

令和元年度 顧客満足度調査結果

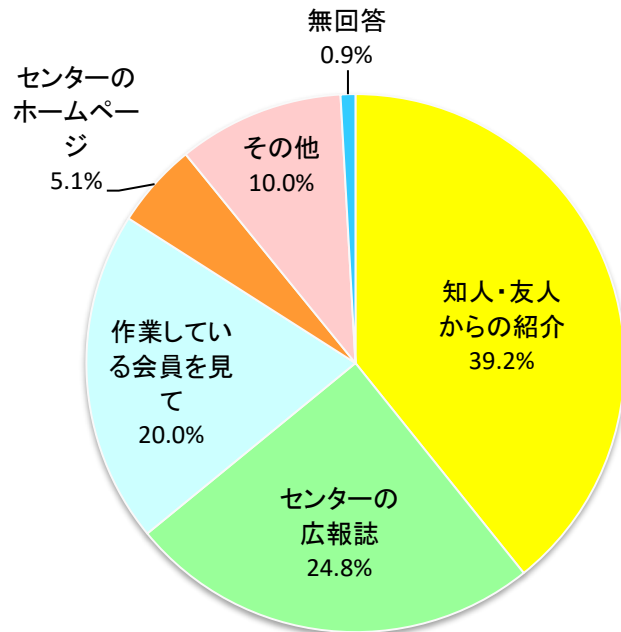
- 調査実施時期 : 令和元年11月1日～11月15日
- 調査対象者 : 平成31年1月～令和元年9月までの利用者より無作為に選択した企業80件・個人420件
- 調査方法 : アンケート用紙(A4)による無記名回答
- 回答者数 : 350 件(回収率 70.0%)

	企業	個人	不明	全体
送付数	80	420	—	500
回答数	51	252	47	350
回収率	64%	60%	—	70.0%

● 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	177
センターの広報誌	112
作業している会員を見て	90
センターのホームページ	23
その他	45
無回答	4
合計	451

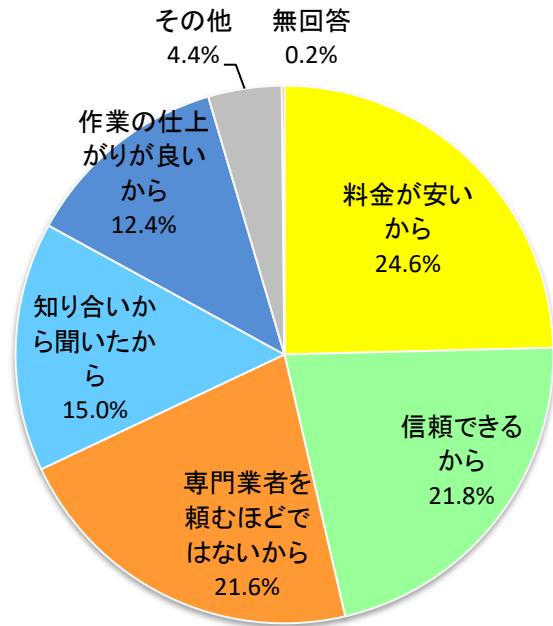


その他の内容

- ・ 勤務先に来ているのを見て
- ・ シルバーで働いた事がある
- ・ 相談した企業から教えてもらった
- ・ 市役所に問い合わせ
- ・ 何年か前に広報誌をみてたのんだことがあります
- ・ 勤めている会社で軽作業として働いていた方と知り合いになり

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	156
信頼できるから	138
専門業者を頼むほどではないから	137
知り合いから聞いたから	95
作業の仕上がりが良いから	79
その他	28
無回答	1
合計	634

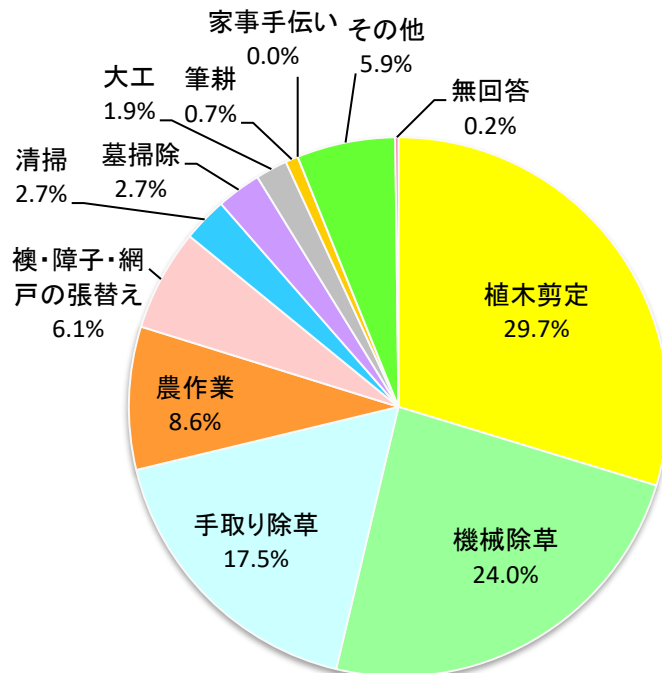


その他の内容

- ・ 臨時的な内容にも対応していただくから
- ・ 農作業のため、とにかく人手不足のため
- ・ 高齢になり、作業ができなくなったから
- ・ なかなか他で人員の確保が難しい
- ・ 知人が働いているから
- ・ 専門業者を知らなかった為
- ・ 他に頼めるところがなかったから

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	156
機械除草	126
手取り除草	92
農作業	45
襖・障子・網戸の張替え	32
清掃	14
墓掃除	14
大工	10
筆耕	4
家事手伝い	0
その他	31
無回答	1
合計	525

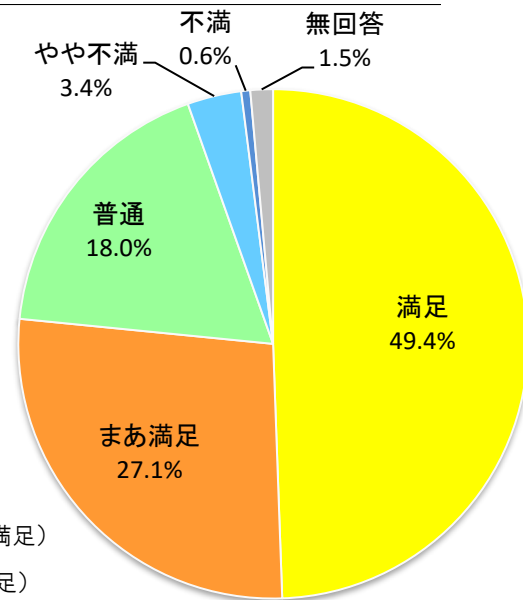


その他の内容

- ・ ベッド、その他の粗大ゴミの片付け等
- ・ 施設管理
- ・ 樹木の伐採
- ・ 網戸の張り替え
- ・ 商品の値付
- ・ 蜂の巣駆除
- ・ 除雪
- ・ 除草剤散布
- ・ 粗大ゴミ運搬
- ・ 畳の表替え

④ 仕事の仕上がりはいかがでしたか？

満足	173
まあ満足	95
普通	63
やや不満	12
不満	2
無回答	5
合計	350

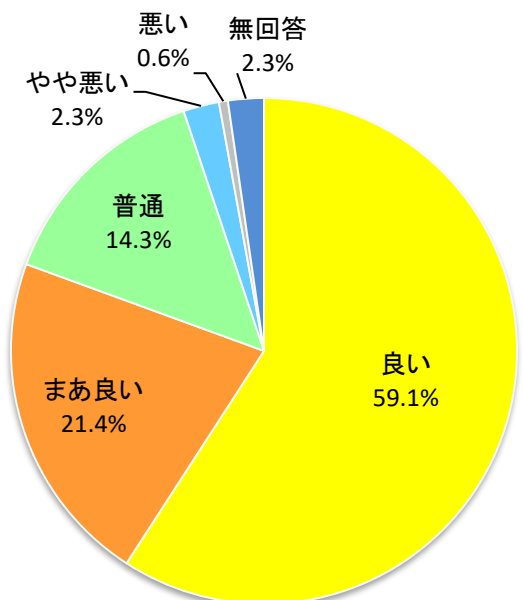


理由

- ・ 仕上がりがきれいで気持ちがいいです。(満足)
- ・ 料金が安いのによくやっていただいたから(満足)
- ・ 作業を依頼すると細やかな作業を一生懸命していただけてます(満足)
- ・ 植木のことで相談に乗ってもらいきれいに剪定してもらいました(満足)
- ・ いつも思った以上の仕上がりで大変満足しています。(満足)
- ・ 植木剪定をお願いした時「これ切ったから。あとから出てくるから大丈夫」と言われましたが、出てくることなく残念です(まあ満足)
- ・ 障子の張替えの仕上がりが若干よれて、しわの所があった。のりづけが弱いのかはがれた所もあった。(普通)
- ・ とても丁寧な時とそうでない時もあり平均すると(普通)
- ・ こちらの要望を受け入れてもらえなかった(やや不満)
- ・ 生垣の上部が波打っており、まっすぐ仕上がっていなかった。残念。(やや不満)
- ・ 仕事内容にもよるが、もう少し丁寧にしてほしい。(やや不満)

⑤ 会員の対応はいかがでしたか？

良い	207
まあ良い	75
普通	50
やや悪い	8
悪い	2
無回答	8
合計	350



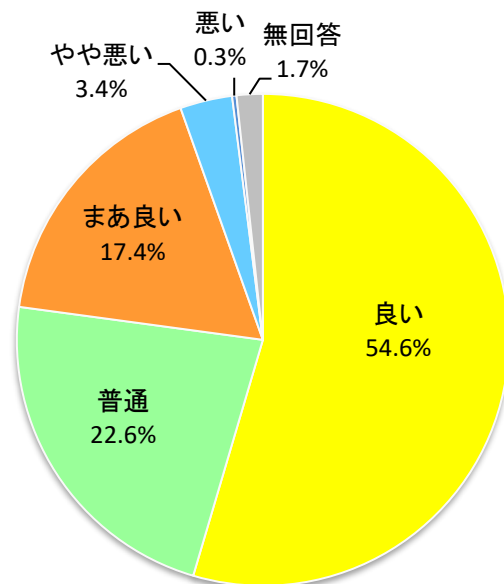
⑥ ⑤で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？（複数回答可）

仕事が粗雑である	7
仕事が遅い	6
態度が悪い	2
技能・技術が低い	2
言葉づかい	0
その他	0
無回答	0
合計	17

その他の内容

⑦ 事務局の対応はいかがでしたか？

良い	191
普通	79
まあ良い	61
やや悪い	12
悪い	1
無回答	6
合計	350

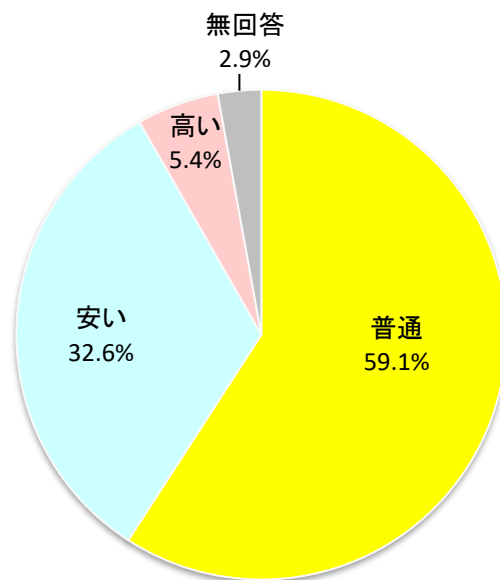


⑧ ⑦で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ その作業ができない人材を手配するので、時間がかかって、しかも終わらない。
- ・ 地区担当の方の対応について、依頼者や現場の従事者との連携が取れていない様に思います。
- ・ 報告書や請求書の提出が遅い。
- ・ 一度連絡し、作業内容・依頼主等伝えたが、連絡がなく再度連絡。すでに伝えた内容を再度聞かれた。連携不足。信頼がなくなる。
- ・ 事務処理(請求書)等の発送が遅い。依頼に対する日程などの返事が遅い。

⑨ 料金についてはいかがですか？

普通	207
安い	114
高い	19
無回答	10
合計	350



⑩ 今後も仕事を依頼されますか？

する	317
わからない	24
しない	1
無回答	8
合計	350

