

令和5年度 お客さまアンケート調査結果

当社では、令和5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遇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

第 I 部 公社住宅入居者アンケート調査

調査概要

(1) 調査対象

公社一般賃貸住宅入居者: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	859	53.7%

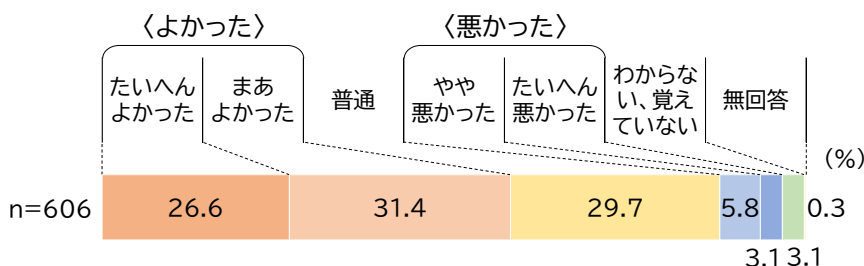
(3) 調査方法 郵送配布／郵送またはインターネット調査で回収(民間調査機関により実施)

(4) 調査期間 令和5年11月21日(火)～12月11日(月)

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
親切・丁寧、感じがよかった	40件	態度が悪い、不親切、事務的	14件
対応が早かった、スムーズだった	31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	10件
適切な対応だった、きちんと説明・回答してくれた	11件	連絡・回答がなかった、放置された	6件

<お客さまセンターについて>

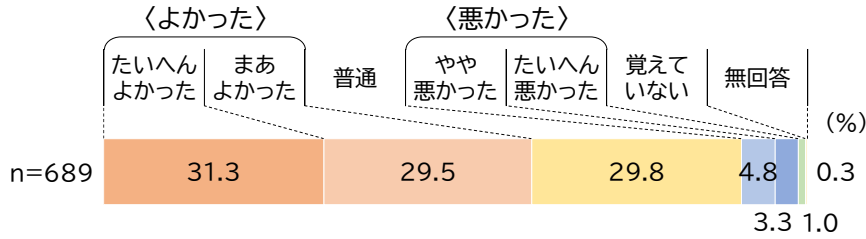
公社住宅にお住まいの方からの「各種申請等のお手続き」、「ご相談」や「漏水、停電等の緊急修繕」、「事故や火災、居住者の安否にかかわる緊急連絡」などのお電話を受け付けるお客さまセンター(コールセンター)を設置しています。

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. 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。

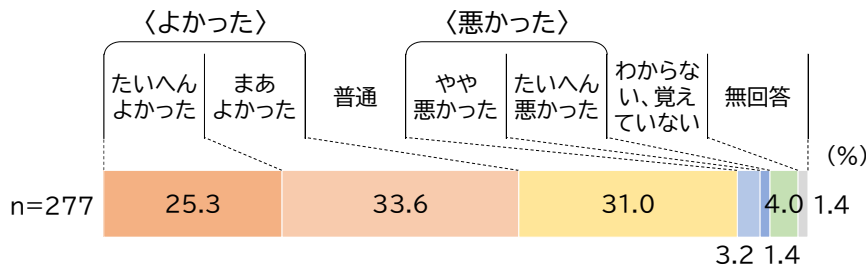


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった	38件	態度が悪い、不親切	12件
迅速・スムーズに対応してくれた	25件	要望に対応してくれない、自分で対処するように言われた	7件
わかりやすく説明してくれた、アドバイスしてくれた	21件	知識・経験不足	2件

3. 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。



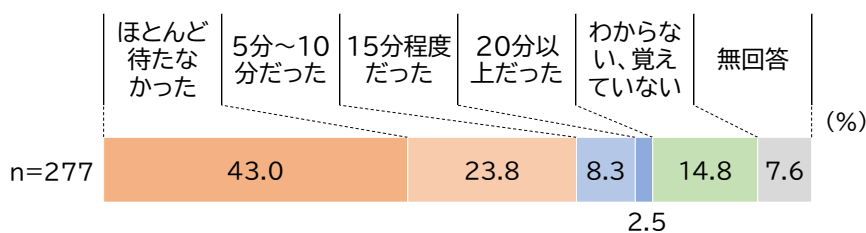
よかったところ	件数	悪かったところ	件数
わかりやすく説明してくれた、説明書類をくれた	9件	対応した方の態度が悪かった(不親切・高圧的)	3件
親切・丁寧、感じがよかった	7件	大分待たされた	1件
全体的に対応がよかった	4件		

<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

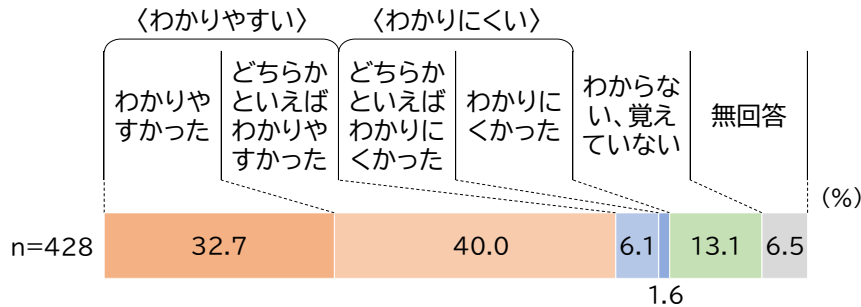
(窓口センターへ行ったことがある方に)
窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



4. 書類申請手続きについて

Q

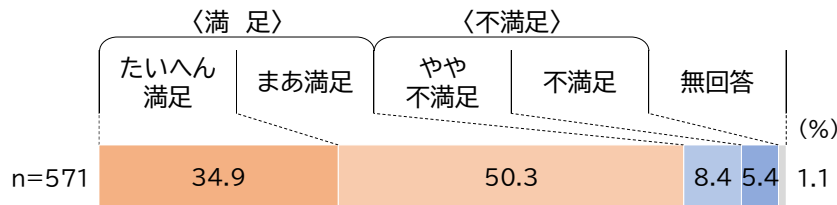
(申請手続きをしたことがある方に)
申請手続きの仕方(わかりやすさ)については、どのように思われましたか。



5. 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。

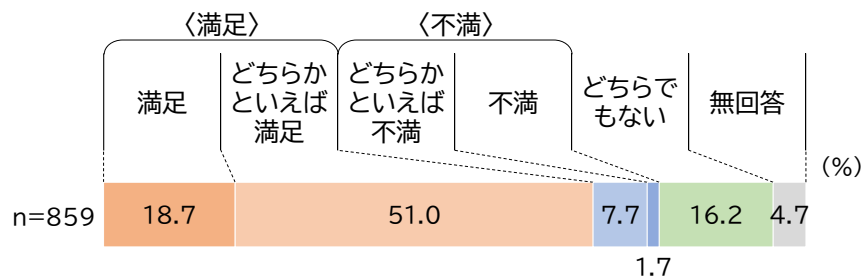


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
対応が早かった、スムーズだった	36件	完全に修繕されていない、改善していない、また壊れた	16件
原因や修繕内容、注意点をきちんと説明してくれた	21件	修繕結果や仕上がりに不満がある	12件
きちんと修繕してくれた、工事が丁寧だった	17件	時間がかかった、対応が遅かった、まだ終わっていない、連絡がない	12件

6. 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お感じになりますか。



第Ⅱ部 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	851	53.2%

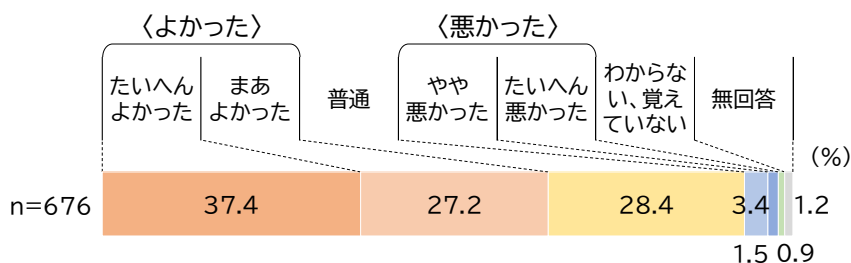
(3) 調査方法 郵送配布／郵送またはインターネット調査で回収(民間調査機関により実施)

(4) 調査期間 令和5年11月21日(火)～12月11日(月)

1. JKK東京お客さまセンターの対応について



(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	8件
対応が早かった、スムーズだった	39件	設備や制度について知識不足、説明が間違っていた	4件
説明がわかりやすかった、理解できた	23件	こちらの話を聞かない、理解しない	3件

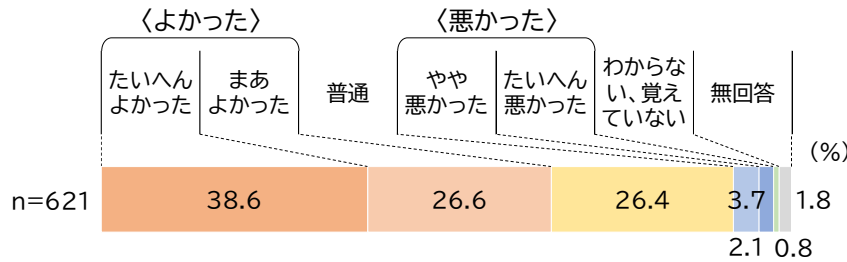
<お客さまセンターについて>

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。

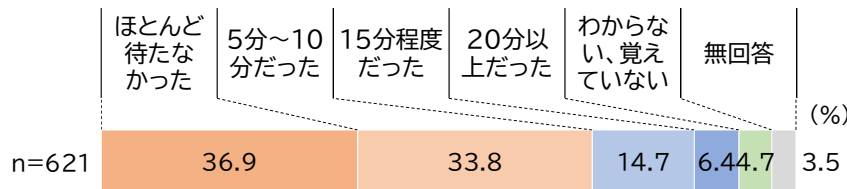


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった	41件	態度が悪い、不親切、事務的	17件
適切に対処してくれた、きちんと説明・回答してくれた	26件	対応してもらえなかった、断られた	4件
わかりやすく説明してくれた、理解できた	22件	待ち時間が長い、対応が遅い	3件

<窓口センターについて>

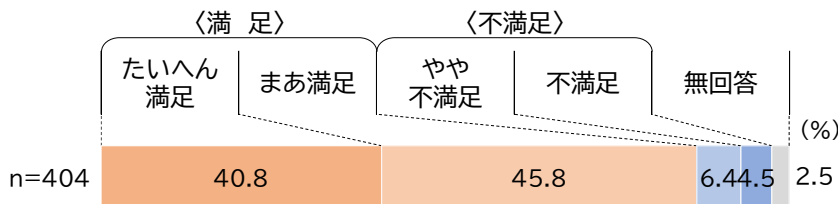
都営住宅等にお住まいの方の各種申請等のお手続き、ご相談及び入居を予定されているお客さまへ鍵をお渡す窓口カウンターを、都内全域に16か所設置しています。

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。

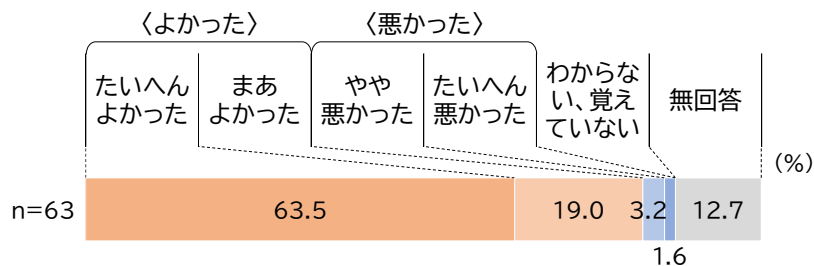


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
きちんと修繕してくれた、工事が丁寧だった	21件	完全に修繕されてない、改善していない、また壊れた	10件
対応が早かった、スムーズだった	21件	工事が雑、技術力がない	7件
原因や修繕内容、注意点をきちんと・わかりやすく説明してくれた	16件	時間がかかった、対応が遅かった、まだ終わっていない、連絡がない	6件

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	4件	不親切	1件
助かっている、ありがたい	3件	電話をしても返信が無い	1件
安心できた	3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。

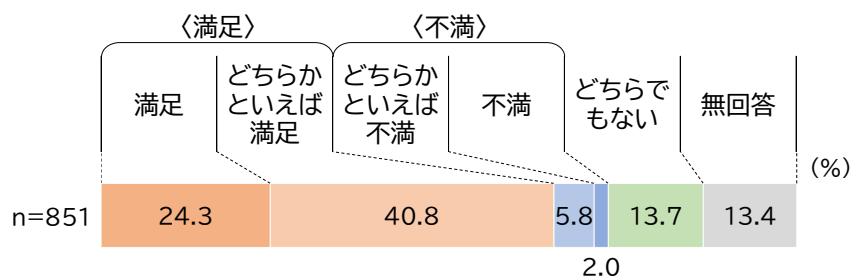
(対象のご世帯)

- ・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。



第Ⅲ部 窓口センター／募集センター出口調査

調査概要

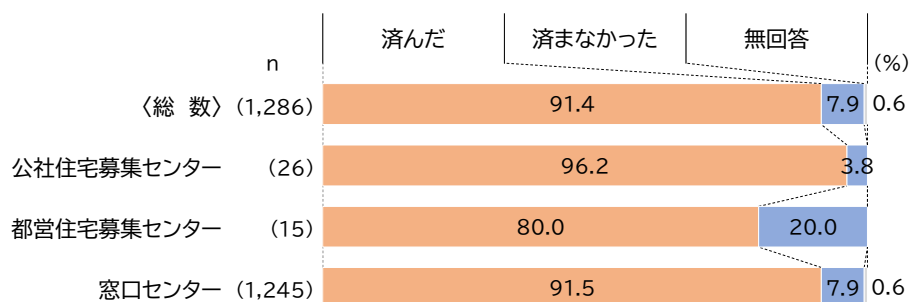
- (1) 調査対象 公社住宅募集センター、都営住宅募集センター、窓口センター来訪者
- (2) 調査方法 面接聴取法(民間調査機関により実施)
- (3) 調査日 令和5年11月28日(火)、11月29日(水)
- (4) 回収結果

	募集センター			窓口センター						
	公社住宅募集センター	都営住宅募集センター	合計	亀戸	大井町	新小岩	西新井	新宿	渋谷	三鷹
回収票数	26	15	41	100	81	115	136	80	36	49

	窓口センター										総計
	目白	赤羽	練馬	立川	八王子	小平	府中	多摩	町田	合計	
回収票数	34	54	54	140	48	157	49	53	59	1,245	1,286

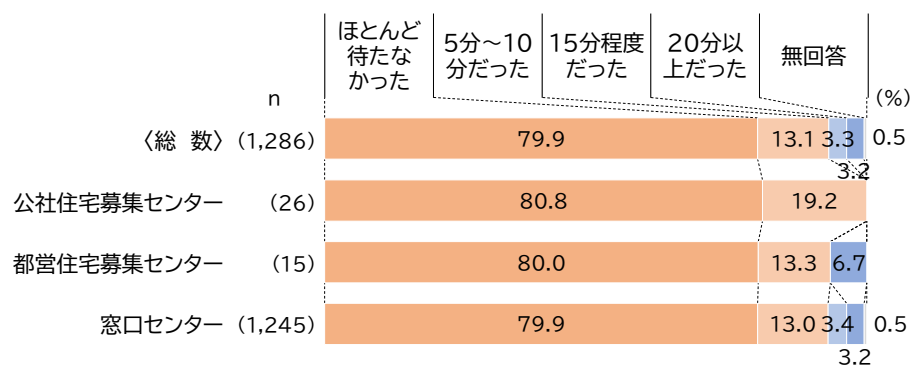
1. 目的の達成

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

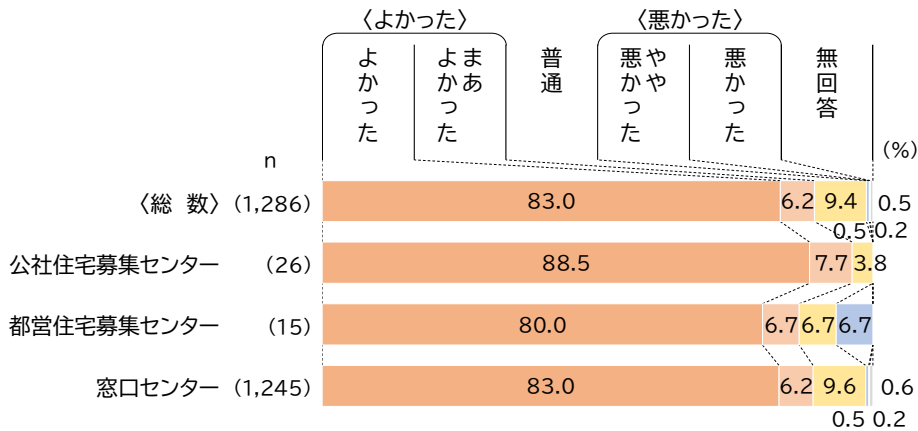
Q 窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



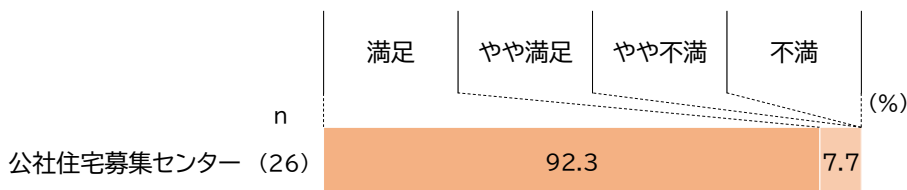
3. 窓口の職員評価、雰囲気について

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。

〔総合的な評価〕

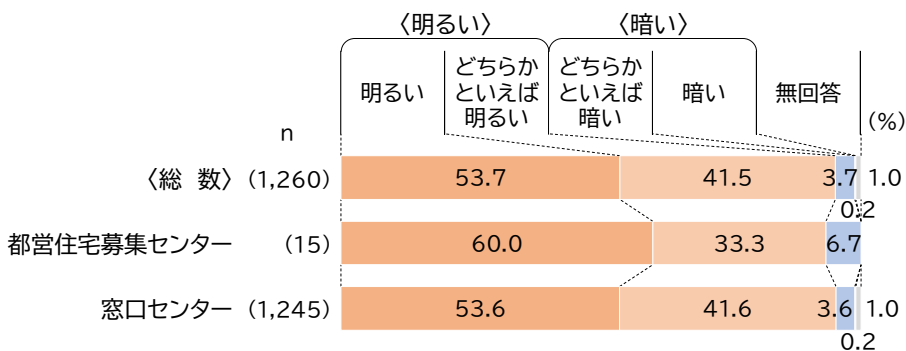


Q 待合スペース・窓口カウンターの整理整頓状況はいかがでしたか。



4. 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。



【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)