

平成29年度
アンケート調査結果報告

平成30年 2月

緑水工業株式会社

平成29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 29年 9月 15日から平成 29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	139名（官公庁： 20団体、 95名） （民間企業： 43社、 44名）
6. 回答率	97.0%（官公庁： 94.0%、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139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。	138	129	93%
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。	137	126	92%
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。	137	118	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。	137	120	88%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	136	114	84%
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。	137	113	82%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	137	120	88%
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。	136	114	84%
②安全対策は十分行われていましたか。	136	118	87%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされてきましたか。	136	120	88%
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。	136	117	86%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	136	108	79%
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。	131	114	87%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	132	107	81%
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。	123	108	88%
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。	115	97	84%
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。	122	110	90%
総合満足度	2262	1953	86%

○前回調査（平成28年度）との比較

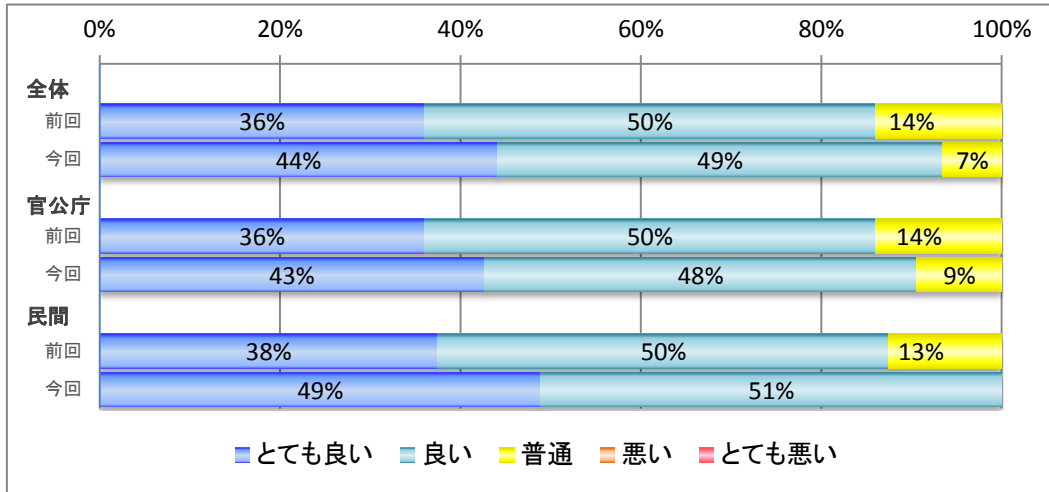
問1から問5までの「満足件数」の集計結果と総合満足度につきまして、前回調査結果との比較を行いました。

全ての項目で、前回調査の数字を上回る結果となりました。

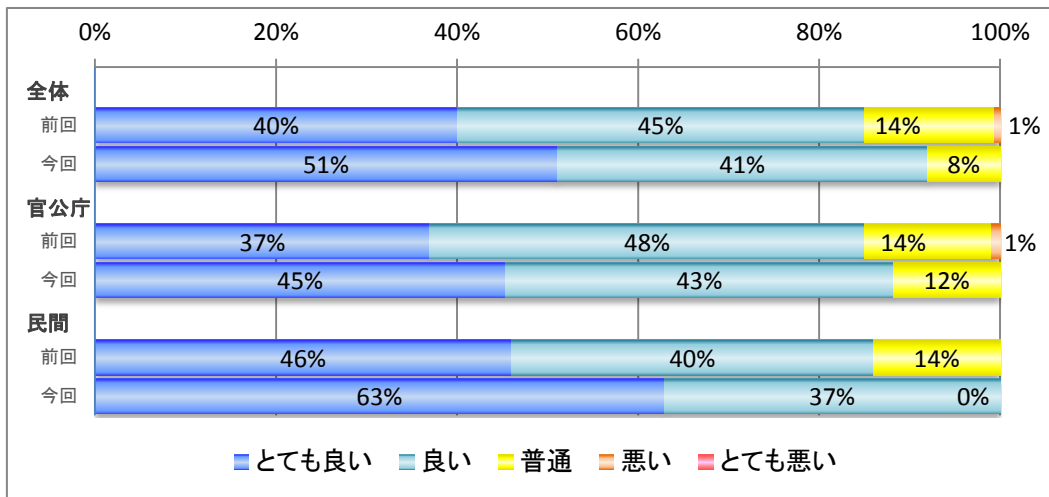
項 目	今回	前回	増減
1. 受付窓口及び営業担当の対応			
①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。	93%	86%	7%
②営業担当の対応はお客様のご要望にお応えできていましたか。	92%	85%	7%
2. 作業報告・出来映え			
①施工(業務)の出来映えは、満足いただけましたか。	86%	82%	4%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	88%	83%	5%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	84%	78%	6%
④作業員の報告・説明はわかりやすくお伝えできていましたか。	82%	77%	5%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	88%	79%	8%
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。	84%	81%	3%
②安全対策は十分行われていましたか。	87%	81%	6%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされてきましたか。	88%	82%	6%
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。	86%	82%	4%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	79%	72%	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。	87%	83%	4%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	81%	78%	3%
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。	88%	81%	7%
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。	84%	82%	3%
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。	90%	85%	5%
総合満足度	86%	81%	5%

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。

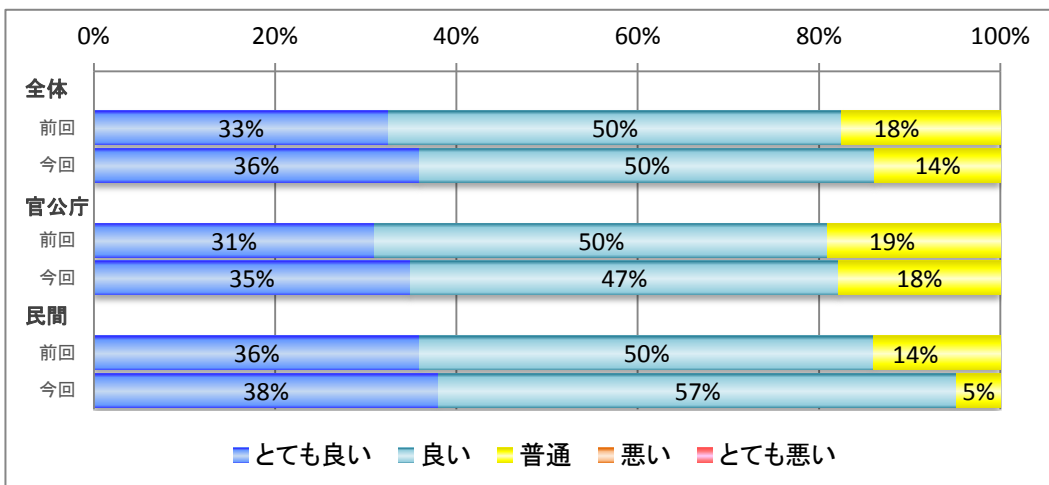


②営業担当の対応はお客様のご要望にお応えできていましたか。

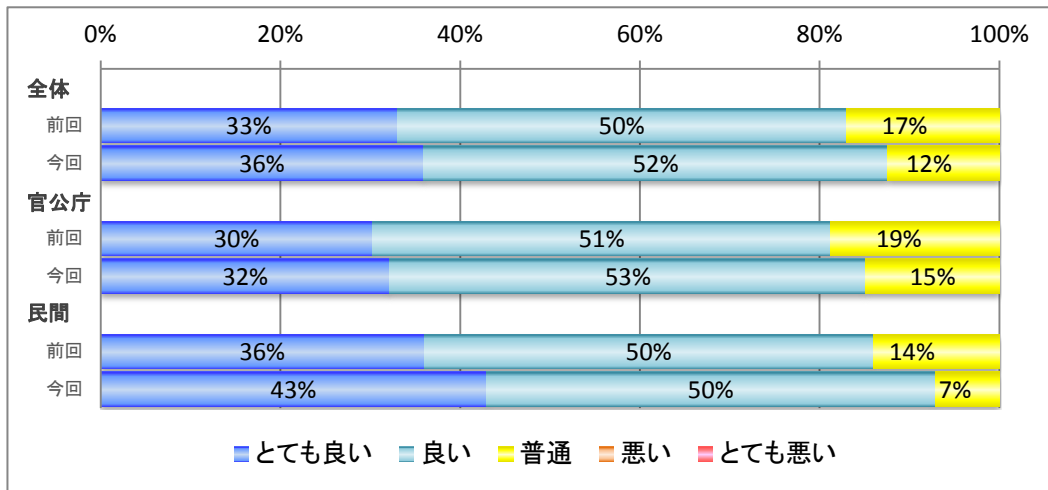


2. 作業報告・出来映え

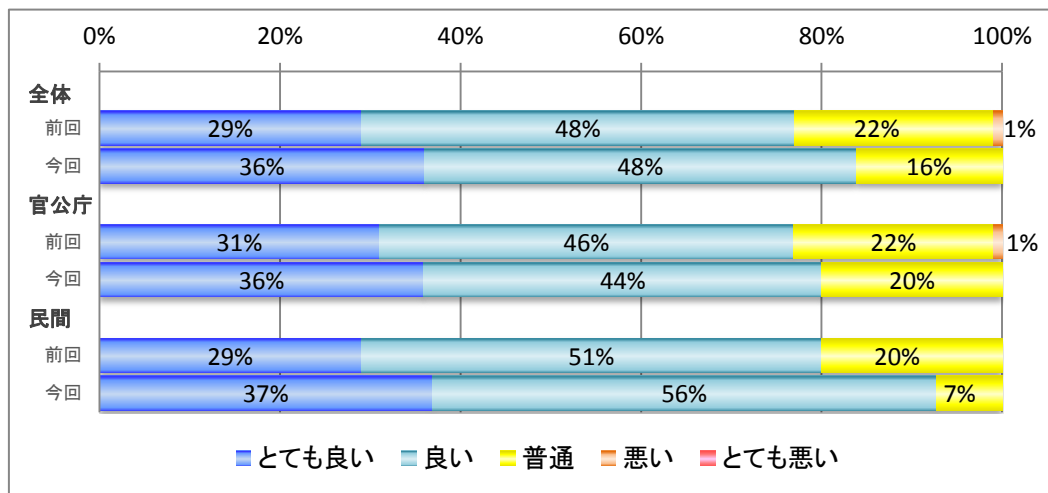
①施工（業務）の出来映えは、満足いただけましたか。



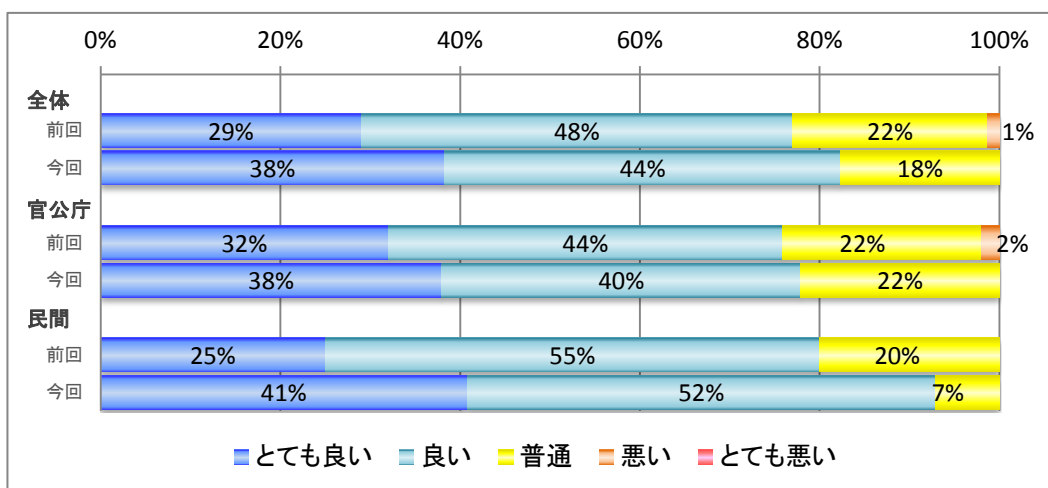
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。



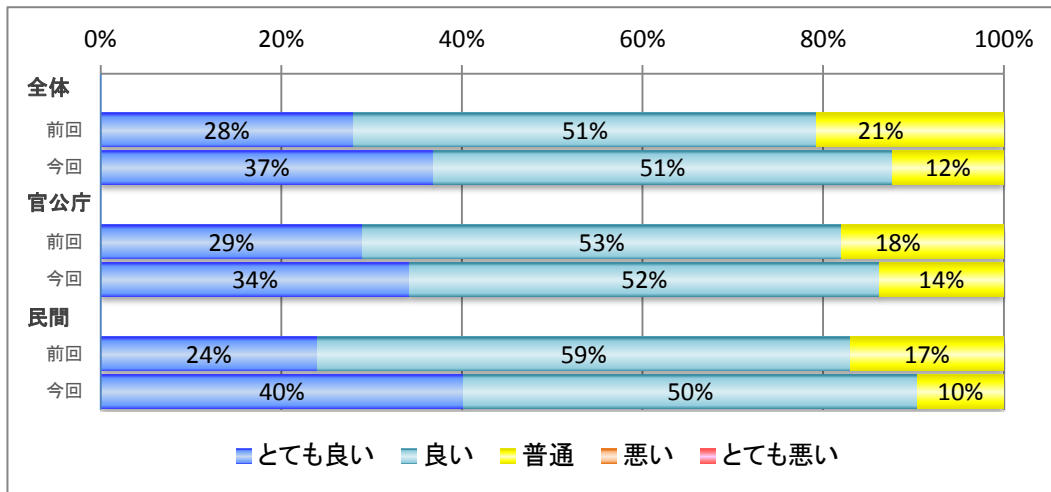
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。



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。

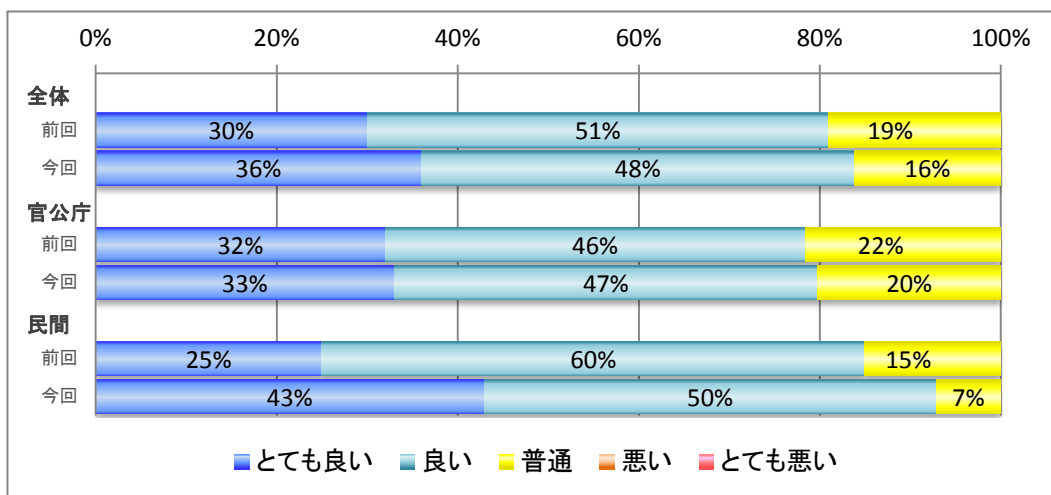


⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。

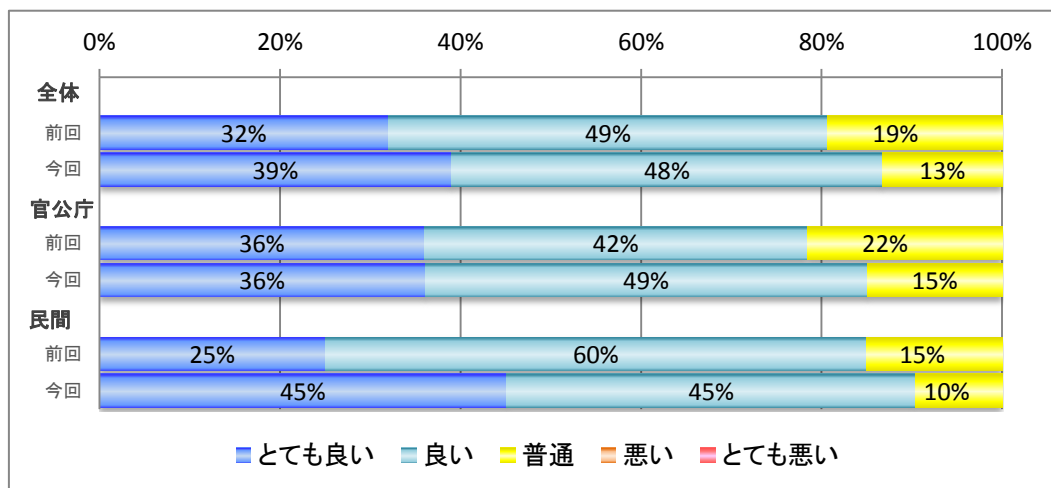


3. 施工(業務)管理・安全対策

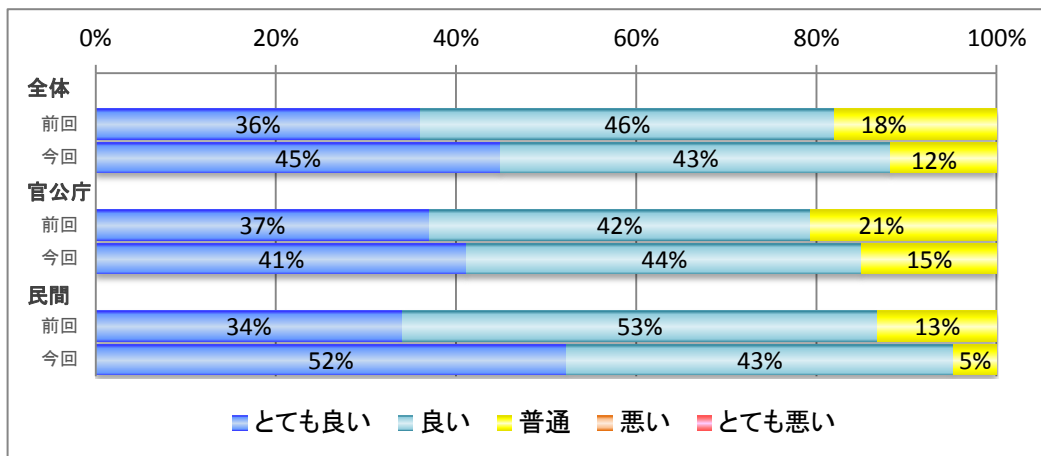
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されていましたか。



②安全対策は十分行われていましたか。

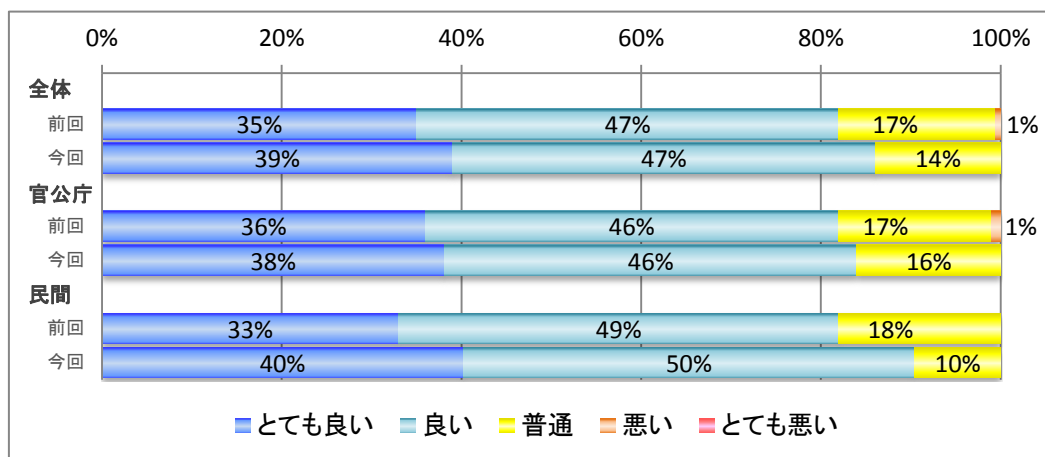


③現場の後片付け・復旧は、適切になされていましたか。

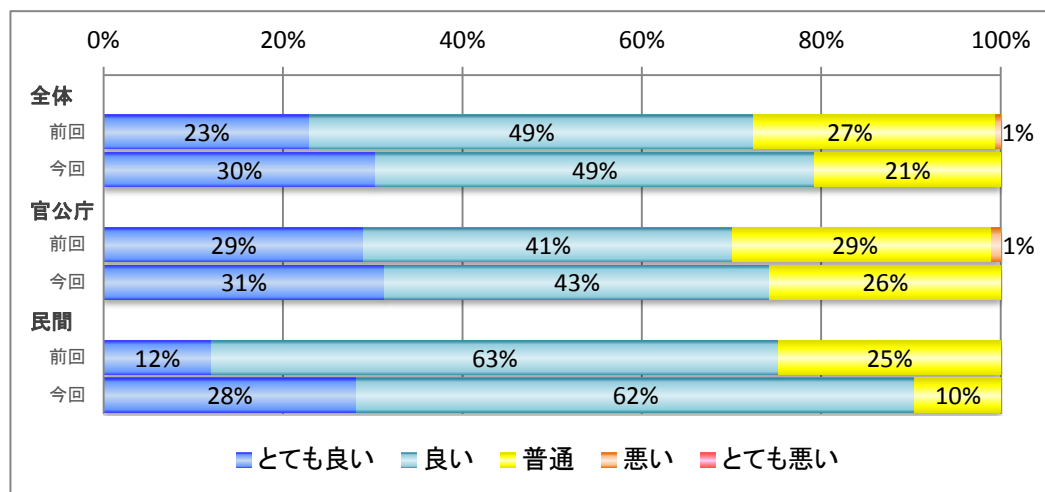


4. 技術力

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。

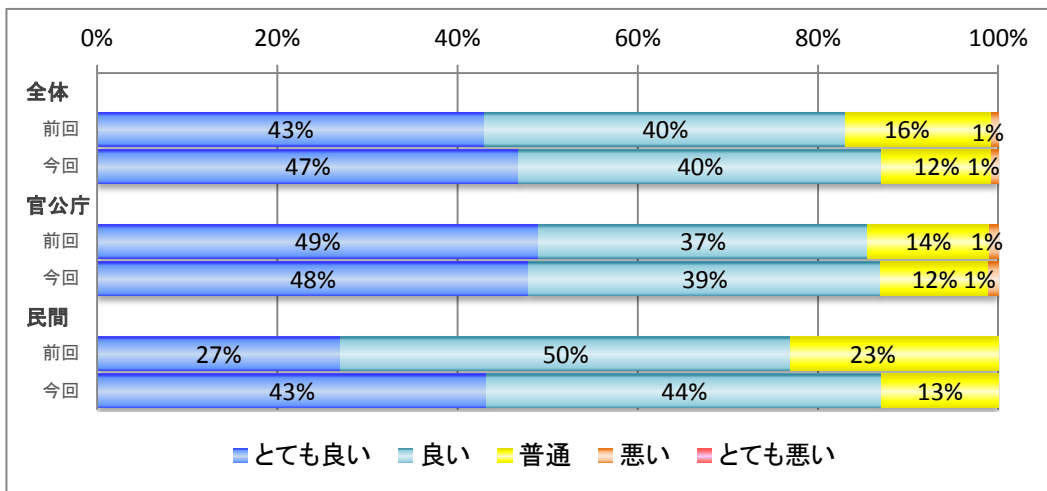


②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。

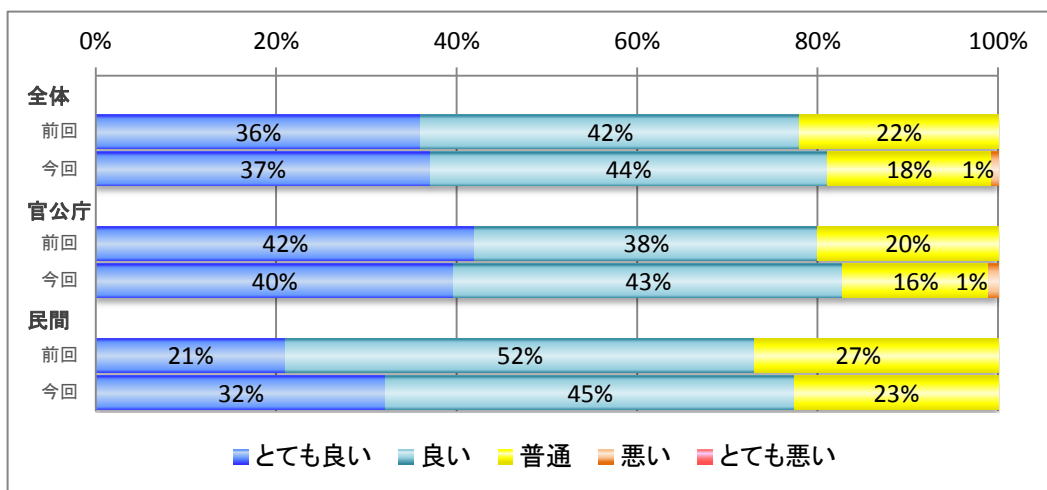


5. 緊急時の対応

①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。

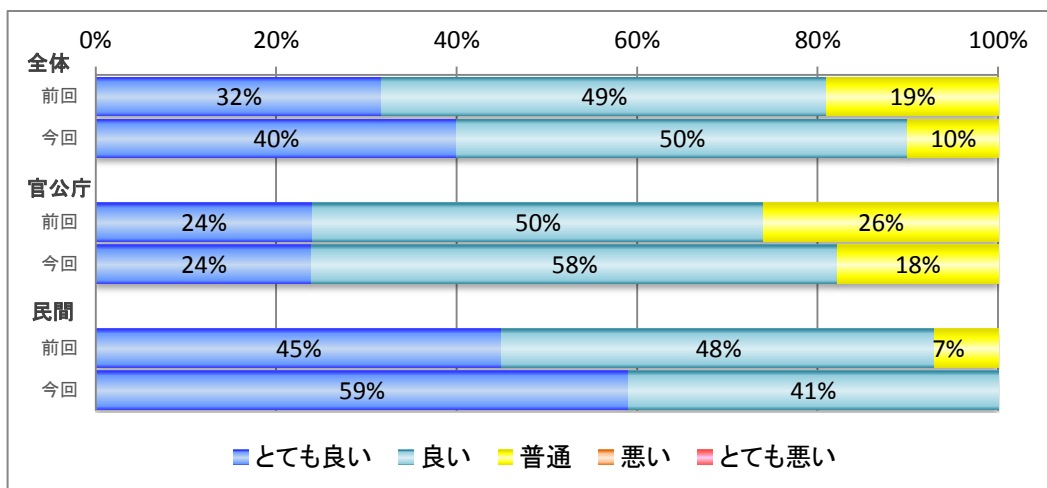


②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。

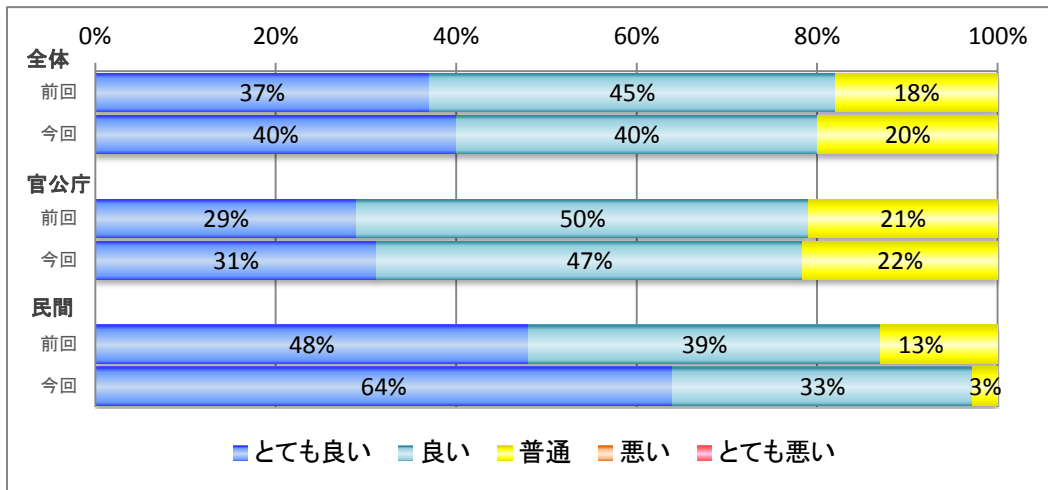


6. 弊社の取り組み

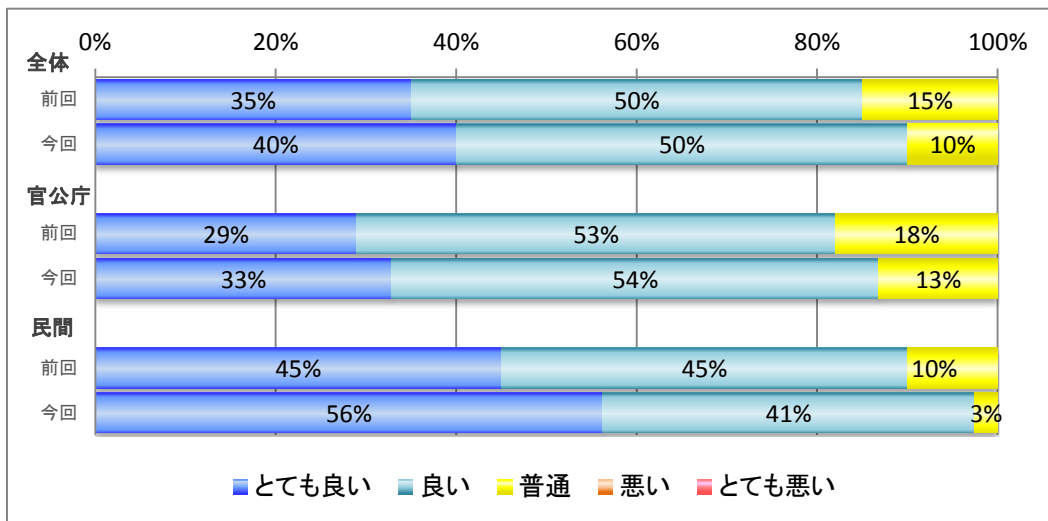
①水環境フォーラムの取り組みについてどう思いますか。



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。

- 適切な調査・報告を期待します。
- スtockマネジメント策定に対する協力。
- 簡易な修繕と大がかりな修繕の違いについて具体例を示して欲しい。
- 業務改善への積極的な提案。
- 機械台帳や異常・修繕報告書の整理において、受託処理場全体において同一書式に統一してもらいたい。
- 写真等を利用した機器の状態監視。
- 今後も進めていただければと存じます。
- ユニック等をリースなどし、MPの引き上げ点検やオーバーホールなども実施して欲しい。できれば1社完結できれば良い。
- 現状維持。
- 管路調査、結果診断書作成業務。
- 機械台帳の整理。
- マンホールポンプの改築判断基準及び調査判定手法の確立。
- 市の資産について劣化度、メンテナンス履歴の保管及び助言。
- 地道なデータ収集。
- 建築物の長寿命化による包括的民間委託の中の薬品使用。

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。

- 直営で出来るが増えることを期待します。
- 予備品の提案。
- パトロール体制。
- 日常点検からの故障等の事前予測と改修への提案。
- 予防保全をするために、毎日機器の点検や整備を実施していると思うが、必要以上に多くするのはどうかと思う。もっと効率よくメリハリをつけた方がよい。
- 今後も進めて頂ければと存じます。
- 現状維持。
- 計画的な施設更新の提案。
- 他の団体での運用実績をふまえた有用設備の提案。
- 日常点検の中で健全度評価の実施。
- 日頃の維持管理の測定データ等を経年(経月)グラフ化するなど、報告書以外のデータ蓄積に活用検討をお願いしたい。
- 現場の既存情報収集。

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。

- 責任感を強く持っていただきたいです。
- 包括的民間委託が計画的に執行できることを願う。
- 人材育成の取組。
- 老朽化施設を延命させるための取組方法の提案。
- 上司が部下の意見を取り入れる方法を検討していかないと、ただ毎日帰りの時間を待つだけで必ずしも会社の理念通りにはいかないとされる。

- 機器のベアリングやメカニカルシールほかシール類の交換を直営でできないか？
- 今後も進めていただければと存じます。
- 簡易な修繕が可能であること。
- 当市の考えがまとまっていない。
- 管路施設、処理場、ポンプ場(MP場含む)を包括する、下水道施設を一括とする委託によるコスト削減を効率的にすることが望ましい。
- 現状維持。
- 緊急時対応時などにおける行政との連携。
- 他業者の包括的民間委託の事例など、実績の情報が欲しい。
- 県を含む広域的な包括管理。
- 汚泥の有効利用も含めた包括管理。
- 移管後は、貴社の積極的な故障対応や提案を受けながら本市としても迅速に対応してきました。今後も市民サービスの低下とならないよう、両者の定期的な打ち合わせや、大雨時の対応、予算要望時の資料作成に協力いただきたい。
- 人員の効率的提案。
- 使用薬剤などの引き合い。

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。

- 緊急時の対応や技術力の向上に期待します。
- 業者間(土木、管路清掃など)の調整決定方法の明確化。
- 今後も進めていただければと存じます。
- 現状維持。
- スtockマネジメント計画に基づく施設の更新や、長寿命化を含めた包括的な委託の提案
- 管渠閉塞時の緊急対応。
- 完全包括的民間委託となった場合、苦情者との接触・説明が生じる。わかりやすく説明することで苦情者も納得しますので、そういうところに気を配っていただきたい。
- 具体策。

※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7%ほどプラスとなりました。昨年度と比較しますと、「普通、良い」の評価が減り「とても良い」の評価が増えていることが分かります。②営業担当の対応では「悪い」の評価を前回いただきましたが、今回はゼロとなり改善されています。今後も、お客様の要望にお応えできるよう取り組んでまいります。

項目2「作業報告・出来映え」について

全ての項目で前回よりも満足度がプラスとなりました。③作業報告書の内容・出来映え④作業員の報告・説明での「悪い」の評価が今回はゼロとなり改善されております。また民間での①から⑤の結果について「普通」の評価が減り「良い、とても良い」の評価が増えていることが分かります。今後も分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プラスとなりました。①から③において「普通」の評価が減り「とても良い」の評価が増えているのが分かります。引き続き、安全パトロールの実施による社内でのチェック機能を働かせると共に、適切な施工管理と安全な作業環境作り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・創意工夫とも満足度が、前回よりもプラスとなっております。また、昨年度あった「悪い」の評価がゼロとなっておりますが、「技術力アップ」と「技術継承」について、ご意見をいただきました。技術継承については特に重要な課題、問題と捉え、適切に行われるような体制づくり組織作りを推し進めてまいります。

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プラスとなりました。しかし「悪い」の評価については、①は昨年度と同じ1件②は1件増となりました。また「故障発生時の速やかな連絡を」「危機感を持ってもらいたい」という意見もいただきました。迅速な緊急対応を行える体制の構築、お客様の財産を守るという目的意識の徹底を図ってまいります。

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。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、昨年度を上回る「普通」以上の評価を付けていただきました。お客様からの良い評価を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。

また「悪い」の評価をいただいた項目、アンケートのご意見、ご要望を真摯に受け止めより質の高いサービスの提供を行えるよう、全社を上げて取り組んでまいります。

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
現場での気付き、提案があれば積極的に報告いただきたいです。
職員に、より高い次の目標の設定をスローガン化されると良いのではないかと思います。
ベテラン職員が定年を迎えており、技術の継承は今後の課題であると思う。また年代毎のアンバランス(特に40代が少ない)も少し気になる。どこも職場でも言えることだが、若手職員の教育が重要と考える。
今後も技術力アップをお願いします。
知識、技術、経験を適切に継承してもらいたい。
エアタンの側壁などにコケや草が生えているが、何回指摘しても改善しないが、どうしてなのでしょう？
施設管理責任者の管理範囲を今後、打合せの中で詰めていければと思う。また半年ごとの契約の為、人材が異なっているのは仕方がないが、できれば同じでお願いしたい。
故障発生時は速やかに連絡して欲しい。除草剤使用に対しての危機感を持ってもらいたい。
業務でメール送信が必要とされている為、操作可能な人材を願いたい。農業機械に対する認識が無いと感じられた。
道路部門の道路アンダーパス箇所についてポンプ管理を、道路暗渠箇所については広域維持管理を望みます。
貴社の社員は少しおとなし過ぎ、消極的。もっと積極的に、提案型の社員に！

お客様からの激励等の内容
いつもありがとうございます。
今後ともよろしく願い申し上げます。
今回、お仕事を一緒にさせて頂いた中で私にとっては、初めての経験であり、たくさんのごことを学ばせて頂きました。ありがとうございました。
いつも丁寧な仕事ありがとうございます。
いつもお世話になっております。

※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。