

公益法人 酒々井町シルバー人材センター
第3回 お客様満足度調査結果

目的

生涯現役社会の実現に向け、会員確保と働きたいと願う高齢者の就業率を高めることが重要となります。このことから当センターは、お客様の意思を反映した事業活動を展開し、お客様にご満足を頂くと共に会員就業の場の確保をすることが地域社会の発展に貢献ができ、その期待に応えるため、第3回お客様満足度調査を実施致しました。

対象 平成27年8月1日～平成30年7月31日の間、ご発注1回～2回のお客様 509件

回収率： 町内 47.1%(204件/433件)町外 42.1%(32件/76件)合計46.4%(236件/509件)

実施期間 平30年8月末～9月末

調査結果

第3回お客様満足度調査						
問1 貴方のお住まいは？	酒々井町内		酒々井町外		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
	204	86.4%	32	13.6%	236	100.0%

問 2 当センターを何でしましたか (複数回答)	酒々井町内		酒々井町外		合計	
	延人数	構成比	延人数	構成比	延人数	構成比
友人・知人の紹介	63	26.0%	6	20.0%	69	25.4%
町広報紙等	107	44.2%	13	43.3%	120	44.1%
シルバー会員の紹介等	24	9.9%	1	3.3%	25	9.2%
センターのチラシ等	33	13.6%	2	6.7%	35	12.9%
ホームページ	9	3.7%	5	16.7%	14	5.1%
その他	4	1.7%	2	6.7%	6	2.2%
無回答	2	0.8%	1	3.3%	3	1.1%
合計	242	100.0%	30	100.0%	272	100.0%

(その他の回答)

前から利用していたから知っていた(2件)	町の紹介 4件	その他(無回答) 6件
----------------------	---------	-------------

問 3 どんな仕事を依頼されましたか (複数回答)	酒々井町内		酒々井町外		合計	
	延人数	構成比	延人数	構成比	延人数	構成比
剪定・伐採	121	46.9%	11	28.2%	132	44.4%
除草	48	18.6%	26	66.7%	74	24.9%
襖・障子・網戸張へ	63	24.4%	0	0.0%	63	21.2%
家事援助	1	0.4%	0	0.0%	1	0.3%
大工等	12	4.7%	0	0.0%	12	4.0%
軽作業	6	2.3%	0	0.0%	6	2.0%
その他	5	1.9%	2	5.1%	7	2.4%
無回答	2	0.8%	0	0.0%	2	0.7%
合計	258	100.0%	39	100.0%	297	100.0%

(その他の回答)

トヨの修理	粗大ごみの運搬2名	家具調整 2名	宛名書き	庭木消毒	水つまり
ハト糞の処理	トイレクロスの張替	スピーカー処分	換気扇の掃除	学習機の処分	
木の根伐採	庭木の伐採 3名	家屋の残債処分			

問 4 会員の仕事ぶりはいかがでしたか？	酒々井町内		酒々井町外		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	155	76.0%	25	78.1%	180	76.3%
普通	46	22.5%	3	9.4%	49	20.8%
不満足	2	1.0%	1	3.1%	3	1.3%
わからない	0	0.0%	3	9.4%	3	1.3%
無回答	1	0.5%	0	0.0%	1	0.4%
合 計	204	100.0%	32	100.0%	236	100.0%

問 5 問4で不満足 of 回答された方、どんなところが不満足でしたか？	
高い木を切って欲しかったのに残された	
障子の張り替えで、一回目2千円・2回目は運送料1000円＋の3千円だった。	
1本つつじの木がはえているのは切ってもらえなかったので	
当方との打ち合わせ不足	

問 6 仕事の出来栄はいかがでしたか？	酒々井町内		酒々井町外		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	148	72.5%	24	75.0%	172	72.9%
普通	51	25.0%	6	18.8%	57	24.2%
不満足	2	1.0%	1	3.1%	3	1.3%
わからない	0	0.0%	1	3.1%	1	0.4%
無回答	3	1.5%	0	0.0%	3	1.3%
合 計	204	100.0%	32	100.0%	236	100.0%

問 7 問6 で不満足 of 回答された方、どんな所が不満足でしたか？	
車が軽だったので、障子もきつそうだった	
果実等次年度に実がなる様な剪定をして欲しかった	
建具がゆがんでいる	

問 8 事務局の対応はいかがでしたか？	酒々井町内		酒々井町外		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	110	53.9%	24	75.0%	134	56.8%
普通	90	44.1%	8	25.0%	98	41.5%
不満足	2	1.0%	0	0.0%	2	0.8%
わからない	1	0.5%	0	0.0%	1	0.4%
無回答	1	0.5%	0	0.0%	1	0.4%
合 計	204	100.0%	32	100.0%	236	100.0%

問 9 問8 で不満足 of 回答された方、どんなところが不満足でしたか？	
対応が遅い・鈍い。現場・作業者任せ、しっかり管理してほしい	
☎の対応が良いくない	
やや 無愛想である	

問 10 ご利用料金はいかがでしたか？	酒々井町内		酒々井町外		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	113	55.4%	20	62.5%	133	56.4%
普通	82	40.2%	11	34.4%	93	39.4%
不満足	4	2.0%	0	0.0%	4	1.7%
わからない	5	2.5%	1	3.1%	6	2.5%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	204	100.0%	32	100.0%	236	100.0%

問 11 問10 で不満足のお客さま、どんなところが不満げでしたか？
植木屋さんの方が安い
料金が高い
一般の業者と比べてそんなに安くないと聞きますが、高齢者の利用も多いことから、価格面で努力して下さい
出来ればもう少し安くなれば宜しいと思う。、頻繁に頼める
電気工具を使用した料金が加算された。事前に説明ナシ
前々回まで、こちらでゴミ袋を用意して、少しずつ生ゴミを出すやり方だったのですが、その選択が無く、ゴミ処理代がかなりかかってびっくりしました

問 12 これからもセンターへ仕事を依頼されますか？	酒々井町内		酒々井町外		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
する	193	94.6%	27	84.4%	220	93.2%
しない	2	1.0%	2	6.3%	4	1.7%
わからない	9	4.4%	3	9.4%	12	5.1%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	204	100.0%	32	100.0%	236	100.0%

*わからないの内訳 問4～問10回答で満足・普通:9人 不満足:3人

問 13 問12でしないと回答された方、しない理由を教えてください
植木屋さんの方が、時間も短い、料金も安い
家を手離したので今後お願いすることはありません 4件

【調査結果に関するセンターの見解】

今回の調査は、236件のお客さまからのご協力により、お客さま満足度調査を取りまとめることができましたこと厚くお礼申し上げます。

1. 従来同様に発注回数2回以下のお客さまを対象に行った調査結果では、会員の仕事ぶりで76.3%(72%)、仕事の出来栄で72.9%(67.4%)これからもセンターへ仕事を依頼するで93.2%(84.8)とシルバーへの満足度が高いことが表れておりますことは、会員全員の努力の結果であると考えます。

() は前回調査数値

2. お客さまから多くの激励・感謝等のご意見と仕事・接客態度等や仕事の内容・進め方等での貴重なご意見は、今後のセンター運営に役立ててまいります。

会員各位

平成30年12月14日

会長 村上 茂樹

お客様の言葉

第3回 お客様満足度調査で、お客様から寄せられたご意見です。
今後の活動にお役立て下さいますようお願いいたします。

<激励・感謝等>

(同意見者の満足度意見集約件数)

- ・今後もよろしく 21件
- ・これからも頑張ってください 14件
- ・ありがとうございます 14件
- ・丁寧な仕事をしてくれた 11件
- ・感謝いたします 13件
- ・助かっています 12件
- ・お世話になりました 2件
- ・満足です 5件

合計 92件 (第2回調査 52件 +40件)

(感謝等の中で継続利用と思われる方の満足度意見)

- ・とても気持ち良くやって下さいました。また是非お願いします。
- ・網戸張をお願いして助かりました。機会がありましたらまたお願いします。
- ・主人は、剪定・草取り等一度もしたことがありません。とても助かります。これからもよろしく。
- ・機会があれば、剪定以外の仕事をお願いしたいと思います。今後ともよろしくお願いします。
- ・いつも丁寧なやり取りありがとうございました。これからもよろしく。
- ・今後も利用させていただきます。
- ・一人暮らしで高齢なので助かります。今後いろいろとお願いします。
- ・現在そのまま仕事を継続して下さい。
- ・今までは、どんな仕事が依頼可能か解りませんでしたので、今後お願いしたいと思います。
- ・コストについて、説明よく、話して頂きありがとうございました。今後もよろしく。
- ・料金を自宅まで取りに来てくださり助かりました。また利用させて頂きます。
- ・シルバー人材が無くなると困ります。今後ともよろしくお願いします。

(仕事及び接客態度等の満足度意見)

- ・プロ方より丁寧で感心しました。
- ・雨天のため作業が一週間遅れたが、丁寧によくやってくれた。作業後の連絡・請求もよかった。

(当シルバーの必要度に対する満足度意見)

- ・10周年を迎えておめでとう。長く続いて、助けてもらうかも？
- ・自分ではできない時に、シルバーの存在は大変ありがたく、心強いです。
- ・このようなシステムがあると大変助かります。
- ・これからも町の為に頑張ってください。元気なお年寄りに仕事があることは良いことです。利用者が増えると良いと思います。
- ・気軽に依頼出来ありがたいです。

<仕事の内容・進め方等>

- ・仕事の段取りをもう少し、スピーディーにして欲しい。
- ・もう少し丁寧に仕事をして欲しい。
- ・スタッフの皆様がさらに技術力を向上し、皆様に喜ばれる仕事をしていただきたい。
- ・施行主の要望等を聞く。出来ない時はできないと伝える。
- ・対応が早く利用者にとって頼み安い。

(事務局の対応に対する意見等)

・電話対応の意見

感じの良い対応でした。 ☎の対応が良くない場合がある。(4件)

☎に出る際「シルバー人材センター〇〇です」と言う人が少ない。気持ち悪い。

☎しても不在であったり、連絡がもう少しスムーズに行くと満足でした。

・仕事の日程調整等に関する意見

☎予約してから、来ていただくのに時間がかかります。今後事前に予想される日程を頂けると助かります。

春先に剪定をお願い(個人)したのですが、忙しいとのことで、そのままになっています。

年に一回ぐらい声をかけて下さい。

依頼してから実施までの期間が、もう少し短いと助かります。(4件)

センターに連絡したら、速やかに返事(連絡)して欲しかった。

仕事を依頼して、作業予定日が分かればなお良い。

しっかりマネージメントをして下さい。作業に携わっている人が可哀そうです。

(業種毎の対応に対する意見等)

【剪定・伐採】

- ・ 太い幹等取れたらよいかと思います。
- ・ いらぬ木を切って頂きたい。

【大工】

- ・ これからお願いしたいと思います。よろしくお願いします。

【除草】

- ・ 除草作業を依頼したのが6/25で、作業終了日が8/17だったが、期間があり過ぎて、しかも「この処理代が去年の2倍かかりました。」と言われたのには、少し疑問が残る。(酒々井町外)

【新たな仕事の要望】

- ・ 換気扇・浴室・乾燥機・エアコンの掃除・ガラス磨き等は可能か？(2件)

【その他】

- ・ 除草・焼却でなく、他の利用を考えて。自然を大切に ・無料・羊の放牧等

<価格等>

(安いとの意見)

- ・ 安い料金で、とても丁寧な仕事でした。また機会があったらお願いします。
- ・ 木の伐採をお願いしました。思ったより安くまたお願いします。
- ・ 何しろ安すぎます。しかも明朗会計 感謝・感激です。

(高いとの意見)

- ・ 以前、植木の手入れ等をお願いしたら、大勢で来て、大金を取られたことがある。不満でした。
- ・ 植木屋さんの方が時間も短い、料金も安い
- ・ 料金がもう少し安くなれば頻りに頼める。

(その他)

- ・ どのくらい取られるかわからないので不安で連絡出来ません。
- ・ 少額の仕事でも出来るの？助かります。
- ・ 明朗会計で信頼できます。
- ・ 一般の業者と比べてそんなに安くないと聞きますが、年金生活者ですので価格面で努力して下さい。
- ・ 電気工具を使用した料金が加算された。事前に説明ナシ。

<PR・情報提供等>

- ・ネットで依頼できる、利用しやすくなる。
- ・シルバー人材センターは、だいたいどの地域にもあるので検索して見た。

<その他>

- ・仕事の内容の幅を広げて欲しい。
- ・重労働・酷暑・寒中の作業の為、もっと人材がいたら更に良い。
- ・作業の内容(種類)及び料金表を各戸への配布を望む
- ・業務内容別の目安の価格が入ったチラシがあると良いと思います。
- ・資格者がいれば、簡単な電気関係の修理・アドバイス等を行っては？
- ・ふれあいタクシーの行かない所へ行ってくれる車を常時出して欲しい。