

平成29年度 顧客満足度調査結果

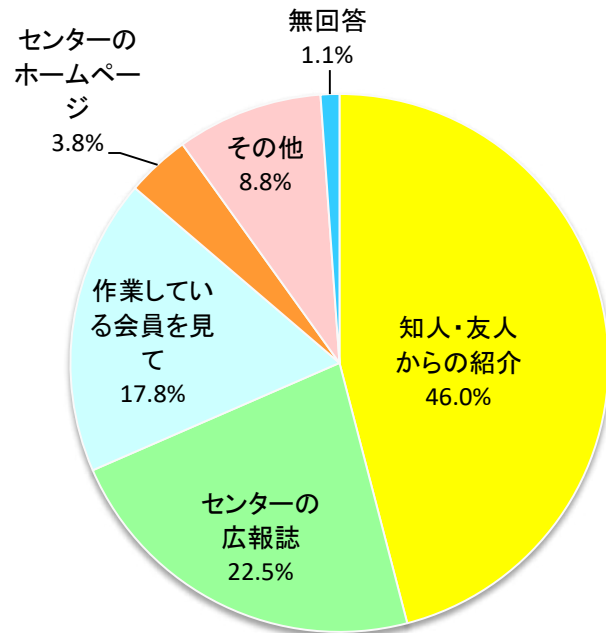
- 調査実施時期 : 平成29年11月10日～12月1日
- 調査対象者 : 平成29年1月～平成29年9月までの利用者より無作為に選択した企業80件・個人420件
- 調査方法 : アンケート用紙(A4)による無記名回答
- 回答者数 : 342 件(回収率 68.4%)

	企業	個人	不明	全体
送付数	80	420	—	500
回答数	42	255	45	342
回収率	53%	61%	—	68.4%

● 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	204
センターの広報誌	100
作業している会員を見て	79
センターのホームページ	17
その他	39
無回答	5
合計	444

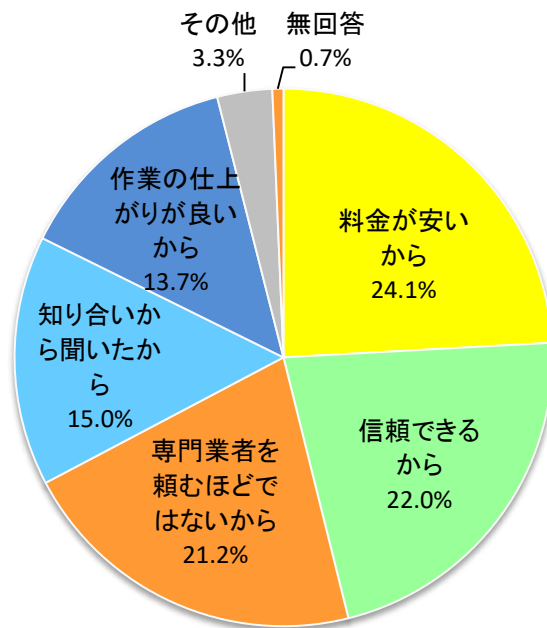


その他の内容

- ・ 家族がシルバーで働いていた
- ・ 居住地でも利用しているの
- ・ 中学校時代の同級生が会員になっているの
- ・ 両親が何度も利用させていただいていた
- ・ 知人の話に聞いていた

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	146
信頼できるから	133
専門業者を頼むほどではないから	128
知り合いから聞いたから	91
作業の仕上がりが良いから	83
その他	20
無回答	4
合計	605

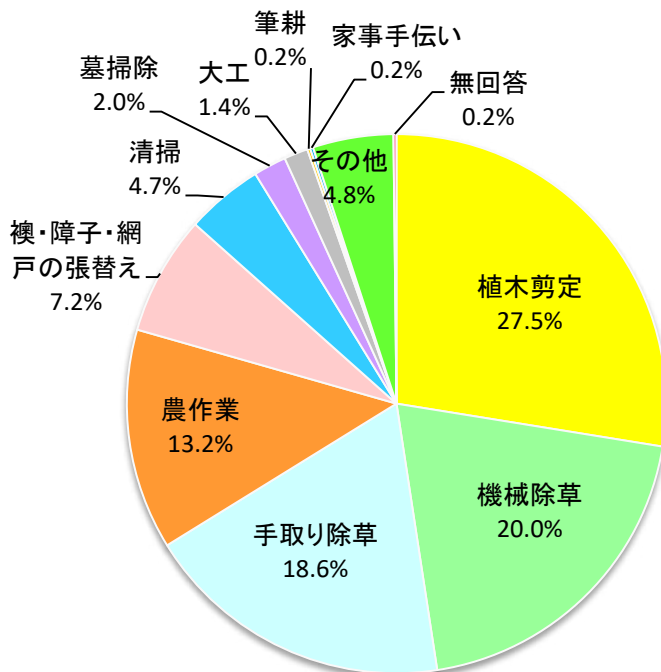


その他の内容

- ・ もしもの時の保険がかかっているから
- ・ 人手不足のため
- ・ 自分で作業する時間的余裕がないから
- ・ ちよつとした事を頼むのにここが一番だと思ったので
- ・ 多くの多様な人材が所属しているから
- ・ 農作業に慣れた人を探してくれるから
- ・ 頼める人がいないから

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	154
機械除草	112
手取り除草	104
農作業	74
襖・障子・網戸の張替え	40
清掃	26
墓掃除	11
大工	8
筆耕	1
家事手伝い	1
その他	27
無回答	1
合計	559

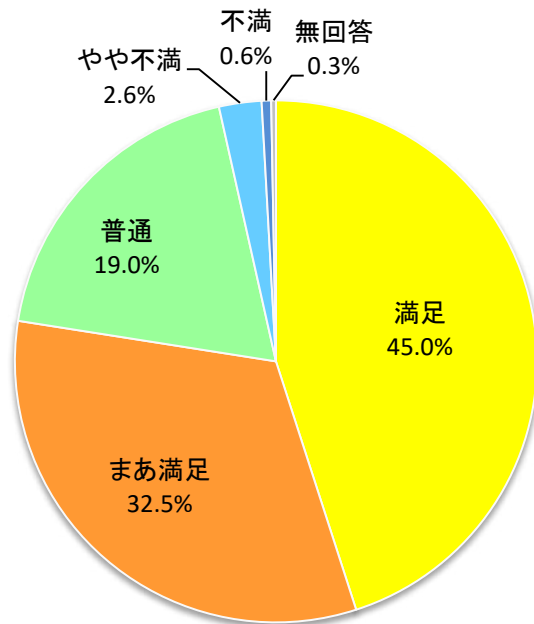


その他の内容

- ・ 除雪関係
- ・ 害虫駆除
- ・ 事務補助
- ・ 立木伐採
- ・ 除草剤散布
- ・ 物置の片付け
- ・ 夜間等施設貸出業務
- ・ 家具の移動・不要物処分
- ・ 消毒
- ・ 大会会場の準備作業 (会場の床面テープはがし等)

④ 仕事の仕上がりはいかがでしたか？

満足	154
まあ満足	111
普通	65
やや不満	9
不満	2
無回答	1
合計	342

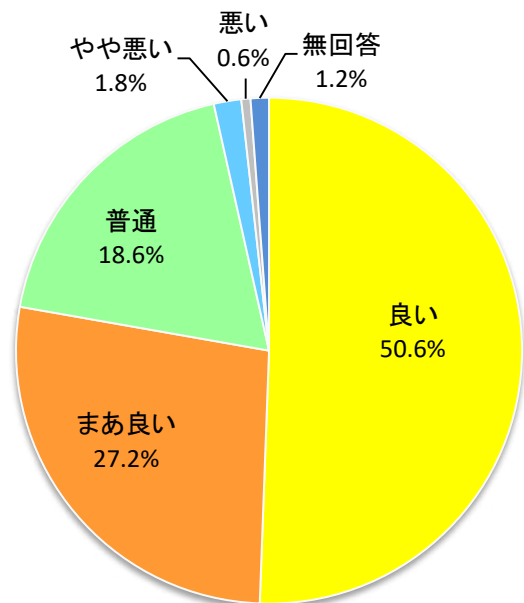


理由

- ・ 丁寧な仕事ぶりでした(満足)
- ・ 何でも頼めて話やすい(満足)
- ・ 熟練の人達が来てくれる(満足)
- ・ 仕上りが大変良い(満足)
- ・ 依頼主の要望にきちんとこたえてくれ、作業後(後日)確認に来ていただきました(満足)
- ・ 誰もいなくても真面目に仕事をしてくれる(まあ満足)
- ・ 午前・午後の休憩が長すぎる事がある
(休憩時間も労働時間に含まれているので)どうかな?(まあ満足)
- ・ 仕事が早い(まあ満足)
- ・ 時間をかけたわりには剪定が残っていた(やや不満)

⑤ 会員の対応はいかがでしたか？

良い	173
まあ良い	93
普通	64
やや悪い	6
悪い	2
無回答	4
合計	342



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）

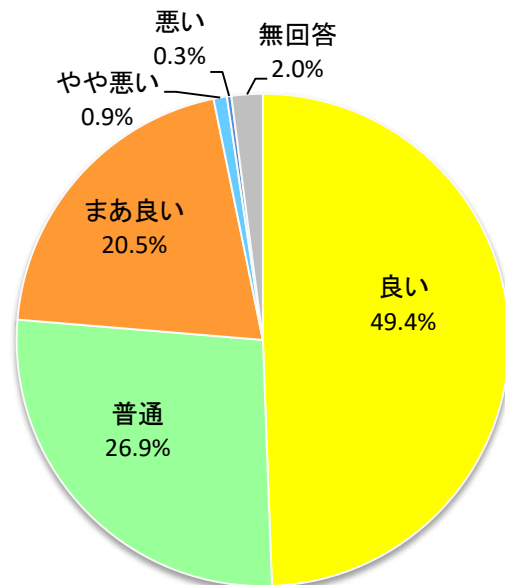
態度が悪い	3
仕事が粗雑である	3
仕事が遅い	3
言葉づかい	2
技能・技術が低い	0
その他	2
無回答	0
合計	13

その他の内容

- ・ 10年位シルバーさんを利用させていただいておりますが、今年初めて会員の方から怒鳴られ、大変嫌な気分になり、この方は怒って帰られました。
- ・ 機械の操作が分からず作業している。

⑦ 事務局の対応はいかがでしたか？

良い	169
普通	92
まあ良い	70
やや悪い	3
悪い	1
無回答	7
合計	342

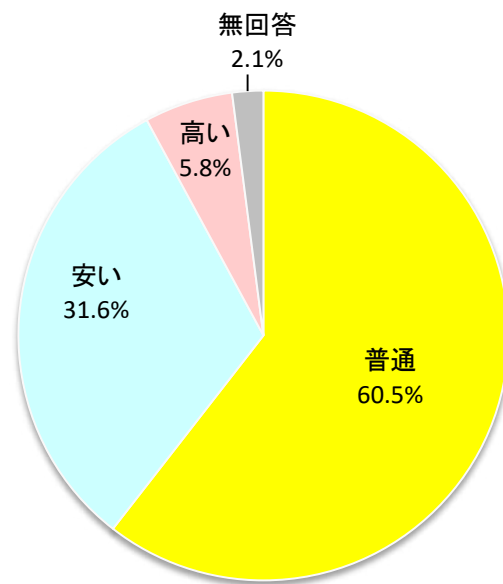


⑧ ⑦で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 態度が悪い
- ・ 契約通り対応してくれない
- ・ 仕事に対する意識・責任感をもう少し持って欲しい(連絡頂ける様電話してもなかなか連絡が来ない場合が多い)依頼した作業が遅くなったり、長期間かかる様になっても途中経過等連絡が来ないので連絡して欲しい。
- ・ 地区担当者又は事務取扱いの横のつながりがとれていない。

⑨ 料金についてはいかがですか？

普通	207
安い	108
高い	20
無回答	7
合計	342



⑩ 今後も仕事を依頼されますか？

する	313
わからない	24
しない	1
無回答	4
合計	342

