

令和3年度 お客さまアンケート調査結果

令和4年6月

当社では、令和3年11月から12月に「お客さまアンケート調査」を実施しましたので、その結果をご報告します。

アンケートにご協力いただきました皆さまには、心よりお礼申し上げます。

この“お客さまの声”を活かし、サービス向上や接遇の一層の改善に努めてまいります。

1 調査の概要

「出口調査」

調査期間 : 令和3年11月18日(木)から12月3日(金)まで

対象 : 公社住宅募集センター、都営住宅募集センター、窓口センターに
来訪されたお客さま

調査方法 : 来訪されたお客さまに調査票を配布し、郵送またはインターネット
にて回答

回収結果 : 563件

公社住宅募集センター	25件
都営住宅募集センター	6件
窓口センター(16か所)	532件

「郵送調査」

調査期間 : 令和3年11月18日(木)から12月10日(金)まで

対象 : 公社賃貸住宅や都営住宅にお住まいで、当社に申請や修繕のお申
し込み等をされた方から無作為に抽出

調査方法 : 調査票を郵送し、郵送またはインターネットにて回答

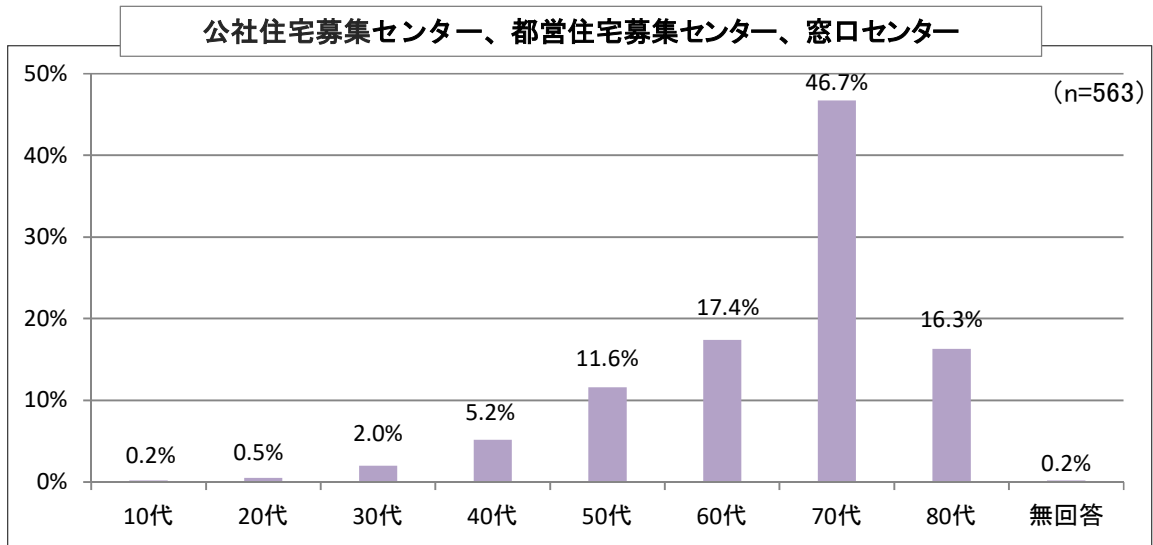
回収結果 : 1,672件

住宅種別	郵送数	有効回収数	有効回収率
公社賃貸住宅	1,610件	814件	50.6%
都営住宅	1,600件	858件	53.6%

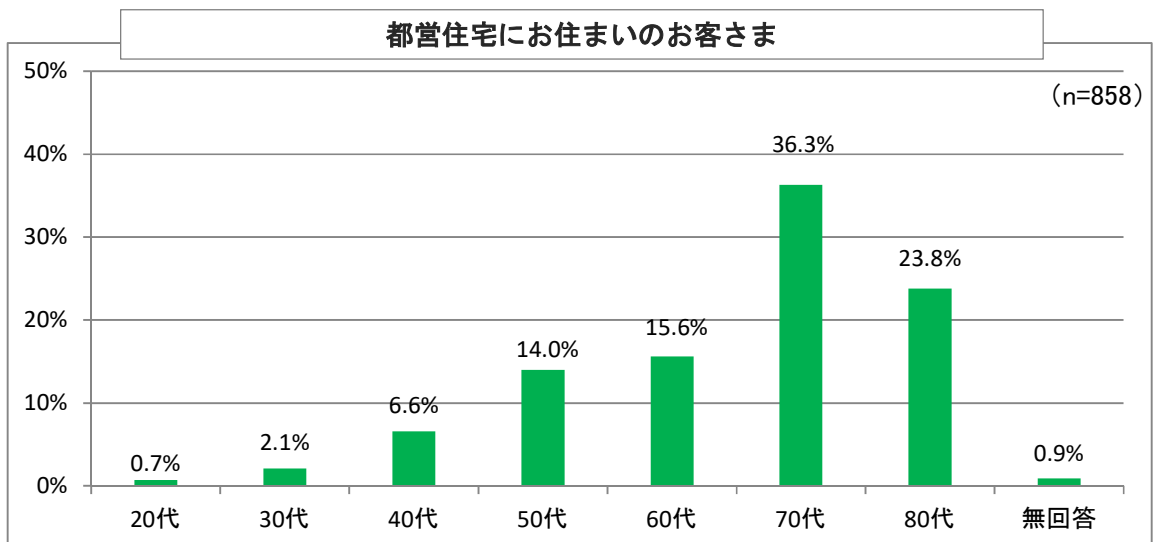
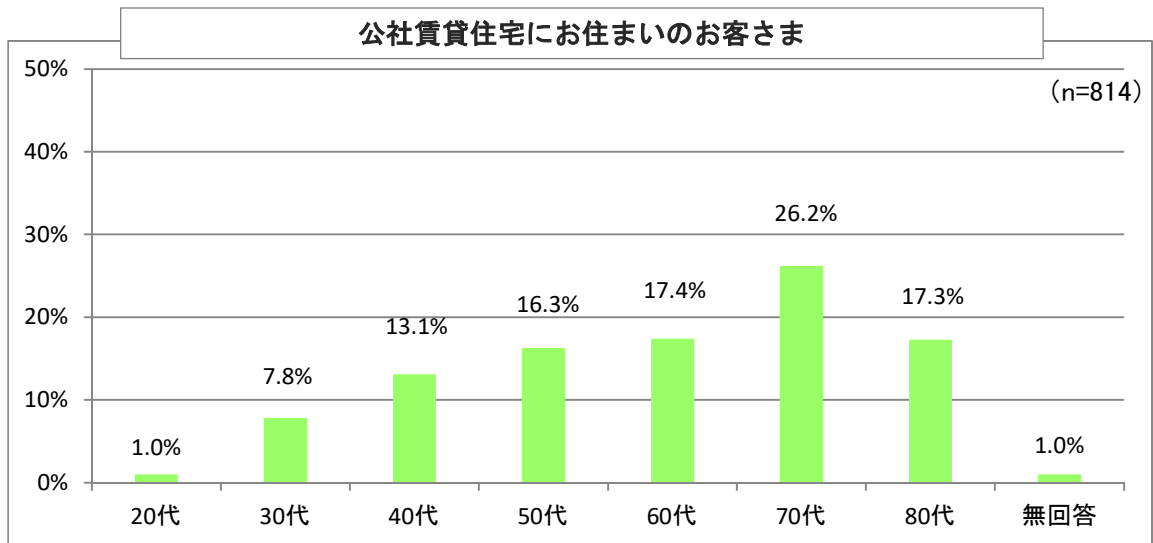
2

ご回答いただいたお客さまの年齢

| 出口調査



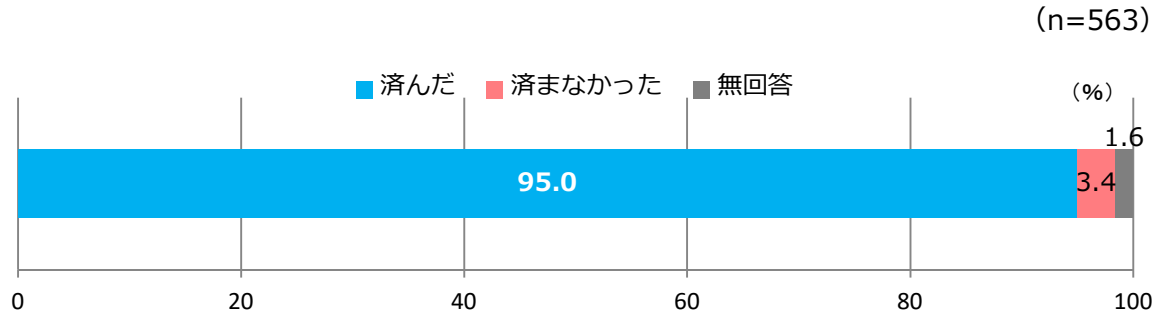
| 郵送調査



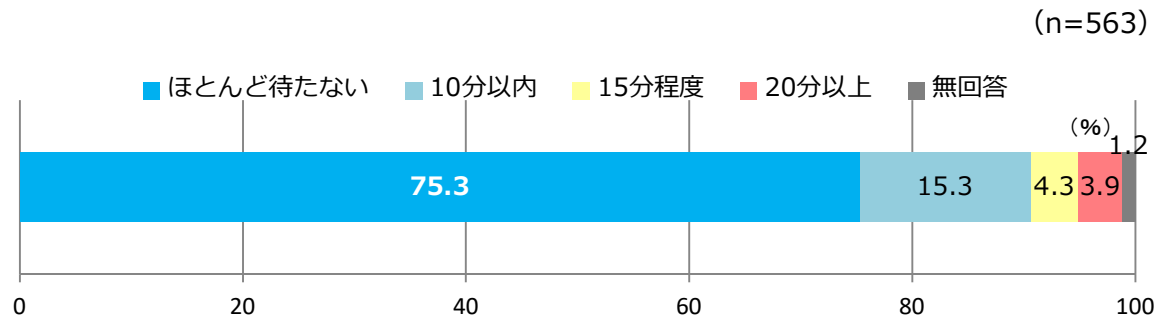
3 調査結果

出口調査の結果（公社住宅募集センター、都営住宅募集センター、窓口センター）

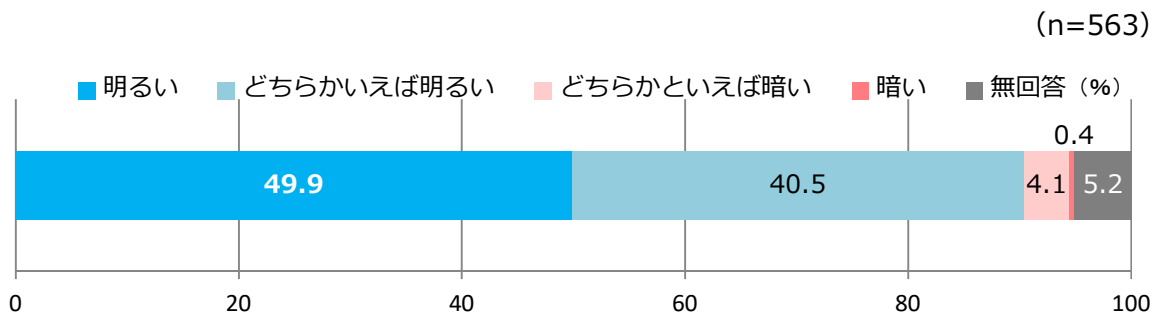
問1 お越しになったご用件は済みましたか。



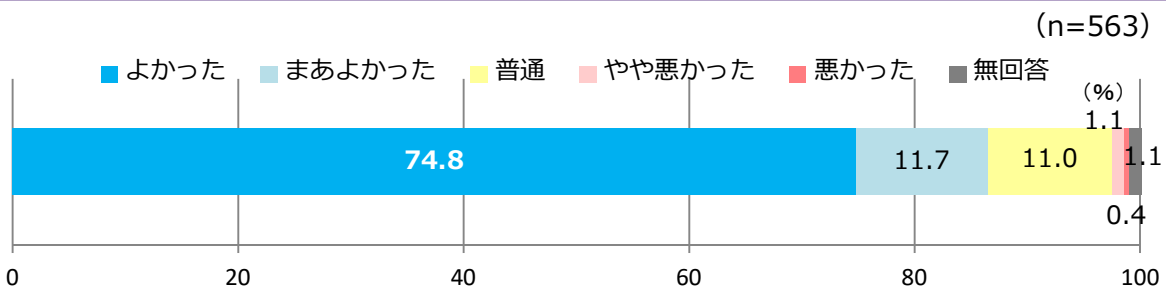
問2 窓口でのお待ち時間はどのくらいでしたか。



問3 窓口、室内の雰囲気はいかがでしたか。

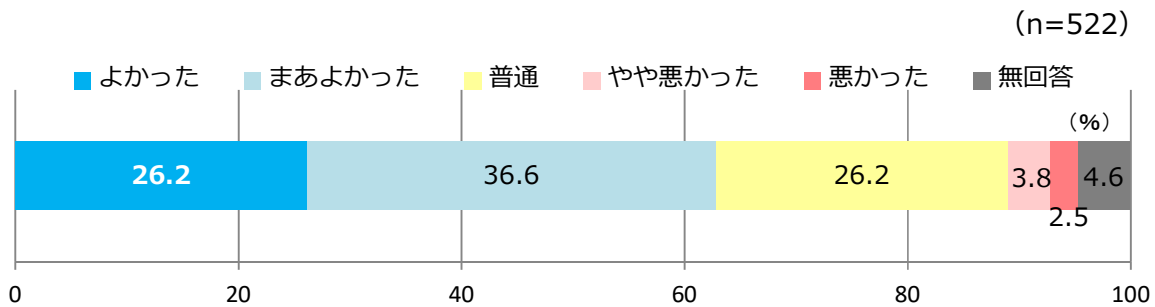


問4 窓口で対応した職員について総合的に見てどのように感じになりますか。



郵送調査の結果（公社賃貸住宅入居者）

問1 JKK東京 お客さまセンター（コールセンター）の対応について、総合的に見てどのようにお感じになりましたか。



<お客さまからの主なご意見> () 内は件数（複数回答）

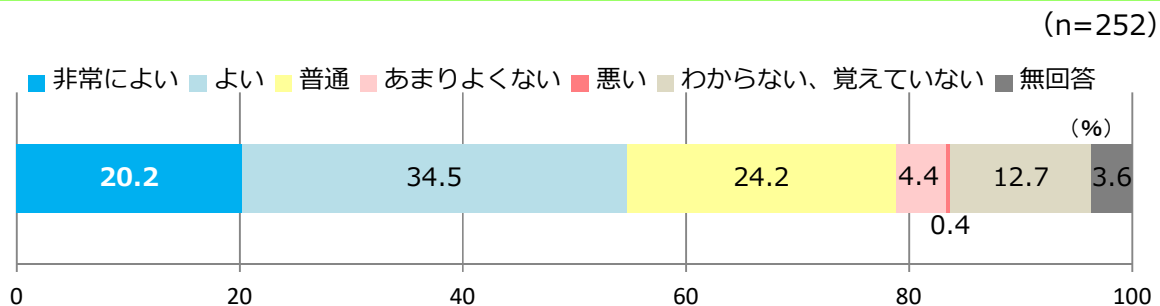
よかったところ		悪かったところ	
親切・丁寧、感じがよかった	(33)	態度が悪かった、事務的だった	(5)
対応が早かった、スムーズだった	(33)	対応してくれなかった、問題が解決しなかった	(3)
きちんと、わかりやすく説明してくれた	(19)	担当者が知識不足、こちらの話を理解しない	(2)

<お客さまセンターについて>

公社賃貸住宅にお住まいの方からの「各種申請等のお手続き」、「ご相談」や「漏水、停電等の緊急修繕」、「事故や火災、居住者の安否にかかわる緊急連絡」などのお電話を受け付けるお客さまセンター（コールセンター）を設置しています。

漏水、停電や事故、火災、お住まいの方の安否にかかわる緊急連絡は、夜間、休日にかかわらず、24時間365日お受けしています。

問2 窓口センターの職員の対応はいかがでしたか。



<お客さまからの主なご意見> ()内は件数 (複数回答)

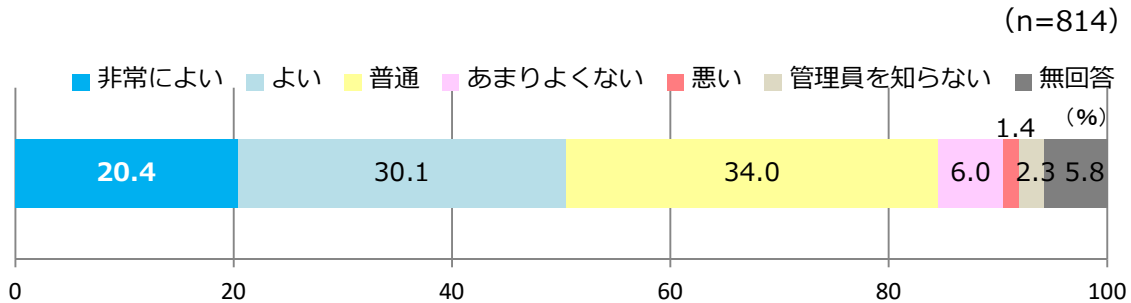
よかったところ		悪かったところ	
親切に対応してくれた	(101)	対応が不親切であった	(4)
対応が迅速だった	(48)	言葉づかいや態度が悪かった	(4)
言葉づかいや態度がよかった	(47)	対応が遅かった	(4)
不明点などの説明が受けられた	(43)	不明点などの説明不足	(2)
話をよく聞いてくれた	(29)	制度、手続き等の理解不足	(2)

<窓口センターについて>

公社賃貸住宅にお住まいの方の各種申請等のお手続きやご相談等をお受けする窓口カウンターを、都内全域に10か所設置しています。

問3

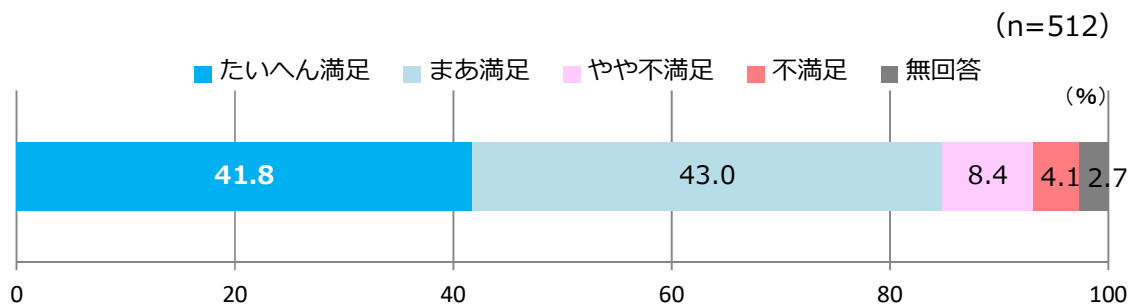
公社賃貸住宅のフロントスタッフ（管理員）を総合的に見てどのように思いますか。



<お客さまからの主なご意見> ()内は件数 (複数回答)

よかったところ		悪かったところ	
親切に対応してくれた	(326)	言葉づかいや態度が悪かった	(22)
対応が迅速だった	(197)	対応が不親切であった	(17)
言葉づかいや態度がよかった	(126)	わからない点を説明されなかった	(13)
話をよく聞いてくれた	(120)	窓口センターや本社に問い合わせるように言われた	(13)
不明点等の説明が受けられた	(99)	対応が遅かった	(9)

問4 修繕の結果については満足されましたか。

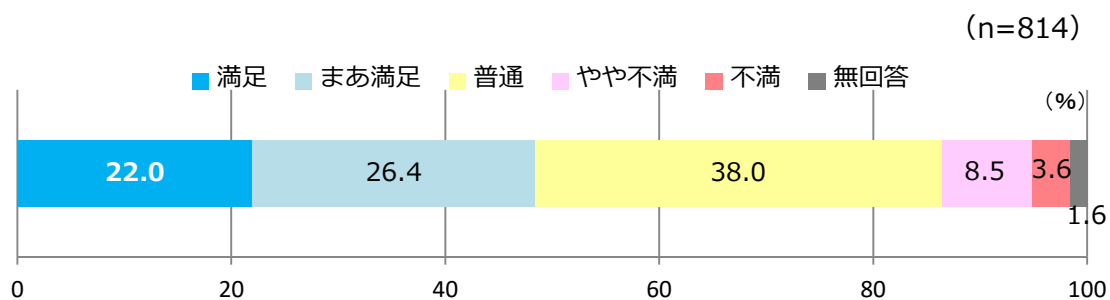


<お客さまからの主なご意見> () 内は件数 (複数回答)

よかったところ		悪かったところ	
工事業者の対応がよかった	(261)	仕事が雑だった	(22)
修繕内容等の説明が十分	(202)	何度もやり直しをした	(14)
仕事が丁寧だった	(185)	修繕内容等の説明が不十分	(10)
工事日程の説明が十分	(59)	工事業者の対応が悪かった	(8)
—		工事日程の説明が不十分	(8)

問5

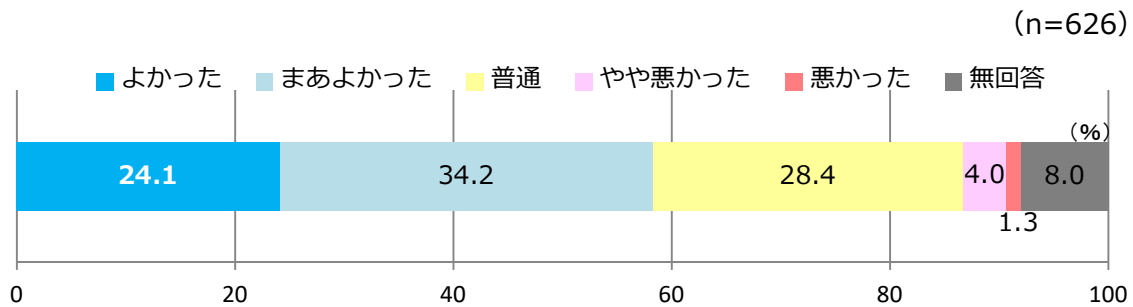
当会社の管理・窓口サービス、修繕、申請手続きや、お客さまへの情報提供などについて、総合的に見てどのようにお感じになりますか。



郵送調査の結果（都営住宅入居者）

問1

JKK東京 お客さまセンター（コールセンター）の対応について、総合的に見てどのようにお感じになりましたか。



<お客さまからの主なご意見> ()内は件数（複数回答）

よかったところ		悪かったところ	
親切、丁寧、感じがよい	(41)	態度が悪かった、事務的だった	(6)
きちんと、わかりやすく説明してくれた	(40)	対応してくれなかった、断られた	(4)
対応が早かった・スムーズだった	(37)	対応に時間がかかる	(3)

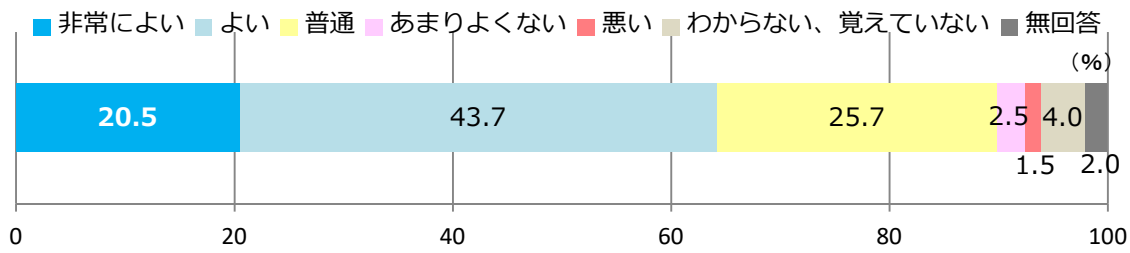
<お客さまセンターについて>

都営住宅等にお住まいの方からの「各種申請等のお手続き」、「ご相談」や「漏水、停電等の緊急修繕」、「事故や火災、居住者の安否にかかわる緊急連絡」などのお電話を受け付けるお客さまセンター（コールセンター）を設置しています。

漏水、停電や事故、火災、お住まいの方の安否にかかわる緊急連絡は、夜間、休日にかかわらず、24時間365日お受けしています。

問2 窓口センターの職員の対応はいかがでしたか。

(n=599)



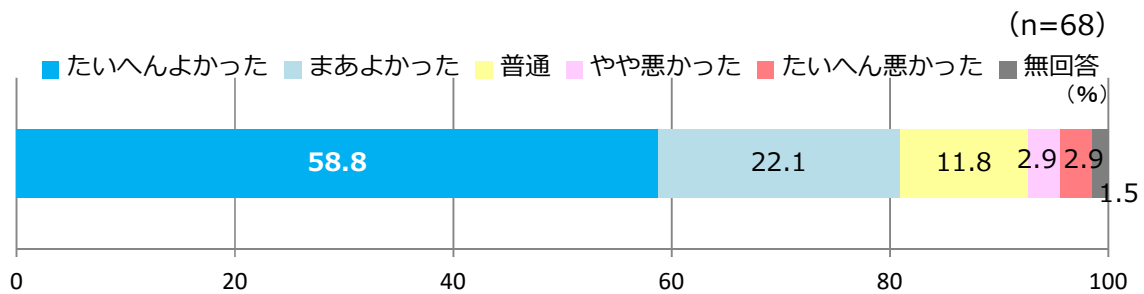
<お客さまからの主なご意見> ()内は件数 (複数回答)

よかったところ		悪かったところ	
親切に対応してくれた	(273)	言葉づかいや態度が悪かった	(11)
言葉づかいや態度がよかった	(127)	対応が不親切であった	(9)
対応が迅速だった	(125)	不明点などの説明不足	(7)
不明点などの説明が受けられた	(123)	制度、手続き等の理解不足	(3)
話をよく聞いてくれた	(84)	別の部署に回された	(2)

<窓口センターについて>

都営住宅等にお住まいの方の各種申請等のお手続き、ご相談及び入居を予定されているお客さまへ鍵をお渡しする窓口カウンターを、都内全域に16か所設置しています。

問3 都営住宅の巡回管理人の対応はいかがでしたか。



<お客さまからの主なご意見> ()内は件数(複数回答)

よかったところ		悪かったところ	
親切に対応してくれた	(41)	言葉づかいや態度が悪かった	(2)
対応が迅速だった	(21)	対応が不親切であった	(1)
話をよく聞いてくれた	(15)	わからない点の説明がなかった	(1)
言葉づかいや態度がよかった	(14)	制度、手続きの理解不足	(1)
不明点等の説明が受けられた	(10)	—	

<都営住宅の巡回管理人について>

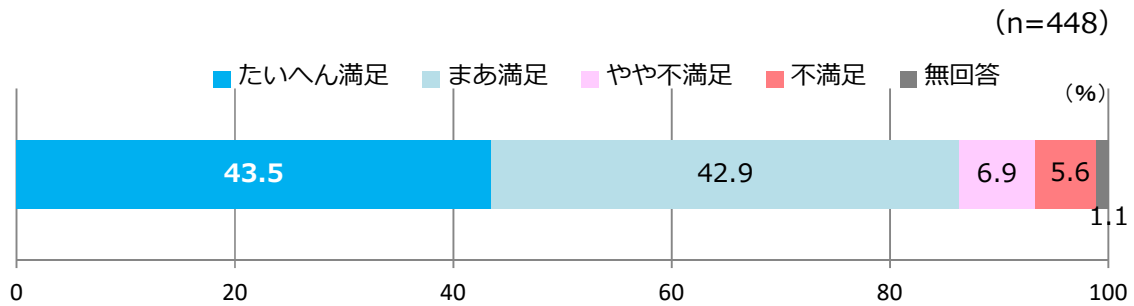
都営住宅にお住まいで、窓口センターへのご来訪が困難なお客さまは、お客さまのご希望により、当公社の職員が2か月に1回程度の定期的な訪問を行っています。

この訪問時には、各種申請、収入報告書や修繕に関する相談・取次ぎを行っています。

(対象のご世帯)

- ・65歳以上の高齢者のみのご世帯
- ・お体が不自由な方のみのご世帯
- ・65歳以上の高齢者及びお体の不自由な方のみのご世帯

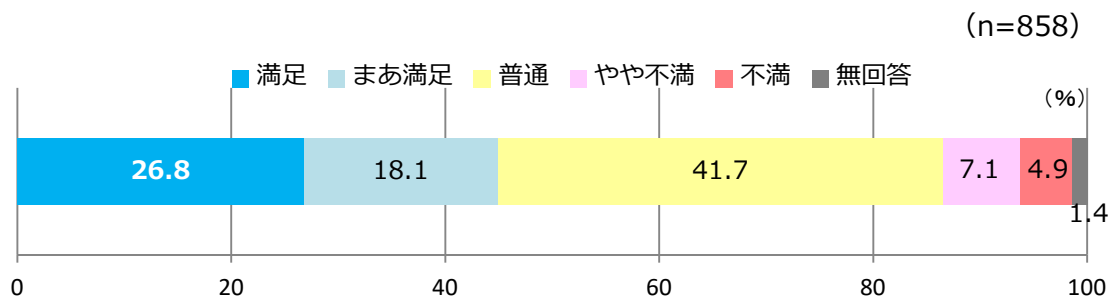
問4 修繕の結果については満足されましたか。



<お客さまからの主なご意見> ()内は件数 (複数回答)

よかったところ		悪かったところ	
工事業者の対応がよかった	(205)	仕事が雑だった	(16)
修繕内容等の説明が十分	(149)	何度もやり直しをした	(9)
仕事が丁寧だった	(143)	修繕内容等の説明が不十分	(8)
工事日程の説明が十分	(60)	工事日程の説明が不十分	(7)
—		工事業者の対応が悪かった	(6)

問5 当会社の管理・窓口サービス、修繕、申請手続きや、お客さまへの情報提供などについて、総合的に見てどのようにお感じになりますか。



【問い合わせ先】

東京都住宅供給公社
 総務部 総務課 総務・広聴係
 電話 03-3409-2261 (代表)