

Q7

今回、就業（仕事）した会員のマナー「挨拶・言動など」は、いかがでしたか？

回 答	回答数	回答率
良い	42人	62.7%
まあまあ良い	13人	19.4%
普通	12人	17.9%
どちらかと言えば、悪い	0人	0.0%
悪い	0人	0.0%
計	67人	100.0%

就業会員のマナー「挨拶・言動など」について、ご利用者の方から、大変大きな評価を受けています。

「良い」「まあまあ普通」「普通」と回答されたご利用者の方の回答率は、100%となります。

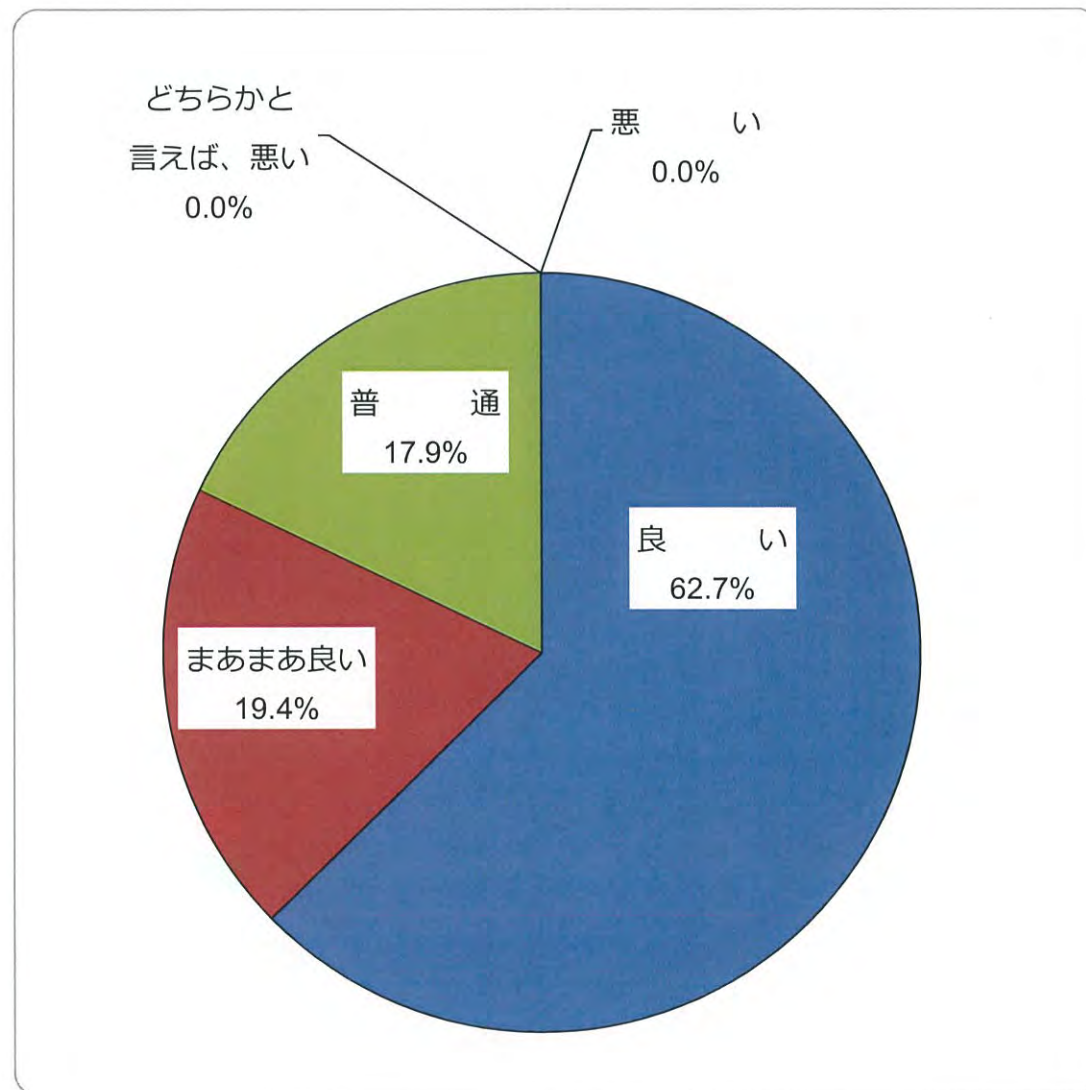
就業会員のマナーが「悪い」とアンケートにお答えになったご利用者の方は、皆無でした。

就業会員の皆さんの仕事の出来栄え・満足度と比例して、ご利用者の方から好感を持たれていると、思われます。

Q2で初めてご利用と回答されたご利用者の方の5人の方からは、①「良い」（3人）②「まあまあ良い」（1人）③「普通」（1人）と、お答えになっています。

★お客様の声を反映いたします★

お客様サービスとしての接遇の大切さを、会員に周知し、お客様満足度を高めてまいります。



Q8

今回、事務所職員の電話の対応等は、いかがでしたか？

回 答	回答数	回答率
良い	40 人	60.6%
まあまあ良い	8 人	12.1%
普通	17 人	25.8%
どちらかと言えば、悪い	1 人	1.5%
悪い	0 人	0.0%
計	66 人	100.0%

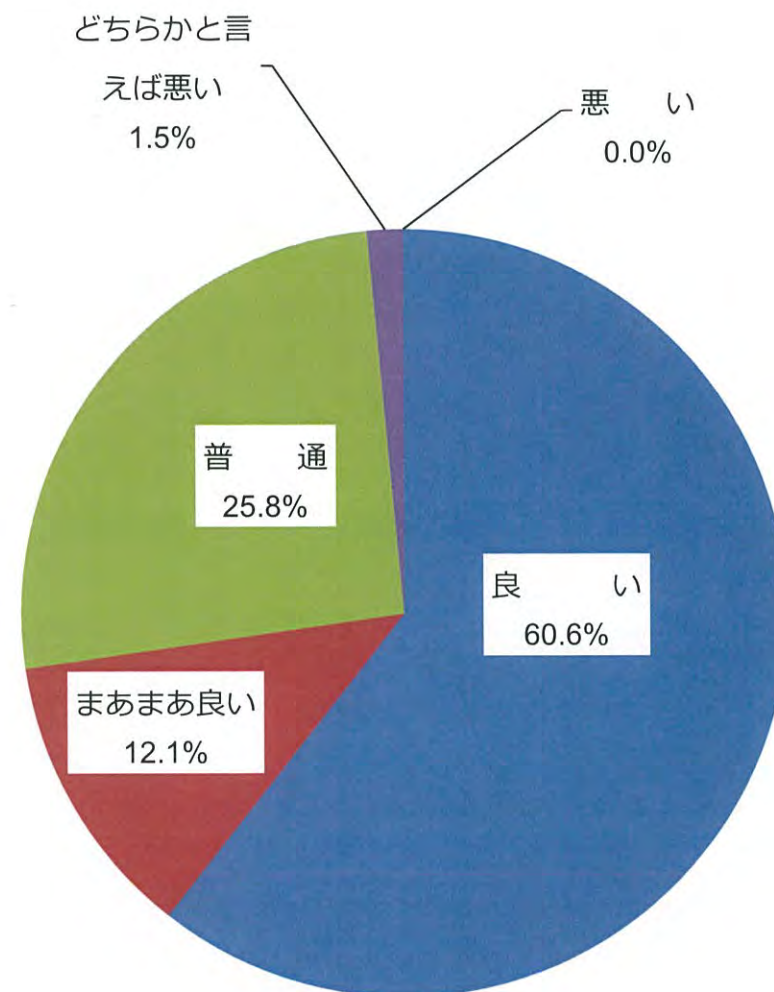
事務所職員の電話対応等ですが、会員のマナーがご利用者の方から100%の評価をいただいているのに比べ、「どちらかと言えば、悪い」「悪い」と評価されたご利用者の方が、1.5%もいらっしゃいます。

ご利用者の方の率直なご意見として、受け止めなければなりません。

「どちらかと言えば」のご利用者の方は、「初めてなく」「仕事の出来栄には満足」とご回答いただいておりますが、その他で「除草予定日が2回延期なった」「夜8時に電話がきた」などの記載があり、会員と事務所の職員の対応を間違われているかも知れません。

★お客様の声を反映いたします★

お仕事の受注は、電話受付が大半です。職員がより迅速丁寧・要点を得た対応ができるように努めます。



Q9

今後も、シルバー人材センターを利用してみようと思いますか？

回 答	回答数	回答率
思う	65 人	97.0%
どちらかとも言えない	2 人	3.0%
利用しない	0 人	0.0%
計	67 人	100.0%

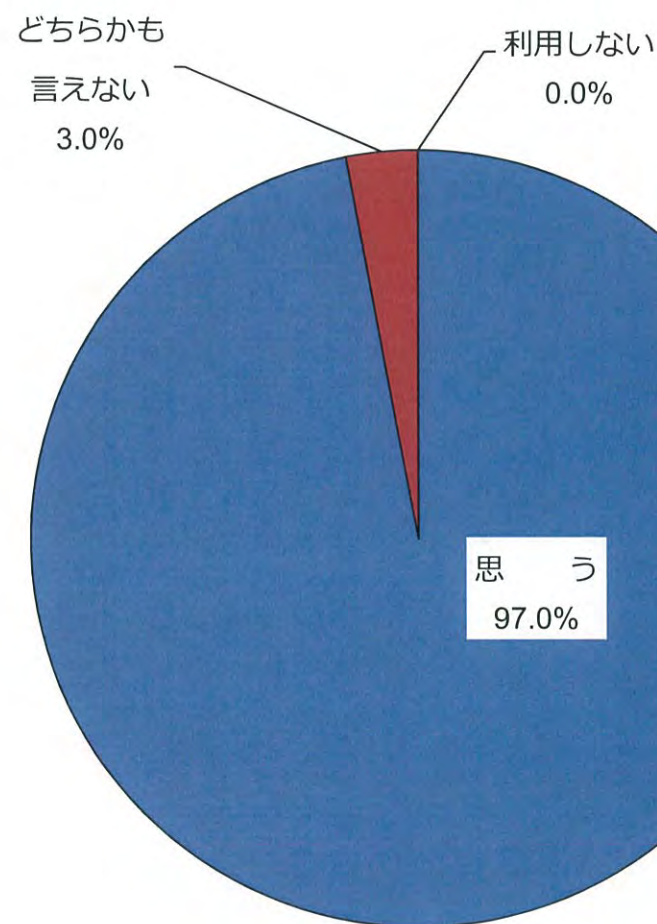
ご利用者の方に、「今後も、シルバー人材センターを利用してみようと思いますか？」とお聞きしたところ、97%のご利用者の方から、「思う」の声をいただきました。

仕事の満足度や就業会員のマナーの高さが、今回のアンケート結果に反映していると、思われます。

★お客様の声を反映いたします★

お仕事の受注から完了まで、会員がよりきめ細かな配慮に心掛け、技能・技量及びマナーなどを高めてまいります。

これからも、安心して当センターをご利用いただけるように、会員・職員一同、お客様の声を活かした丁寧な仕事をまいります。



Q10

お客様は、市内にお住まいの方ですか？

回 答	回答数	回答率
市内	60人	89.6%
市外	7人	10.4%
計	67人	100.0%

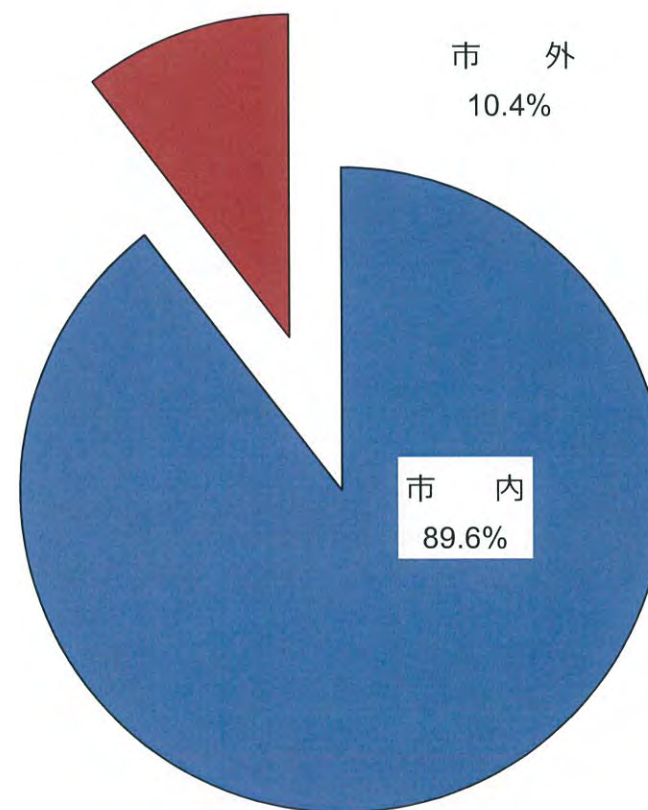
ご利用者の方は、市内が約9割、市外が約1割とご回答をいただきました。

大半のご利用者の方は、市内に在住されている方からですが、市外のご利用者の方が、約1割もいらっしゃることに、驚かされました。

★お客様の声を反映いたします★

当センターは、地域社会の日常生活に密着した臨時的かつ短期的又は軽易な仕事を組織的に把握・提供しています。

これからも地域ニーズに応えられるように、会員拡大・就業拡大により一層取り組んでまいります。



Q11	その他ご意見、ご要望があれば、お聞かせください。
-----	--------------------------

●ご指摘されたご要望●	●感謝されたご意見●
<p>〔植木の手入れについて〕</p> <p>①除草予定日がシルバーの都合で2回も延期になった。天候の性ではなく、「予約が立て込んでいる」という理由だった。一応時間を何日も前からあけているのだから、変更しないでほしい。</p> <p>②予約確認電話が夜8時とか、遅い時間が多い。昼間にかけてほしい。</p> <p>③シルバーの仕事で、家具の上げ下ろし（2階から1階へ）などをやってほしい</p>	<p>同じ方に10年近くお願いしており、信頼しています。いつもありがとうございます。</p> <p>私は年を取りまして、庭の草取りも大変になりました。来て下さる方々と同年ですけど、皆様、元気に、暑くても、頑張っ、仕事をして下さっています。ありがとうございました。</p> <p>植木の手入れをお願いしたのは今回が2回目ですが、前回の方が上手でした。次回は前の方にお願いする事はできるでしょうか。</p>
<p>植木の伐採の方を増やしてくださいませ。業者に頼むと（現在まで3業者）、自分達のためだけで、こちらの依頼に答えてくれません。</p>	<p>大変ていねいに除草していただきありがとうございました。これからもよろしくお願い致します。</p>
<p>来る方にバラツキはありますが、中には要領よく、時間を過ごす人がいます。一生懸命やっている仲間の高齢者に対して失礼では!!</p>	<p>いつもお世話になっております。お仕事の出来栄え、料金等とても満足しています。今後もよろしく願いいいたします。</p>
<p>時間の計算に、不明瞭</p>	<p>主人が庭の手入れをよくしてきて助かっていましたが、主人も5年前86歳で亡くなり、私も83歳で、なかなか草とりが出来ません。主人が亡くなって以来お願いしております。仕事がいねいで、きれいに草とりをして下さり、大助かりしています。ありがとうございます。年3回きて頂いています。</p>
<p>植木をやる人が少ない様ですが、もう少し待たずに来てもらえる（仕事して）と助かります。</p>	

<p>時間で仕事をするので、いきとどいた仕事はできないように思った。少々雑である。見積もりで予算を出したが、見積もりより5,000円オーバーした。(ゴミが多く出たためと説明があった)</p>	<p>いつも感謝しています。</p>
	<p>来年もお願いしたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>(植木の手入れについて) 作業が少々雑である。また、清掃センターに ゴミを運び込む時間が関係しているのか、午後早く終了してしまい何時までが作業時間に決められているのか。刈り取った枝等が沢山落ちたままになっている。後始末が大変負担である。</p>	<p>いつもありがとうございます。</p>
	<p>以前より利用させて頂いておりますが、いつも熱心に、真面目に、骨身をおしませず、仕事をして下さってありがたく思っています。今後は、植木の手入れをお願いしたいと思っています。宜しくお願ひ致します。</p>
<p>(剪定技術について) 余り専門的技術があるように思えない。松の剪定の仕方に特に感じる。メンバーの方々が皆さん気持ちのいい方ばかりなので、その点はうれしいです。(以前はそうではなかった)</p>	<p>知人・友人に紹介したいと思ひます。</p>
	<p>除草をお願いしました。ありがとうございました。年末もお願いしたいのですが、12月20日までとか。12月25日まで位ににしていただけたらと思ひます</p>
	<p>1年に3回お世話になっております。いつも笑顔で気持ちよくお庭をきれいにしてくださいませますので、大変感謝いたしてあります。これからもよろしくお願いいたします。</p>