

令和3年度 顧客満足度調査報告

この調査は、当センターをご利用いただいたお客様から率直なご意見を伺い、今後のサービス内容の改善・充実、新たな就業等の活動機会の開拓の方策を研究するために実施いたしました。この結果をもとに、満足度向上を目指し努力して参ります。

- 調査実施時期：令和3年7月1日～令和3年12月31日
- 調査対象者：令和3年7月1日～令和3年12月31日までの新規登録利用者より無作為に選択した企業・個人合わせ 計100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： 60 件（回収率60%）（令和4年1月7日現在）

調査結果

①どのような仕事を依頼しましたか？（複数回答可）

植木剪定	14	
機械除草	10	
手取り除草	17	
清掃	8	
農作業	2	
土木作業	1	
大工作業	2	
筆耕	0	
家事手伝い	1	
襖・障子・網戸の張替え	5	その他の内容
側溝清掃	3	・墓清掃・伐採
その他	5	・塗装、墓掃除
合計	68	

②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	38	
センターの広報誌	6	
センターのホームページ	3	
作業をしている会員を見て	10	
タウンページ(電話帳)	3	
新聞広告・折込みチラシ	5	
センター就業開拓委員による訪問活動	0	
センター就業開拓委員による普及啓発活動	0	
合計	65	

その他の内容

③仕事の仕上がりはいかがでしたか？

満足	49	
やや満足	4	
普通	7	
やや不満	0	
不満	0	
無回答	0	
合計	60	

④会員の対応はいかがでしたか？

満足	48	
やや満足	4	
普通	5	
やや悪い	2	
悪い	0	
無回答	1	
合計	60	

④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	0	
仕事が遅い	1	
技能・技術が低い	2	
言葉使いが悪い	0	
態度が悪い	0	
無回答	0	
合計	3	

⑥事務局の対応はいかがでしたか？

満	足	34
や	や	4
普	通	13
や	や	1
悪	い	1
無	回	7
無	答	7
合	計	60

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

対	応	2
が	遅	
い		
態	度	0
が	悪	
い		
不	親	1
切	切	
で	である	
合	計	3

⑧ シルバ-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)

信	頼	19
で	きる	
か	ら	
料	金	21
が	安	
い	か	
ら		
専	門	12
業	者	
を	頼	
む	ほ	
ど	で	
は	な	
い	か	
ら		
知	合	26
い	か	
ら	聞	
いた	か	
ら		
任	事	9
の	仕	
上	が	
り	が	
良	い	
か	ら	
そ	の	1
他		
合	計	88

⑨料金についてはいかがでしたか？

安	い	30
普	通	25
高	い	1
無	回	4
無	答	4
合	計	60

⑩今後も仕事を依頼されますか？

す	る	46
し	な	0
い		
分	か	8
ら	な	
い		
無	回	6
無	答	6
合	計	60

意見・要望

- ・ 高齢の為、支払い方法が難しいので現金払いにしてほしい。
- ・ 事前に、だいたいの料金説明で良いのでしてほしい。剪定作業も中途半端な仕上がりのように思えました。
- ・ 作業開始時刻～終了時刻を作業前に教えてほしい。技術・技能・礼儀も統一希望。依頼者は職人と見るので。
- ・ 料金が若干高いと感じました。
- ・ 依頼日～作業に来るまでの待ち期間が長かったです。
- ・ 午前と午後に連絡しても連絡がこない。都合悪いと言っていた日に作業に来られた。
- ・ 作業料金がもう少し具体的にわかるとうれしいです。

感謝・励ましの声

- ・ 暑い中の作業でしたが、とても手早く作業して頂き感謝しています。今後も色々相談させていただきます。
- ・ すぐに対応して頂いて有難うございました。 ・ 職員の対応が凄く良かった。
- ・ 作業が丁寧、手早い、仕上がり綺麗、片付けも綺麗でした。 作業後の報告も有難うございました。
- ・ 利用しやすい料金設定だし、訪問ヘルパーさんとは違い安心できるので、もっと多くの人に知って頂ければと思います。
- ・ 高齢の為、現場確認ができない状況でしたが、写真を送付頂き見ることができた事に感謝しかありません。
- ・ 年齢的に出掛ける回数も減ってきた時に知合いから紹介され連絡した所、早急に対応して頂き感謝申し上げます。
- ・ 販売していた野菜おいしかったです。