

平成29年度顧客満足度調査

平成28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50施設(学校10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) | 27 | +14.7 |
| | ②総じて、良かった (+1) | 16 | |
| | ③総じて、普通 (0) | 3 | |
| | ④総じて、悪かった (-1) | 1 | |
| | 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) | 22 | +13.4 |
| | ②総じて、良かった (+1) | 23 | |
| | ③総じて、普通 (0) | 5 | |
| | 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) | 21 | +13.0 |
| | ②総じて、良かった (+1) | 23 | |
| | ③総じて、普通 (0) | 6 | |
| | 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) | 27 | +14.6 |
| | ②総じて、良かった (+1) | 19 | |
| | ③総じて、普通 (0) | 4 | |
| | 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) | 20 | +13.4 |
| | ②総じて、良かった (+1) | 27 | |
| | ③総じて、普通 (0) | 3 | |
| | 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 50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。なお、各質問に対し、ご回答いただいたものを回答票として計上致しております。 | | | 評価総計 +69.1 |

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点から-100点の満足度の範囲の中で、今回は**+69.1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項目全てにおいて、評価総計はプラスとなっています。

しかしながら、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？」の項目については、施設整備公社と施設管理者等との連絡調整がうまくいかなかった案件があり、それが要因で、「-1」の評価がありました。

これを踏まえ、修繕発注時に施設整備公社から施設管理者および施工業者へ同時に書面により連絡することで、修繕内容、希望工期、連絡先などの情報が共有できるよう既に改善しております。

今後とも、施設管理者等が満足できるよう努めてまいります。