

令和4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4年6月1日～令和4年12月31日
- 調査対象者：令和4年6月1日～令和4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：73件（回収率73%）（令和5年1月17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	13
機械除草	14
手取り除草	11
清掃	2
農作業	0
土木作業	3
大工作業	1
筆耕	0
家事手伝い	0
襖・障子・網戸の張替え	10
側溝清掃	10
その他	13
無回答	2
合計	79

その他の内容

・墓清掃・伐採・会場設営

・塗装・ポストインク

②シブ・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	49
センターの広報誌	5
センターのホームページ	7
作業をしている会員を見て	17
タウンページ(電話帳)	5
新聞広告・折込みチラシ・電子広告	4
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	87

③仕事の仕上がりはいかがでしたか？

満足	60
やや満足	5
普通	4
やや不満	3
不満	0
無回答	1
合計	73

④会員の対応はいかがでしたか？

満足	58
やや満足	4
普通	8
やや悪い	1
悪い	0
無回答	2
合計	73

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

⑥事務局の対応はいかがでしたか？

満	足	50
や	や	5
普	通	13
や	や	1
悪	い	0
無	回	4
無	答	4
合	計	73

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	1
が	遅	
い		
態	度	0
が	悪	
い		
不	親	0
切	切	
で	である	
あ	る	
合	計	1

⑧ シバ-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	30
で	き	
る	る	
か	ら	
料	金	32
が	安	
い	い	
か	ら	
専	門	13
業	者	
を	頼	
む	ほ	
ど	ど	
で	は	
な	い	
か	ら	
知	り	25
合	い	
か	ら	
聞	い	
た	か	
ら		
仕	事	9
の	仕	
上	が	
り	が	
良	い	
か	ら	
そ	の	4
他		
合	計	113

⑨料金についてはいかがでしたか？

安	い	35
普	通	30
高	い	3
無	回	5
無	答	5
合	計	73

⑩今後も仕事を依頼されますか？

す	る	56
し	な	0
い		
分	か	6
ら	ら	
な	い	
無	回	11
無	答	11
合	計	73

意見・要望

- ・ HPに料金表などを公開してほしい。
- ・ 前日に連絡すると言っていたが、作業当日に連絡が入った。
- ・ 人数や作業開始時間など、電話と現場とでは違う時があった。
- ・ 処理や印紙代など説明がなかった。もっと説明を詳しくしてほしいです。
- ・ とにかく遅い。作業依頼してから作業完了まで時間がかかりかかった。また見積りや日程など、問い合わせをしないと返答がなかった。今後このようなことがないように事務局の対応を改善してほしい。
- ・ 請求書に作業時間や料金の計算方法が書いてあると良いです。納得しやすい。

感謝・励ましの声

- ・ 暑い中、早く丁寧な作業ありがとうございました。また、来年もお願いします。
- ・ 人材センターの会員の方も本当にわかりやすく説明してくれました。
- ・ とてもスキルが高く、きれいにして頂きました。家庭の掃除や壊れた時の修理は本当に助かります。
- ・ 数年に一度のペースで障子の張替えをお願いしてます。いつもきれいに仕上げてもらいありがとうございます。
- ・ 事務局の方々の言葉使いが良いので、作業員の方々も大変良いです。
- ・ とても仕上がりがよく、丁寧にやってもらいました。普通の会社にお金を払うより、高齢者の方々が元気で仕事をしている姿にお金を払いたくて依頼しました。
- ・ 剪定だけでなく、植木の特徴や自分でできる剪定を教えていただき、非常に満足しております。