

平成25年度顧客満足度調査

平成24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11施設を、学校施設の中から4施設抽出し、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。

市有建築物の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	16.4
	②総じて、良かった (+1)	4	
	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)	3	11.8
	②総じて、良かった (+1)	7	
	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	11.8
	②総じて、良かった (+1)	7	
	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)	6	13.6
	②総じて、良かった (+1)	3	
	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)	3	11.8
	②総じて、良かった (+1)	7	
	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	
評価総計		65.4	

(注)評価方法

11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。

学校施設の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)	0	7.5
	②総じて、良かった (+1)	3	
	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)	0	7.5
	②総じて、良かった (+1)	3	
	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)	0	7.5
	②総じて、良かった (+1)	3	
	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)	1	10
	②総じて、良かった (+1)	2	
	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)	0	5
	②総じて、良かった (+1)	2	
	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	
評価総計		37.5	

(注)評価方法

4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。

調査結果と今後の対応

市有建築物の顧客満足度は**+65.4点**、学校施設の顧客満足度は**+37.5点**という調査結果となりました。市有建築物について、前回(62点)と比較すると**3.4点アップ**しています。なお、学校施設については、初回調査のため前回との比較点数はありません。

今後も市有建築物及び学校施設について調査対象数を増やしなが、顧客満足度が増えるよう更なる努力を重ねていく所存です。