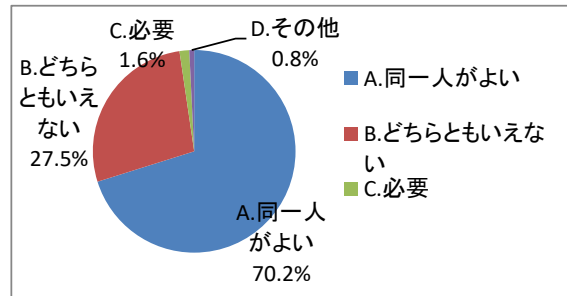
問5. 【単発】仕事の開始前と完了後にやり方等の説明がありましたか。

	単発	合計
A.良く解った	220	220
B.少し面倒	19	19
C.無かった	2	2
D.その他	3	3
	244	244



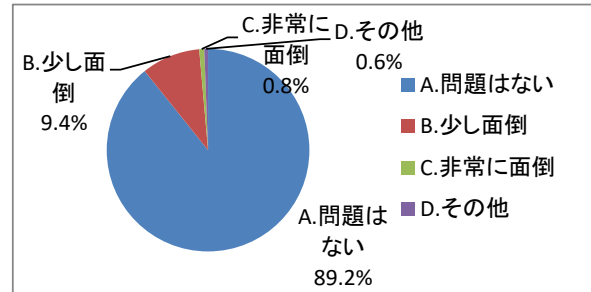
【継続】会員が一定期間で交代することについてお答えください。

	継続	合計
A.同一人がよい	181	181
B.どちらともいえない	71	71
C.必要	4	4
D.その他	2	2
	258	258



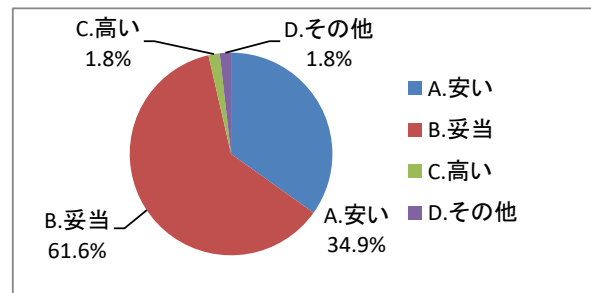
問6. ご依頼から契約・実施までの手続きは如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.問題はない	221	227	448
B.少し面倒	17	30	47
C.非常に面倒	4	0	4
D.その他	2	1	3
	244	258	502



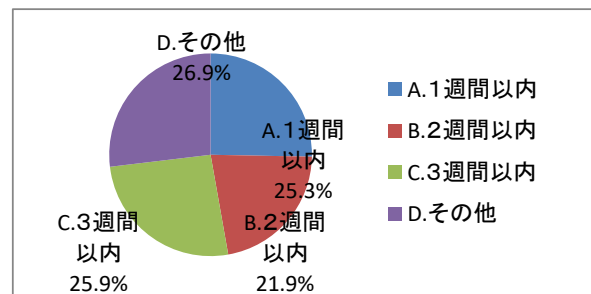
問7. 仕事に対する料金は如何ですか。

	単発	継続	合計
A.安い	104	71	175
B.妥当	131	178	309
C.高い	3	6	9
D.その他	6	3	9
	244	258	502



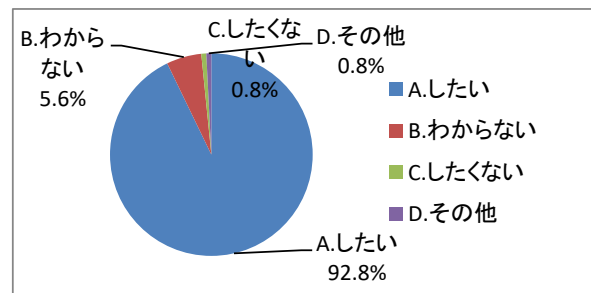
問8. 仕事が始まるまでにお待ち頂いた期間は如何でしたか。

	単発	継続	合計
A.1週間以内	82	45	127
B.2週間以内	55	55	110
C.3週間以内	97	33	130
D.その他	10	125	135
	244	258	502



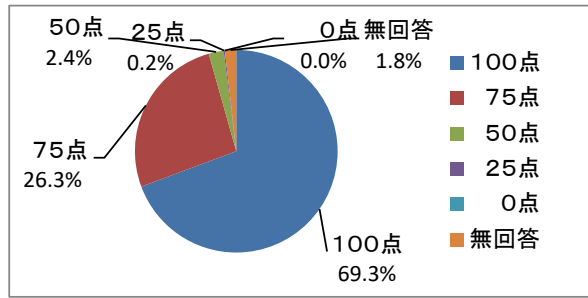
問9. 今後も仕事の依頼をしたいとお考えですか。

	単発	継続	合計
A.したい	221	245	466
B.わからない	19	9	28
C.したくない	3	1	4
D.その他	1	3	4
	244	258	502



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	190	158	348
75点	47	85	132
50点	5	7	12
25点	0	1	1
0点	0	0	0
無回答	2	7	9
	244	258	502



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*	4	0	0	0	0	0	4
構成比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
換気扇清掃	3	0	0	0	0	0	3
構成比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
網戸	7	0	0	0	0	0	7
構成比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
エアコンクリーニング*	3	1	0	0	0	0	4
構成比	75%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
植木	51	17	4	0	0	1	73
構成比	70%	24%	5%	0%	0%	1%	100%
SP-1	9	3	0	0	0	0	12
構成比	75.0%	25.0%	0%	0%	0%	1%	100%
SP-2、3	31	12	0	0	0	0	43
構成比	72%	28%	0%	0%	0%	0%	100%
襖・障子	8	1	0	0	0	0	9
構成比	89%	11%	0%	0%	0%	0%	100%
除草	32	2	0	0	0	1	35
構成比	91%	6%	0%	0%	0%	3%	100%
PC出張サービス	5	0	0	0	0	0	5
構成比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
大工	10	3	1	0	0	0	14
構成比	71%	22%	7%	0%	0%	0%	100%
塗装	16	5	0	0	0	0	21
構成比	76%	24%	0%	0%	0%	0%	100%
筆耕	0	3	0	0	0	0	3
構成比	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
和洋裁	4	0	0	0	0	0	4
構成比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
出張着付け	7	0	0	0	0	0	7
構成比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
合 計	190	47	5	0	0	2	244
	78%	19%	2%	0%	0%	1%	100%

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	43	27	3	1	0	2	76
構成比	57%	36%	4%	1%	0%	2%	100%
屋外	10	10	0	0	0	0	20
構成比	50%	50%	0%	0%	0%	0%	100%
家事	39	14	1	0	0	2	56
構成比	70%	25%	2%	0%	0%	3%	100%
育児	42	11	0	0	0	0	53
構成比	80%	20%	0%	0%	0%	0%	100%
高齢者	16	16	2	0	0	3	37
構成比	43%	43%	6%	0%	0%	8%	100%
除草	8	7	1	0	0	0	16
構成比	50%	44%	6%	0%	0%	0%	100%
合 計	158	85	7	1	0	7	258
	61%	33%	2.5%	1%	0%	2.5%	100%