

# 平成24年度顧客満足度調査

平成23年度、年間を通じて福岡市施設整備公社を多くご利用になった市有建築物(学校施設を除く)の中から、代表として10施設を抽出し、その施設管理者の方々へ、本公社に依頼された修繕工事全体について5項目・5段階による満足度のアンケートを実施しました。

満足度アンケート調査結果表

質問内容(5項目)	5段階評価	回答票	評価総計
(質問1) 修繕依頼でご相談された際、施設整備公社担当者の対応は、いかがでしたか？	①総じて、大変良かった (+2)	7	17
	②総じて、良かった (+1)	3	
	③総じて、普通 (0)	0	
	④総じて、悪かった (-1)	0	
	⑤総じて、大変悪かった (-2)	0	
(質問2) 修繕の緊急度合いに対し、業者の連絡・来訪のタイミングは、いかがでしたか？	①総じて、大変良かった (+2)	4	13
	②総じて、良かった (+1)	5	
	③総じて、普通 (0)	1	
	④総じて、悪かった (-1)	0	
	⑤総じて、大変悪かった (-2)	0	
(質問3) 修繕の方法や工事の時間帯などについて、業者の事前説明は、いかがでしたか？	①総じて、大変良かった (+2)	3	8
	②総じて、良かった (+1)	4	
	③総じて、普通 (0)	2	
	④総じて、悪かった (-1)	0	
	⑤総じて、大変悪かった (-2)	1	
(質問4) 工事期間中、業者の態度や対応は、いかがでしたか？	①総じて、大変良かった (+2)	4	12
	②総じて、良かった (+1)	4	
	③総じて、普通 (0)	2	
	④総じて、悪かった (-1)	0	
	⑤総じて、大変悪かった (-2)	0	
(質問5) 修繕部分の仕上がりは、いかがでしたか？	①総じて、大変良かった (+2)	4	12
	②総じて、良かった (+1)	4	
	③総じて、普通 (0)	2	
	④総じて、悪かった (-1)	0	
	⑤総じて、大変悪かった (-2)	0	
<b>評価総計</b>		<b>62</b>	

(注)評価方法

10施設の回答について、①を+2、②を+1、③を0、④を-1、⑤を-2とそれぞれ数値化し、各質問項目の評価合計が+20から-20に、その全合計(評価総計)が+100から-100になるような点数配分としました。

## 調査結果分析と今後の対応

5段階評価の③「総じて、普通」を0点(基点)とし、+100点の満足度から-100点の不満足度の範囲中で、今回は**+62点の満足度**という評価をいただきました。

質問別にみると、5項目すべてにおいて、評価総計はプラス側になっています。しかし、質問3「修繕の方法や工事の時間帯などについて、業者の事前説明は、いかがでしたか？」の項目については、一つの施設より「本施設は複数の民間企業が入居しており、修繕・工事について事前に周知する必要があるにもかかわらず、業者の事前説明が遅かったり、説明内容も曖昧であった」というご意見をいただき、「-2」の評価を受けております。

このご意見を厳粛に受け止め、より一層、施設管理者及び工事店間の綿密な連絡調整に心がけ、各施設の利用状況を十分に踏まえ、事前に、各施設管理者へ修繕の方法や工事の時間帯などについて明瞭な説明ができるよう努めてまいります。

今後も、調査対象施設を増やししながら本調査を実施し、各施設管理者のご期待に添えられるよう更なる努力を重ねていく所存でございます。