

平成26年

アンケート調査結果報告

平成27年 2月

緑水工業株式会社

平成26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25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26年10月1日から平成26年12月15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
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	135名（官公庁：26団体、92名） （民間企業：43社、43名）
6. 回答率	95.7%（官公庁：97.9%、民間企業：91.5%）

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。

1) 平成26年のアンケート集計結果

弊社に対する総合満足度では、79%のお客様から「満足」という評価をいただきました。

平成26年 アンケート調査結果集計表

※回答人数：135人

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。	126	104	83%
②お問い合わせに対する受け答えはいかがでしたか。	132	111	84%
③電話の取次ぎ・お待ち時間はいかがでしたか。	131	98	75%
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。	132	111	84%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	133	106	80%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	132	102	77%
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。	133	101	76%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	133	102	77%
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きましたか。	133	105	79%
②安全対策は十分行われていましたか。	133	101	76%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされていきましたか。	133	103	77%
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。	128	101	79%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	125	87	70%
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。	122	106	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。	123	95	77%
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。	131	111	85%
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。	130	102	78%
総合満足度	2210	1747	79%

2) 前回調査（平成25年）との比較

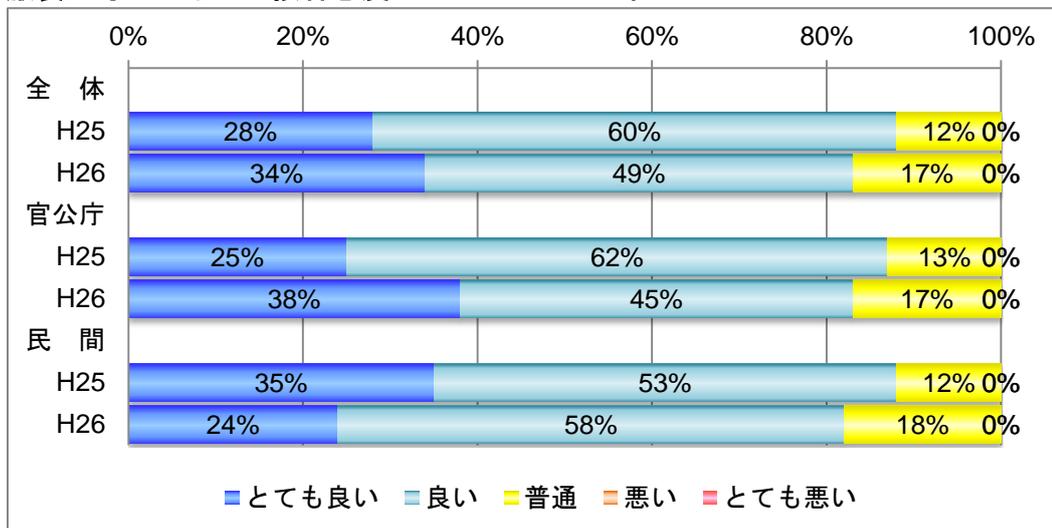
前回調査と比較してみますと総合満足度で2ポイント下がる結果となりました。「改善提案」「緊急時の対応」「営業担当の提案」では、前回よりポイントは上がったものの、全般的に弊社の対応に不満を感じておられるお客様が多くなったことがわかりました。

項 目	前回	今回	増減
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。	88%	83%	▲5%
②お問い合わせに対する受け答えはいかがでしたか。	88%	84%	▲4%
③電話の取次ぎ・お待ち時間はいかがでしたか。	78%	75%	▲3%
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%	84%	▲2%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	86%	80%	▲6%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	79%	77%	▲2%
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。	78%	76%	▲2%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	80%	77%	▲3%
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。	82%	79%	▲3%
②安全対策は十分行われていましたか。	82%	76%	▲6%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされてきましたか。	85%	77%	▲8%
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。	81%	79%	▲2%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	69%	70%	1%
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。	82%	87%	5%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	79%	77%	▲2%
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。	86%	85%	▲1%
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。	75%	78%	3%
総合満足度	81%	79%	▲2%

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。

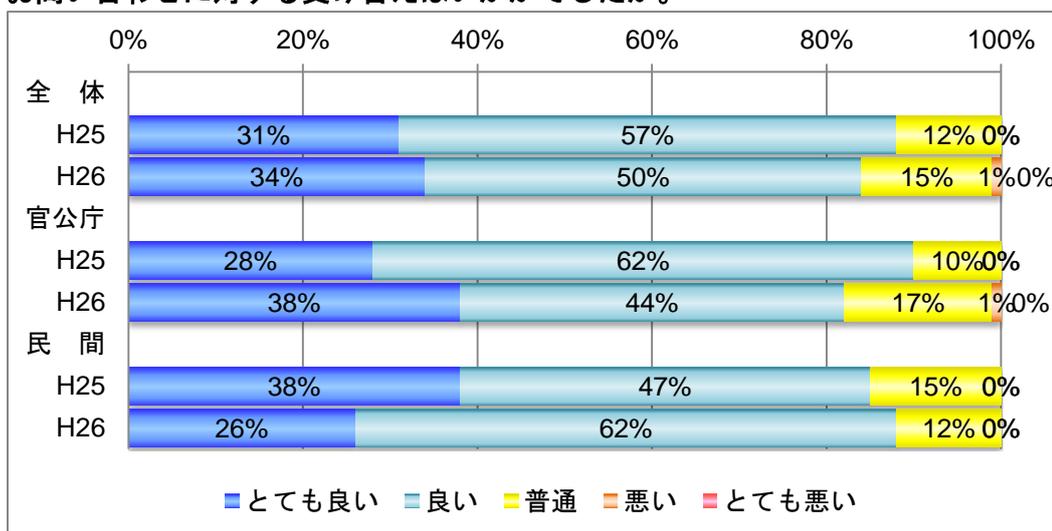


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で83%でしたが、前回（H25）と比較しますと5%減少の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が13%増加しましたが、満足度（「とても良い」と「良い」の合計）では、4%減少の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が11%減少し、満足度においても6%減少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。

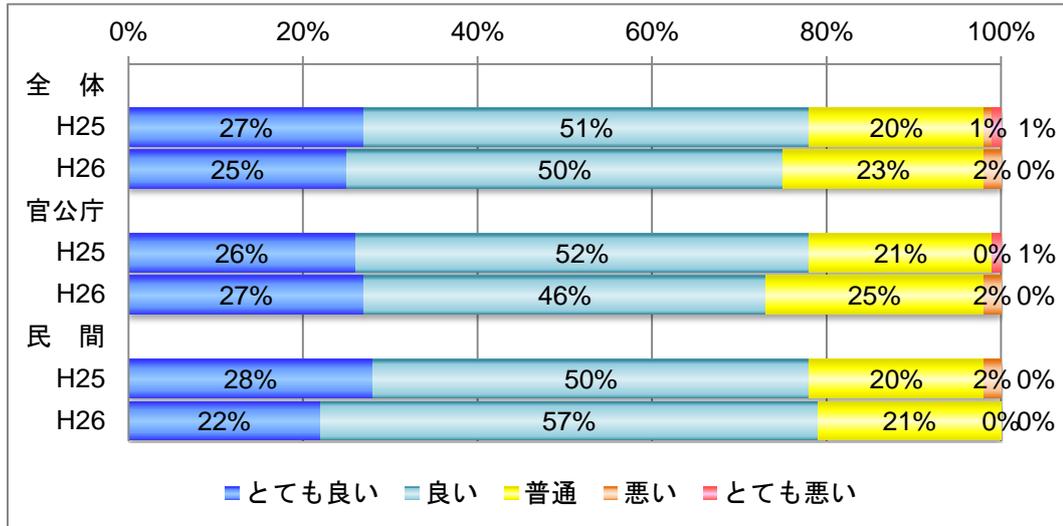


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で84%でしたが、前回（H25）と比較しますと4%減少の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が10%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、8%減少の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が12%減少しましたが、満足度においては3%増加の結果となりました。

③ 電話の取次ぎ・お待ち時間はいかがでしたか。

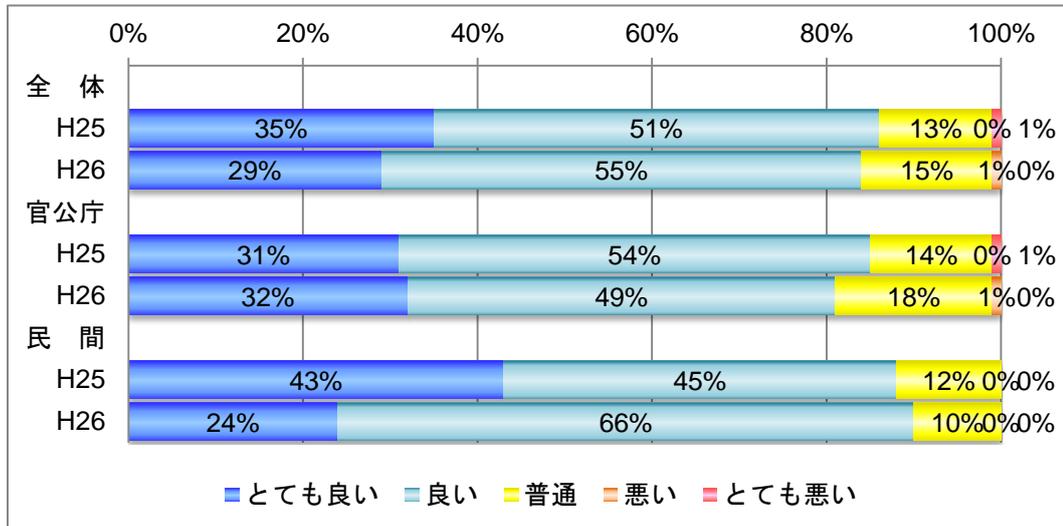


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で75%でしたが、前回（H25）と比較しますと3%減少の結果となりました。また、「悪い」の評価も2%となりました。

特に官公庁様からは、「電話対応が遅い」「電話待ち時間が長い」というご指摘をいただきました。

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。



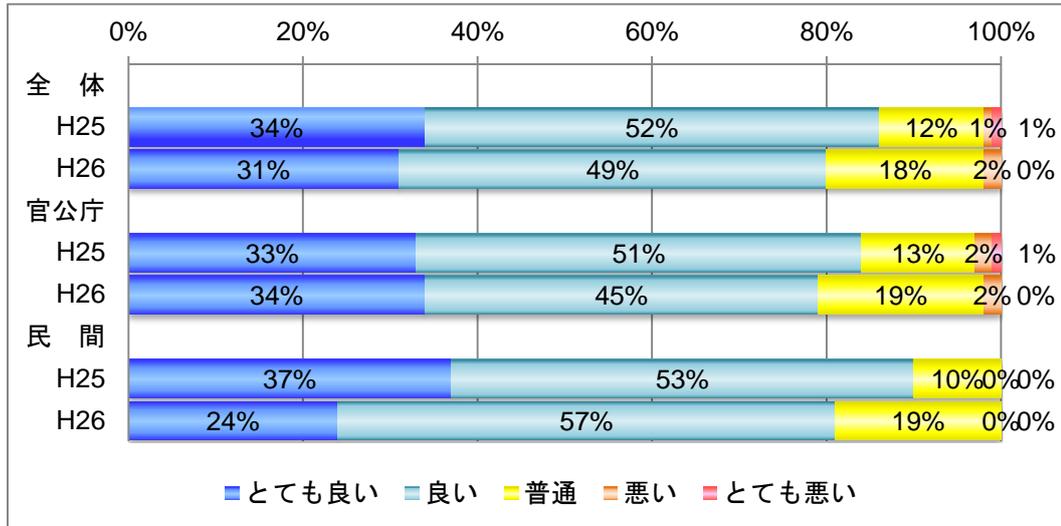
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で84%でしたが、前回（H25）と比較しますと2%減少の結果となりました。また、「悪い」の評価もいただきました。

官公庁様からは、「改善の余地はあるが、まじめに取り組んでもらっている」というご意見をいただきました。

民間企業様では、「とても良い」が43%から24%となり19%減少しました。

アンケートの結果から、施工（業務）の出来映えに対し、不満を感じておられるお客様が増えていることが分かりました。

② 作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。



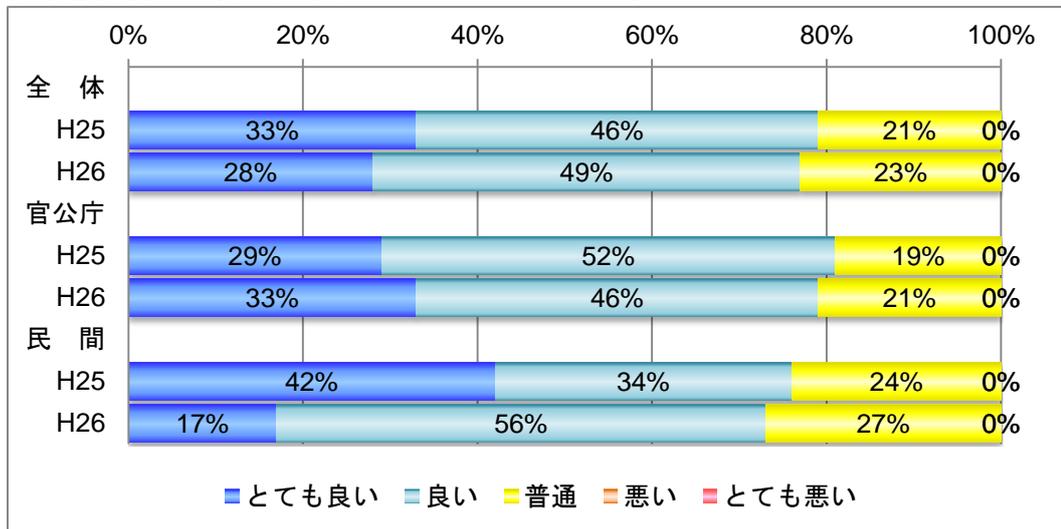
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で80%でしたが、前回（H25）と比較しますと6%減少の結果となりました。また、「悪い」の評価も2%となりました。

官公庁様では、2%の方から「悪い」との評価をいただき、「依頼した作業内容が周知されていない」「担当者によって対応が違う」というご指摘をいただきました。

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

アンケートの結果から、お客様のご要望に対し、お応えできていないと不満を感じておられるお客様が増えていることが分かりました。

③ 作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。

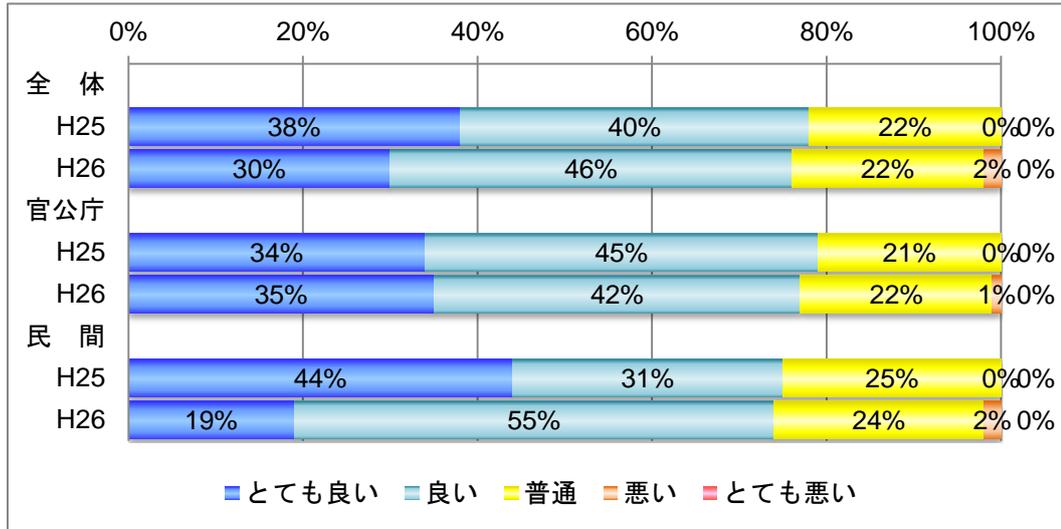


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で77%でしたが、前回（H25）と比較しますと2%減少の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が4%増加しましたが、満足度においては2%減少の結果となりました。

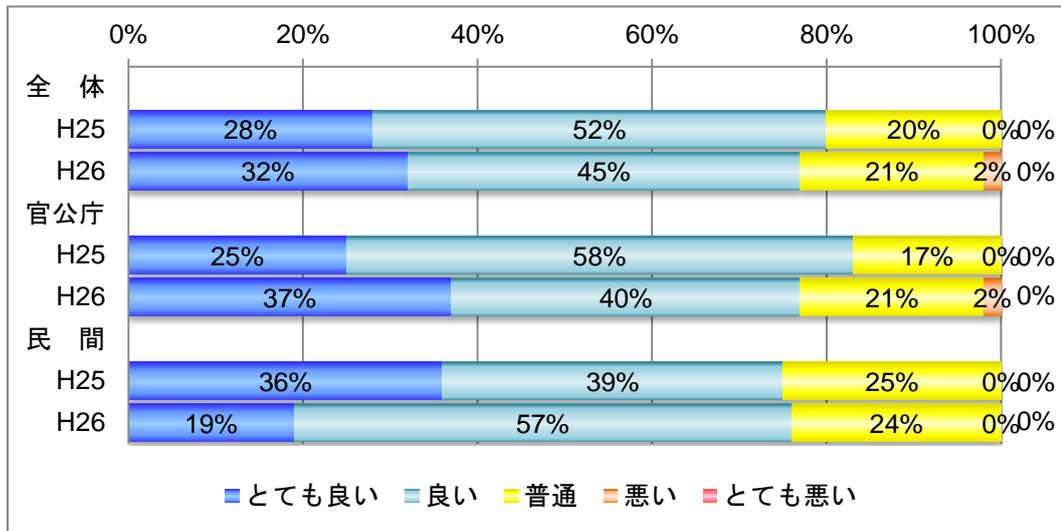
民間企業様では、「とても良い」が25%減少し、満足度においても3%減少する結果となりました。

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76%でしたが、前回（H25）と比較しますと2%減少の結果となりました。また、「悪い」の評価も2%となりました。
 官公庁様では、「報告で分からない説明があった」というご指摘をいただきました。
 民間企業様では、「とても良い」が25%減少し、2%の方から「悪い」との評価をいただく結果となりました。

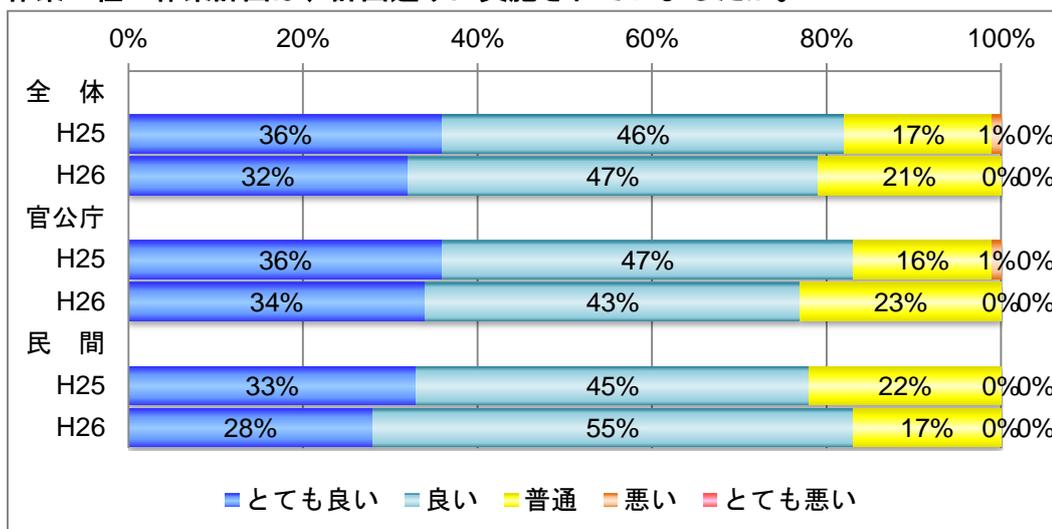
⑤ 作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。



「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で77%でしたが、前回（H25）と比較しますと3%減少の結果となりました。
 官公庁様では、「とても良い」が12%増加しました。「社員のあいさつが良い」「接客対応の教育は、十分行き届いている」という評価をいただく一方で、「一部悪いように思える人がいる」「一部の職員で勤務態度に不適切者が見受けられる」とのご指摘もいただきました。
 民間企業様では、「とても良い」が17%減少しましたが、満足度においては微増の結果となりました。

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。

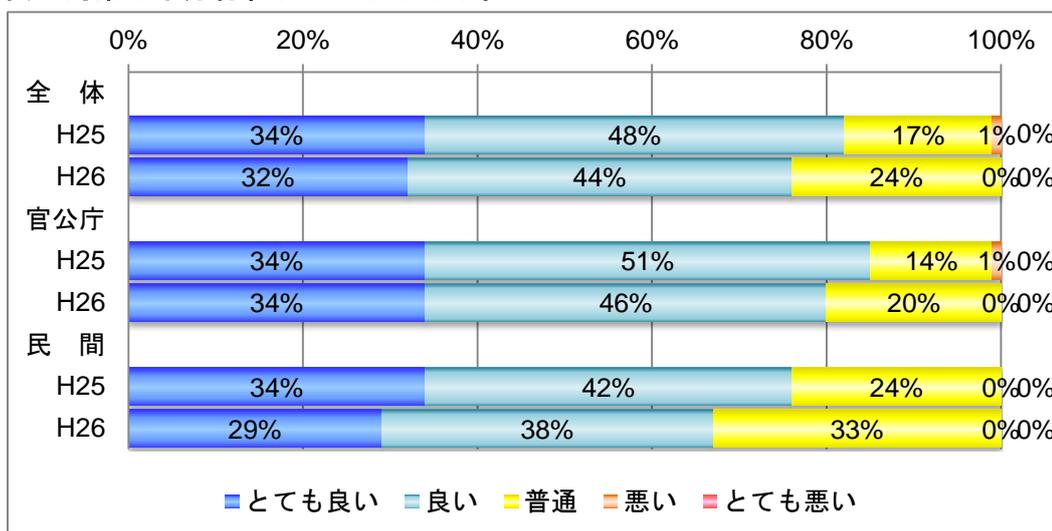


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で79%でしたが、前回（H25）と比較しますと3%減少の結果となりました。

官公庁様では、「悪い」という評価はなくなったものの、「とても良い」が2%減少し、満足度においても6%減少する結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が5%減少しましたが、満足度においては5%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。

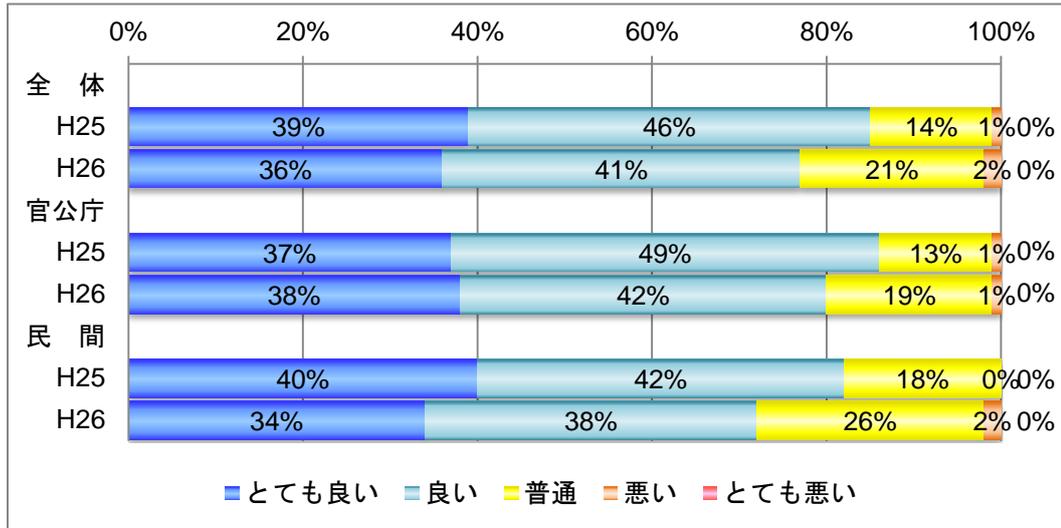


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で76%でしたが、前回（H25）と比較しますと6%減少の結果となりました。

官公庁様では、「悪い」という評価はなくなったものの、満足度においては5%減少する結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」「良い」ともに減少し、満足度は9%減少する結果となりました。

③ 現場の後片付け・復旧は適切になされていましたか。



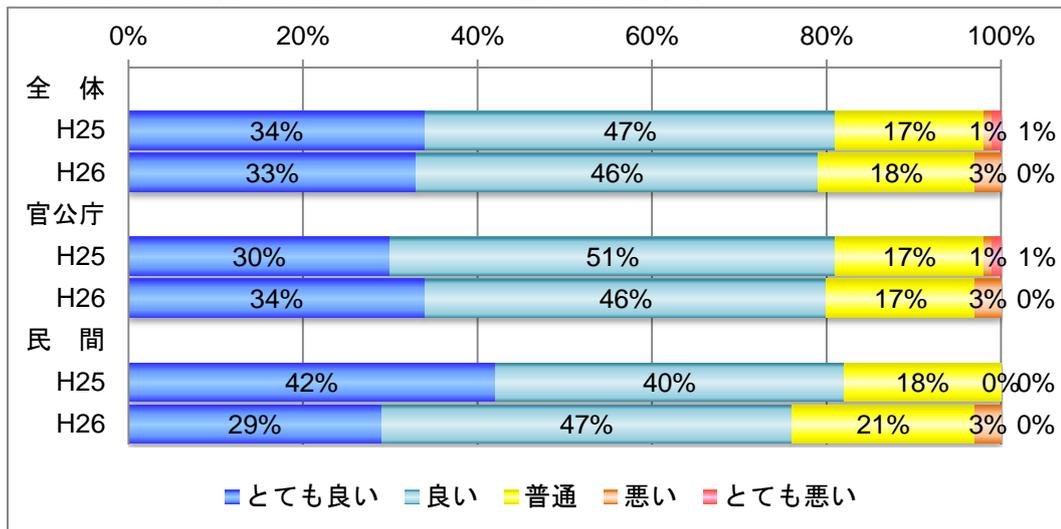
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で77%でしたが、前回（H25）と比較しますと8%減少の結果となりました。

官公庁様では、「悪い」という評価をいただき、「毎回やっている後片付けは良いが、急な現場等でそのままの箇所があった」とのご指摘もいただきました。満足度においては、6%減少の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」「良い」ともに減少し、「悪い」との評価もいただきました。満足度においては10%減少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。



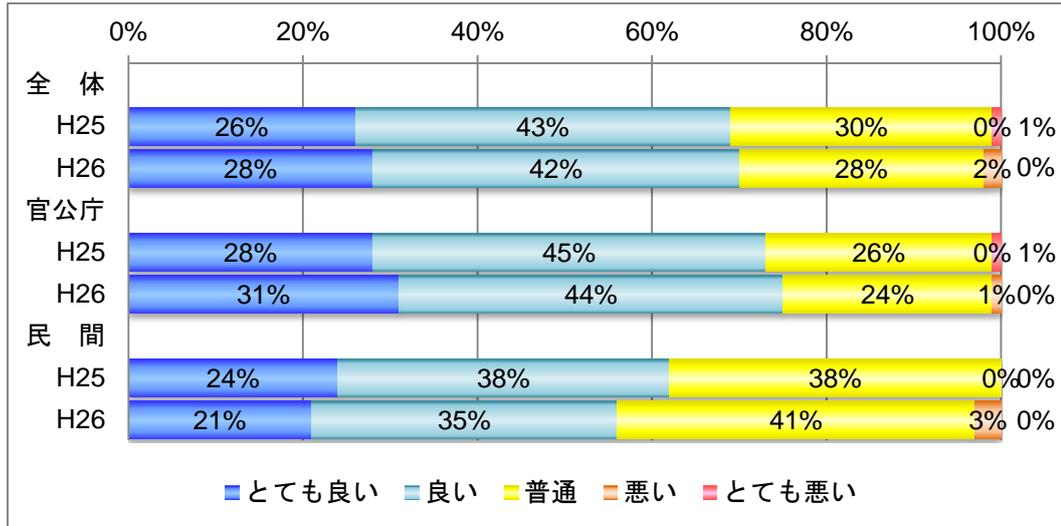
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で79%でしたが、前回（H25）と比較しますと2%減少の結果となりました。

官公庁様、民間企業様とも「悪い」との評価をいただく結果となりました。

官公庁様からは、「機器をもっと把握してもらいたい」「たくさん資格を持っているわけだから知識はあると思うが、実戦に活かされていない」とのご指摘をいただきました。

また、民間企業様からは、「作業員によって、かなりの技術差がある」とのご指摘をいただきました。

② 改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。



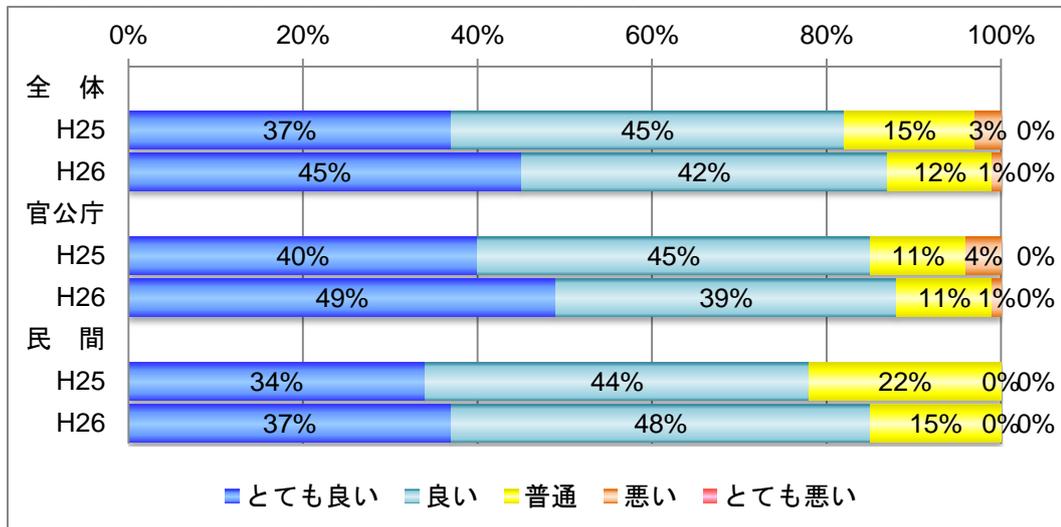
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で70%でしたが、前回（H25）と比較しますと微増の結果となりました。また、「悪い」の評価も2%となりました。

官公庁様では、「とても良い」が3%増加しましたが、「悪い」という評価もいただく結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」「良い」とも3%減少し、3%の方から「悪い」との評価をいただく結果となりました。

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。

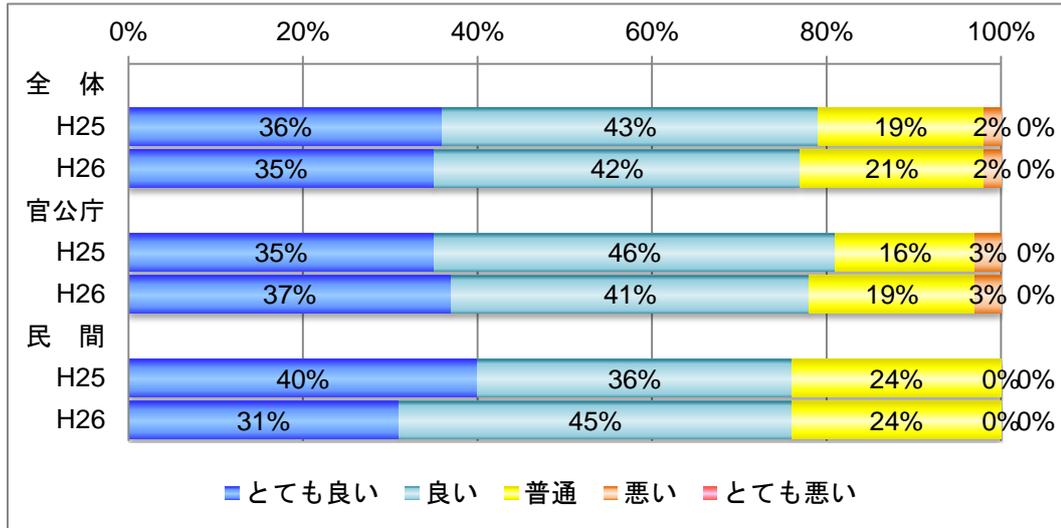


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で87%でしたが、前回（H25）と比較しますと5%増加の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が9%増加しましたが、「悪い」という評価もいただく結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」「良い」とも増加し、満足度は7%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。



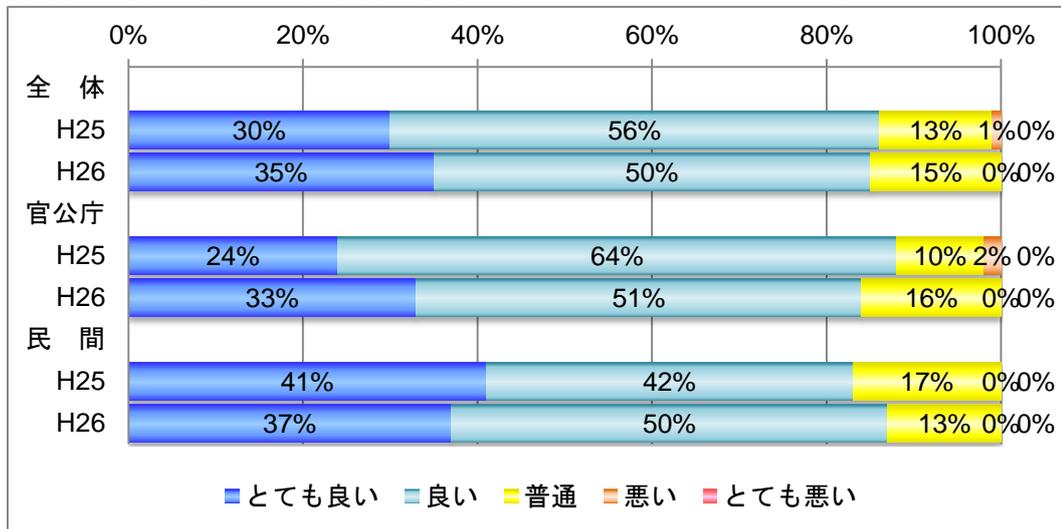
「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で77%でしたが、前回（H25）と比較しますと2%減少の結果となりました。

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、「緊急時の対応では、応用力を発揮してもらいたい」とのご要望もいただきました。

民間企業様では、満足度は前回と同じでしたが、「とても良い」が9%減少する結果となりました。

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。

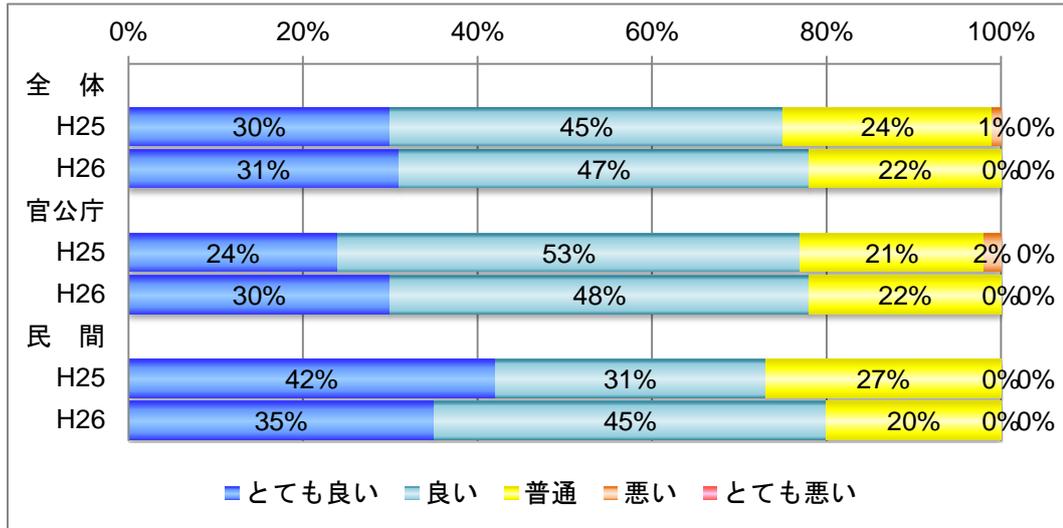


「とても良い」・「良い」と回答された方が全体で85%でしたが、前回（H25）と比較しますと1%減少の結果となりました。

官公庁様では、「とても良い」が9%増加しましたが、満足度は4%減少する結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が4%減少しましたが、満足度は4%増加する結果となりました。

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78%でしたが、前回（H25）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6%増加し、満足度は微増の結果となりました。

民間企業様では、「とても良い」が7%減少しましたが、満足度は7%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79%という評価をいただきました。前回調査と比較しますと2%減少する結果となりました。

「前年の意見、要望等が反映されていない」とのご指摘のとおり、弊社の取組みが改善に至っていないことが分かりました。

1) 受付窓口の対応

3項目ともに満足度が減少する結果となりました。「お問い合わせに対する受け答え」と「電話の取次ぎ・待ち時間」で「悪い」という評価をいただき、不満を感じておられるお客様が増えた結果となりました。

2) 作業報告・出来映え

5項目ともに満足度が減少する結果となりました。特に「お客様のご要望」に対し、お応えできていないと不満を感じておられるお客様が6%増えてしまう結果となりました。

また、「作業員の身だしなみ・態度・言葉使い」では、一部社員の不適切な対応により2%の方が不快な思いをされ、21%の方が不満を感じておられる結果となりました。

3) 施工（業務）管理・安全対策

3項目ともに満足度が減少する結果となりました。特に「安全対策」と「現場の後片付け・復旧」では、作業中の安全対策、作業終了後の確認が不十分であったために、お客様の大切な設備を破損させてしまい、大変ご迷惑をおかけいたしました。

4) 技術力

「弊社技術者の知識・技術力」において、満足度が減少する結果となり、21%の方が弊社社員の技術力に不満や物足りなさを感じておられました。

5) 緊急時の対応

「緊急時の対応の早さ」において、満足度が5%増加する結果となりましたが「危機管理に対する意識」では、満足度が2%減少する結果となりました。

6) 営業担当

「お客様の要求」において、満足度が減少する結果となりましたが「提案」では、満足度が3%増加する結果となりました。

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20件、「弊社への激励」は22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や、お客様からいただいた厳しいご意見・的確なご指摘につきまして、真摯に受け止め各部署で次の改善を進め、お客様の満足度向上に努めてまいります。

1) 総務部の取組み

- ① 電話応対に限らず、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。
- ③ 「電話応対確認表」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

各工法・協会の研修会及び講習会に積極的に参加し、最新の情報をもとに提案を行い、顧客満足度を向上させていきます。

3) 工務部の取組み

- ① 作業前に、担当者との協議を行い、作業内容の確認及び危険箇所についての打合せを再度徹底いたします。
- ② 作業員全員に作業工程並びに作業チェックリストにて作業内容を周知し、作業前、作業後に担当者様から作業現場を確認していただくことを徹底いたします。

4) 維持管理部の取組み

- ① チェックシートに基づく、挨拶・身だしなみ・電話応対等を徹底いたします。
各現場従事者の自己評価と各現場責任者のチェック及び指導により社員の資質の向上に取り組みます。
- ② 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。
全事業所で5Sに取組み、3カ月ごとのチェックと改善で管理施設の美観と安全に努めてまいります。
- ③ 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。

5) バイオマス事業部の取組み

- ① 「発酵作業マニュアル」に沿って、指導者が各工程で直接指導を行い発酵作業の品質向上に取り組みます。
- ② 「作業安全マニュアル」・「管理要領書」を全員に配布し、定期的に勉強会を行い、能力向上を目指します。

お客様からのご意見・ご要望等

お客様からのご意見、ご要望の内容
〇〇浄化センターの電話について、外線からの電話で、事務室に誰もいないときは、中央監視室でとると思うが対応が遅い。その際、折り返し電話するからとの対応しては？
電話待ち時間が長かった時があり、その場合は、折り返し電話をいただくとありがたい。
改善の余地はあるが、まじめに取り組んでもらっている。
稀ですが、こちらから依頼した作業内容が周知されていないのか、担当者(当日の)によっては対応が違っていた事がありました。(特に口頭で連絡した場合)そのへんが少し気になりました。
報告で分からない説明があった。
全員、名札を着けてほしい。
一部の職員で勤務態度に不適切者が見受けられる様に感じます。緑水工業として、現場職員への聞き取り調査等も必要ではないかと感じます。
作業員の身だしなみ・態度・言葉使いについて、一部悪いように思える人がいた。
毎回やっている後片付けは良いが、急な現場等でそのままの箇所があった。
先日、バキューム吸引を実施戴きました際、作業終了後、周囲を確認しましたら、2カ所の破損が有りました。破損を気付かなかったのか、告知はありませんでした。幸いにもセンサー本体ではなく、カバーで済んでいましたので大事に至りませんでした。作業前の周囲確認と終了後の確認等の徹底をお願い致します。
〇〇浄化センターの技術力について、何をもって技術というのか分からないが、組織力のため、非常に抽象的なアンケートである。個々にとっては、たくさんの資格を持っているわけだから、知識はあると思うが、実戦に生かされていないようにみられる。どうすれば活かせるかが課題と思われる。 例えば、水質担当でないとしても、現状の処理状況がどういう状況か、DO、MLSS、ORP、PHなどの管理目的やその数値がどのように処理に影響を与えているかを把握しているか。中央監視室ではモニターで見ることができるはずが、見ているだけではないのか？少々疑問に思う。 また、機器の分解整備ができるかできないかなど、何でもかんでも業者にお任せでは少し物足りなく思います。まだまだ一杯ありますが、そもそも「技術って何だろう」をもう少し考えてみてはどうでしょうか。
知識・技術力について、機器をもっと把握してもらいたい。
作業員によってかなりの技術差が伺えます。効率と出来映えに差が見られます。依頼目的の満足度に差があります。技術的教育の徹底をお願い致します。
〇〇浄化センターの緊急時について、緊急時ってなんだろう。風水害や異常水の流入などでしょうか？当然、対応策は万全でしょうが、もう少しレベルを下げた異常時とかの対応も検討してはどうでしょうか。なにが正常で何が異常かなどなど……。
緊急時には、すばやい対応が要求されるため、ふだんからの準備をきちんとしておく必要がある。
緊急時の対応では、応用力を発揮してもらいたい。
御社業務内容を知りたいのですがお願いします。
前年の意見、要望等が反映されていないような……。
今後もよろしく願いいたします。軽トラが1台あると作業性が良くなるとメンテさんが仰っていましたので、ぜひ
〇〇浄化センターに光ファイバーでのインターネット環境を整備してほしい。

お客様からの激励等の内容

報告が速やかでありがたいです。

業務外(役所)の仕事も嫌がらずにやっていただき助かっている。

いつも丁寧な説明をしてもらっている。こちらの要望も快く引き受けて下さり助かっている。

書類、提示物の見易さ、美しさは、いつも参考にさせて頂いています。勉強になります。

社員のあいさつが良い。

待遇対応の教育は、十分行き届いている。

市で発注している包括的民間委託については、〇〇、△△ともに貴社にお願いしていますが、5ヶ年という長期にわたる契約のなかで更なる技術力及び組織力のアップ、公共サービスの一翼を担っているという自覚のうえ、実施していただきたいと思っています。何卒よろしくお願い致します。

9月から MHP 単体での委託となり、スタートしたばかりで、業務遂行に不慣れな所もあるかと思いますが、安全で、より良い業務が行えるよう、よろしくお願い致します。

今後とも安全作業にご協力願います。

知識、経験が豊富で適格な指摘を頂いているので大変満足している。

日頃から本市の下水道施設全般の適切な受託管理に努めていただき心より感謝申し上げます。特に、〇〇浄化センター等の各浄化センターの処理施設の円滑な運転管理を始め、市内各所に設置されている雨水排水ポンプ場の稼働時やマンホールポンプの異常通報等が発生した時の迅速で適切な現地対応、更には、管きよの詰りによる清掃対応など様々な状況において、祝祭日、昼夜を問わず緊急出動できる態勢を構築していることに感謝しています。今後とも、安心・安全で快適な市民生活ができますよう本市の下水道施設の管理運営にご協力のほどよろしく願いいたします。

専門知識が豊富で緊急時の対応も素早い。大変助かっております。

配水量の増大(漏水)等の異常があった時は、直ちに知らせていただき助かっています。

いつもご協力頂き、ありがとうございます。

今後ともよろしく願います。

今後ともよろしく願い致します。

今後とも宜しく願います。

今後ともよろしく願いいたします。

設備を直さなければいけない部分が多々あるが、予算的に我慢してもらい申し訳ない。

脱水機運転予定表にそって運転して頂きありがとうございます。機器が老朽化してきていますがよろしく願います。

こちらからもよろしく願い致します。

日頃から礼節を重んじる貴社社員をみて、当社も学ぶべき事が多いです。また、委託業務におけるノウハウを多くお持ちで、これからもご教授頂ければありがたいです。今後とも宜しく願い申し上げます。

※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。