

令和5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5年6月1日～令和5年12月31日
- 調査対象者：令和5年6月1日～令和5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：74件（回収率74%）

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）

仕事内容	件数
植木剪定	16
機械除草	17
手取り除草	23
清掃	5
農作業	2
土木作業	
大作業	
筆耕	
家事手伝い	
襖・障子・網戸の張替え	11
側溝清掃	
その他	8
無回答	
合計	82

その他の内容

- ・夜間の建物管理、伐採
- ・ガラス戸流し、駐車場整理
- ・植木伐採

②シブパ-人材センターを何で知りましたか（複数回答可）

知れ方	件数
知人・友人からの紹介	38
センターの広報誌	8
センターのホームページ	6
作業をしている会員を見て	18
タウンページ（電話帳）	2
新聞広告・折込みチラシ・電子広告	6
センター就業開拓委員による訪問活動	1
センター就業開拓委員による普及啓発活動	
合計	79

石巻市役所の資料より(2)

③仕事の仕上がりはいかがでしたか？

評価	件数
満足	52
やや満足	9
普通	13
やや不満	
不満	
無回答	
合計	74

④会員の対応はいかがでしたか？

評価	件数
満足	53
やや満足	3
普通	14
やや悪い	1
悪い	
無回答	3 全っていない
合計	74

⑤④で「やや悪い」「悪い」とお答えの方に尋ねます。その理由は何ですか？（複数回答可）

理由	件数
仕事が粗雑である	
仕事が遅い	
技能・技術が低い	
言葉使いが悪い	1 (下見の人)
態度が悪い	1 (下見の人)
無回答	
合計	2

⑥事務局の対応はいかがでしたか？

満 足	50
や や 満 足	5
普 通	18
や や 悪 い	1
悪 い	
無 回 答	
合 計	74

⑨料金についてはいかがでしたか？

安 い	37
普 通	26
高 い	5
無 回 答	6
合 計	74

⑥で「やや悪い」「悪い」とお答えの方に
⑦えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？（複数回答可）

対 応 が 遅 い	
態 度 が 悪 い	
不 親 切 である	
もう一歩踏み込んだ対応を望む	1
合 計	1

⑩今後も仕事を依頼されますか？

す る	57
し な い	
分 か ら ない	11
無 回 答	6
合 計	74

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）

信頼できるから	22
料金が安いから	25
専門業者を頼むほどではないから	21
知り合いから聞いたから	25
仕事の仕上がりが良いから	9
その他	3
合 計	105

意見・要望

- ・ 人員不足を補うために、利用させて頂いています。長い期間継続して対応して頂く間柄になると、ビジネス的な対応が難しくなるケースがある。良かれと思って対応してもらっているが、その辺が難しいと感じる。
- ・ 料金について、電話で確認したが説明不足だと思う。（見積りととの格差が大きい）
- ・ 作業前後の写真を送付すると言われたが、作業後だけ送付になった。領収書がない。
- ・ 作業終了後は、電話が欲しい。
- ・ 下見に来た方の態度が高圧的だった。依頼を断ろうかと思ったが、地元に戻りたい。仕上がりは良かった。会員への指導を手厚くされてはどうですか。
- ・ 始めから料金等を知らせて下さい。仕事人は満足でした。
- ・ 庭の草取り、お掃除など料金を明確に知りたい。

感謝・励ましの声

- ・ 急な依頼に対応して頂き、ありがとうございました。草もきれいに取っていただきました。
- ・ 見積りや確認の電話で安心してお願いできた。庭も気持ちもすっきりした。暑い中ありがとうございました。
- ・ この度は、お世話になりありがとうございました。
- ・ 暑い中での仕事、大変だったと思います。庭もきれいになり喜んでおります。
- ・ 大量のゴミがあったため、会員の方にはご迷惑をおかけしました。大変きれいになりました。
- ・ 暑い中大変感謝しております。また、定期的にお願ひします。
- ・ お墓が山の中で、水を汲みながらの作業は大変だったと思います。とても立派になっていて驚きました。
- ・ 狭い場所の作業でしたので、とても助かりました。
- ・ 大変良くやってくださいました。感謝です。
- ・ 予定していた日より早く作業して頂き助かりました。
- ・ 仕事が1日で終わったので助かりました。
- ・ 猛暑の中きれいにしていただき、ジャングルのような実家の庭がスッキリしました。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・ 親切で仕事が早く、料金も安く、もっと早く利用すればよかったです。
- ・ 下見をはじめ、対応にスピード感があり、後始末等も丁寧であった。
- ・ 猛暑の中、一生懸命作業して頂きました。出来上がりが素晴らしかったです。
- ・ 気になっていた大きな木がなくなり、すっきりしました。ありがとうございました。
- ・ 大きくなった植木に女手ではどうしようもなく、大変困っていたところ、きれいに伐採して頂きありがとうございました。
- ・ かなりひどい雑草だらけの庭をきれいに仕上げてくださいました。美しい庭にほっとしています。
- ・ リーズナブルな料金で丁寧な仕事をして頂き、細やかな対応でした。会員さんも体に気を付けて、お仕事を続けて下さい。
- ・ 年金が毎年少なくなっている現在、仕事をして収入を得ることはとても大切です。健康にも良い事です。ありがとうございました。
- ・ とても良い除草をして頂いた。来年もまた頼みます。