

令和4年度 顧客満足度調査結果

- 調査実施時期 : 令和4年11月1日～11月15日
- 調査対象者 : 令和4年1月～令和4年9月までの利用者より無作為に選択した公共10件・企業40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 : 276 件(回収率 69.0%)

	公共	企業	個人	全体
送付数	10	40	350	400
回答数	8	32	236	276
回収率	80%	80%	67%	69.0%

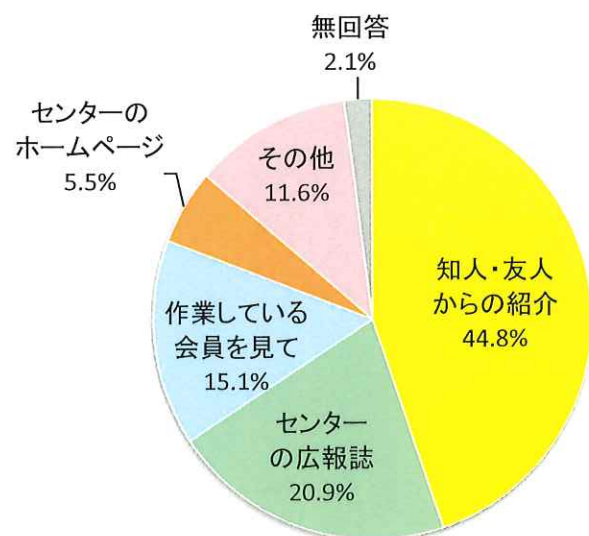
● 調査結果

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)

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
知人・友人からの紹介	154		11	143
センターの広報誌	72	3	11	58
作業している会員を見て	52	3	6	43
センターのホームページ	19	1	7	11
その他	40	5	6	29
無回答	7		3	4

その他の内容

- ・ 過去の作業実績を見て
- ・ 一度お願いした方から
- ・ 登米市環境課様より
- ・ 知り合いからの情報(隣人等含)
- ・ 会社の前を通行して
- ・ 職場に来ていた
- ・ 家族
- ・ 市の広報
- ・ インターネット
- ・ 社会福祉協議会
- ・ 元市職員でセンターの存在を知っていた
- ・ 近所の方がシルバー人材センターの会員だったので
- ・ 母親が利用していたため継続している
- ・ 職場と取引があり、前から知っていた為依頼しました

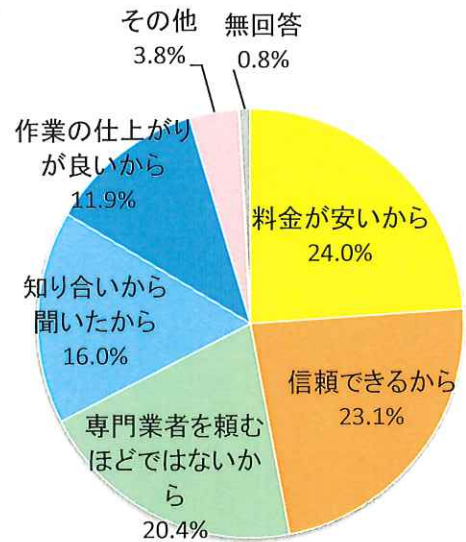


② シルバー人材センターへ依頼しようと思ったのはなぜですか？(複数回答可)

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
料金が安いから	115	3	15	97
信頼できるから	111	4	11	96
専門業者を頼むほどではないから	98	1	11	86
知り合いから聞いたから	77	1	7	69
作業の仕上がりが良いから	57		5	52
その他	18	2	4	12
無回答	4	1		3

その他の内容

- ・ 人手が足りないから
- ・ 急で困って知人に相談して
- ・ 専門業者の知り合いがないので
- ・ 登米市環境課様より
- ・ 病院退院後で自分で出来ない為
- ・ 状況に応じた対応をしてもらえるから
- ・ 自分では出来そうにない作業だったから
- ・ 自分自身体調悪く、自分で作業できないため
- ・ 知人、友人に依頼するより後々面倒にならないから
- ・ 他の市町村のシルバー人材センターを以前から利用していたから

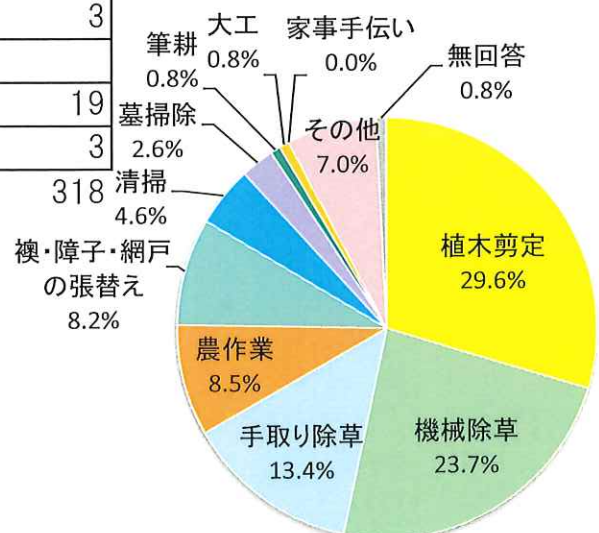


③ どのような仕事を依頼しましたか？(複数回答可)

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
植木剪定	115	4	10	101
機械除草	92	5	18	69
手取り除草	52	4	10	38
農作業	33		2	31
襖・障子・網戸の張替え	32			32
清掃	18	4	4	10
墓掃除	10			10
筆耕	3		1	2
大工	3			3
家事手伝い	0			
その他	27	1	7	19
無回答	3			3
	388	18	52	318

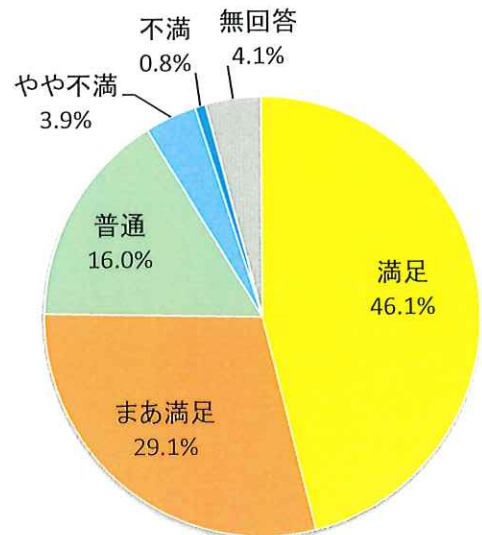
その他の内容

- ・ 伐採
- ・ 施設管理
- ・ 木材の片づけ
- ・ 竹切り
- ・ 倒木の片付け
- ・ パソコン作業
- ・ 竹刈り
- ・ 家財片付け、処分
- ・ 樹木の消毒
- ・ 除雪作業
- ・ 建物の解体(建物の下屋)
- ・ 駐車場係
- ・ ゴミ拾い、動物の死骸回収



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。

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
満足	179	7	18	154
まあ満足	113	10	25	78
普通	62	1	7	54
やや不満	15			15
不満	3			3
無回答	16		2	14

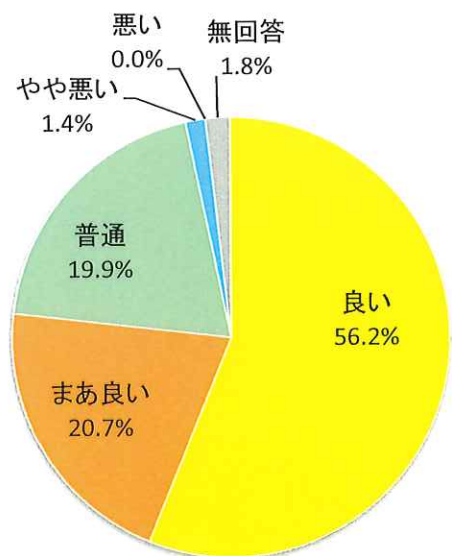


⑤ ④で「やや不満」・「不満」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 短くと言っておいたが、それほどでもなかった。[登米:植木剪定]
- ・ 植木剪定(松)は技術を研いた方がいいかと思えます。[中田:植木剪定]
- ・ 粗雑にもかかわらず、時間、人数をかけすぎである。[石越:機械除草]
- ・ 襖をお願いした時、柄まで決めたのに、その後何の連絡もありませんでした。[不明:襖張替]
- ・ お願いした仕事が早く終わったら、時間まで休んでから帰った。以前(かなり前)お願いした時も、おしゃべりと休憩が長く、それでも時間が余り、赤と白のサザンカ2本(頼んでいない木)を剪定され翌年枯れました(女性の方でした)。
[不明:植木剪定]
- ・ 説明したように仕事をしてくれない。[中田:機械除草]
- ・ 手取り除草作業(女子)において、休日が多すぎる。その為に最終日が延びてしまう。[豊里:手取り除草]
- ・ 仕事のやりっぱなしというか、作業の仕上がりがまずい！お客様の立場でしてほしいし、料金かせぎが先にきている。
[中田:植木剪定・機械除草]
- ・ 最後の仕上げがいまいちな[迫:清掃・家財片付け]
- ・ 賃金が高すぎる。[東和:障子張替]
- ・ 予定の日時にこない。[迫:農作業(畑掘り)]
- ・ 植木を切られました。[登米:機械除草]
- ・ 近年仕上りが少々雑のような気がする。[不明:植木剪定]
- ・ 途中で終了した為[豊里:植木剪定]

⑥ 会員の対応はいかがでしたか？

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
良い	155	4	14	137
まあ良い	57	3	12	42
普通	55		5	50
やや悪い	4	1		3
悪い	0			
無回答	5		1	4



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）

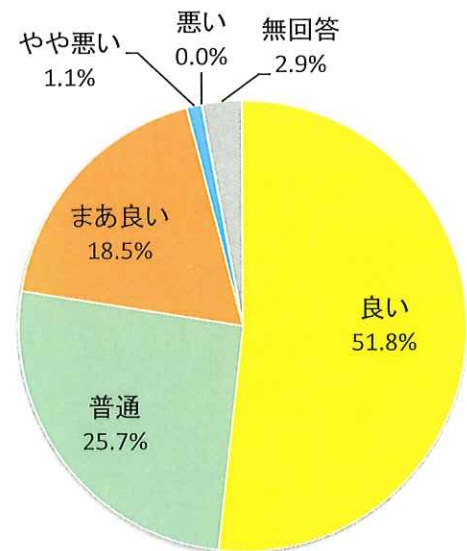
	(件)			
	全体	公共	企業	個人
仕事が粗雑である	1			1
技能・技術が低い	1			1
仕事が遅い	1	1		
態度が悪い	1			1
言葉づかい	0			
その他	3	1		2
無回答	0			

その他の内容

- ・ 電話をかけても出ないときがある。折り返しが次の日に来る(電話)。[豊里]
- ・ 会話の内容が不適當な所がある。[中田]
- ・ お金をもらうということは、プロということを見込んでいない。指摘をしたら、言い訳をされた。[石越]

⑧ 事務局の対応はいかがでしたか？

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
良い	143	6	16	121
普通	71	1	6	64
まあ良い	51	1	8	42
やや悪い	3		1	2
悪い	0			
無回答	8		1	7

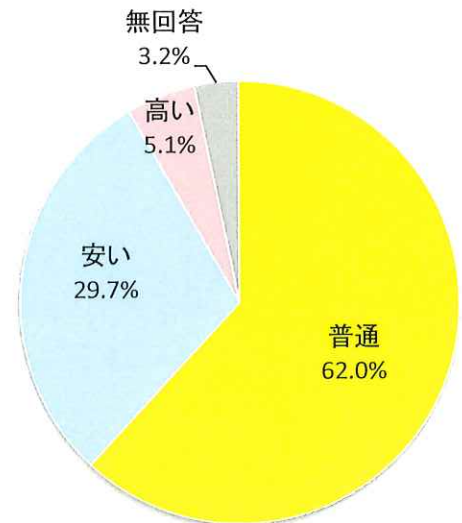


⑨ ⑧で「やや悪い」「悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 対応が遅い[米山]
- ・ セールス担当の方が“なれ”「たいどがえらくなった」[中田]
- ・ 請求書が送られなくて、私も忘れていて、後日(1年後?)、支払いをした。[登米]

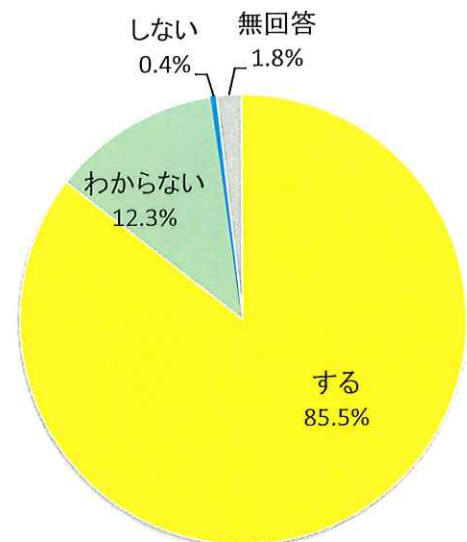
⑩ 料金についてはいかがですか？

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
普通	171	5	23	143
安い	82	3	5	74
高い	14		2	12
無回答	9		2	7



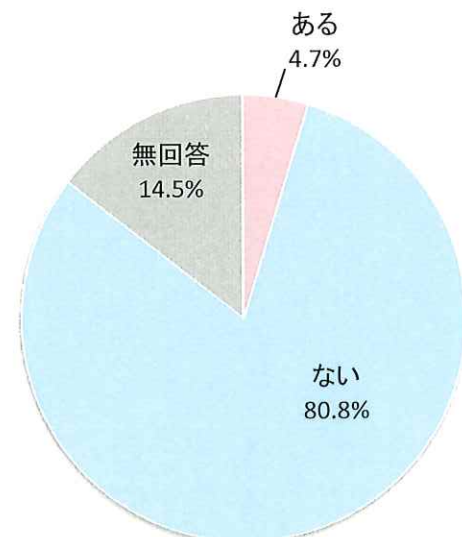
⑪ 今後も仕事を依頼されますか？

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
する	236	7	27	202
わからない	34	1	2	31
しない	1			1
無回答	5		3	2



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？

	(件)			
	全体	公共	企業	個人
ある	13		1	12
ない	223	8	28	187
無回答	40		3	37



仕事名

- ・ 手取り除草
- ・ 家の周りの片付け
- ・ 作業場、倉庫の清掃
- ・ 植木剪定
- ・ 機械除草等
- ・ 大工