

平成27年

# アンケート調査結果報告

平成28年 2月

緑水工業株式会社

## 平成27年 アンケート調査結果のご報告

弊社では、「お客様の満足度向上」の実践を図るための具体策として、平成26年に引き続きお客様アンケート調査を実施させていただきました。

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出来ました。

弊社では、これらの貴重なお声をもとに、更にお客様にご満足いただけるよう、今後の管理業務や営業活動等に努める所存でございます。

### 1. 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、何を求めておられるのかを把握し、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27年9月15日から平成27年11月30日（76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
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	147名（官公庁：24団体、97名） （民間企業：47社、50名）
6. 回答率	94.8%（官公庁：89.8%、民間企業：98.0%）

### 2. 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段階で評価させていただきました。

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。

## (1) 平成27年のアンケート集計結果

弊社に対する総合満足度では、88%のお客様から「満足」という評価をいただきました。

### 平成27年 アンケート調査結果集計表

※回答人数：147人

項目	総件数	満足件数	満足率
<b>1. 受付窓口の対応</b>			
①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。	136	123	90%
②お問い合わせに対する受け答えはいかがでしたか。	138	123	89%
③電話の取次ぎ・お待ち時間はいかがでしたか。	137	117	85%
<b>2. 作業報告・出来映え</b>			
①施工（業務）の出来映えは、満足いただけましたか。	139	127	91%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	139	127	91%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	138	117	85%
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。	140	116	83%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	140	124	89%
<b>3. 施工（業務）管理・安全対策</b>			
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されていきましたか。	138	123	89%
②安全対策は十分行われていましたか。	138	121	88%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされていきましたか。	138	120	87%
<b>4. 技術力</b>			
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。	140	125	89%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	139	110	79%
<b>5. 緊急時の対応</b>			
①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。	134	121	90%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	133	111	83%
<b>6. 営業担当</b>			
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。	145	136	94%
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。	144	129	90%
総合満足度	2356	2070	88%

## (2) 前回調査（平成26年）との比較

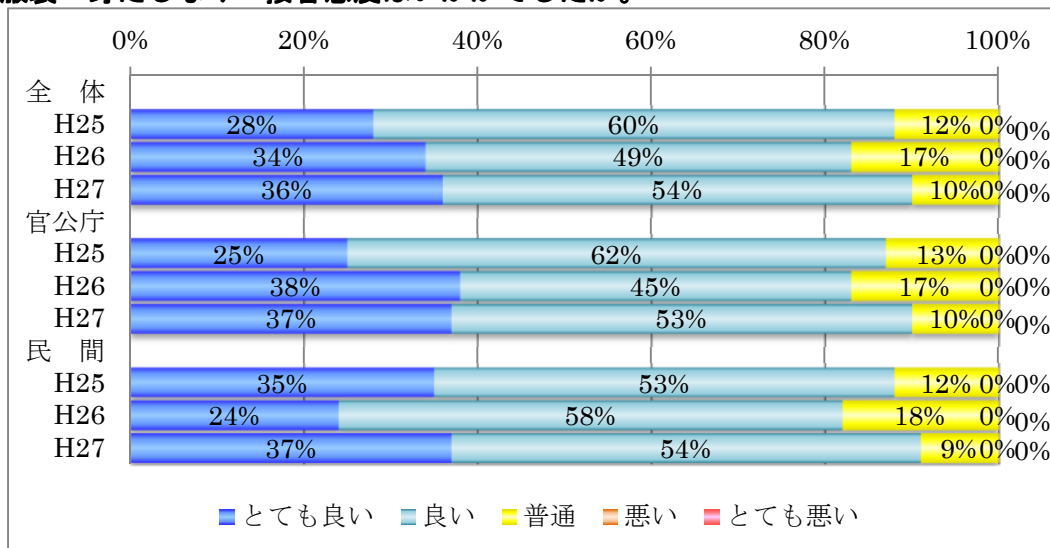
前回調査と比較してみますと総合満足度で9ポイント上がる結果となり、全ての項目について満足という評価をいただきました。

項 目	前回	今回	増減
<b>1. 受付窓口の対応</b>			
①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。	83%	90%	7%
②お問い合わせに対する受け答えはいかがでしたか。	84%	89%	5%
③電話の取次ぎ・お待ち時間はいかがでしたか。	75%	86%	11%
<b>2. 作業報告・出来映え</b>			
①施工（業務）の出来映えは、満足いただけましたか。	84%	91%	7%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	80%	91%	11%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	77%	85%	8%
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。	76%	83%	7%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	77%	89%	12%
<b>3. 施工（業務）管理・安全対策</b>			
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されてきましたか。	79%	89%	10%
②安全対策は十分行われていましたか。	76%	88%	12%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされてきましたか。	77%	87%	10%
<b>4. 技術力</b>			
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。	79%	89%	10%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	70%	79%	9%
<b>5. 緊急時の対応</b>			
①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。	87%	90%	3%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	77%	83%	6%
<b>6. 営業担当</b>			
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。	85%	94%	9%
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。	78%	90%	12%
総合満足度	79%	88%	9%

### 3. 満足度の詳細

#### (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。

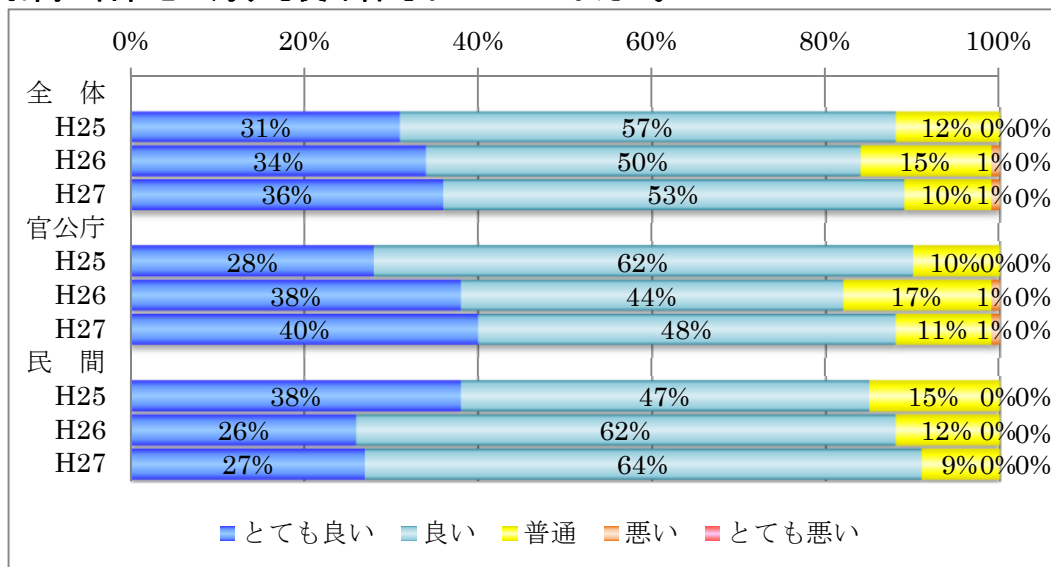


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で90%でした。前回（H26）と比較しますと7%増加の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が1%減少しましたが、満足度（「とても良い」と「良い」の合計）では、7%増加の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が13%増加し、満足度においても9%増加する結果となりました。

##### ② お問い合わせに対する受け答えはいかがでしたか。

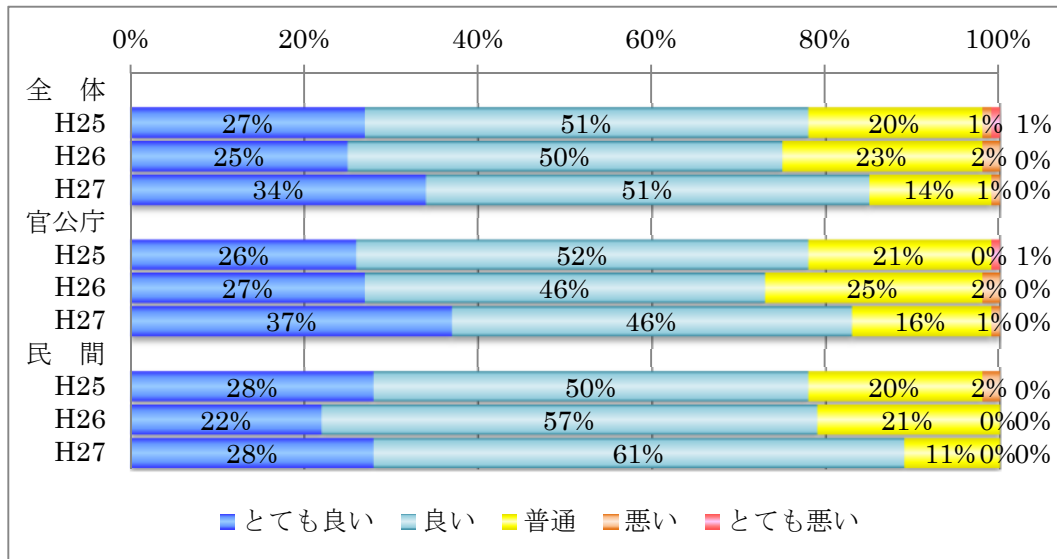


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で89%でした。前回（H26）と比較しますと5%増加の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が2%増加しましたが、「悪い」という評価もいただきました。満足度では、6%増加の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が1%増加しましたが、2年前の評価までには至っていない結果となりました。

③ 電話の取次ぎ・お待ち時間はいかがでしたか。

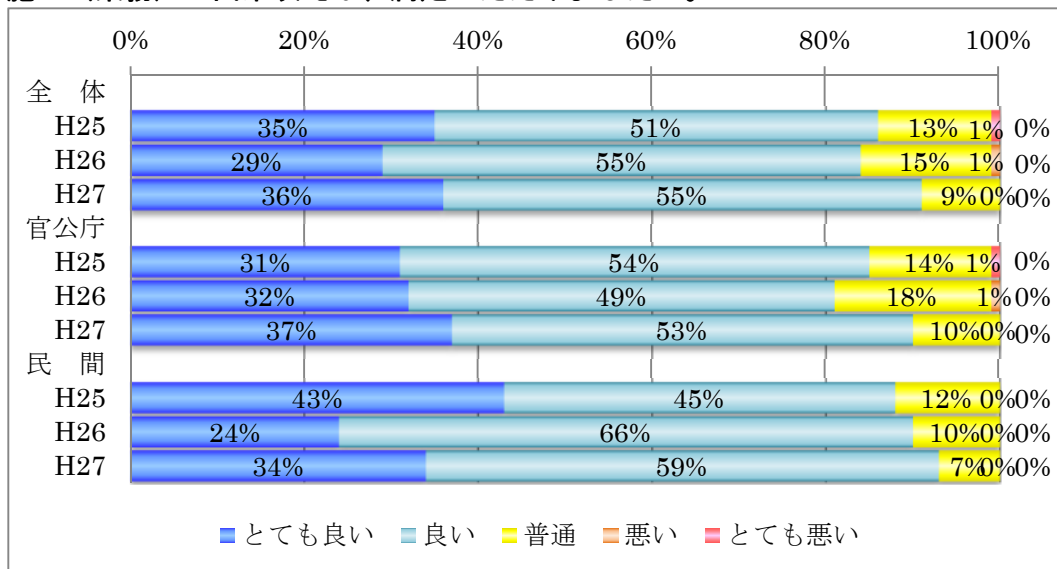


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で85%となり、前回（H26）と比較しますと10%増加の結果となりました。また、「悪い」の評価も1%となり、1%改善されました。官公庁様では、「とても良い」が10%増加し、「悪い」の評価も1%改善する結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が6%増加し、満足度でも10%増加の結果となりました。

(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。

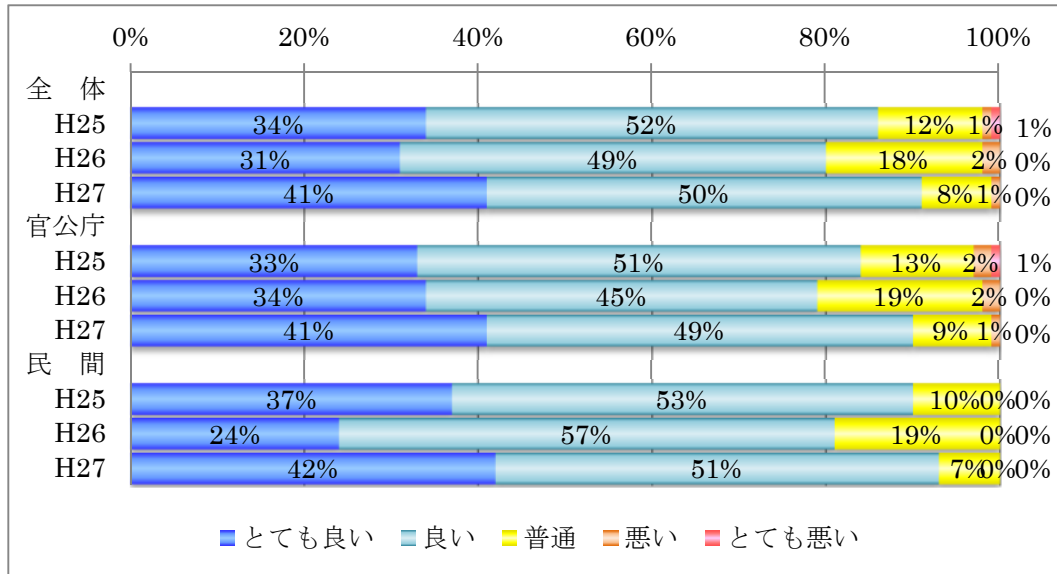


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で91%となり、前回（H26）と比較しますと7%増加の結果となりましたが「悪い」の評価はなくなりました。

官公庁様では、「とても良い」が5%増加し、満足度においても9%増加の結果となりました。

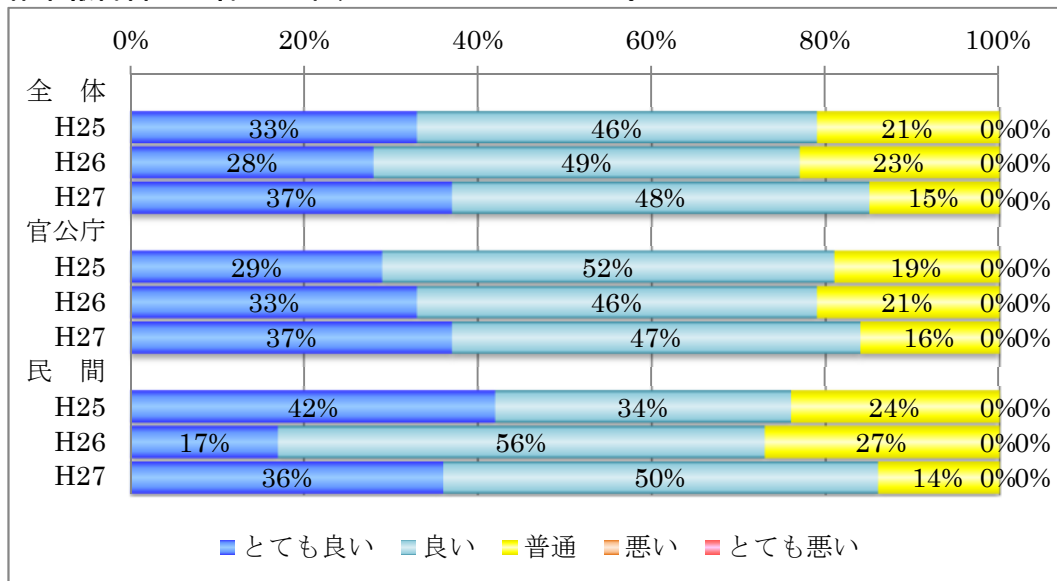
民間企業様では、「とても良い」が34%で10%増加しましたが、2年前の評価には至っていない結果となりました。

② 作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。



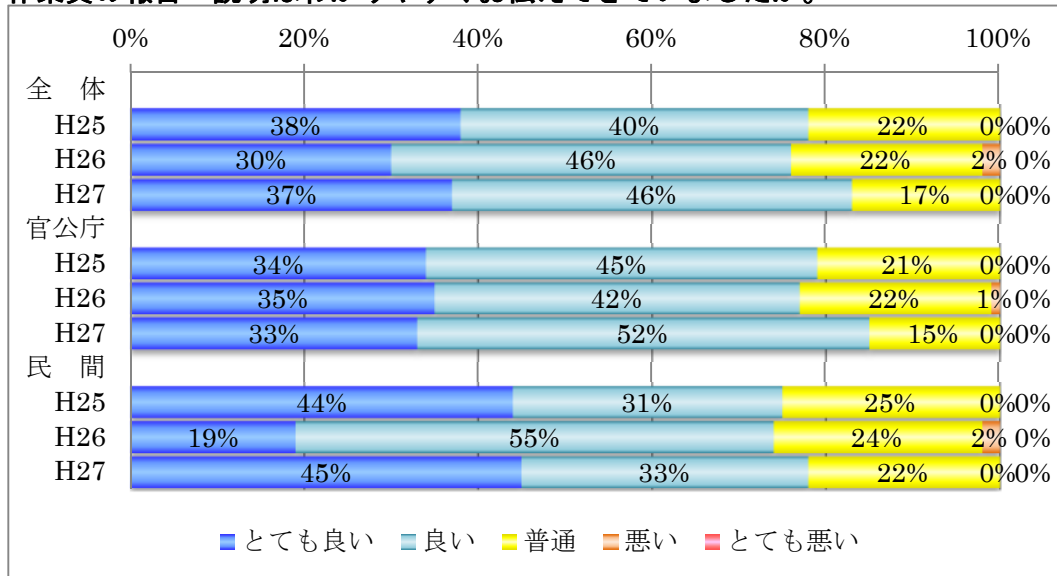
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で91%となり、前回（H26）と比較しますと11%増加の結果となりました。また、「悪い」の評価も1%となり、1%改善されました。官公庁様では、「とても良い」が7%増加し、「良い」も4%増加しました。民間企業様では、「とても良い」が18%増加し、大幅に改善されました。アンケートの結果から、お客様のご要望に対し、昨年不満を感じておられたお客様も満足されたことが伺われました。

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85%となり、前回（H26）と比較しますと8%増加の結果となりました。官公庁様では、「とても良い」が4%増加し、満足度においても5%増加の結果となりました。民間企業様では、「とても良い」が19%と大幅に増加しましたが、2年前の評価には至っていない結果となりました。

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。

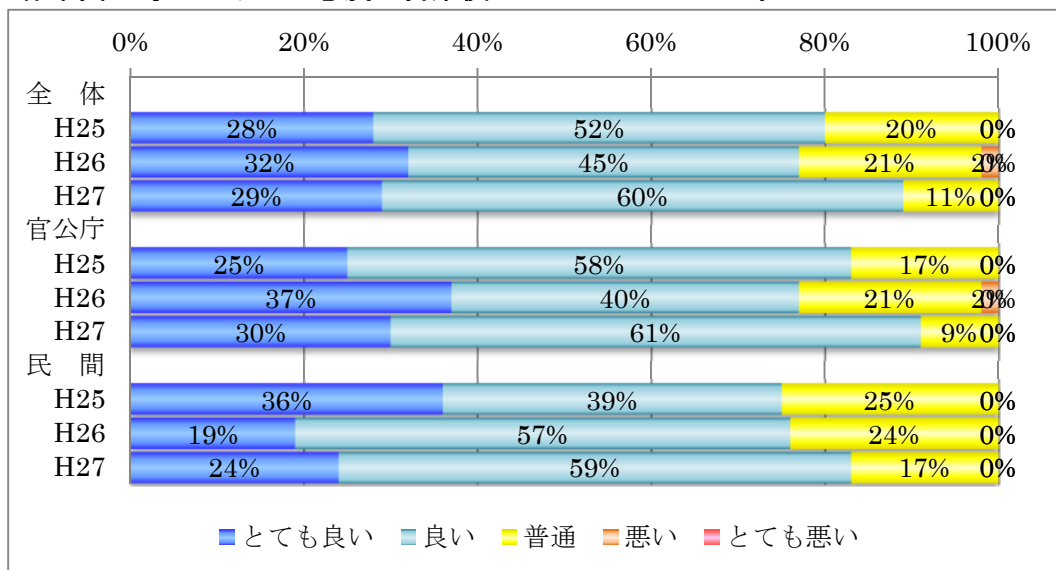


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で83%となり、前回（H26）と比較しますと7%増加の結果となりました。また、「悪い」の評価はなくなりました。

官公庁様では、「とても良い」が2%の減少となりましたが、満足度では8%増加する結果となりました。しかし、「不具合箇所の報告には写真を添えて早めに願いたい」というご指摘もいただきました。

民間企業様では、「とても良い」が26%増加し、「悪い」の評価はなくなりました。

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89%となり、前回（H26）と比較しますと12%増加しましたが、「とても良い」が3%減少の結果となりました。

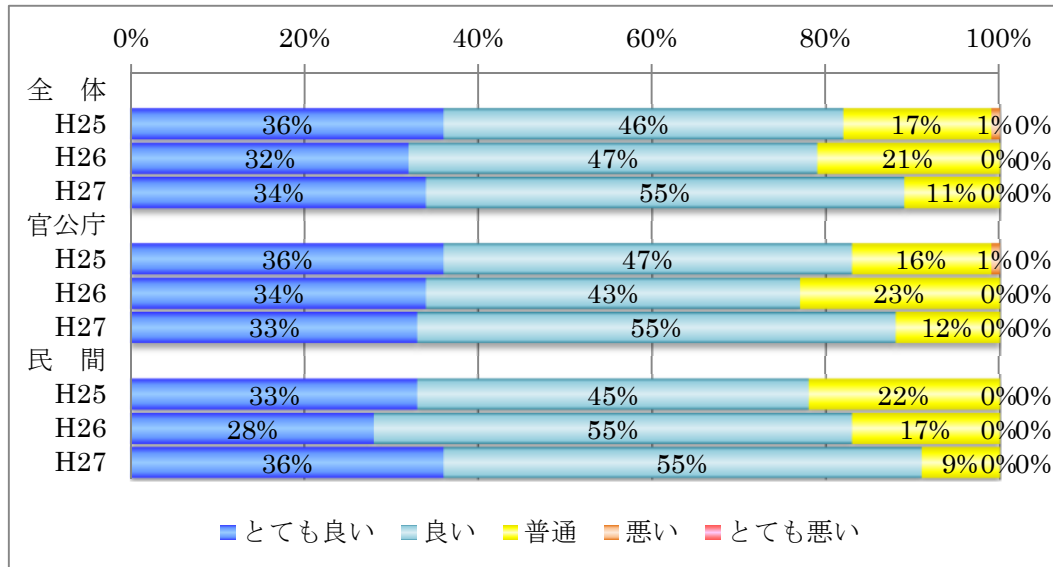
官公庁様では、「とても良い」が7%減少しましたが、満足度では、14%増加する結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が5%増加しましたが、2年前の評価には至っていない結果となりました。



### (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。

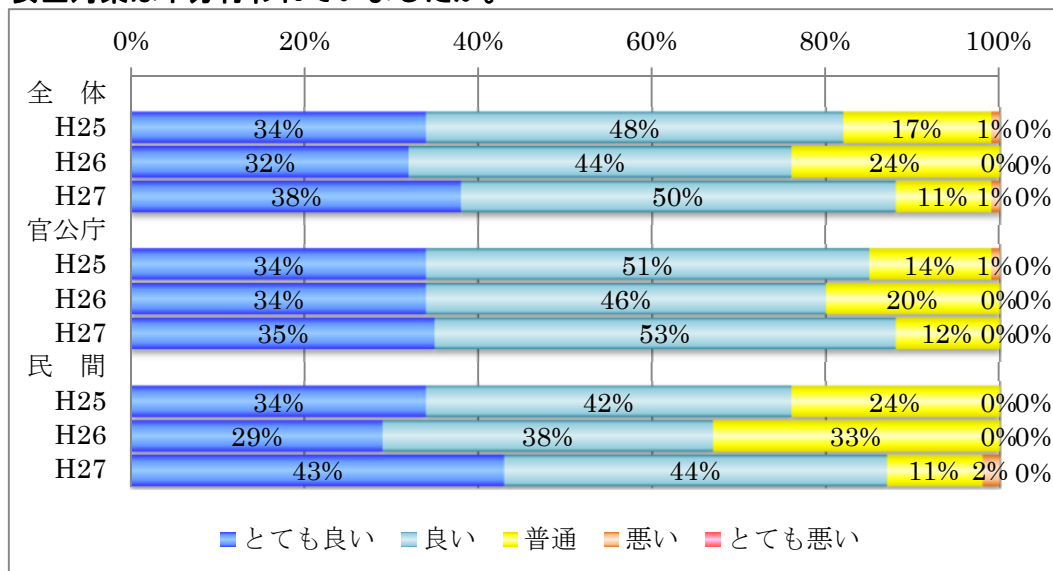


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で89%となり、前回（H26）と比較しますと10%増加の結果となりました。しかし、「とても良い」が2年前の評価までには至っていない結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が1%減少しましたが、「年間の作業日をきめてあるので安心して仕事をお願いできる」との激励もいただき、満足度においては11%増加の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が8%増加し、満足度においても8%増加の結果となりました。

#### ② 安全対策は十分行われていましたか。

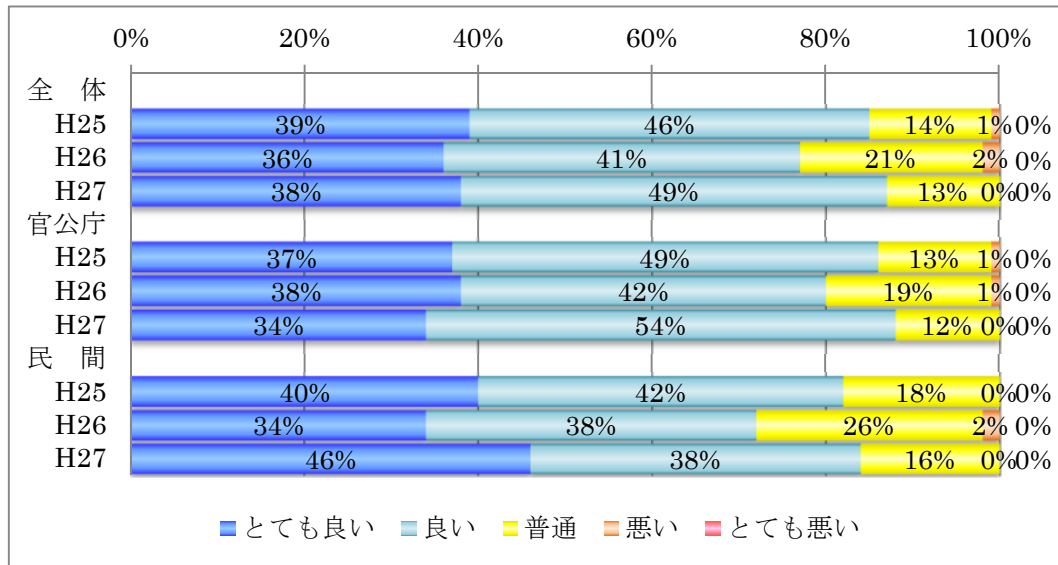


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で88%となり、前回（H26）と比較しますと12%増加する結果となりました。

官公庁様では、満足度において8%増加となりました。

民間企業様では、満足度は20%増加しましたが、「悪い」という評価については、2%の方からいただく結果となりました。

③ 現場の後片付け・復旧は適切になされていましたか。



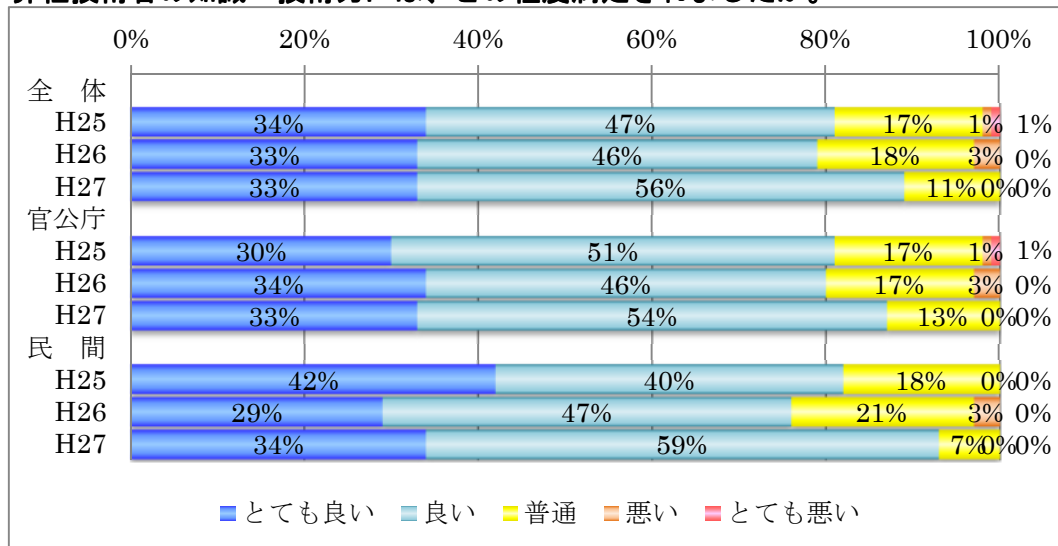
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で87%となり、前回（H26）と比較しますと10%増加の結果となりました。

官公庁様では、「悪い」という評価はなくなり、満足度においては、8%増加の結果となりました。しかし、「とても良い」は4%減少し、努力不足の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が12%増加し、「悪い」の評価もなくなり、満足度においても12%増加する結果となりました。

(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。



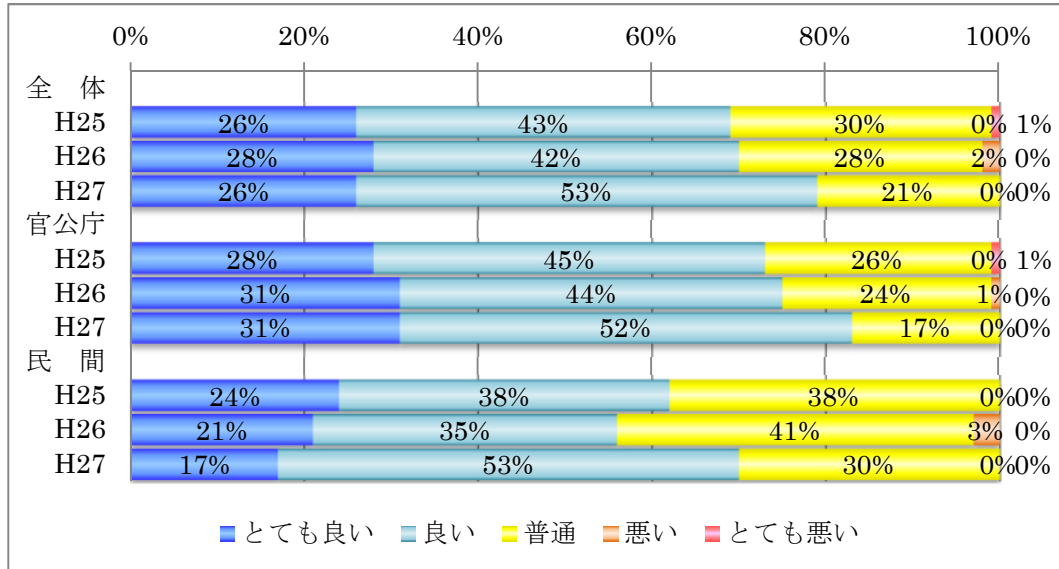
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で89%となり、前回（H26）と比較しますと10%増加の結果となりました。

官公庁様、民間企業様とも「悪い」との評価はなくなりました。

官公庁様からは、「機器や現場の把握を一部の社員だけでなく全員で共有してもらいたい」とのご指摘をいただきました。

民間企業様からは、「とても良い」・「良い」とも増加し、満足度においては、17%増加の結果となりましたが「とても良い」は2年前の評価に至っていない結果となりました。

② 改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。



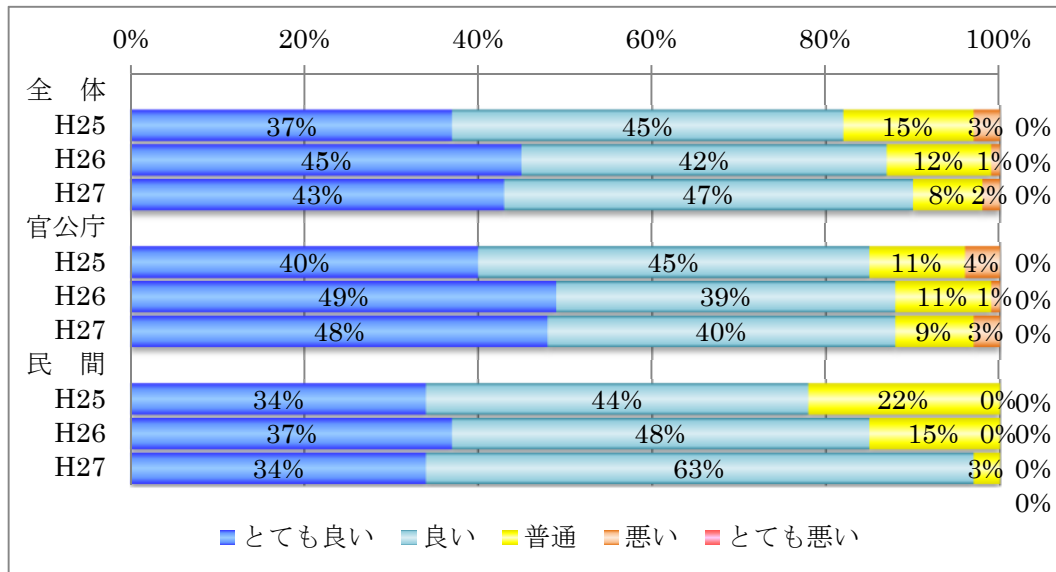
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で79%となり、前回（H26）と比較しますと9%増加の結果となり、「悪い」の評価はなくなりました。

官公庁様では、「とても良い」という評価は、前回と同じでしたが、「悪い」という評価はなくなりました。

民間企業様では、「とても良い」は4%減少しましたが、「悪い」の評価はなくなりました。

(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。

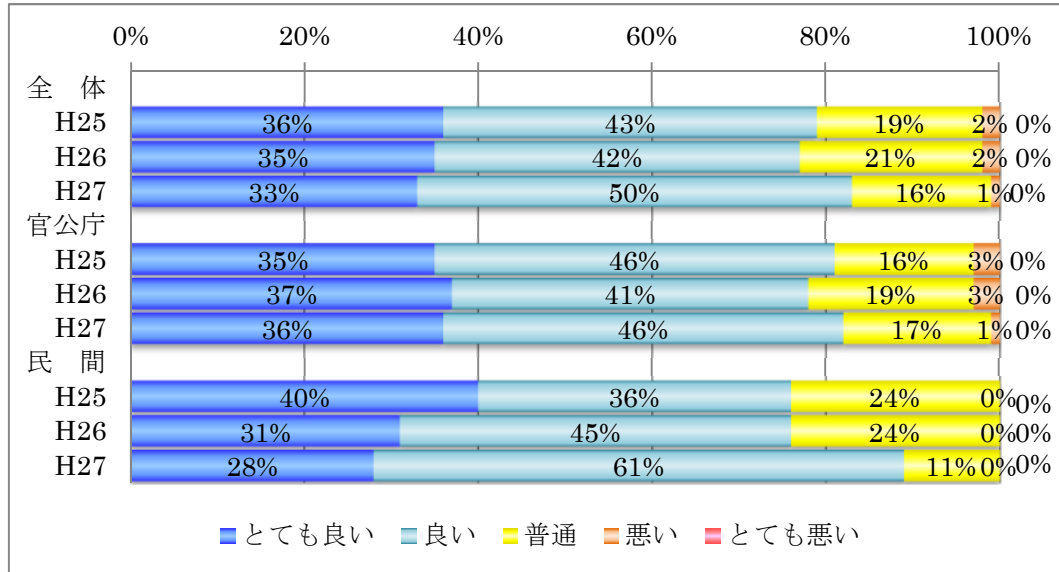


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で90%かとなり、前回（H26）と比較しますと3%増加の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が1%減少しましたが、「悪い」という評価については2%増加し、3%の方から「悪い」と回答をいただく結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」は3%減少しましたが、「良い」は15%増加となり、満足度は12%増加する結果となりました。

② 危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。



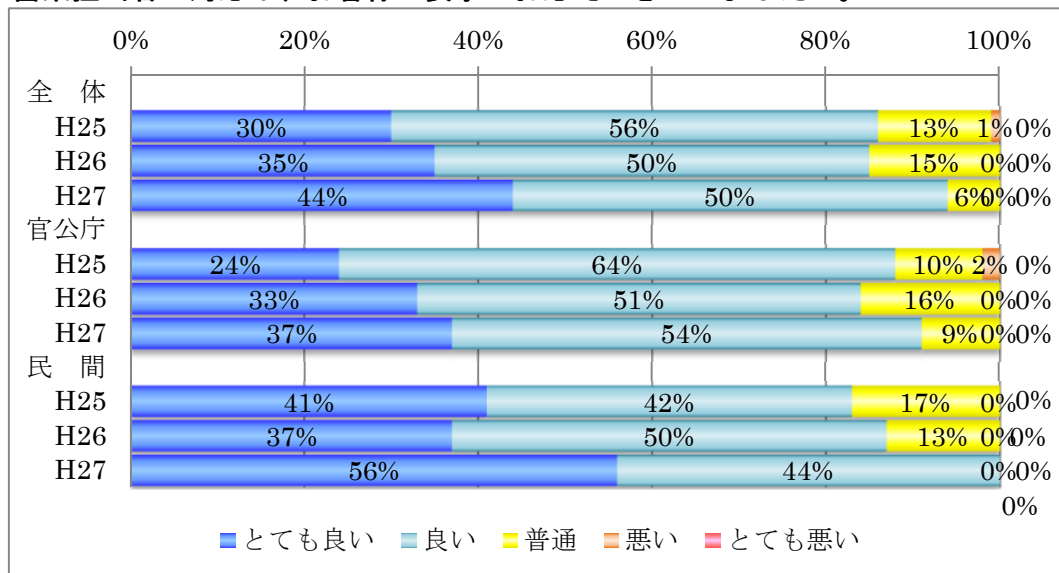
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で83%となり、前回（H26）と比較しますと6%増加の結果となり、「悪い」は1%減少の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が1%減少しましたが「悪い」という評価は2%改善する結果となりました。

民間企業様では、満足度は13%増加でしたが、「とても良い」が3%減少し、更に改善をしなければならない結果となりました。

(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。

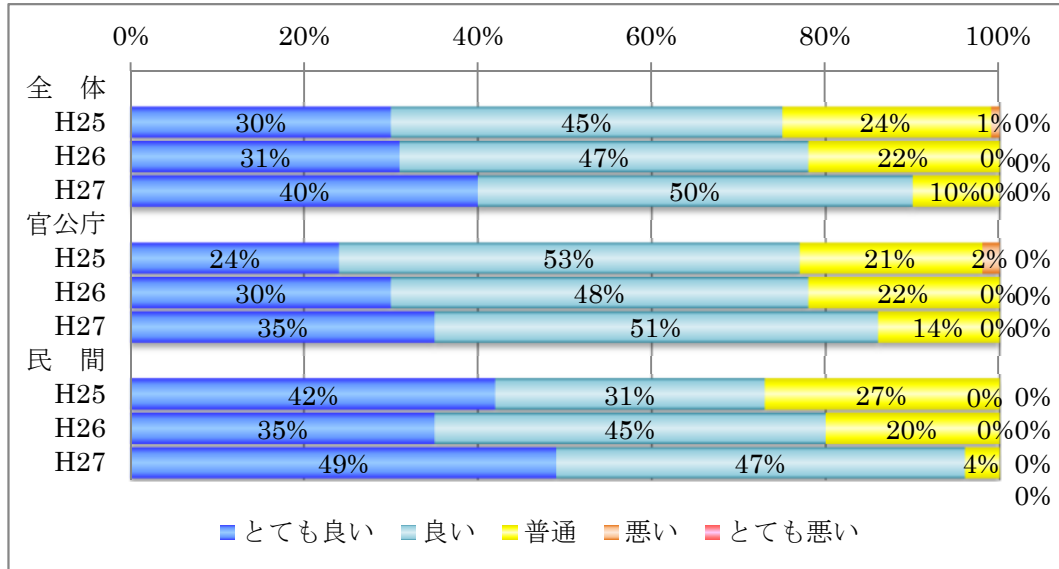


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で94%となり、前回（H26）と比較しますと9%増加の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が4%増加し、満足度は7%増加する結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が19%と大幅に増加し、満足度は13%増加の結果となりました。

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90%でしたが、前回（H26）と比較しますと12%増加の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が5%増加し、満足度は8%増加の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が14%増加し、満足度は16%増加する結果となりました。

## 4. 考 察

弊社では、お客様満足度向上の観点から、「普通」と回答された方の評価を「満足されていない」とみなし、「悪い」「とても悪い」と合わせて評価しております。

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88%という評価をいただきました。前回調査と比較しますと9%増加する結果となりましたが、民間企業様では、昨年より改善はみられますが、2年前の評価には至っていない項目があり、更に努力をしなければならぬ結果となりました。

### (1) 受付窓口の対応

3項目ともに満足度が増加する結果となりました。しかし、民間企業様からは「お問い合わせに対する受け答え」で「悪い」という評価が昨年より増加し、努力が足りない結果となりました。

### (2) 作業報告・出来映え

5項目ともに満足度が増加する結果となりましたが「作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか」に対しては「とても良い」が3%の減少となりました。

「作業員にはお客様のご要望にお応えできましたか」に対しては、満足度11%増加となりました。

### (3) 施工（業務）管理・安全対策

3項目ともに満足度が10%台の増加となりましたが、2年前の評価には至っておらず努力不足の結果となりました。

### (4) 技術力

「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」において、満足度が10%増加の結果となりました。しかし、「機器や現場の把握を全員で共有してもらいたい」とのご指摘もいただきました。

### (5) 緊急時の対応

「緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか」において、満足度が3%増加となりました。「危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか」では、満足度が6%増加しましたが、2年前の評価には至らず努力不足の結果となりました。

### (6) 営業担当

2項目ともに満足度が増加する結果となりました。特に「お客様の要求にお応えできていましたか」において、満足度が9%増加となりました。「とても良い」は官公庁様、民間企業様ともに増加することが出来ました。また、「急な依頼にも迅速に対応してもらった」との激励もいただきました。

## (7) 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」は11件、「弊社への激励」は37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。

## 5. 今後の取組み

弊社では、今回のアンケート結果に満足せず、お客様からいただいたご意見・的確なご指摘を真摯に受け止め各部署で今後の更なる満足度の向上のため次の改善を進め、お客様の満足度向上に努めてまいります。

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。

### (1) 総務部の取組み

- ①電話対応に限らず、服装・身だしなみ・挨拶・名刺交換 等々も、社会人（ビジネスマナー）としての基本を今以上に身に付くように取り組みます。
- ②基本を理解し、上司・先輩が指導し易いように、「基本的なビジネスマナー・ハンドブック」を活用し、職場内での研修に取り組みます。  
「電話対応確認表」は継続し、改善意識を持続するように取り組みます。

### (2) 営業部の取組み

- ①緊急時の迅速な対応や要望に応えるためにも現場部門との連携強化に取り組みます。
- ②お客様のニーズに合った提案をし、顧客満足度を向上させていきます。

### (3) 工務部の取組み

- ①住民対応については、施工後の現場周辺の清掃等を行います。
- ②技術力アップのために各種施工の講習会に参加すると共に、施工確認会議を開き、総合的な品質向上に取り組みます。

### (4) 維持管理部の取組み

- ①弊社管理施設における5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）を徹底いたします。  
今年度も引き続き全事業所で5Sに取り組みます。特に作業後の後片付けを徹底し、管理施設の美観と安全に努めてまいります。
- ②技術研修により、業務に必要な知識、技術等の向上に取り組みます。  
今年度も引き続き、新入社員、入社3年未満、10年未満の社員は、計画的に下水道技術・浄水技術・関連法令・危機管理・労働安全衛生管理の研修を実施し、能力向上に取り組みます。
- ③緊急時の対応を改善します。  
現場ごとに緊急時の対応を見直し、適切かつ迅速な対応に向け改善を行います。

### (5) バイオマス事業部の取組み

- ①肥料販売において、お客様のニーズに合わせた商品開発に取り組みます。
- ②「管理要領書」「作業安全マニュアル」に基づいた勉強会を定期的に行い、法令順守、施設設備の管理能力、作業安全に対する意識の向上に取り組みます。

【別 紙】

お客様からのご意見・ご要望等

お客様からのご意見、ご要望の内容
不具合個所の報告は写真を添えてなるべく早めに願いたい。復旧が遅れることは良くない。
創意工夫や修繕等も積極的になってきました。今後も一層の努力をお願いします。
業務内で、こうしてもらったらもっと良くなる。効率が良いなど提案いただけるとありがたいです。
今年度から所管が変わり、お互い試行錯誤している事も多々あると思います。また、来年度からは、本格的に省エネ等への取組みも実施していく予定です。既に改善等に取り組んでいることと思いますが、よろしくをお願いします。
供用から 10 年経過し、様々な設備に問題も出ていることと思います。私の方もできる限り対応を取りたいと思いますが、限られた予算等の中で創意工夫や改善提案等期待している所もあります。
安全対策に関して、マンホール内部に進入する際にはガス検知や換気等の徹底をお願いします。
受付、電話等の対応が全体的には良いが担当者によって良くない時がある。機器の割付を十分に理解(知識・技術力)して故障・運転に対応してもらいたい。
運転操作員のレベルに差があるのが気になる。電話連絡での承知において、しっかり伝えて欲しい。
日々の対応には大変満足している。一部のベテラン所員と若手所員では技術力に大きな差が有る。今後の課題としては、人材育成と思われる。(メンテナンス業界は労務主体であり、人の質によるところが大きいから)
名札を付け忘れることがあるようです。
機器単体の役割はもちろんであるが、現場(下水処理場)全体の役目を多くの人が理解して作業(対応)出来る様、各員の知識、経験を広く共有してもらえればと思います。

お客様からの激励等

お客様からの激励等の内容
緊急時に迅速に対応いただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
常に施設管理をしっかり行って助かっています。これからもよろしくお願いいたします。
作業員の方々の動きにムダが無く大変気持ちが良い。
緊急対応に感謝します。
いつもありがとうございます。
いつも助けてもらいありがたいです。
維持管理の知識も豊富で、相談事にも適切なアドバイスを頂けます。
新潟支店の皆様方のご対応に対し感謝しております。技術的な内容にもくわしく、丁寧にご説明いただいております。緊急かつ困難な現場にたいしても、速やかにご対応いただきありがとうございます。
施設及び設備に老朽化が進んでいる中で、良い対応頂いていたと思います。引き続きよろしくお願いいたします。



い致します。
急な依頼にも関わらず、迅速に対応していただき大変助かった。今後とも宜しくお願いします。
いつもありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
営業の方がいつも気を配っていただきありがたい。
要望に極力、対応していただける為、安心できます。
急なお願いに対応いただき助かりました。
緊急時の素早い対応をしてもらっています。今後とも迅速な対応をお願い致します。
緊急時の対応はとても良くやっています。
脱水機運転業務に従事していただきありがとうございます。
年間の作業日をきめてあるので、安心して仕事をお願いできます。
いつも期日を厳守し、書類等を提出してもらっています。とても信頼が出来るスタッフだと思います。
いつも助けてもらいありがたいです。維持管理の知識も豊富で、相談事にも適切なアドバイスを頂けます。
業務に対して前向きに取り組んでいる姿勢が良いです。
作業員が若くて明るいのは職場の雰囲気が良いのでしょう。
事業所にいる人も勉強熱心でいつも職場を明るくしてくれています。仕事も信頼できるし、共に仕事をしていると楽しいと感じます。
社内での教育が徹底されていると感じます。
実績と経験があり、当社としても勉強になっています。今後とも宜しくお願い致します。
一緒に課題の解決に取り組んでいただきありがとうございます。
大変助かっています。今後とも宜しくお願い致します。
今後とも宜しくお願い致します。
今後とも末永いお付き合いをお願い致します。
本管浸入水、開塞等の現場対応力について大変感謝致します。
良好で特に問題なし。
今後もよろしく申し上げます。
緊急時にいつもお世話になっています。大変満足しています。
今後ともよろしく申し上げます。
いつも良くしていただいています。
大変満足しています。
これからも安全施工でお願いします。

※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・ご要望等を記載いたしました。