

平成30年度 顧客満足度調査結果

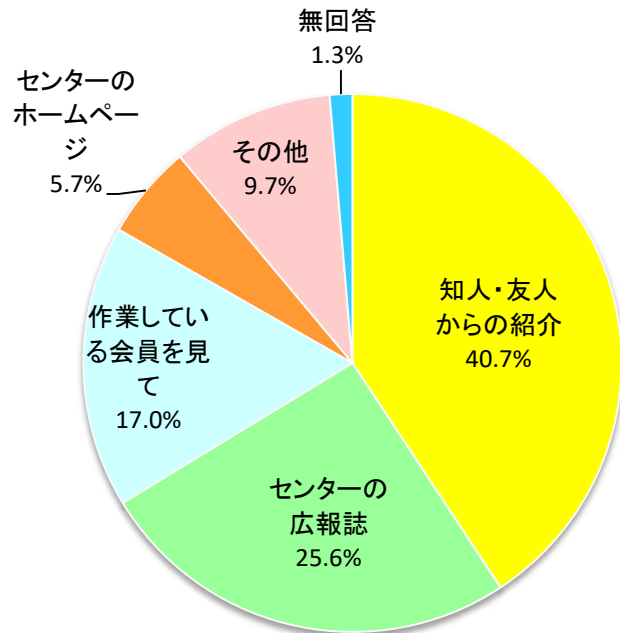
- 調査実施時期 : 平成30年11月1日～11月16日
- 調査対象者 : 平成30年1月～平成30年9月までの利用者より無作為に選択した企業80件・個人420件
- 調査方法 : アンケート用紙(A4)による無記名回答
- 回答者数 : 345 件(回収率 69.0%)

	企業	個人	不明	全体
送付数	80	420	—	500
回答数	53	250	42	345
回収率	66%	60%	—	69.0%

● 調査結果

① シルバー人材センターを何で知りましたか？(複数回答可)

知人・友人からの紹介	180
センターの広報誌	113
作業している会員を見て	75
センターのホームページ	25
その他	43
無回答	6
合計	442

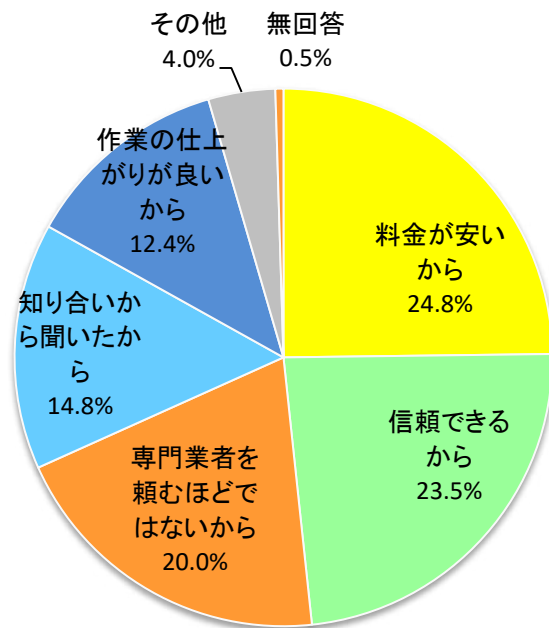


その他の内容

- ・ 世間の評判
- ・ 職場で依頼したことがあるので
- ・ 義父が会員だったから
- ・ 事務所の前を通るので
- ・ 以前、自分がシルバー会員だったから
- ・ 電話帳にて
- ・ 社会福祉協議会からの紹介
- ・ 市役所からの紹介
- ・ シルバー広報誌

② シルバー人材センターへ依頼しようと思ったのはなぜですか？(複数回答可)

料金が安いから	154
信頼できるから	146
専門業者を頼むほどではないから	124
知り合いから聞いたから	92
作業の仕上がりが良いから	77
その他	25
無回答	3
合計	621

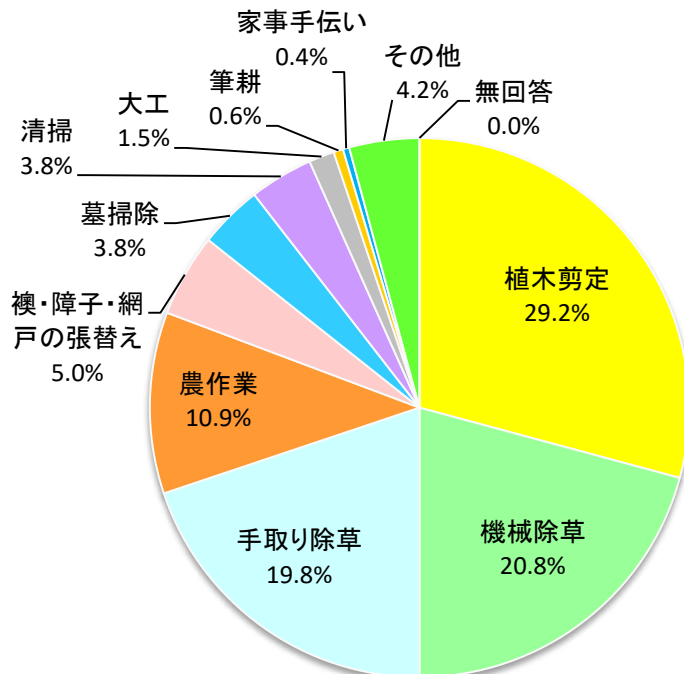


その他の内容

- ・ 毎年同じ人が作業に来てくれるので
- ・ 作業の経験者が多い
- ・ 依頼しやすいから
- ・ 遠方の為、お墓そうじが出来ないので
- ・ 短い時間で頼めるから
- ・ 人手が足りないから
- ・ 知人に依頼するより気を遣わなくて済む
- ・ 作業時期に対応していただける

③ どのような仕事を依頼しましたか？(複数回答可)

植木剪定	153
機械除草	109
手取り除草	104
農作業	57
襖・障子・網戸の張替え	26
墓掃除	20
清掃	20
大工	8
筆耕	3
家事手伝い	2
その他	22
無回答	0
合計	524

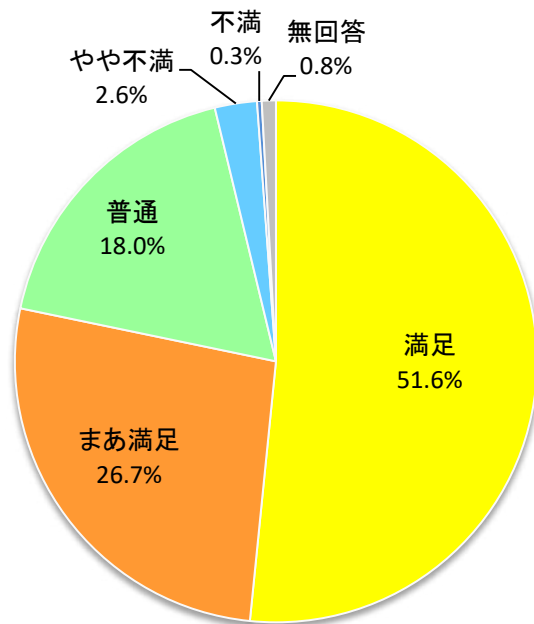


その他の内容

- ・ チラシ配り
- ・ 除雪
- ・ 不用品の処理
- ・ 介護用ベットの移動
- ・ 畳表替え
- ・ 害虫駆除
- ・ 樹木・竹等の伐採
- ・ チラシ袋づめ作業

④ 仕事の仕上がりはいかがでしたか？

満足	178
まあ満足	92
普通	62
やや不満	9
不満	1
無回答	3
合計	345

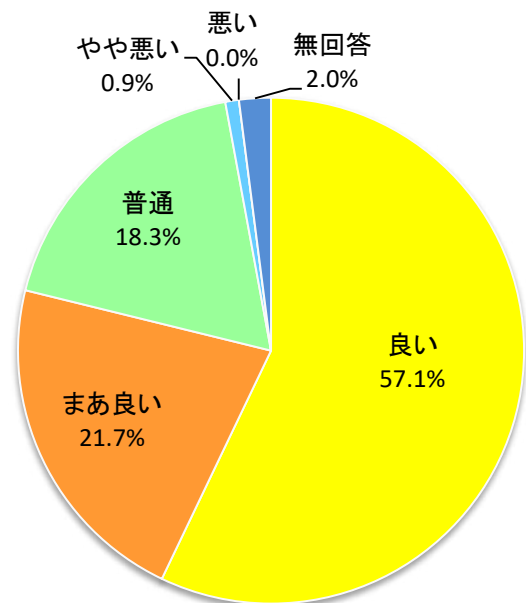


理由

- ・ 自分では出来ないのを助かりました(満足)
- ・ いつも丁寧に仕事していただいています。(満足)
- ・ 細かいところまで気がついていただけるので(満足)
- ・ 片付けもよかった。友達にもきれいなので見せました。(満足)
- ・ 毎年1回依頼しているが、迅速・丁寧に対応していただいている。(満足)
- ・ 田植の際の苗運びを依頼しましたが、経験者でしたので簡単な指示でも的確に動いていただけた為
- ・ 手取り除草は、ていねいで仕上がり良かったが、剪定の方で手違いがあった為(まあ満足)
- ・ 希望通りにしてもらえなかった(やや不満)
- ・ 機械除草の時、刈り残しが多かったのでやや不満です。(やや不満)

⑤ 会員の対応はいかがでしたか？

良い	197
まあ良い	75
普通	63
やや悪い	3
悪い	0
無回答	7
合計	345



⑥ ⑤で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？（複数回答可）

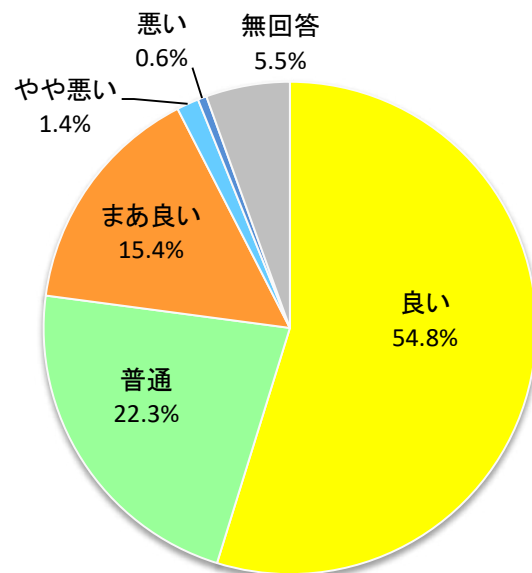
仕事が粗雑である	3
仕事が遅い	1
技能・技術が低い	1
態度が悪い	0
言葉づかい	0
その他	1
無回答	0
合計	6

その他の内容

- ・ 事務の対応は良いが、現場の方で対応が疑問の方も(もですよ！！)いる感じである。

⑦ 事務局の対応はいかがでしたか？

良い	189
普通	77
まあ良い	53
やや悪い	5
悪い	2
無回答	19
合計	345

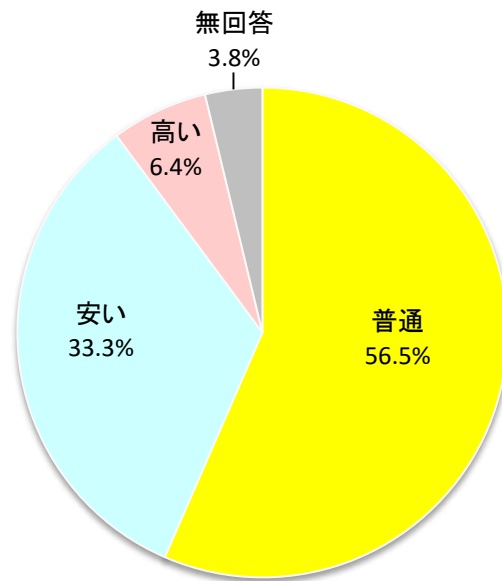


⑧ ⑦で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 依頼しても連絡が来ない事がある。
- ・ 会員、依頼人に対して連絡がない。
- ・ 下見に2度来ましたが、その後1ヶ月連絡無し。問い合わせでようやく動いてくれました。
- ・ 何度もTELして何回目かでやっと来てくれた。
- ・ 作業日がなかなか決まらない。
- ・ 仕事を依頼しても早急に返答なし。

⑨ 料金についてはいかがですか？

普通	195
安い	115
高い	22
無回答	13
合計	345



⑩ 今後も仕事を依頼されますか？

する	304
わからない	27
しない	1
無回答	13
合計	345

