

平成26年度顧客満足度調査

平成25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20施設(学校7施設を含む)を抽出し、その施設管理者の方々へ昨年同様、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)	11	+15.5
	②総じて、良かった (+1)	9	
	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)	9	+14.5
	②総じて、良かった (+1)	11	
	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)	6	+12.0
	②総じて、良かった (+1)	12	
	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)	7	+13.5
	②総じて、良かった (+1)	13	
	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)	5	+12.0
	②総じて、良かった (+1)	14	
	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	
(注)評価方法 20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。			評価総計 +67.5

調査結果分析と今後の対応

今回、**+67.5の満足度**という評価をいただきました。昨年度と比較すると、**9.5ポイント増加**しています。次年度も調査対象施設を増やし、満足度が今回よりも上回るよう更なる努力を重ねていく所存でございます。