

平成28年度
アンケート調査結果報告

平成29年 2月

緑水工業株式会社

平成28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所存でございます。

○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28年9月15日から平成28年11月30日（77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	156名（官公庁：25団体、101名） （民間企業：52社、55名）
6. 回答率	91.8%（官公庁：87.8%、民間企業：100%）

○集計結果について

今回のアンケート調査は、1. 受付窓口及び営業担当の対応（2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. 弊社の取り組み（3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。また、7. 包括的民間委託については、4つの点から弊社に期待されることを記入形式でお聞かせいただきました。

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156名

項目	総件数	満足件数	満足率
1. 受付窓口及び営業担当の対応			
①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。	154	133	86%
②営業担当の対応はお客様のご要望にお応えできていましたか。	154	131	85%
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。	154	127	82%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	153	127	83%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	153	119	78%
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。	153	118	77%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	154	122	79%
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きましたか。	150	121	81%
②安全対策は十分行われていましたか。	150	121	81%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされてきましたか。	150	123	82%
4. 技術力			
①当社技術者の知識・技術力には、どの程度満足されましたか。	155	127	82%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	154	111	72%
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。	136	113	83%
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	108	78%
6. 弊社の取り組み			
①水環境フォーラムの取り組みについてどう思いますか。	142	115	81%
②出前授業（上下水道の基礎）の取り組みについてどう思いますか。	137	112	82%
③汚泥のコンポスト化の取り組みについてどう思いますか。	142	121	85%
総合満足度	2530	2049	81%

○前回調査（平成27年度）との比較

問1から問5までの「満足件数」の集計結果と総合満足度につきまして、前回調査結果との比較を行いました。

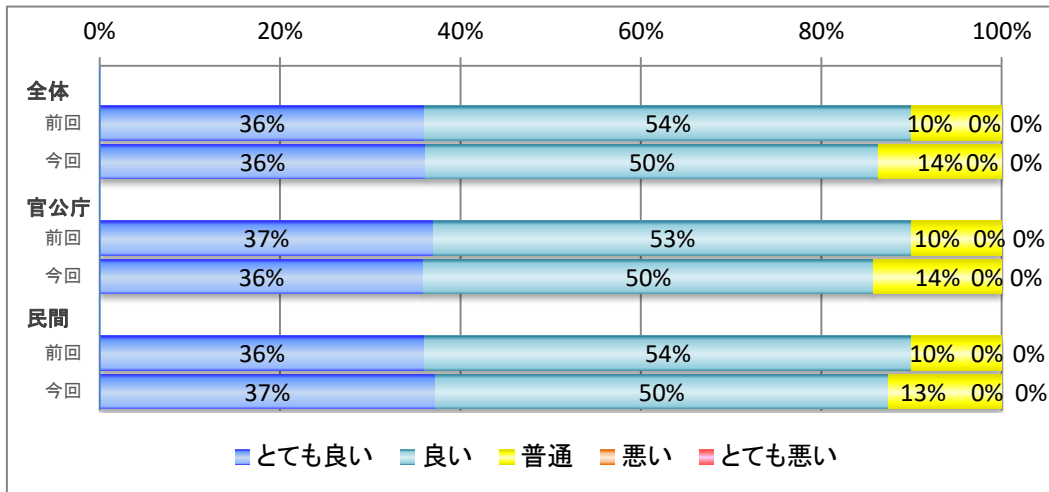
全ての項目で、前回調査の数字を下回る結果となりました。

項 目	今回	前回	増減
1. 受付窓口及び営業担当の対応			
①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。	86%	90%	-4%
②営業担当の対応はお客様のご要望にお応えできていましたか。	85%	94%	-9%
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。	82%	91%	-9%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	83%	91%	-8%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	78%	85%	-7%
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。	77%	83%	-6%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	79%	89%	-10%
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きましたか。	81%	89%	-8%
②安全対策は十分行われていましたか。	81%	88%	-7%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされてきましたか。	82%	87%	-5%
4. 技術力			
①当社技術者の知識・技術力には、どの程度満足されましたか。	82%	89%	-7%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	72%	79%	-7%
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。	83%	90%	-7%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	78%	83%	-5%
6. 弊社の取り組み			
①水環境フォーラムの取り組みについてどう思いますか。	81%	-	-
②出前授業(上下水道の基礎)の取り組みについてどう思いますか。	82%	-	-
③汚泥のコンポスト化の取り組みについてどう思いますか。	85%	-	-
総合満足度	81%	88%	-7%

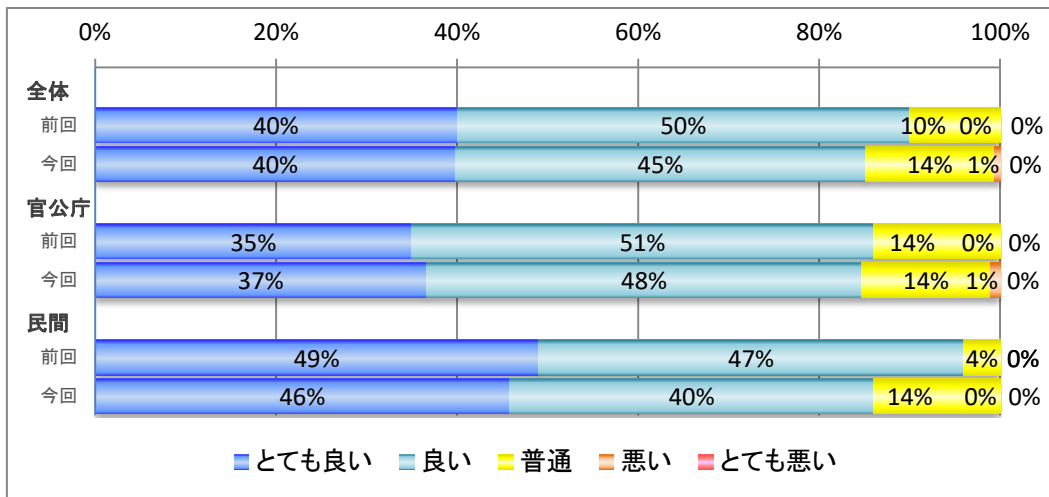
※ 問6 につきましては、今回より新たに加えた項目ですので、前回調査の結果はございません。

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。

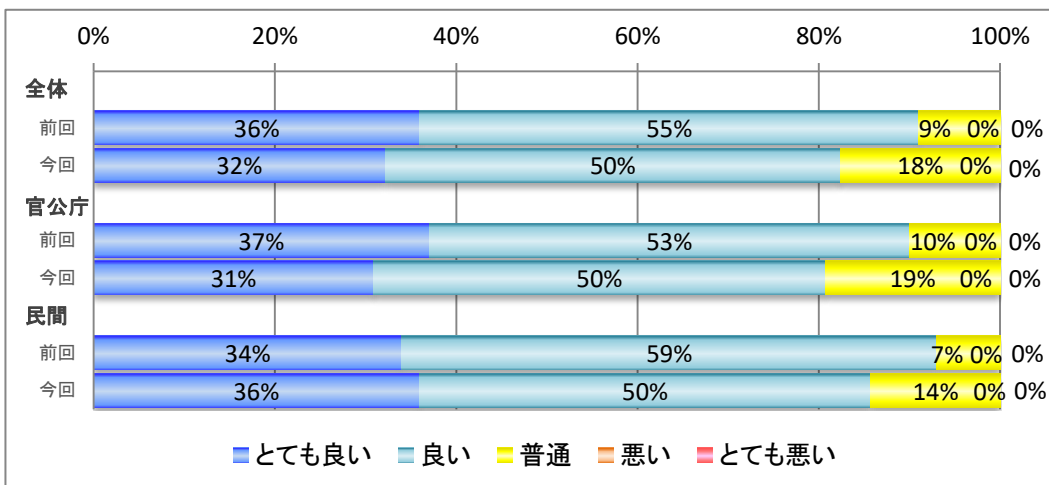


②営業担当の対応はお客様のご要望にお応えできていましたか。

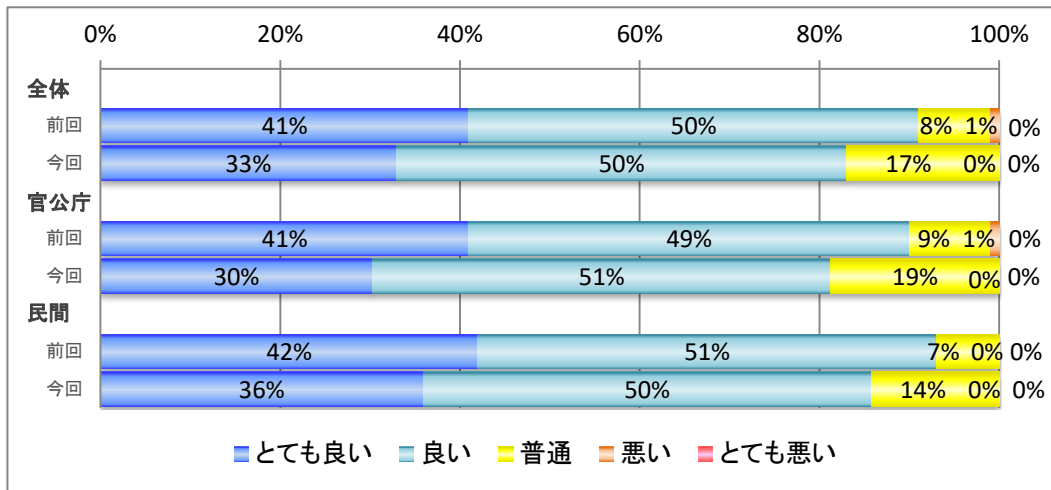


2. 作業報告・出来映え

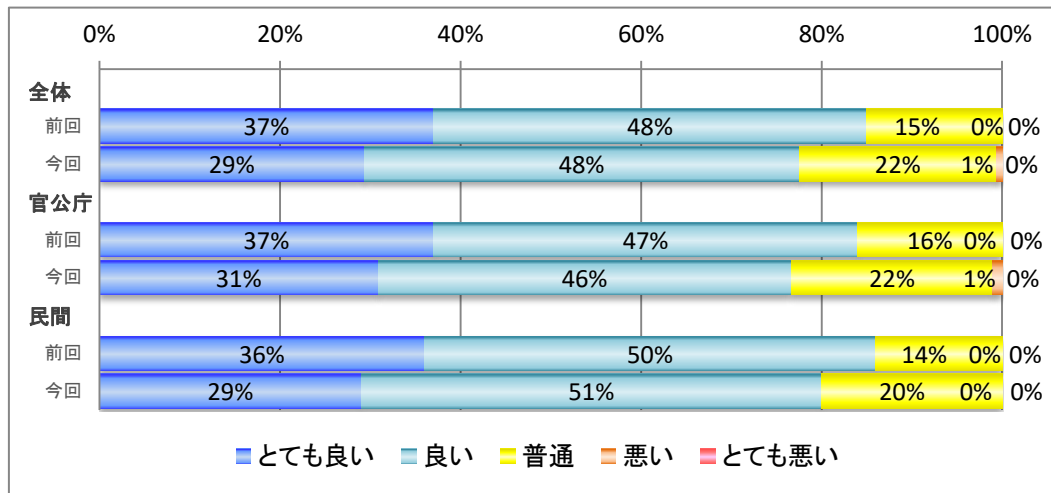
①施工（業務）の出来映えは、満足いただけましたか。



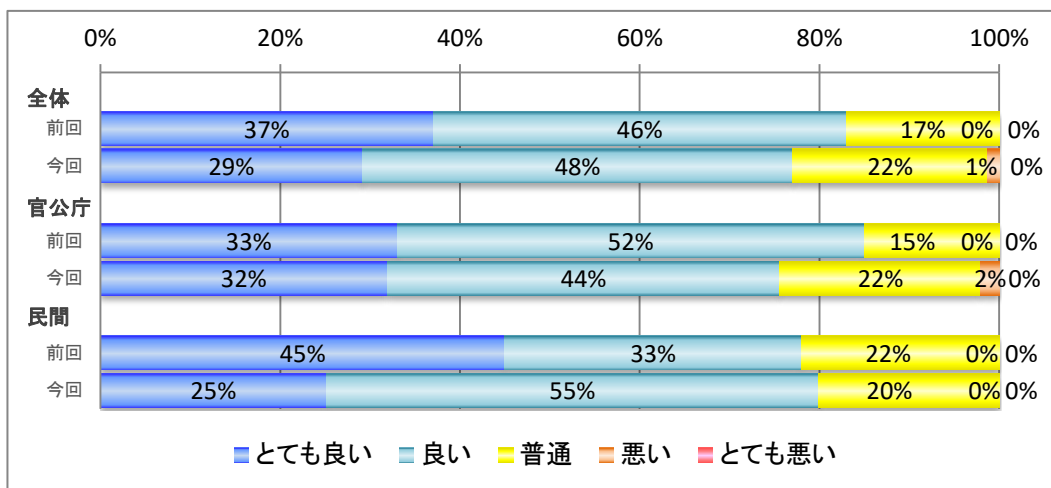
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。



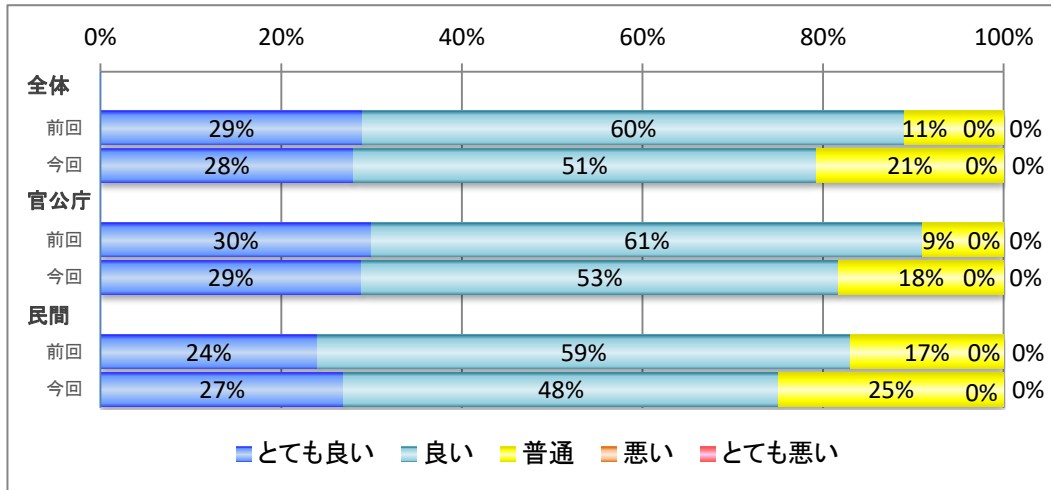
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。



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。

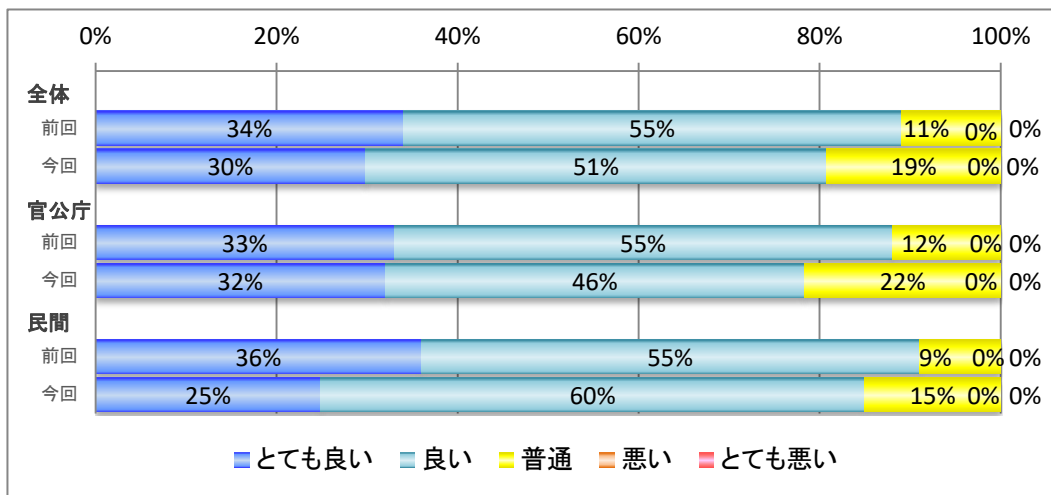


⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。

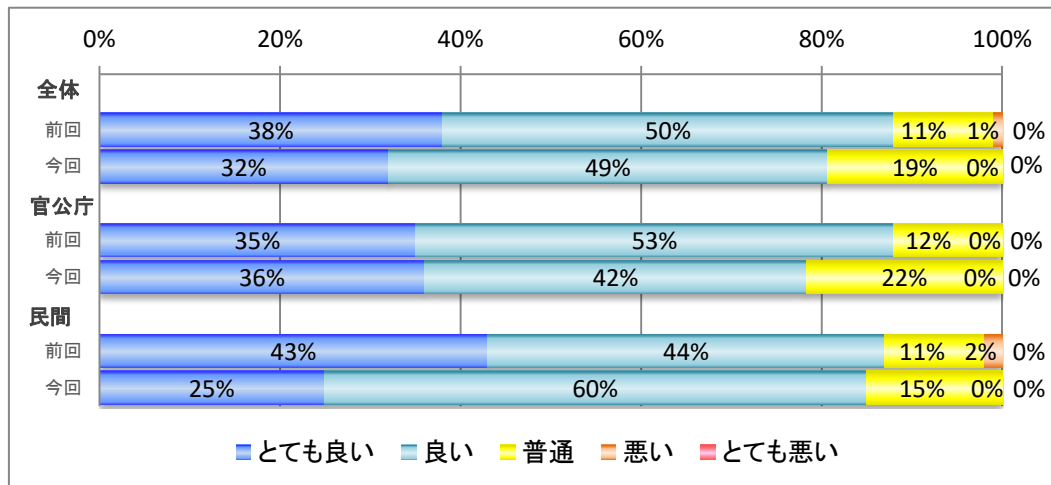


3. 施工(業務)管理・安全対策

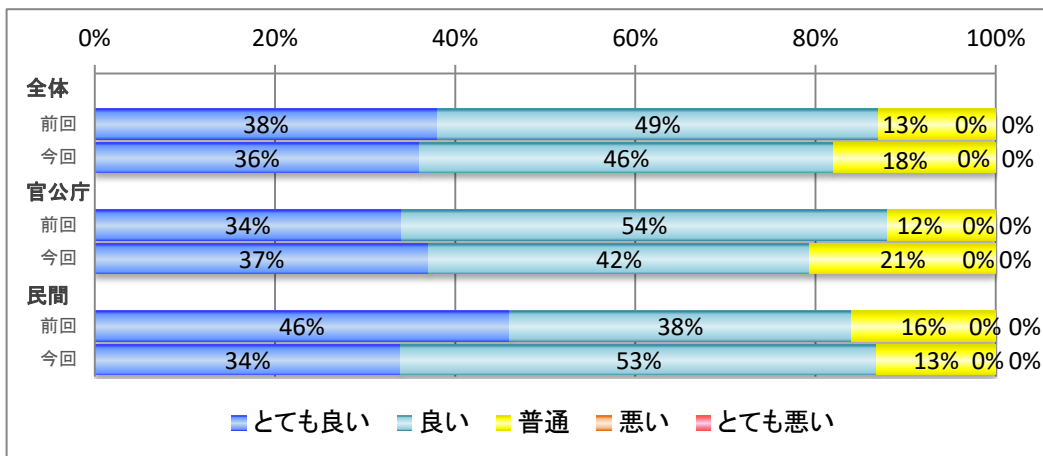
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されていましたか。



②安全対策は十分行われていましたか。

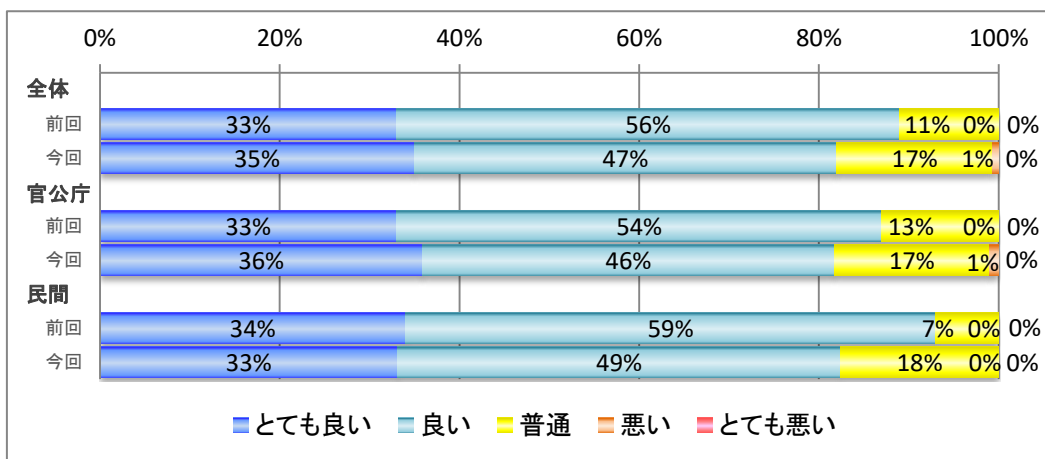


③現場の後片付け・復旧は、適切になされていましたか。

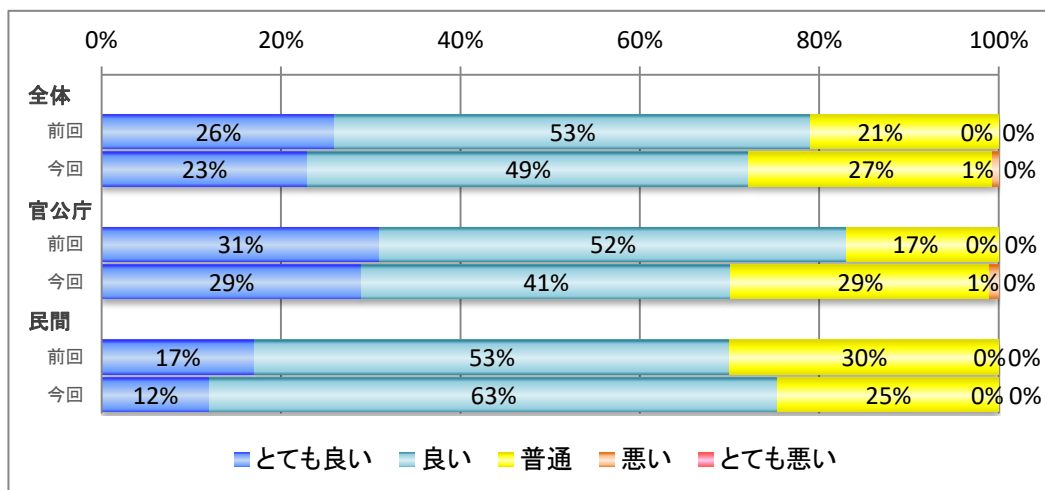


4. 技術力

①当社技術者の知識・技術力には、どの程度満足されましたか。

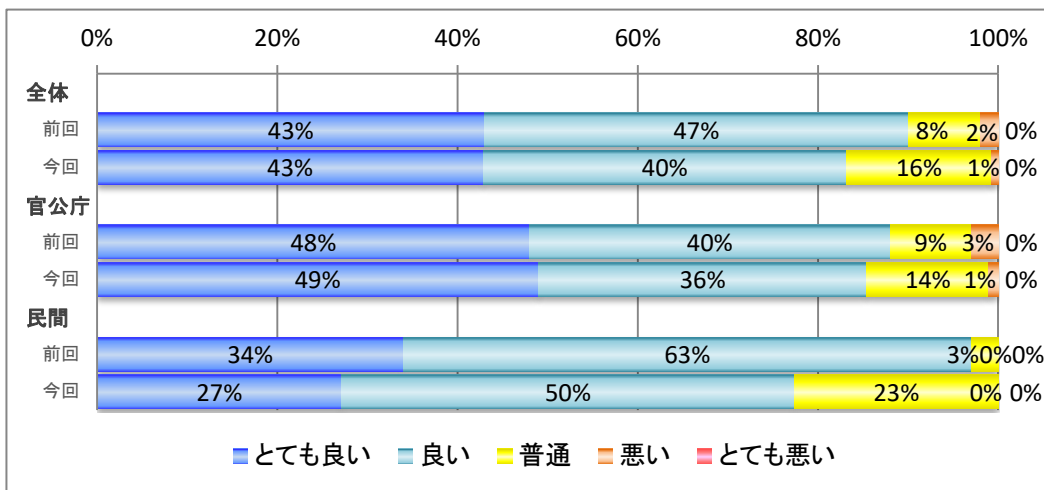


②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。

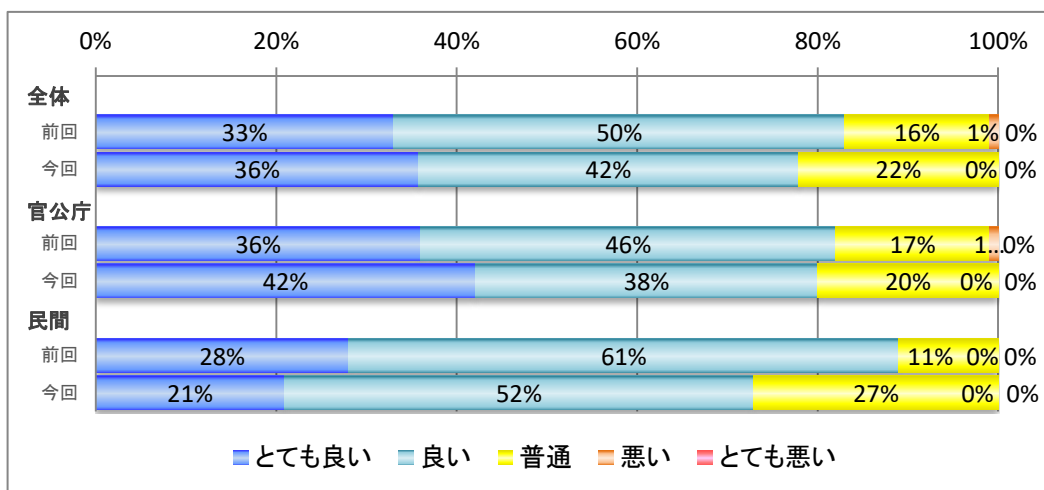


5. 緊急時の対応

①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。

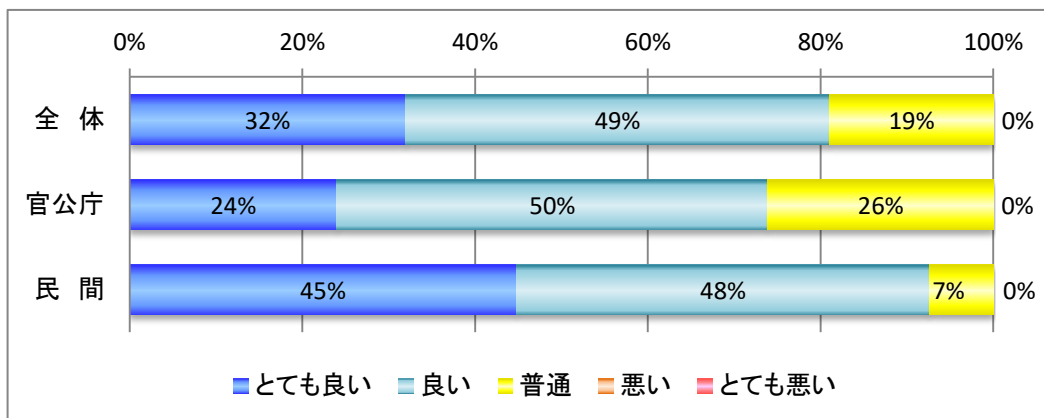


②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。

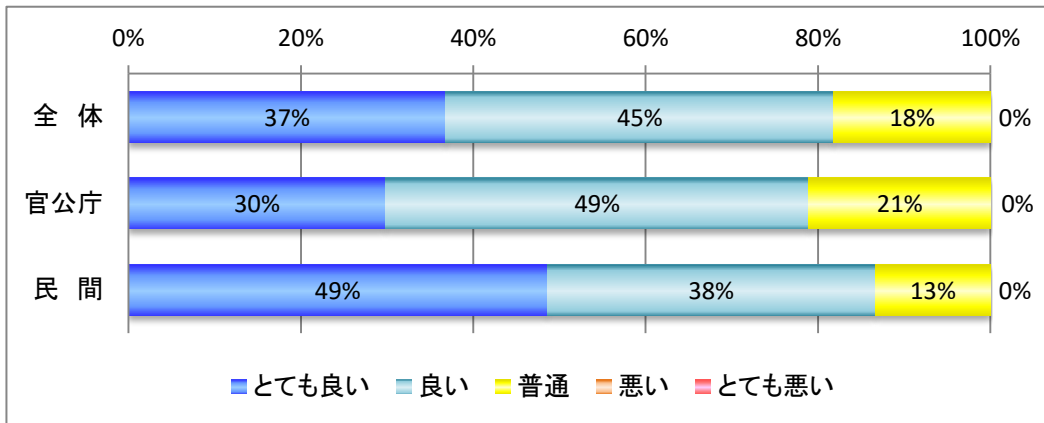


6. 弊社の取り組み

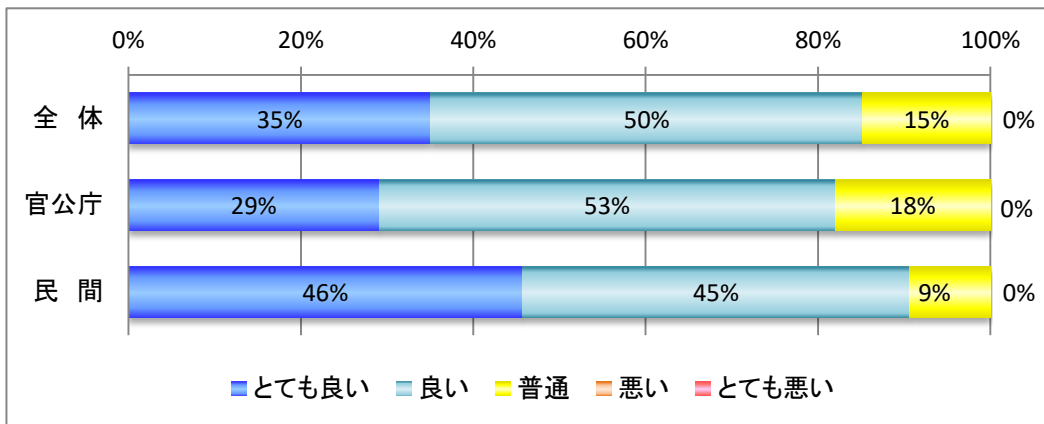
①水環境フォーラムの取り組みについてどう思いますか。



②出前授業(上下水道の基礎)の取り組みについてどう思いますか。



③汚泥のコンポスト化の取り組みについてどう思いますか。(リサイクル事業)



7. 包括的民間委託について

①ストックマネジメントについて弊社に何を期待しますか。

- ・ 今後とも適切な維持管理を期待する。
- ・ 技術職員が不足する自治体へのアドバイスに期待する。
- ・ 施設点検するだけでなく、不具合箇所や機器更新等についての提案。
- ・ 機器類(浄化センター,MP)の計画的な改築時期のアドバイス。
- ・ 今後委託者側の技術不足が懸念されるなかで、受託者に頼るケースが多くなっていくことと思いますが、LCCを含め色々な提言が必要と考えられるため、日々の仕事に計画、実行し、その自己評価、必要によってはそれによる見直しなどが必要です。
- ・ 設備、機械のグリスアップ、異音に注意し、メンテナンスを加え、延命処置に努める。
- ・ システムの把握、提言。
- ・ 設備調査、台帳整備入力。
- ・ 正確な診断技術。
- ・ 計画的に行うことは大切と思う。
- ・ 安定した施設の維持管理、設備の保守や故障管理や予測など維持管理ノウハウに基づく革新的な技術提案。
- ・ 既存施設についての管理。
- ・ 住民に対する下水道サービスの向上。
- ・ 監理している施設の状態の把握、法令に基づいた管理を実施しているのか・・・など。
- ・ 点検調査に基づく劣化予測と改築による長寿命化。
- ・ 安定した事業を行い下水道施設管理の安定した業務。

②施設の予防保全型による設備管理に今後どのような期待をしますか。

- ・ 今後とも、各機器の機能の低下を迅速に連絡いただきたい。
- ・ 事故発生リスクの軽減、住民への質の高いサービス提供。
- ・ 機器類(浄化センター,MP)の計画的な改築時期のアドバイス。
- ・ 施設の保全については、対処的な保全が多くみられますが、機器の老朽化により、突発的な故障が発生しやすくなっているなかで、プロの意識の向上により、異常を早く見つけ出し、軽微なうちに管理のなかで対応できるのが望ましい。
- ・ 人員の問題もあるが、小規模事業所は予防が不十分と感じる。
- ・ 施設の管理データの活用に取り組んでおられる。今後、より一層のデータ化を期待する。
- ・ 日常点検において、一層の注意監視をお願いしたい。
- ・ 施設の長寿命化及び維持費の削減できること。修繕の時期や金額の予測がしやすくなること。
- ・ 提言。
- ・ 大変重要である。
- ・ 予防保全による費用対効果の明確化。
- ・ 施設の予防保全にかかる予算がない。不具合が出てからの対応となり、今後保全対応予算も要望が必要。
- ・ 日々のメンテナンス、予防保全としての消耗部品等の定期的な交換。
- ・ 修繕が必要な箇所について詳しい報告と提案。
- ・ 施設の築年数に応じた提案、業種に応じた提案。
- ・ 部品の耐用年数アップ、予知保全との併用。
- ・ 排水処理施設について知りたい。

③施設管理の包括的民間委託について今後どのような期待をしますか。

- 各処理場の適切な維持管理。
- 性能発注への移行や処理施設と管路施設をパッケージ化した委託の検討。
- 維持管理費の低減。
- ②の予防保全は望ましいが、財政的にも限度があるため、全てを行うわけにはいかないが、特に重要性の高い機器については、計画的に行う必要がある。今後の包括委託については、もう一段階アップしたものになるかと思われるし、なお一層の技術・知識の高揚により、機器の延命に努めていかなければならない。
- 事業所ごとの能力・行動力(やってみようという気持ち)の差をなくす事を意識して頂きたい。
- 緊急時の迅速な対応を心がけてほしい。
- 将来的に修繕部門においても包括委託が予想されるため、受入準備が求められる。
- 民間の発想による積極的な管理方法等の提案と実践。
- 専門知識所有者の意見による施設運転方法の改善(コスト削減)。
- 大いに期待します。
- 薬品発注在庫管理。除草。機器修繕。
- 業務要求水準は委託者に合わせて設定することを期待します。
- リスク回避。
- 複数年度契約とすることから、金額的コストの削減がはかれるか、予算的に限定的委託にならざるを得ない。
- 小型ポンプ等の分解整備やメカニカルシール等の交換などの軽度なものは自社で対応できる技術力。
- 提案が欲しい。
- どんな質問、要望に対してもきめ細やかに対応して欲しい。
- 薬剤、活性炭を含めた包括委託。
- 監理している施設のデータベース化、トラブル予測など。
- 包括的民間委託を導入してほしい。

④管路包括の取り組みについて弊社に何を期待しますか。

- 適切な維持管理。
- 経済的な管路点検業務の提案。
- 管路口径、布設場所把握も市と打合せして工事ごとに進めてほしい。それが包括的な民間委託に必要と考える。
- 実績があれば、取り組みを検討したい。
- 修繕費の平準化。
- 緊急時の対応の迅速化・適正化。
- 提案が欲しい。
- 協力業者に対する技術指導。
- トラブル発生前の調査、点検及びその結果を踏まえての提案。
- リーダーシップを発揮していただき地元企業と協力しあってそこに住む住民の方々へのサービス向上につなげてほしい。

※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。

○考察

項目1「受付窓口及び営業担当の対応」について

①服装・身だしなみ・接客態度、②営業担当の対応とも満足度が、前回よりも5%ほどマイナスとなりました。①については、全社的なマナー研修等の継続により注意点を指導していく必要があります。また、②営業担当の対応では「悪い」の評価をいただきました。業務に対する知識を深め、お客様の立場に立ち、要望を十分お聞きした上での対応を徹底してまいります。

項目2「作業報告・出来映え」について

全ての項目で満足度が前回よりもマイナスとなりました。また、③作業報告書の内容・出来映え④作業員の報告・説明で「悪い」の評価をいただきました。「報告が遅い」「わかり易い報告書の作成を希望する」というご指摘もいただきました。各部署ごとに、よりわかりやすい報告書の作成、報告の仕方を追及してまいります。

項目3「施工（業務）管理・安全対策」について

全ての項目で満足度が前回よりもマイナスとなりました。反面、前回いただいた②安全対策は十分に行われたかの「悪い」の評価はゼロとなりました。引き続き、研修の実施により安全対策についての知識を身につけるとともに、安全パトロールの実施等により社内でのチェック機能を働かせながら、適切な施工管理と安全な作業環境づくりの徹底を図ってまいります。

項目4「技術力」について

①技術者の知識・技術力、②改善提案など創意工夫とも満足度が、前回よりも7%ほどマイナスとなりました。また、①②とも、前年には無かった「悪い」の評価をいただきました。今後は現場技術者の提案力の向上を課題とし、技術研修の内容の見直しを進めます。また、引き続きベテラン社員から若手社員への技術継承を推進してまいります。

項目5「緊急時の対応」について

①緊急対応の早さ、②危機管理に対する意識とも満足度が前回よりも6%ほどマイナスとなりました。反面、「悪い」の評価については、①は減少し②はゼロとなりました。市民や、お客様の財産を守るという目的意識の徹底を図るとともに、より迅速な対応を可能とする体制の構築を目指してまいります。

項目6「弊社の取り組み」について

今後も、社員一人ひとりが環境保全の担い手であることを自覚し、環境保全及び社会貢献活動の継続に努めてまいります。

項目7「包括的民間委託」について

「包括的民間委託」については、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、今後の弊社の事業運営の参考にさせていただきます。

「お客様からのご意見、ご要望等」について

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。

○まとめ

今回のお客様アンケートの集計結果では、全ての項目において、大多数のお客様から「普通」以上の評価を付けていただきました。お客様からいただいた良い評価を社員一同の励みとするとともに、日頃のご支援に感謝し、更なる顧客満足度の向上を目指してまいります。しかし、本当に注目すべき点は、数少ない「悪い」の評価をいただいた項目です。これらは、弊社がより質の高いサービスの提供を目指すうえでの貴重な財産であると捉えております。このアンケートの結果及びご意見、ご要望を真摯に受け止め、業務の改善を進めてまいります。

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。

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
業務への取り組みはおおむね満足できるようです。今後においても良い職場となるよう個々及び全体についてのレベルアップを望みます。
お世話になっております。意見・要望等あればできる範囲内で対応しますので、ぜひ挙げて頂きたい。
各種数値(日・月・年報等)の報告について、評価を追記できませんでしょうか。管理値内？法令との比較等。
わかり易い報告書の作成を希望します。
近年の気象は、今までにない災害をもたらし、想像を絶するような事が起きている。今後、〇〇市においても、一極集中的な豪雨・雷・雪害あるいは地震などが予想されるが、実際に災害が発生した時に的確に行動ができるように、日々の防災意識や訓練が必要である。団塊世代がおわり新人が多く起用されるなかでより一層気持ちの引き締めが大切かと思えます。
報告はきちんとしていただいているが、事後報告で遅くなることもあり、もっと速く報告していただきたい。
新人が多くなっており、ベテラン職員からの技術継承を強く望む。
転勤されて間もなく研修中の女性が退職されたと聞いております。女性が出産等でも続けやすいようお願いします。
BODの数値を下げる方法ありましたら教えてください。
廃油の処理施設を作っていただきたい。

お客様からの激励等の内容
今後もしっかりお願いいたします。
日頃より大変お世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
これまで通りの対応をお願いしたい。
十分満足しています。
新人教育への取り組みが積極的なので評価したい。
対応が早いのでありがたい。
いつも早い対応とても感謝してます。
いつもありがとうございます。
迅速で丁寧な対応ありがとうございました。
いつもお世話になっております。今後とも宜しくお願い申し上げます。
グリストラップの清掃、管理をお願いしており、細かい対応が多くご苦勞をお掛けしておりますが、トラブル時の対応、内容の明確な説明等を今後ともよろしくお願い致します。
水処理薬品等の代理店として非常によく対応して頂き、いつも助かっております。今後とも何卒宜しくお願い致します。
コンポストセンターで栽培した野菜の販売で汚泥から作られた肥料の出来の良さがわかり更なるリサイクルにつながっていくと思えます。
官民が一体となって安心、衛生を中心とした生命を守るため更なるご活躍を期待しています。

※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。