

令和3年度 顧客満足度調査結果

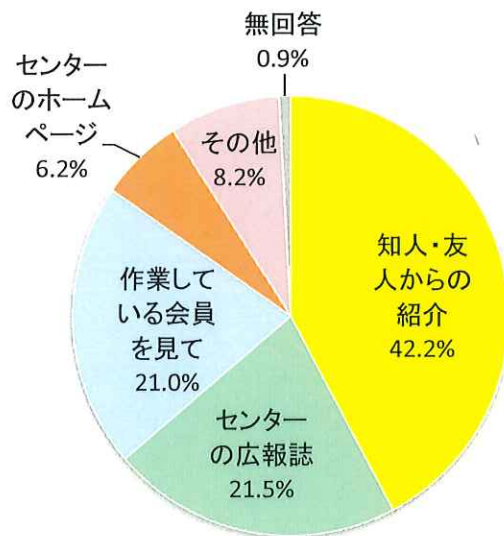
- 調査実施時期 : 令和3年11月1日～11月15日
- 調査対象者 : 令和3年1月～令和3年9月までの利用者より無作為に選択した企業50件・個人350件
- 調査方法 : アンケート用紙(A4)による無記名回答
- 回答者数 : 290 件(回収率 72.5%)

	企業	個人	全体
送付数	50	350	400
回答数	35	255	290
回収率	70%	73%	72.5%

● 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	149
センターの広報誌	76
作業している会員を見て	74
センターのホームページ	22
その他	29
無回答	3
合計	353

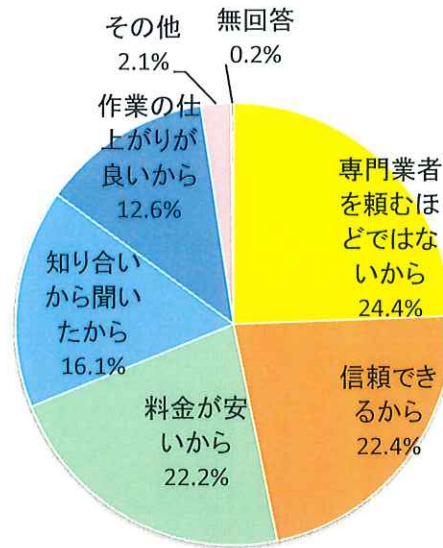


その他の内容

- ・ 県のホームページにて
- ・ 従来から利用している
- ・ 栗原市のシルバー人材センターを利用していたので
- ・ 近所の方が剪定しているから
- ・ 直接電話して
- ・ 父親から
- ・ 知人より紹介
- ・ どの地域にもあるので
- ・ 自分の仕事を通じて知った
- ・ 市役所からの紹介

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)

専門業者を頼むほどではないから	120
信頼できるから	110
料金が安いから	109
知り合いから聞いたから	79
作業の仕上がりが良いから	62
その他	11
無回答	1
合計	492

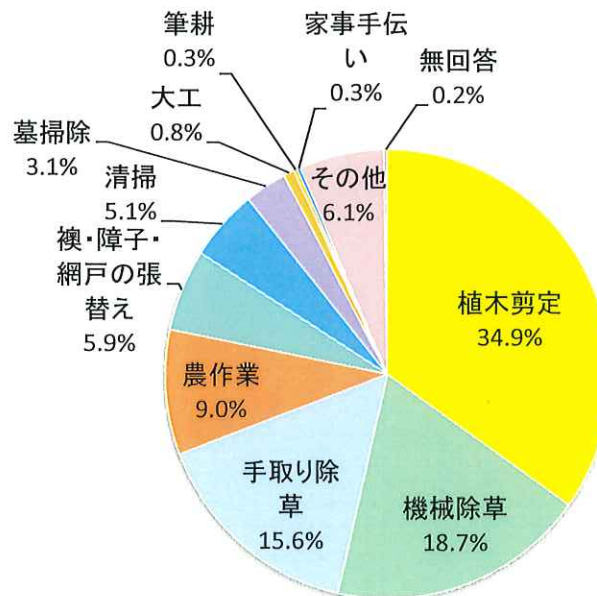


その他の内容

- ・ 前に依頼していたので
- ・ ポスティング業者がないため
- ・ シルバー人材しか知らなかったから
- ・ いつもたのんでいる人がダメになったので近所の剪定している人がシルバー人材の人だった
- ・ 他の業者を知らないの
- ・ 職場に作業で来ていて、頼みやすかった
- ・ 人手不足
- ・ 自分も元会員だった
- ・ 自分で手に負えなかったから

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	136
機械除草	73
手取り除草	61
農作業	35
襖・障子・網戸の張替え	23
清掃	20
墓掃除	12
大工	3
筆耕	1
家事手伝い	1
その他	24
無回答	1
合計	390

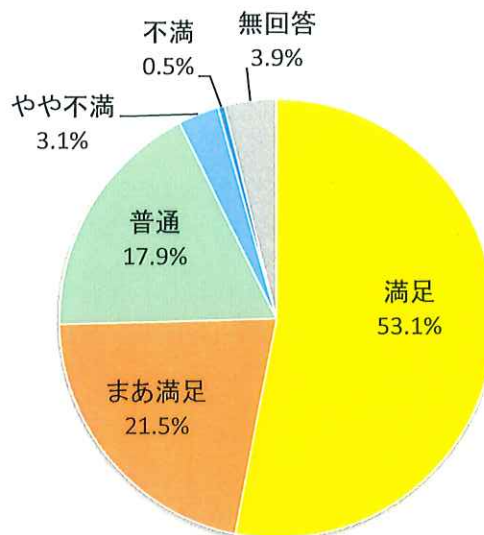


その他の内容

- ・ 樹木の消毒(毛虫) ・ クロス修理
- ・ ポスティング ・ 伐採
- ・ レジ補助 ・ 日直・夜直
- ・ 事務作業 ・ 商品の積込、積おろしと、購入者名簿チェック
- ・ 家財等焼却場へ ・ 竹藪撤去 ・ 机や椅子並べ方等(テスト会場の準備)

④ 仕事の仕上がりはいかがでしたか？複数回答の場合③の番号もそれぞれ【 】内にお書き下さい。

満足	207
まあ満足	84
普通	70
やや不満	12
不満	2
無回答	15
合計	390

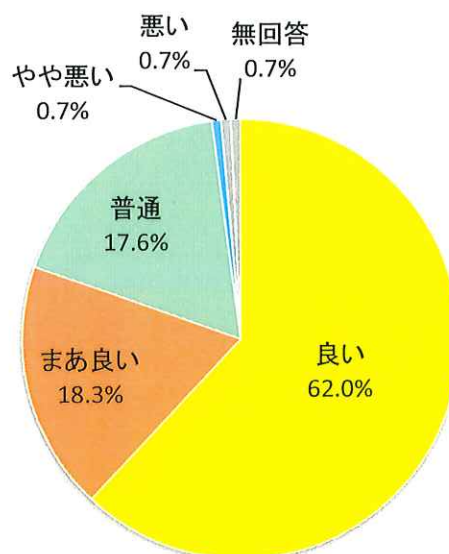


⑤ ④で「やや不満」・「不満」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ たばこの吸い殻を庭に捨てて行った。[迫：手取り除草]
- ・ 網戸の素材を選べるようにしてほしい。もう少し強度のあるものが良かった。[石越：襖・障子・網戸張替]
- ・ 刈り残しが多い。最初は年2回利用してたけど最近では年3回に増えました。[東和：機械除草]
- ・ 仕上りが雑な箇所がありました。[石越：植木剪定]
- ・ 草刈してもらいましたが、刈り残りもありました。もう少し丁寧にしてほしかったです。[東和：機械除草]
- ・ 時間がかかった割には雑だった。[南方：植木剪定]
- ・ 説明に対し、理解力が低い[中田：農作業]
- ・ 仕事が雑[豊里：植木剪定]
- ・ 専門業者ではないので仕方ないですが短くお願いしたのに剪定が長すぎでした。[豊里：植木剪定]
- ・ 作業が遅い[米山：手取り除草]
- ・ 急に人数を増やされたり、備品を傷つけられた[南方：機械除草]
- ・ 除草等の後始末が悪い。[津山：植木剪定・手取り除草]

⑥ 会員の対応はいかがでしたか？

良い	180
まあ良い	53
普通	51
やや悪い	2
悪い	2
無回答	2
合計	290



⑦ ⑥で「やや悪い」「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)

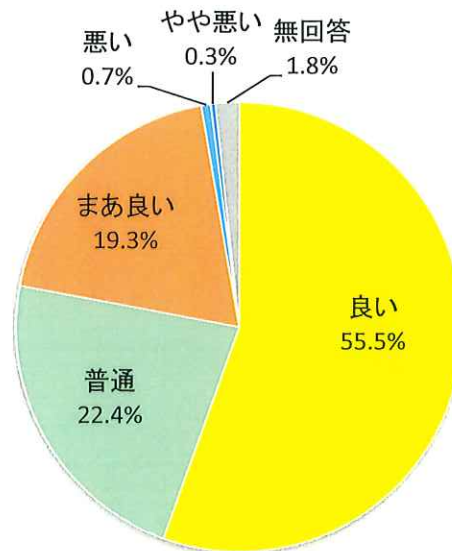
仕事が粗雑である	2
技能・技術が低い	1
仕事が遅い	1
言葉づかい	1
態度が悪い	1
その他	3
無回答	0
合計	9

その他の内容

- ・ 10時と3時に、お茶等を準備しなければならないと、対応があった。[南方]
- ・ 人の話をきかない。[迫]
- ・ 休む時間が多い。[豊里]

⑧ 事務局の対応はいかがでしたか？

良い	161
普通	65
まあ良い	56
悪い	2
やや悪い	1
無回答	5
合計	290

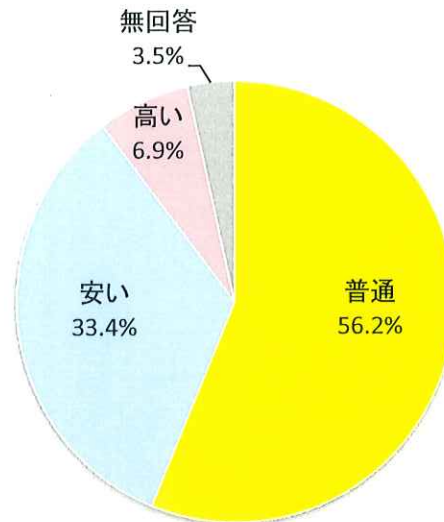


⑨ ⑧で「やや悪い」「悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 最初にご連絡した後、1ヶ月経っても作業日程の連絡がなく、こちらから再度連絡したのにも関わらず、後回しにされた。遅くなるのであれば連絡がほしい。[米山]
- ・ 電話して依頼したのに忘れていた。[米山]

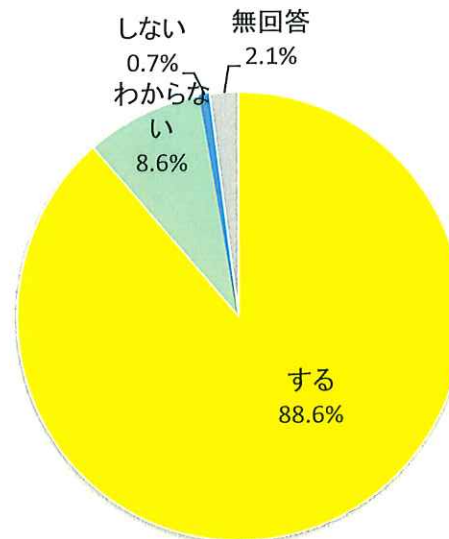
⑩ 料金についてはいかがですか？

普通	163
安い	97
高い	20
無回答	10
合計	290



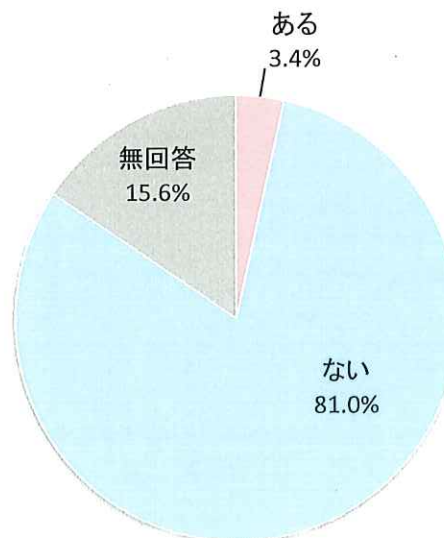
⑪ 今後も仕事を依頼されますか？

する	257
わからない	25
しない	2
無回答	6
合計	290



⑫ コロナ禍で依頼を控えた仕事はありますか？また、その仕事は何ですか？

ある	10
ない	235
無回答	45
合計	290



仕事名

- ・ 清掃
- ・ 草刈り
- ・ 植木剪定
- ・ 草取り
- ・ 室内掃除
- ・ 木炭製造