

令和4年度 お客さまアンケート調査結果

当社では、令和4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、サービスの向上や接客の一層の改善に努めてまいります。

- I 公社住宅入居者アンケート調査
- II 都営住宅入居者アンケート調査
- III 窓口センター／募集センター出口調査

I 公社住宅入居者アンケート調査

調査概要

(1) 調査対象

公社住宅入居者:1,600人

(2) 回収結果

設計標本数	有効回収数	有効回収率
1,600	767	47.9%

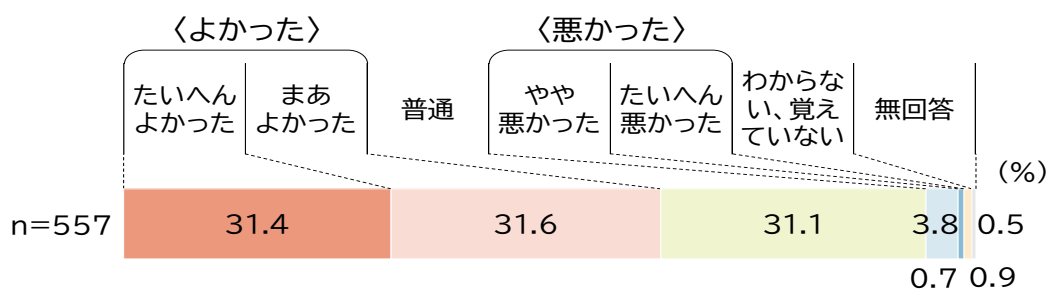
(3) 調査方法 郵送配布／郵送またはインターネット調査で回収(民間調査機関により実施)

(4) 調査期間 令和4年12月1日(木)～12月22日(木)

1. JKK東京お客さまセンターの対応について

Q

(JKK東京お客さまセンターに電話をしたことがある方に)
JKK東京お客さまセンターの対応はいかがでしたか。



よかったところ	件数	悪かったところ	件数
対応が早かった、スムーズだった	41件	態度が悪い、不親切、事務的	8件
親切・丁寧、感じがよかった	28件	要望に対応してくれなかった、解決しなかった、断られた	5件
適切な対応だった、きちんと説明・回答してくれた	23件	折り返しの連絡がない	3件

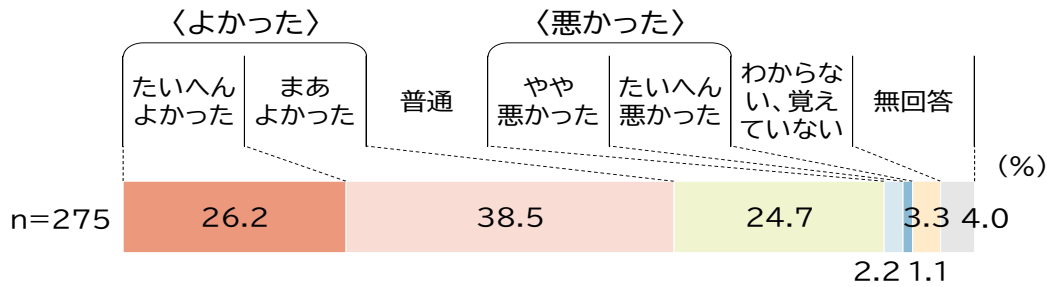
<お客さまセンターについて>

公社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。

2. 窓口センターの対応について

Q (窓口センターへ行ったことがある方に)
窓口での職員の対応はいかがでしたか。

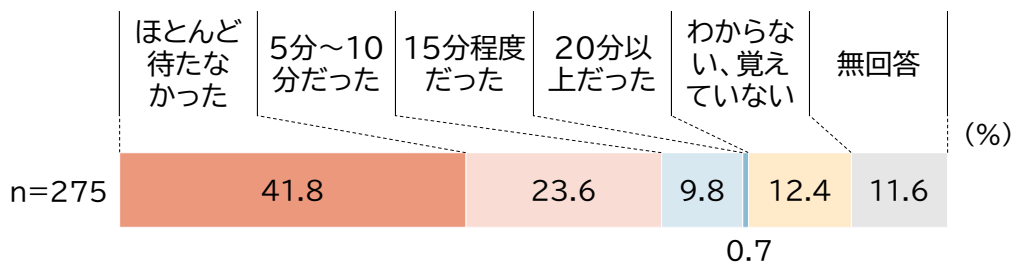


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切に対応してくれた	112件	言葉づかいや態度が悪かった	3件
言葉づかいや態度がよかった	57件	態度が悪かった	3件
対応が迅速だった	57件	対応が不親切であった	2件
わからない点などの説明が受けられた	55件	わからない点などを聞いたが説明してもらえなかった	2件

<窓口センターについて>

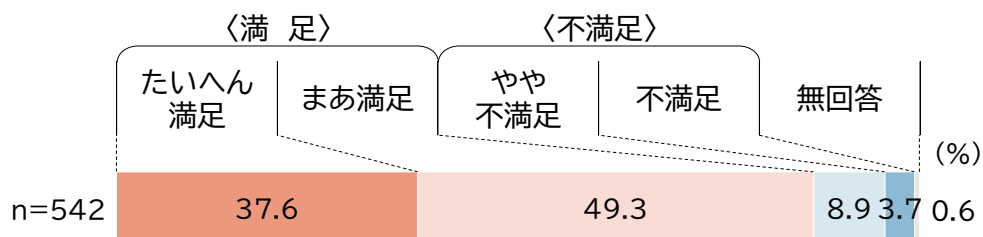
公社住宅にお住まいの方の各種申請等のお手続きやご相談等をお受けする窓口カウンターを、都内全域に10か所設置しています。

Q (窓口センターへ行ったことがある方に)
窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



3. 小規模の修繕について

Q (公社負担での修繕をした方に)
修繕をした結果については満足されましたか。

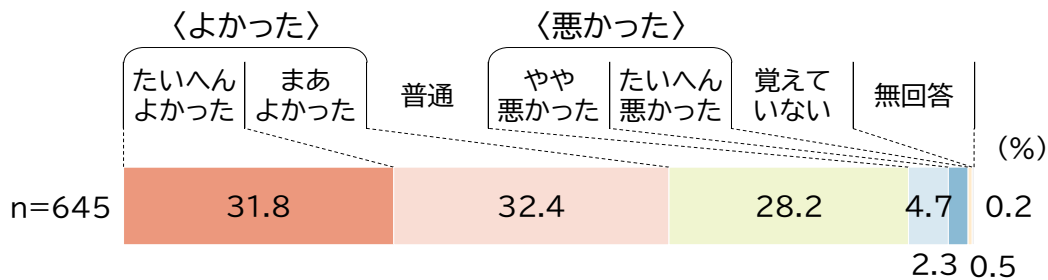


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
対応が早かった、スムーズだった	29件	完全に修繕されていない、改善していない、また壊れた	9件
原因や修繕内容、注意点をきちんと説明してくれた	28件	工事が雑、作業後が汚かった、工事で建具等に傷がついた	8件
きちんと修繕してくれた、工事が丁寧だった	22件	時間がかかった、対応が遅かった、まだ終わっていない、連絡がない	8件
修繕工業者が親切だった、感じがよかった	20件	修繕工業者の態度が悪かった	4件

4. フロントスタッフ業務について

Q

(管理事務所で手続き・申込み、相談・問合せをしたことがある方に)
そのときのフロントスタッフの対応はいかがでしたか。

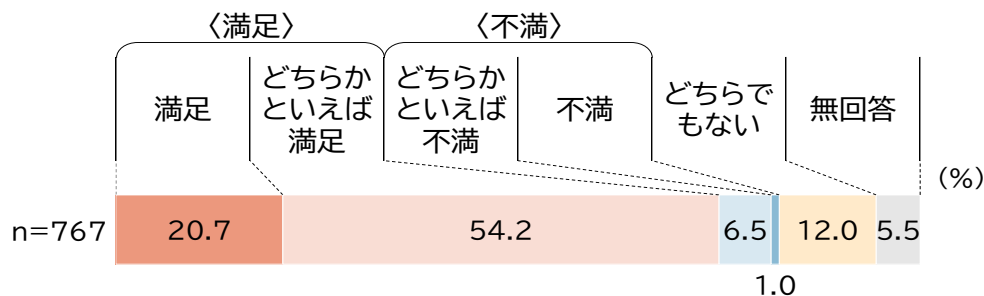


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった	41件	態度が悪い、不親切	17件
迅速に対応してくれた	28件	要望に対応してくれない、自分で対処するように言われた	5件
わかりやすく説明してくれた、アドバイスしてくれた、資料をくれた	23件	会社に問い合わせるように言われた	5件

5. 総合的な満足度について

Q

当公社の行う公社住宅の管理・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感じになりますか。



II 都営住宅等入居者アンケート調査

調査概要

(1) 調査対象

都営住宅等入居者:1,600人

(2) 回収結果

設計標本数	有効回収数	有効回収率
1,600	806	50.4%

(3) 調査方法 郵送配布／郵送またはインターネット調査で回収(民間調査機関により実施)

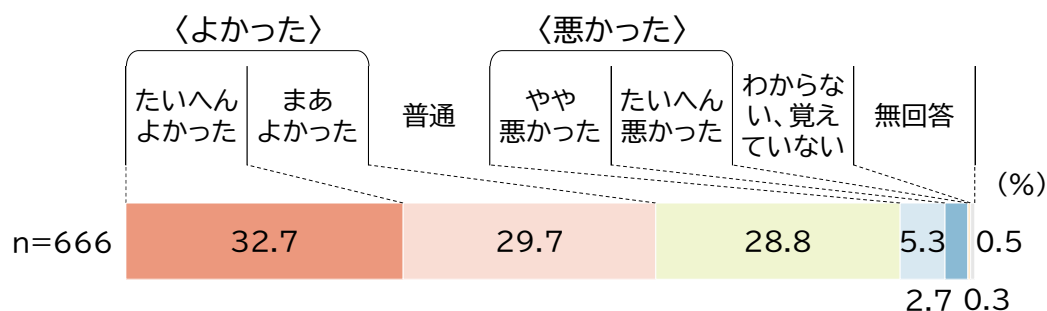
(4) 調査期間 令和4年12月1日(木)～12月22日(木)

1. JKK東京お客さまセンターについて

Q

(JKK東京お客さまセンターに電話をしたことがある方に)

JKK東京お客さまセンターの対応はいかがでしたか。



よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった	57件	態度が悪い、不親切、事務的	13件
対応が早かった、スムーズだった	37件	設備や制度について知識不足、待たされた、説明が間違っていた	5件
説明がわかりやすかった、理解できた、はっきりと話してくれた	31件	要望に対応してくれなかった、断られた	3件

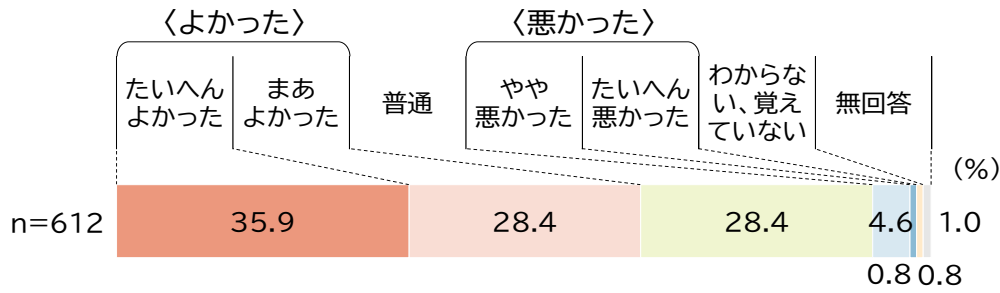
<お客さまセンターについて>

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。

2. 窓口センターの対応について

Q (窓口センターに行ったことがある方に)
窓口での職員の対応はいかがでしたか。

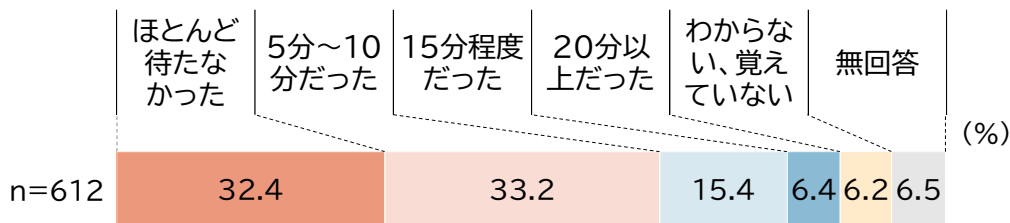


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった	31件	態度が悪い、言葉遣いがよくない	11件
わかりやすく説明してくれた、理解できた	30件	不親切、事務的	5件
対応が早かった、スムーズだった	30件	説明不足、わかりにくい	3件
適切に対処してくれた、質問に回答してくれた、アドバイスしてくれた	27件	対応が適切ではない	1件

<窓口センターについて>

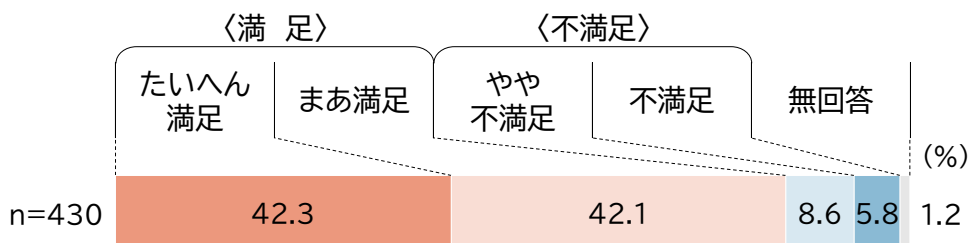
都営住宅等にお住まいの方の各種申請等のお手続き、ご相談及び入居を予定されているお客さまへ鍵をお渡す窓口カウンターを、都内全域に16か所設置しています。

Q (窓口センターに行ったことがある方に)
窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



3. 小規模の修繕について

Q (東京都負担での修繕をした方に)
修繕をした結果については満足されましたか。

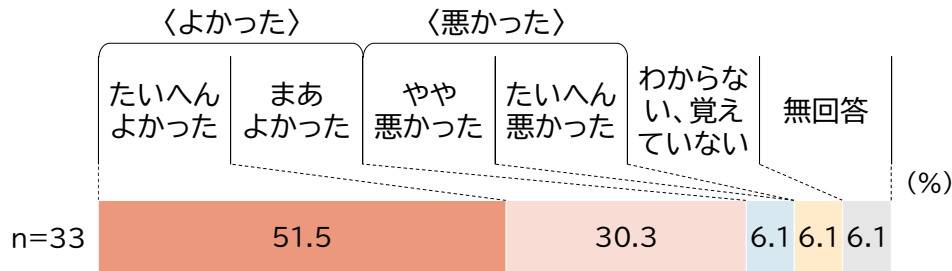


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
対応が早かった、スムーズだった	24件	完全に修繕されてない、改善していない、また壊れた	14件
原因や修繕内容、注意点をきちんと説明してくれた	21件	時間がかかった、対応が遅かった、まだ終わっていない、連絡がない	11件
きちんと修繕してくれた、工事が丁寧だった	15件	修繕してくれなかった	6件

4. 巡回管理人の業務について

Q

(巡回管理人に書類の取次ぎや相談を依頼したことがある方に)
その際の巡回管理人の対応はいかがでしたか。



よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切、感じがよい	3件	最初から仕方ないと言われた	1件
わかりやすく、きちんと説明してくれた	2件		
対応が早かった、スムーズだった	1件		

<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、当会社の職員が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。

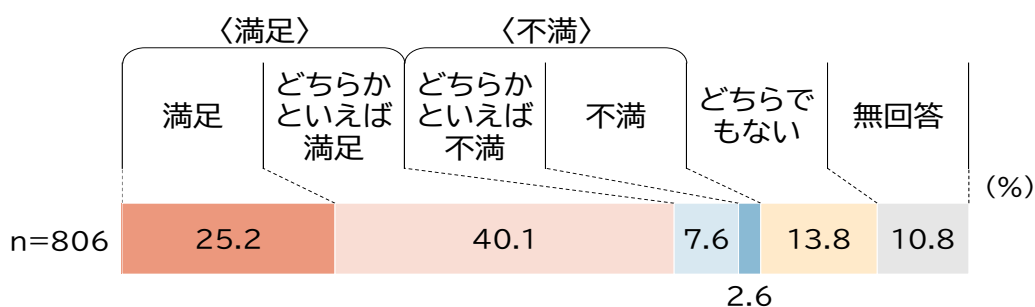
(対象のご世帯)

- ・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

5. 総合的な満足度について

Q

当公社の行う都営住宅等の管理・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。



Ⅲ 窓口センター／募集センター出口調査

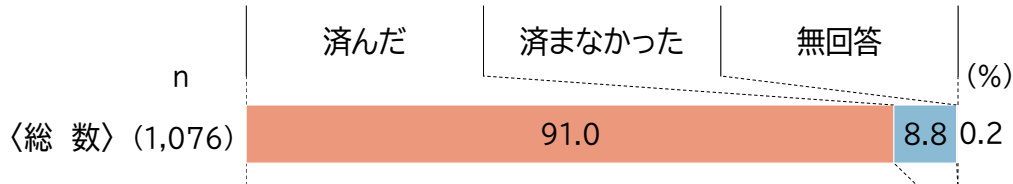
調査概要

- (1) 調査対象 公社住宅募集センター、都営住宅募集センター、窓口センター来訪者
- (2) 調査方法 面接聴取法：その場で回答してもらい回収(民間調査機関により実施)
※令和3年度は、来訪者へ調査票を渡し後日郵送またはインターネット調査で回収
- (3) 調査日 令和4年11月28日(月)、11月29日(火)
- (4) 回収結果

	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	総計
回収票数	21	10	1,045	1,076

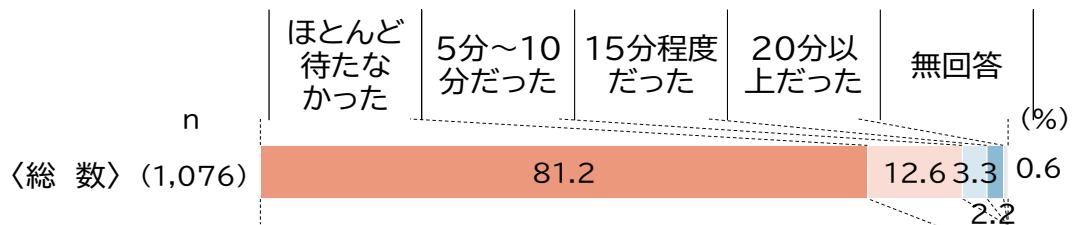
1. 目的の達成

Q お越しになったご用件は済みましたか。



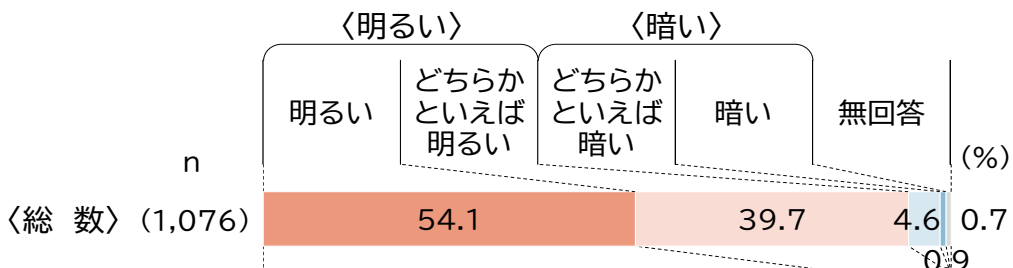
2. 窓口での待ち時間

Q 窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



3. 窓口の雰囲気評価

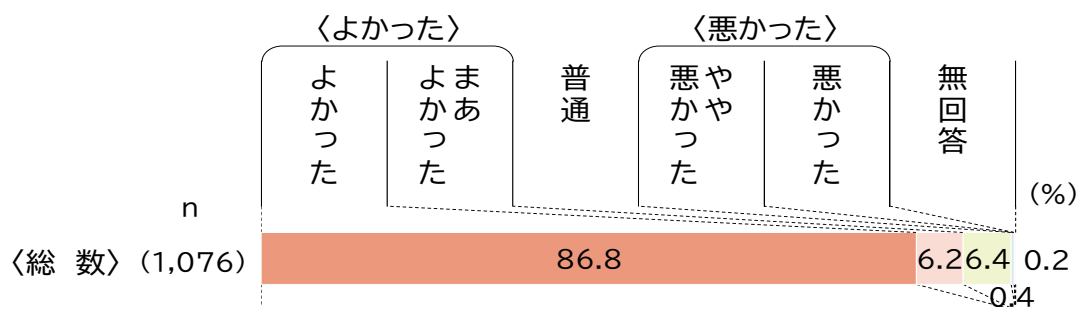
Q 窓口や事務所、室内の雰囲気はいかがでしたか。



4. 窓口の職員評価

Q

窓口で応対した職員について、以下の項目を評価してください。



【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)