

平成25年度
アンケート調査結果報告

平成26年 2月

緑水工業株式会社

平成25年度 アンケート調査結果のご報告

この度の「お客様のお声をお聞かせください」と題したアンケート調査に、ご多忙のなかご協力を頂き、深く感謝申し上げます。

アンケート調査を実施させていただきましたことにより、多くのお客様のご意見・ご要望等を拝聴することができました。

弊社では、これらの貴重なお声をお客様の満足度向上に反映させるよう、今後の管理業務や営業活動等において努めてまいります。

○調査要領について

1. 調査の目的	お客様が弊社の業務に対してどのように評価されておられるのか、何を求めているのかを把握し、お客様へのより良いサービスの実現と、より一層の業務改善に役立たせることを目的としています。
2. 調査期間	平成25年11月1日から平成25年12月27日（57日間）
3. 調査対象	弊社が直接業務を受託する官公庁並びに民間企業に従事する職員
4. 調査方法	弊社営業担当者がアンケート調査票を持参もしくは郵送等で依頼し、改めて後日回収に伺う方法で行いました。
5. 回答人数	155名（官公庁：29団体、101名） （民間企業：54社、54名）
6. 回答率	96%（官公庁：97%、民間企業：95%）

○集計結果について

今回のアンケート調査は、1. 受付窓口の対応（3問）、2. 作業報告・出来映え（5問）、3. 施工（業務）管理・安全対策（3問）、4. 技術力（2問）、5. 緊急時の対応（2問）、6. 営業担当（2問）の合計17問のそれぞれの問いに対して、「とても良い」「良い」「普通」「悪い」「とても悪い」の5段階で評価していただきました。

今回は、お客様満足度の観点から、「とても良い」「良い」という評価を頂きました回答を「満足件数」として集計するとともに、全問の平均値を「総合満足度」としてまとめました。

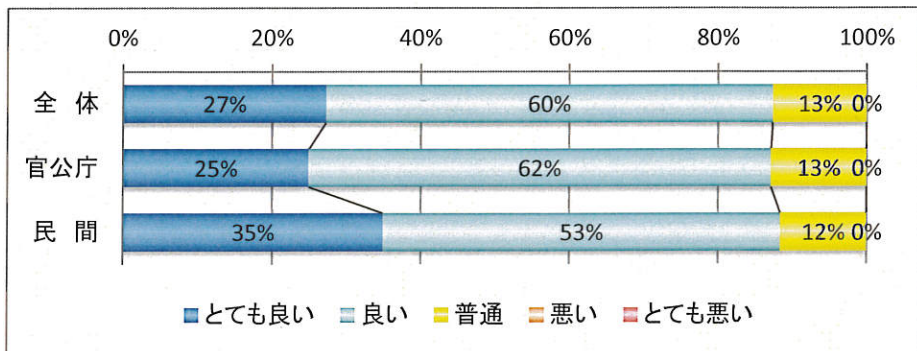
※回答人数155名

項目	総件数	満足件数	満足率
1. 受付窓口の対応			
①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。	136	119	88%
②お問い合わせに対する受け答えはいかがでしたか。	146	129	88%
③電話の取次ぎ・お待ち時間はいかがでしたか。	150	117	78%
2. 作業報告・出来映え			
①施工（業務）の出来映えは、満足いただけましたか。	152	131	86%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	152	131	86%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	151	120	79%
④作業員の報告・説明はわかりやすくお伝えできていましたか。	152	118	78%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	152	122	80%
3. 施工（業務）管理・安全対策			
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されていましたか。	152	124	82%
②安全対策は十分行われていましたか。	151	124	82%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされていましたか。	151	128	85%
4. 技術力			
①弊社技術者の知識・技術力には、どの程度満足されましたか。	149	121	81%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	147	102	69%
5. 緊急時の対応			
①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。	137	113	82%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	139	110	79%
6. 営業担当			
①営業担当者の対応は、お客様の要求にお応えできていましたか。	151	130	86%
②営業担当者の提案は、お客様の満足いただける内容でしたか。	150	113	75%
総合満足度	2518	2052	81%

弊社に対する総合満足度では、81%のお客様から「満足」という評価を頂きました。

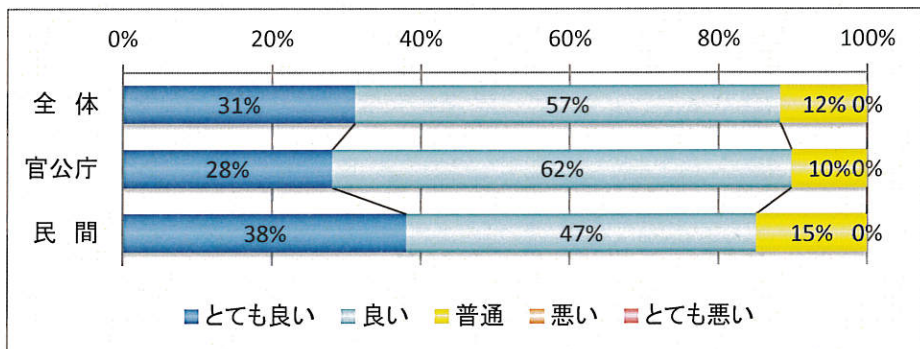
1. 受付窓口の対応

①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。



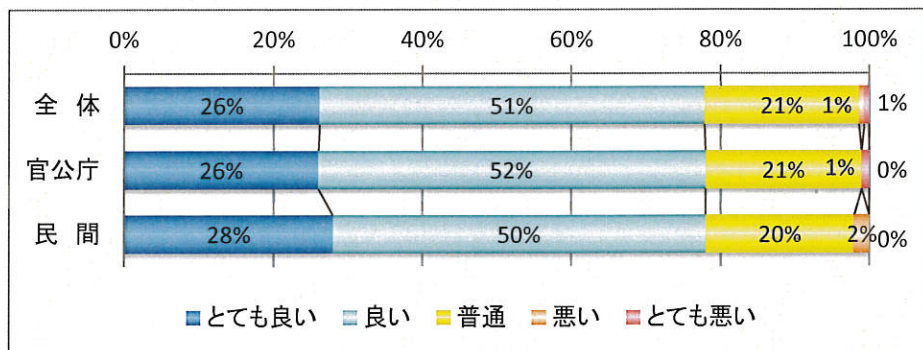
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で87%であり、概ね高い評価を得ることができました。

②お問い合わせに対する受け答えはいかがでしたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で88%であり、概ね高い評価を得ることができました。

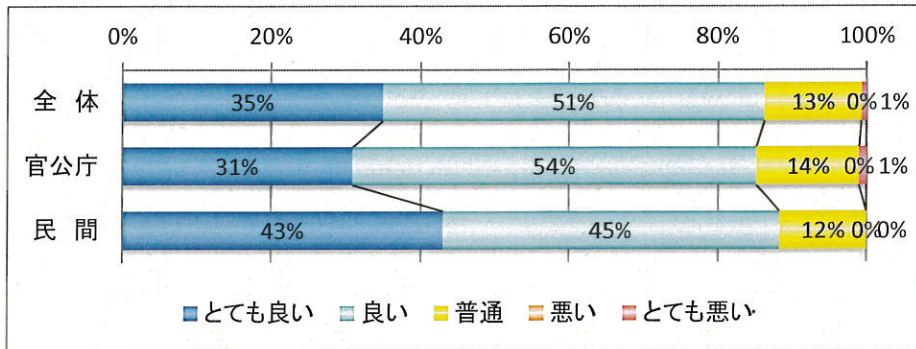
③電話の取次ぎ・お待ち時間はいかがでしたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で77%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が2%でした。

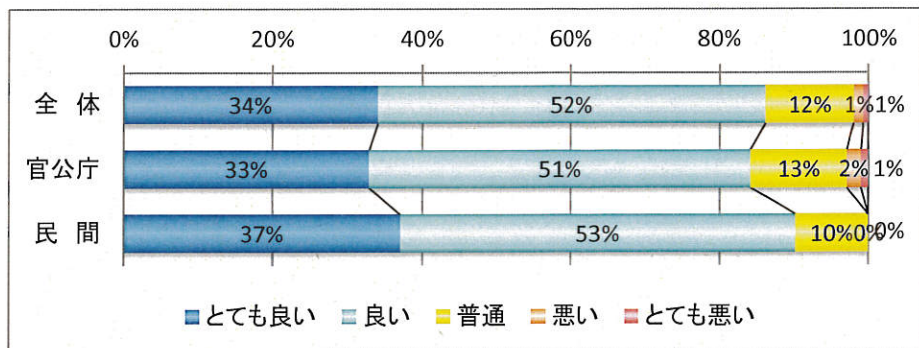
2. 作業報告・出来映え

①施工(業務)の出来映えは、満足いただけましたか。



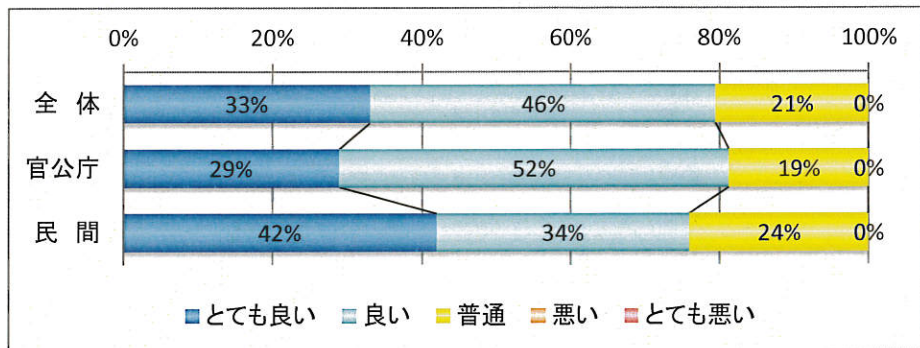
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で86%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が1%でした。

②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。



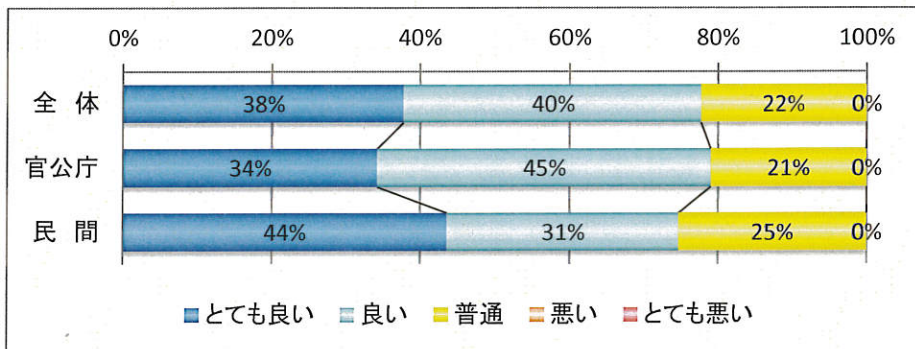
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で86%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が2%でした。特に官公庁様からの要望に対し、3%の方が「悪い」・「とても悪い」との回答をいただきました。

③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で79%であり、概ね高い評価を得ることができました。

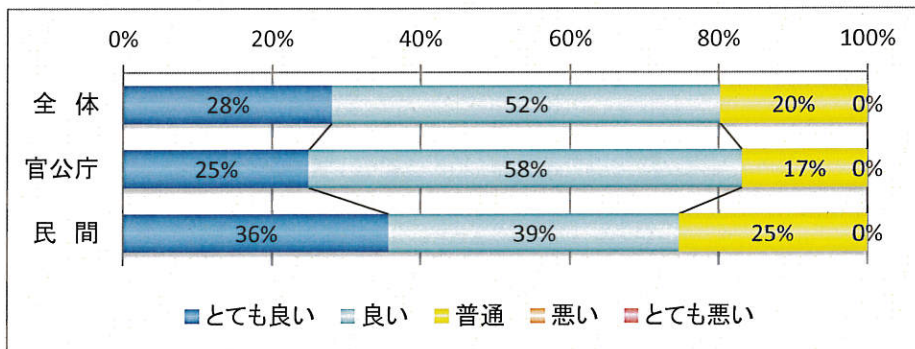
④作業員の報告・説明はわかりやすくお伝えできていましたか。



「とても良い」「良い」と回答された方が全体で78%であり、概ね高い評価を得ることができました。

ご回答のなかに「作業報告が遅れることがある」というご意見をいただきました。

⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。

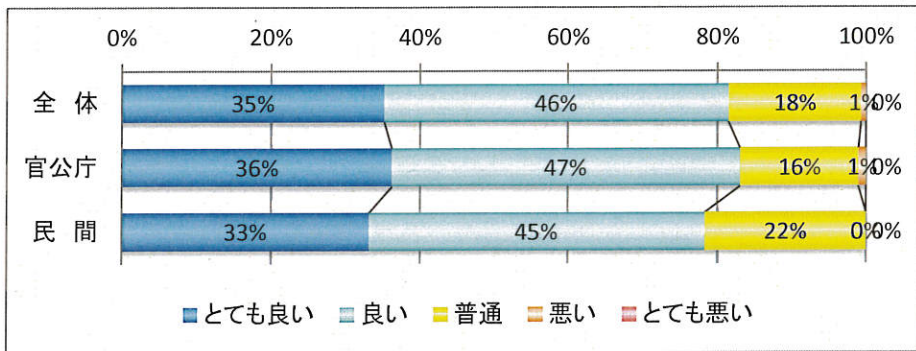


「とても良い」「良い」と回答された方が全体で80%であり、概ね高い評価を得ることができました。

ご回答のなかに「職員の中にやる気を感じない者もいる」というご意見をいただきました。

3. 施工(業務)管理・安全対策

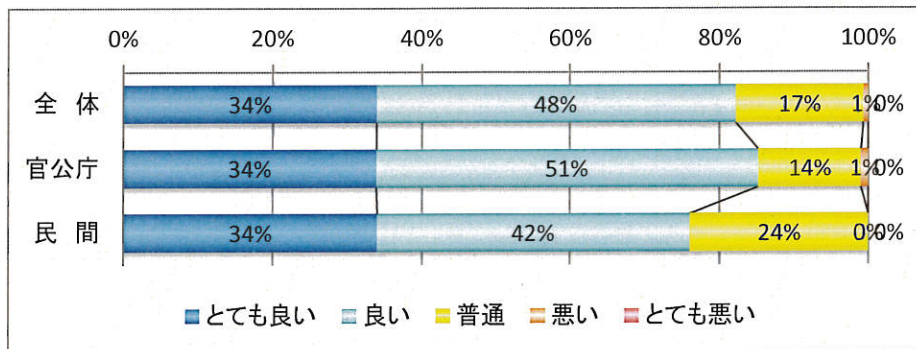
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されていましたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で81%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が1%でした。

ご回答のなかに「修繕の施工において悪い」というご意見をいただきました。

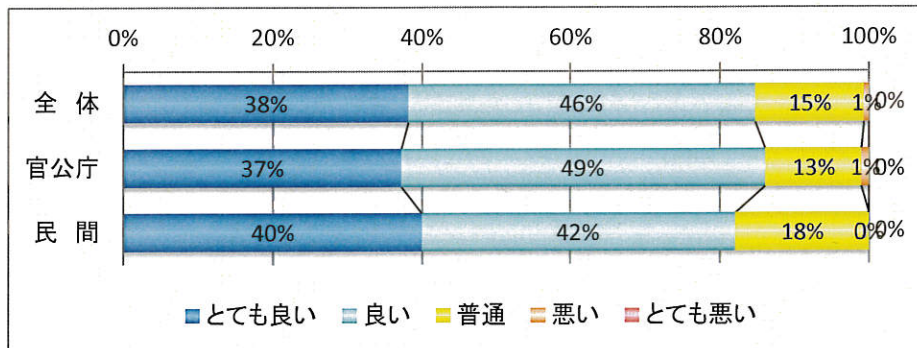
②安全対策は十分行われていましたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で82%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が1%でした。

ご回答のなかに「市道の安全対策について徹底してもらいたい(夜間及び交通矢印、工事中の交通誘導員の数)」というご意見をいただきました。

③現場の後片付け・復旧は、適切になされていましたか。

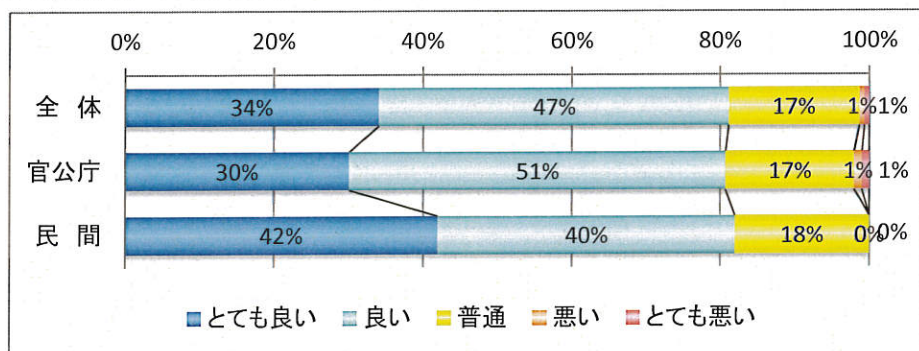


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で84%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が1%でした。

ご回答のなかに「汚れは掃除する(掃く、拭くなど)、落ちているゴミは拾うこと」というご意見をいただきました。

4. 技術力

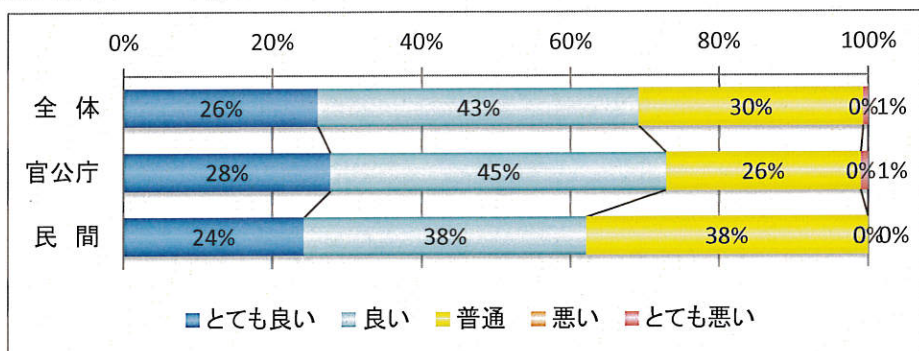
①弊社技術者の知識・技術力には、どの程度満足されましたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で81%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が2%でした。

ご回答のなかに「技術力の面で不安を感じる」・「現場に対応できる技術及び知識に欠ける」というご意見をいただきました。

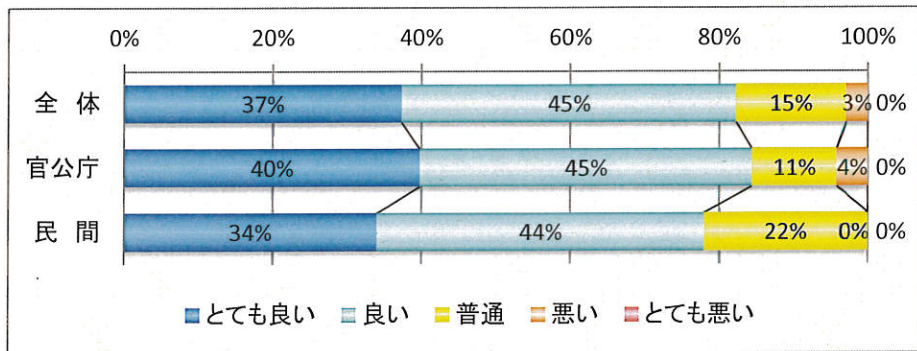
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で69%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が1%でした。

5. 緊急時の対応

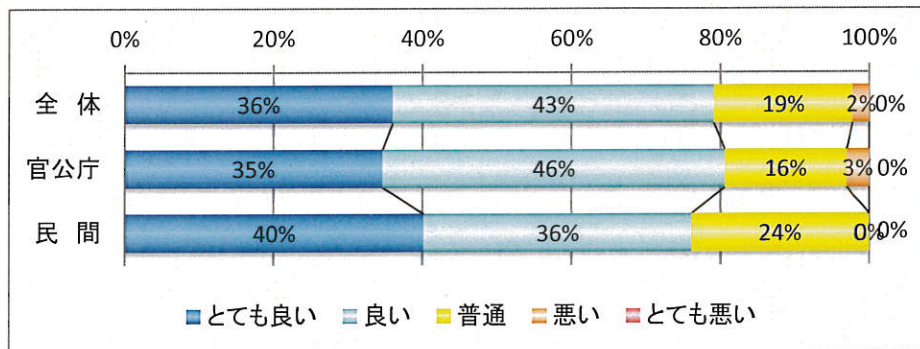
①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で82%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が3%でした。

特に官公庁様からは、4%の方が「悪い」との回答をいただきました。

②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。

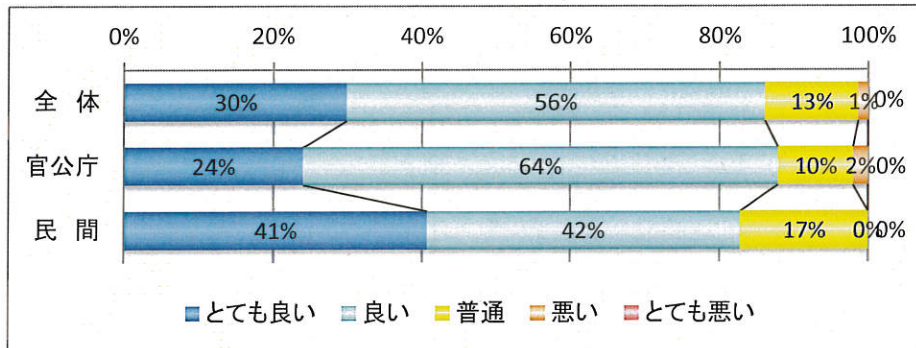


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で79%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が2%でした。

ご回答のなかに「故障時、即メーカーを呼ぶのではなく、原因の調査をもっと行って頂きたい」というご意見をいただきました。

6. 営業担当

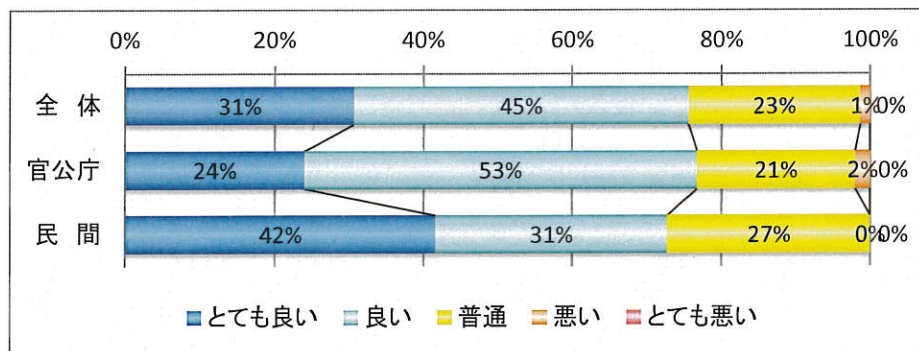
①営業担当者の対応は、お客様の要求にお応えできていましたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で86%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が1%でした。

特に官公庁様からは、2%の方が「悪い」との回答をいただきました。

②営業担当者の提案は、お客様の満足いただける内容でしたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で76%で、「悪い」・「とても悪い」と回答された方が1%でした。

特に官公庁様からは、2%の方が「悪い」との回答をいただきました。

○考 察

お客様アンケートの集計結果から、弊社に対する総合満足度は、81%という高い評価をいただきましたが、視点を変えて見ますと、お客様の満足には、まだ改善の余地があることがわかります。

弊社では、お客様満足度向上の観点から、「普通」と回答されました方の評価を「満足されていない」とみなし、「悪い」「とても悪い」とを合わせて評価いたしました。

項目1「受付窓口の対応」について

平均で15%のお客様が満足されていませんでした。特に「電話の取次ぎ・待ち時間」については、2%の方が「とても悪い」・「悪い」と不満を感じておられました。

項目2「作業報告・出来映え」について

平均で18%のお客様が満足されておらず、「施工（業務）の出来映え」に対しては、1%の方が「とても悪い」と不満を感じておられました。また、「お客様のご要望」のなかで、特に官公庁様から「とても悪い」・「悪い」の評価が3%あり、ご要望に対し、お応えできていないということがみられました。

項目3「施工（業務）管理・安全対策」について

平均で17%のお客様が満足されていませんでした。「作業工程・作業計画通りの実施」・「安全対策」・「後片付け・復旧」のいずれも「悪い」の1%の方からご指摘をいただきました。

項目4「技術力」について

平均で25%のお客様が満足されておらず、1%の方が弊社社員の技術力に不安や不満を持っておられました。特に若手社員への技術継承に対し、ご意見・ご要望をいただきました。

項目5「緊急時の対応」について

平均で19%のお客様が満足されていませんでした。特に官公庁様からは厳しいご指摘をいただき、「緊急時の迅速な対応」については4%の方、「危機管理意識」については3%の方が不満を感じておられました。

項目6「営業担当」について

「お客様からの要求」や「ご提案」に対し、平均で19%のお客様が満足されておらず、1%の方が不満を感じておられました。

「お客様からのご意見、ご要望等」について

「お客様からのご意見、ご要望等」については、「ご意見・ご要望」13件、「弊社への激励」16件と多くのお客様から貴重なお声をいただきました。お客様からいただいた貴重なお声は、別紙に記載させていただきました。

○今後の取組み

アンケート全体としては良い評価をいただきましたが、一方で厳しいご意見や的確なご指摘もいただいております。今回のアンケートの結果から多くの課題が浮かび上がってきました。

- ・社員の資質の向上
- ・施工（業務）の質的向上
- ・危機管理意識、安全対策の向上
- ・技術力の向上（特に若手社員への技術継承）
- ・お客様への対応力、提案力の向上

弊社では、お客様からいただいた貴重なお声を、今後の業務に反映させ、業務の質的向上と内容の充実を図ってまいります所存でございます。

今後ともご指導・ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

お客様からのご意見、ご要望等

お客様からのご意見、ご要望等の内容
組織で行動(業務)をするが、もう少し自主性があるといいのではないか？
作業に対する姿勢はよいが、技術力の面で不安を感じる。若い職員にもっと現場を経験させるべき。
現場に対応できる技術及び知識に欠ける。
落ちていたゴミは拾うこと。
汚れは掃除する(掃く、拭く、など)
各種資格者が多いが、それに見合った技術がないから、資格取得後も技術を活かせるよう努力を求めたい。ペーパードライバーでは、何の役にも立たない。
故障時、即メーカーを呼ぶのではなく、原因の調査をもっと行って頂きたい。
修繕の施工において、悪い。
作業報告が遅れることがある。なるべく早めに報告を頂きたい。
職員の技術力がさまざまである事は仕方がない。ただ、職員の中には、やる気を感じない者もいるのはどうかと思う。
若手の社員の技術力や説明力が所長・副所長に比べて少し劣っていると思われるので早くそのレベルに追いついてもらいたい。
ひとりひとりが、もっと維持管理に対する意味を理解し行動と実行することを望みたい。
市道の安全対策について徹底してもらいたい。(夜間及び交通矢印、工事中の交通誘導員の数)。
お客様からの激励等の内容
委託契約外に増設工事・長寿命化計画についての的確な提案をしていただき、所長・副所長には感謝しております。
良好で要望はありません。
〇〇にある油分離施設で協力頂いています。技術員は、皆勉強熱心です。
〇〇浄水場は、古い機器が大部分ですが、文字通り体を張って頑張って仕事をされていると感じる毎日です。
緊急時の対応をお願いしておりますので何かとご面倒をおかけしますが、よろしくお願いします。
コンプライアンスが守られており、きちんとした対応をされる会社である。
約束の期日等よく守られており、社員教育のしっかりとした印象である。
これからも長くお取引を頂きたい先である。
昼夜問わずに発生する事故(下水道管渠閉塞や豪雨による緊急出動など)の対応の早さにいつも感謝しております。
休日や時間外の時の緊急時対応も迅速かつご親切に対応いただき、ありがとうございます。
先日、参加させて頂いた「水環境フォーラム」は、とても有意義な事ばかりでした。御社が出前授業で社会貢献されていることや山本先生の生態系の講義等は勉強になりました。又、来年も参加させて頂きたいと思っておりますので今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。
とても対応が早く助かっています。
今後ともよろしくお願いいたします。
大変よくしてもらっています。
当局の運転予定表に際し、適格に工程管理して頂きありがとうございます。今後も技術継承も含め、安定した運転管理をお願いします。
経験を重ねることで、更なる向上を期待しております。

※固有名称、個人名は伏せさせていただきました。

※全てのご意見・ご要望を掲載いたしました。