

**令和元年度
アンケート調査結果報告**

令和2年2月

緑水工業株式会社

令和元年度 アンケート調査結果のご報告

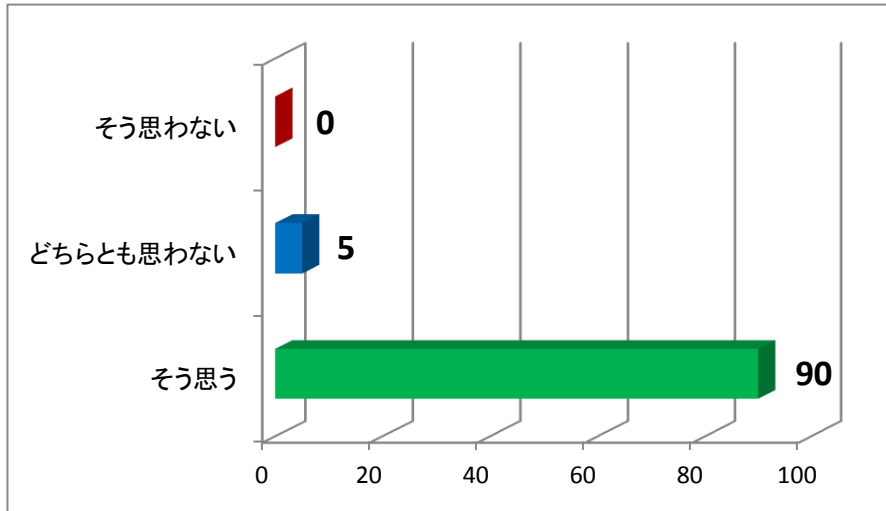
この度のアンケート調査に、ご協力を頂き深く感謝申し上げます。
調査を実施させていただき、多くのお客様のご意見・ご要望を拝聴することができました。
弊社では、これら貴重なご意見、ご要望を顧客満足度向上に反映させられるように
今後の業務や営業活動に努めてまいります。

○調査要領について

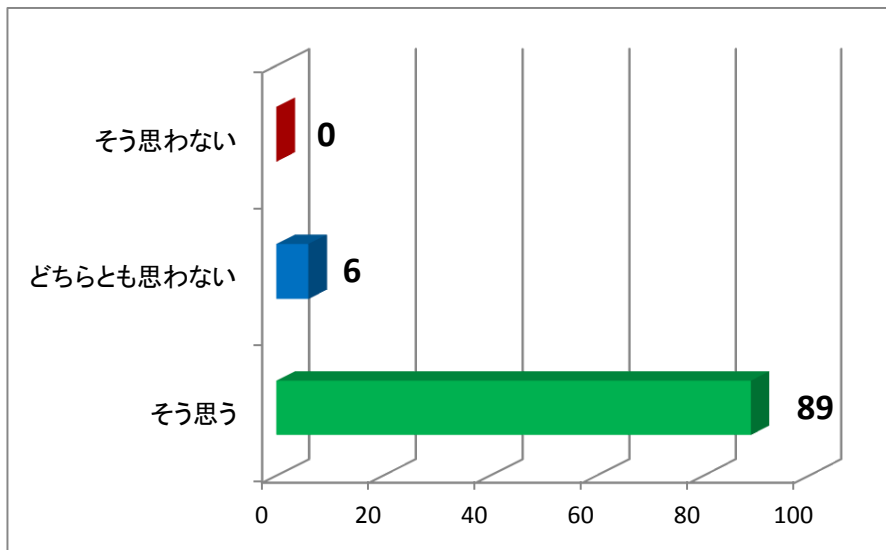
1. 調査の目的	弊社がお客様から、どのように評価されているのか、何が求められているのかを把握し、お客様へのより良いサービスの実現と、より一層の業務改善に役立たせることを目的としています。
2. 調査期間	令和元年 10月 15日 から 令和元年 12月 20日
3. 調査対象	弊社が業務を受託する官公庁並びに民間企業
4. 調査方法	アンケート調査票を使用（各項目チェック方式）
5. 回答人数	（官公庁 : 21団体 56名） （民間企業 : 38社 39名）
6. 回答率	100%（官公庁： 100%、民間企業： 100%）

○集計結果について

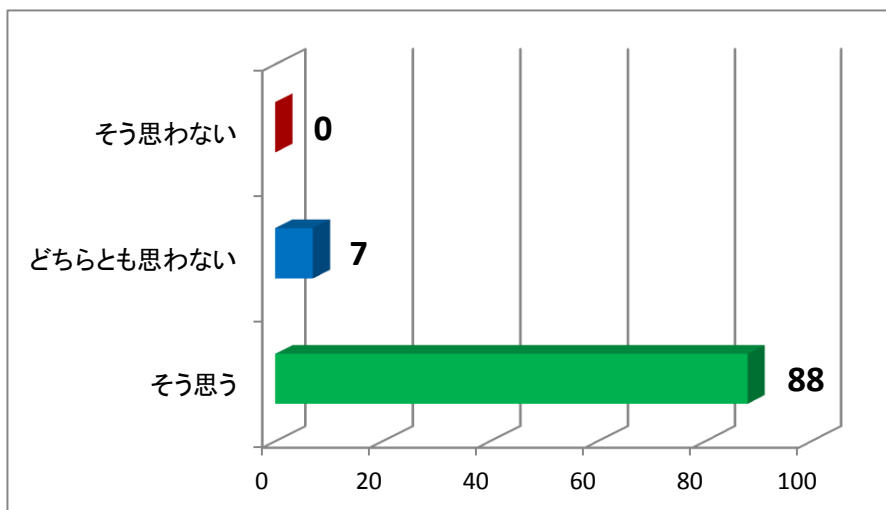
■ 弊社は、関係法令や社会規範を遵守しようとする会社だと思いますか？



■ 弊社の社員は、お客様との約束を守っていますか？

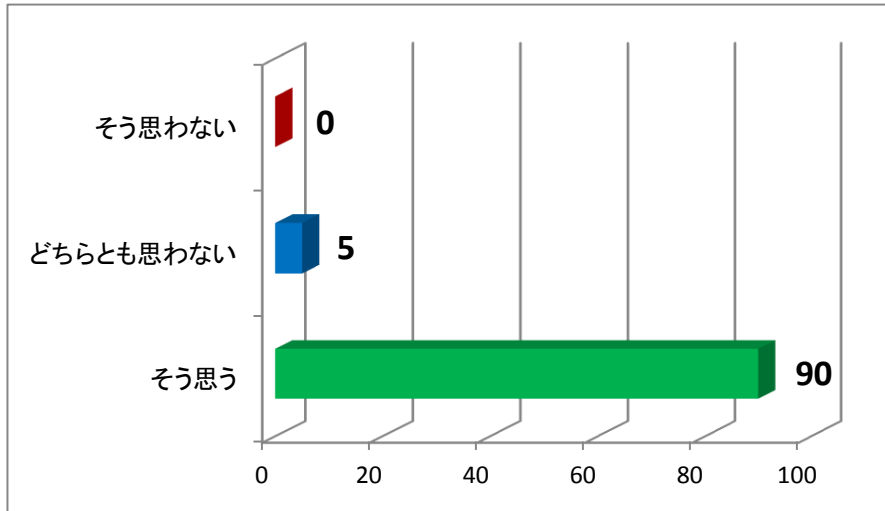


■ 弊社の社員は、公私のけじめができていますか？

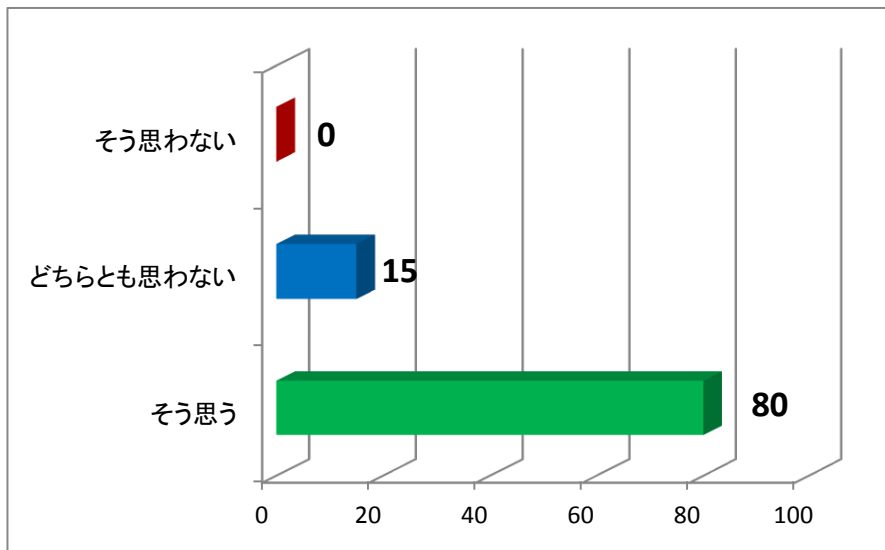


○集計結果について

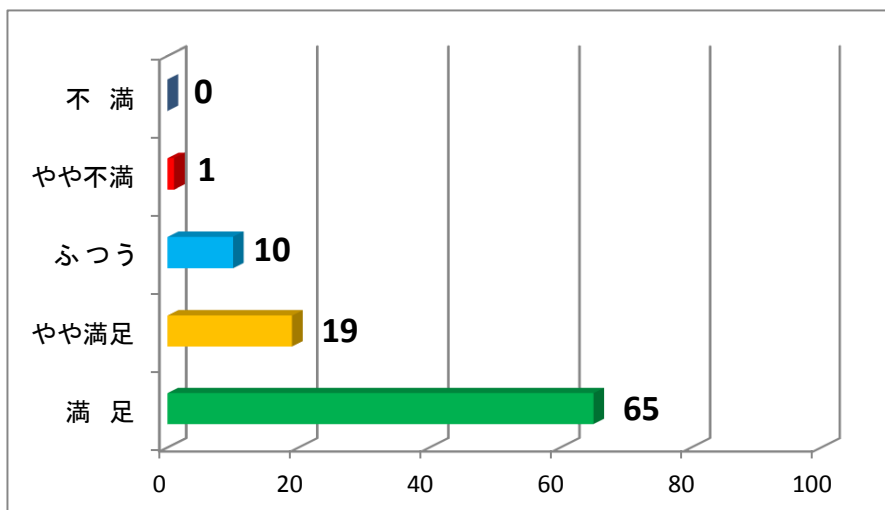
■ 弊社の社員の職場マナーは良いと思いますか？



■ 弊社の社員は、お客様の要望に応えるために品質向上に配慮していると感じますか？



■ 弊社に対する満足度を教えてください



やや不満の回答理由として
 ◇施工(業務)の計画・工程管理
 ◇技術者の知識・技術力に対して
 不満があると回答されていました。

今後弊社に期待しているものはありますか？の内容

浄水管理運転業務の内容向上に向けた提案。

包括的民間委託を行っていますが、市職員の経験者が減少する流れとなつておりますので、委託のレベルをさらに上げられるように、今以上のスキルアップを期待しています。

不具合箇所の維持管理計画と把握。

より良いサービスの継続。

若い人材を積極的に採用して下さい。

これからもより良い企業を目指して頑張ってください。

期待以上の仕事をさせていただいております。

stromaneの管路に関して診断業務もできれば良い。

汚泥の無料引取。

ポンプ場巡回点検委託を受託してもらっていますが、施工による改善点を積極的に提案していただきたい。

施設の長寿命化を図るため、定期的なメンテナンス、工事の提案などを積極的に行っていただきたい。ストックマネジメントも進めていくので、各種調査の際には、改善点なども含めて様々なご意見をいただければと思います。アイスピグ洗浄をはじめ、これまでに無い新技術の提案をしていただき、維持管理に役立つ情報を広げてほしい。

最新の技術・工法の導入。

新技術等情報紹介いただければ幸いです。

※固有名称、個人名は伏せさせていただきました。

お客様からのご意見、ご要望等の内容

今年は大変ご苦労様でした。非常に助かりました。来年もどうぞよろしくお願い致します。

残念ながら委託している処理場間の職員のレベルの違いが見受けられます。格差を縮めるための研修や短期人材交流などを考えてはみてはいかがでしょうか。

今後、会社として職員が長期に働けるように改善策を考えてほしい。

削減できる書類は減らしていきたいです。

仕事を発注してからのスピードをより早く。

上下水道フェアではコンポスト肥料の無償提供ありがとうございます。今年は80袋提供していただきましたが、あっという間に配布終了となり大好評でした。来年は100袋以上の配布を検討しています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

緊急調査、清掃、工事を実施していただき感謝しております。

非常に感謝しております。

いつも良い仕事をさせていただき助かっております。

今後ともよろしくお願い致します。

環境に対する取り組みが素晴らしい。

今後ともよろしくお願い致します。

忙しい中こちらの希望に答えて頂きありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

※固有名称、個人名は伏せさせていただきました。

弊社の今後の取組について

弊社では、今回のアンケート結果に満足せず、お客様からいただいた、ご意見・的確なご指摘を真摯に受け止め各部で今後の更なる満足度向上のため次の改善を進め、お客様の満足向上に努めてまいります。

今後ともご指導・ご鞭撻のほど、宜しくお願い申し上げます。

総務部

◆職場マナーは人間関係を支える基本であり、快適な職場環境を作り、お客様に不快感を与えず、理解と信頼が得られるように、これからも業務に取り組んでまいります。

営業部

◆今後も最新の情報・技術・機材による、お客様のご要望にあった、施設・設備の維持管理、修繕などのご提案をさせていただき、更に満足度向上に反映できるよう営業活動に努めてまいります。

工務部

◆ナレッジマネジメントの充実と個々の技術力の見える化を進め、知識・技術の向上に努めてまいります。

維持管理部

◆「5S・報連相」を含めた日常教育を実践し、従事者の質的向上に取り組んでまいります。地域（ブロック）内での人材交流と技術研修を進め、従事者のレベル格差の改善に取り組んでまいります。

新潟支店

◆提案営業の強化に取り組み、お客様に合った工法等を提案してまいります。

◆作業員の技術向上（資格取得、施工技術等）に取り組むとともに緊急対応の強化を進めてまいります。

バイオマス事業部

◆肥料の特性を理解していただけるよう分かりやすいPR（安価、環境にやさしいリサイクル商品、成分等）に取り組んでまいります。

◆障がい者の安定的な雇用に努めてまいります。

◆地域との密接なつながり（道路清掃、農道の除草、幼稚園児の芋ほり体験等）を大切に取り組んでまいります。