

「発注者満足度アンケート調査」

センターでは、この度ご利用いただいた発注者を対象にアンケート調査を行いました。会員の就業状況、事務局の対応等についてお客様の生の声をお聞きし、今後の事業運営に反映させるためのものです。

アンケートは下記の方法で実施させていただきました。皆様のご協力に感謝申し上げますとともに、いただいたご意見等につきましては、今後のシルバー事業運営の参考にさせていただきます。

1. 対 象 受注実績のある発注者(調査期間中)
2. 調査方法 ハガキによる無記名回答
3. 調査時期 平成 28 年 6 月～平成 29 年 3 月
4. 回答者総数 197 件／462 件 (42.6%)
5. 調査項目 問 1. 今回ご利用された仕事の内容は？
問 2. シルバー人材センターを何でお知りになりましたか？
問 3. シルバー人材センターをご利用されたきっかけは？(複数回答)
問 4. 今回の仕事の出来栄はどうでしたか？
問 5. 就業会員のマナー(挨拶・言動)は？
問 6. 仕事を依頼したときの電話対応・窓口対応は？
問 7. 今後もシルバー人材センターを利用してみたいと思いますか？
・その他ご意見等があればお聞かせ下さい。
6. 集計結果(問 1～問 7)は、下記集計表をご覧ください。

《 発注者の皆様からのご意見・感想等の記入欄は次の内容でした。》

◎助言・要望・ご意見

- ・もう少し、お願いしてから仕事していただけるまでの時間短縮してほしい。
- ・依頼したら早急に対応してほしい。
- ・依頼した時に、「いつになるか日程を連絡します」との対応だったのに、連絡のないまま仕事が済んでいて、帰宅して驚いた。仕事自体に不服はありませんが、日程の連絡は徹底してほしいです。
- ・年間で計画的に発注できる仕組みなどご検討下さい。
- ・電話で明日来ると言われると、ちょっと急な感じもする。1本切ってほしくない木が切ってしまってあったので、事前に言うべきでした。
- ・電話での問い合わせに対して回答をもらうことになっていたが、いつまでも回答がいただけなかった。
- ・年々高くなっている様に感じます。
- ・作業実施予定日、終了日を電話又はメールで連絡して下さい。今回は請求書をいただいて実施日が分かりました。
- ・終わったら速やかに連絡してほしい。
- ・連絡が遅い。注文してから1ヶ月かかった。
- ・土地の草の除草をお願いしていますが、あまり草が伸びないようにお願いします。写真を見て驚きました。
- ・ひとりひとりの労働力の差がありすぎる。

- ・後片付けが少し忘れてある所がありました。
- ・剪定ばさみを無くされたと聞きましたが、出てきましたでしょうか？心配していますが…。探しましたが見当たりませんでしたので。
- ・木の剪定ですが、高いところをお願いしたのですが残っていて残念です。
- ・来てくれる前日の夕方に電話をもらったので、もう一日早く連絡してくれると助かる。
- ・大変満足ですが、対応を留守電をお願いしておいたが、入っておらず直接来ていただけたこと。

◎感謝・励ましの声

- ・急な依頼にも応じていただきありがとうございます。
- ・大変きれいに掃除していただき、助かりました。ありがとうございました。
- ・おかげでとても助かっています。ありがとうございます。
- ・感謝！の一言です。
- ・大変暑い中ありがとうございました。
- ・必ず先に電話して下さるので、うれしいです。留守にしているもきちんとやっていってくださるのでありがとうございます。
- ・いつも丁寧にして頂けるので、助かっています。お友達にもすすめています。ありがとうございました。
- ・いつもお世話になります。今年もまた剪定の方よろしく願います。
- ・今後も宜しく願います。
- ・暑い時で大変なのに気持ち良く仕事していただき、ありがとうございました。
- ・いつも利用させていただいています。これからもよろしく願います。
- ・草刈り利用させていただいています。この暑い中、本当にありがとうございました。また利用させていただきます。大変お世話になりました。
- ・また利用します。よろしく願います。
- ・庭の草をきれいに除草していただきありがとうございます。8月末にお世話していただききれいになった庭も草が大きくなりつつあります。少しずつ自分で草取りしていますが、やっていただいて本当に良かったです。次回もよろしく願います。
- ・現役引退されても生き生きお仕事されていることがすてきだと思います。
- ・今後も草刈りにおいて継続的にお願いできればと考えております。何卒お願い申し上げます。
- ・いつも色々丁寧にごこちらの要望を聞き入れて下さり、心より感謝しています。ありがとうございます。
- ・仕事の為立ち合いができませんでした。予定よりも早く仕事をしてもらいありがとうございました。
- ・早く対応して下さい、また丁寧な仕事でいつもありがたく思っています。
- ・一般業者に対して安価格で仕事仕上がりも非常に良いと思う。
- ・おかげさまで明るくなりました。今後もよろしく願います。
- ・寒い中ありがとうございました。さっぱりとやって頂いて助かりました。
- ・十分に満足しています。連絡が遅くて申し訳ありません。

「発注者満足度アンケート調査」

197件/462件

集計期間：平成28年6月～平成29年3月

対象：平成28年度名中に受注実績のある発注者

問1. 今回ご利用された仕事の内容は？					問2. シルバー人材センターを何でお知りになりましたか？						問3. シルバー人材センターをご利用されたきっかけは？ (複数回答可)						問4. 今回の仕事の出来栄はどうでしたか？					問5. 就業会員マナー(挨拶・言動)は？					問6. 仕事を依頼したときの電話対応・窓口対応は？					問7. 今後もSCを利用してみようと思いますか？	
(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	(オ)	(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	(オ)	(カ)	(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	(オ)	(カ)	(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	(オ)	(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	(オ)	(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	(オ)	(ア)	(イ)
剪定	草刈・除草	清掃	家事援助	その他	広報誌	公共施設	センターHP	チラシ・ポスター	知人の紹介	その他	以前から利用	仕事が丁寧	料金が安い	知人の勧め	会員からの紹介	その他	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	良い	どちらかと言えば良い	普通	どちらかと言えば悪い	悪い	良い	どちらかと言えば良い	普通	どちらかと言えば悪い	悪い	思う	思わない
40.0%	41.9%	7.4%	0.5%	10.2%	26.6%	10.1%	1.9%	6.8%	29.5%	25.1%	39.3%	19.5%	25.5%	8.6%	1.1%	6.0%	69.2%	16.2%	12.1%	2.0%	0.5%	66.3%	13.9%	18.7%	1.1%	0.0%	70.1%	14.7%	13.2%	1.0%	1.0%	99.5%	0.5%

