

**令和2年度
アンケート調査結果報告**

令和3年2月

緑水工業株式会社

令和2年度 アンケート調査結果のご報告

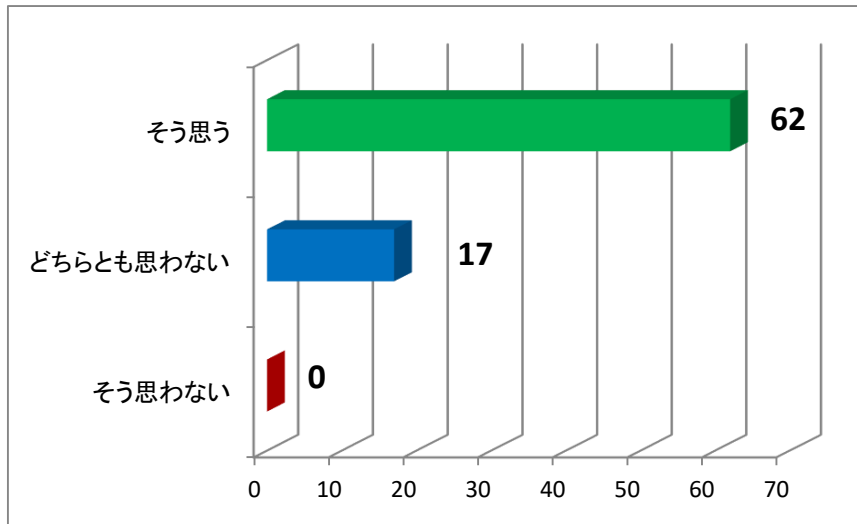
この度のアンケート調査に、ご協力を頂き深く感謝申し上げます。
調査を実施させていただき、多くのお客様のご意見・ご要望を拝聴することができました。
弊社では、これら貴重なご意見、ご要望を顧客満足度向上に反映させられるように
今後の業務や営業活動に努めてまいります。

○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2年 10月 1日 から 令和2年 11月 30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 : 20団体 54名） （民間企業 : 26社 26名）
6. 回答率	100%（官公庁： 100%、民間企業： 100%）
7. 集計結果	回答者数（80名）の実数で記載

○集計結果について

1. 弊社の新型コロナウイルス感染症の対応に満足していますか？



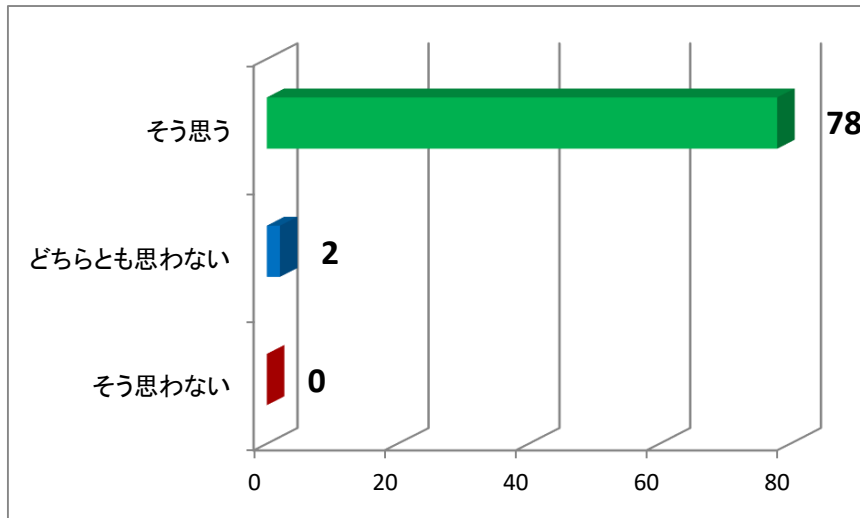
※1件未回答

2. 新型コロナウイルス感染症の対策として必要、あるいは対策していれば良いと思うことがあれば教えてください。

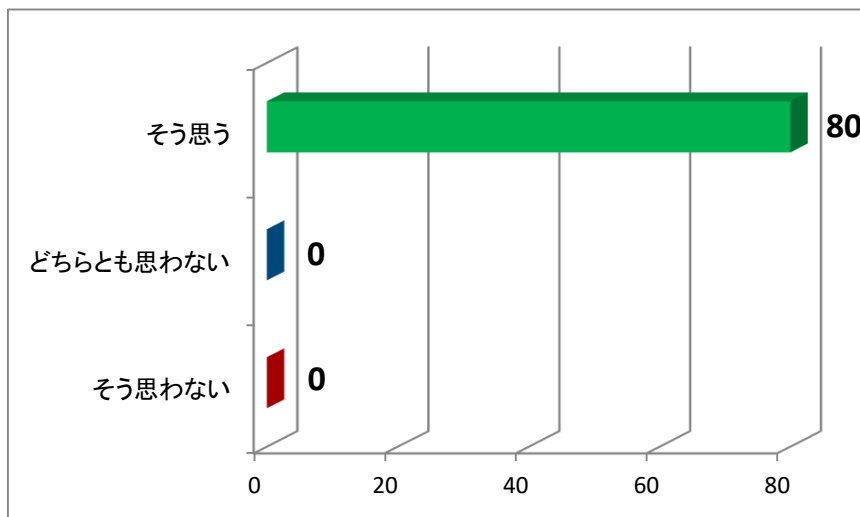
- ・マスク着用、ソーシャルディスタンス
- ・非常事態を想定し、各事業所のみエキスパートの育成ではなく全事業所の経験者を増加させていく必要があると考えます。
- ・現場でもできる限りマスクの着用をしてください。
- ・現場で検温を行っていたが会社で検温してから現場に向かったほうが良いかもしれません。
- ・手指消毒の徹底、マスク若しくはフェイスガードなどの飛散防止用具着用の励行をしていれば良いと思います。
- ・マスク着用、検温、本人及び家族の健康確認。

○集計結果について

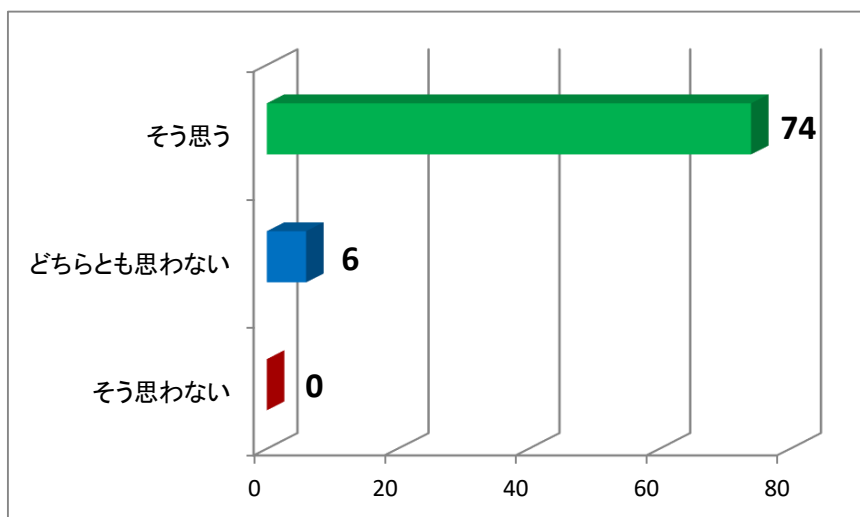
3. 弊社は、関係法令や社会規範を遵守しようとする会社だと思いますか？



4. 弊社の社員は、お客様との約束を守っていますか？

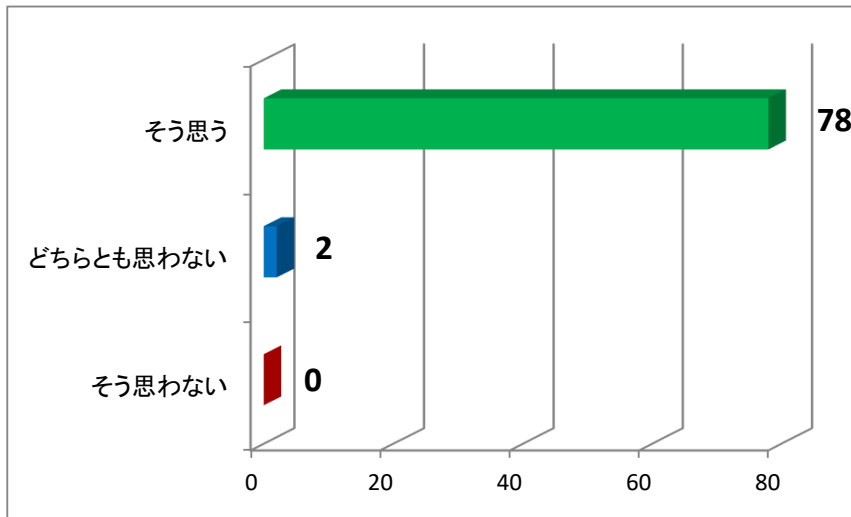


5. 弊社の社員は、公私のけじめができていますか？

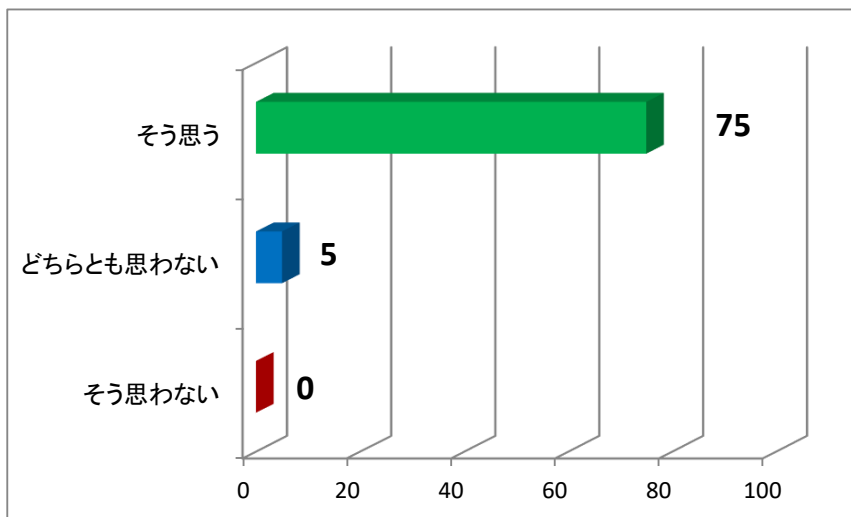


○集計結果について

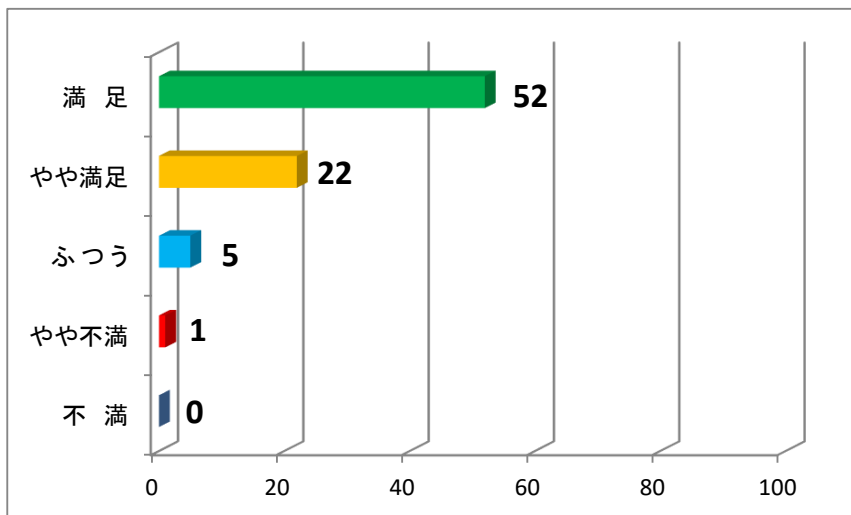
6. 弊社の社員の職場マナーは良いと思いますか？



7. 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？



8. 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

引き続き質の高い施設の維持管理をお願いします。

下水道事業におけるマネジメント能力。

技術力の向上と継承。

これからも下水道の維持管理は無くなりません、ノウハウを次世代へ。

包括的民間委託のさらなるレベルアップを目指してほしい。

今後も引き続き迅速かつ丁寧な対応をお願いします。

管渠の内面補修やライニングなど早急に対応していただきたい事があるが資材の準備に時間がかかる。在庫ストックなどで対応できないものか？

緊急時にご協力頂き感謝しています。繁忙期ではありますが緊急時は対応の程お願いします。

現在も相談案件に応じてくれて満足、今後もこれまで通り対応をしてほしい。

今まで通りの施工及び管理をお願いいたします。

緊急時の対応力。

貴社ますますのご活躍を心からお祈り申し上げます。今後とも変わらぬご愛顧のほどよろしく願いいたします。

管更生関連では期待しております。

※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

若手の育成（ベテラン社員が定年を迎える、もしくは近々迎えることから若手社員の育成が急務となる。）

中堅社員が少なく技術継承に不安を感じる時がある。

維持管理業務で必要な資格保有者を増加させるようにしてほしい。

日頃の対応ありがとうございます。

良い提案をお願いいたします。

いつも大変お世話になっております。

依頼の対応が早い。丁寧な対応をしていただいています。

いつも緊急出動等に迅速に対応していただき感謝しております。

いつも迅速かつ適格に対応していただきありがとうございます。

今後とも市に対して助言や提案をよろしくをお願いいたします。

いつもこちらがお世話になっております。

緑水工業職員の方からは、臨機応変に対応していただきありがとうございました。

施設・機器の老朽などで不具合等がありましたらご意見、ご要望よろしくお願いします。

※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署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。

新型コロナウイルス感染症の対策

◆皆様からのアドバイスを取り入れるとともに、引き続き予防対策を徹底し、お客様や社員の感染予防に努めてまいります。

総務部

◆マナーはビジネス上の人間関係を支える基本です。お客様に不快感を与えることなく、仕事がスムーズに効率よく出来て、理解と信頼が得られるように今後も業務に取り組んでまいります。

営業部

◆今後も、お客様のご要望、ご要求にあった施設・設備の維持管理・修繕の技術、工法を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

◆お客様のご要望に、素早い対応、期待を裏切らない技術力と結果でお応えできるよう現場作業員の育成と現場体制の強化に努めてまいります。

維持管理部

◆若手社員の育成とベテラン社員からの技術継承を重点に取り組み技術力の底上げに努めてまいります。

◆業務に必要な国家資格等の取得を推進するとともに、特に重要な資格は社内勉強会で資格保有者の増員を目指します。

新潟支店

◆お客様が満足していただけるよう現場に合った工法や新技術をご提案してまいります。

◆現場作業の技術研修を行い、作業員の技術向上と緊急対応の強化に取り組んでまいります。

バイオマス事業部

◆社員の技術力の向上と技術継承に取り組み、安全、安心な肥料製造に努めてまいります。

◆特例子会社(株)夢ガーデンでの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）を大切に取組んでまいります。