

令和6年度 お客さまアンケート調査結果

当社では、令和6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	846	52.9%

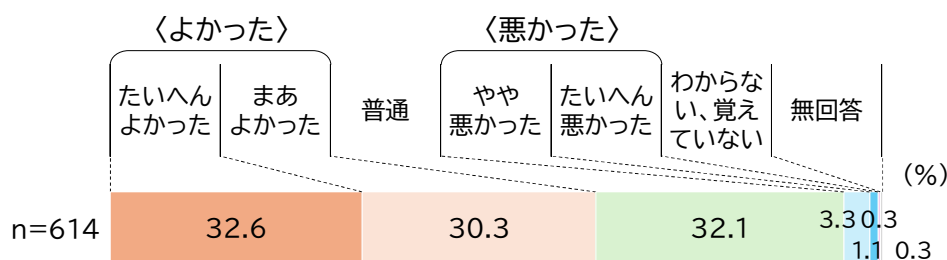
(3) 調査方法 郵送配布／郵送またはインターネット調査で回収(民間調査機関により実施)

(4) 調査期間 令和6年11月19日(火)～12月11日(水)

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
対応が早かった、スムーズだった	44件	態度が悪い、不親切、事務的	6件
親切・丁寧、感じがよかった	37件	連絡がなかった、放置された	3件
適切な対応だった、きちんと説明・回答してくれた	24件	要望に対応してくれなかった／折り返しの電話が遅かった	各2件

<お客さまセンターについて>

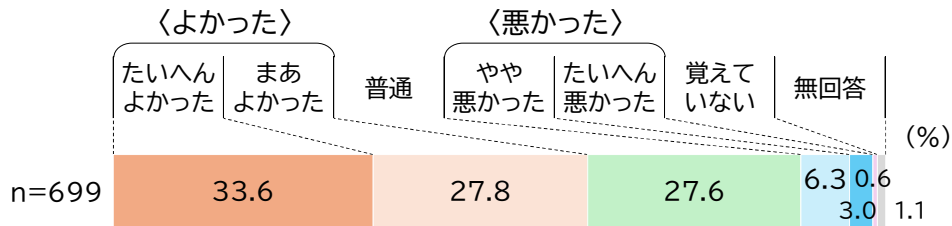
公社住宅にお住まいの方からの「各種申請等のお手続き」、「ご相談」や「漏水、停電等の緊急修繕」、「事故や火災、居住者の安否にかかわる緊急連絡」などのお電話を受け付けるお客さまセンター(コールセンター)を設置しています。

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



(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。

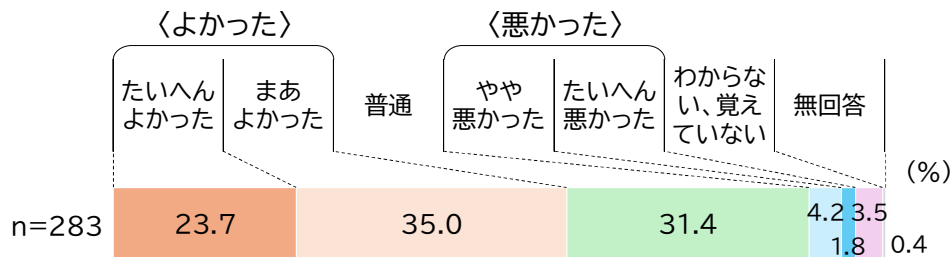


よかったところ	件数	悪かったところ	件数
迅速・スムーズに対応してくれた	32件	態度が悪い、不親切	12件
親切・丁寧、感じがよかった	29件	要望に対応してくれない	10件
きちんと・わかりやすく説明してくれた、アドバイスしてくれた	18件	仕事をしない、遅い／公社に問合せ・相談するように言われた／全体的に対応が悪い、フロントスタッフを交代してほしい	各5件

3. 窓口センターの対応について



(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。



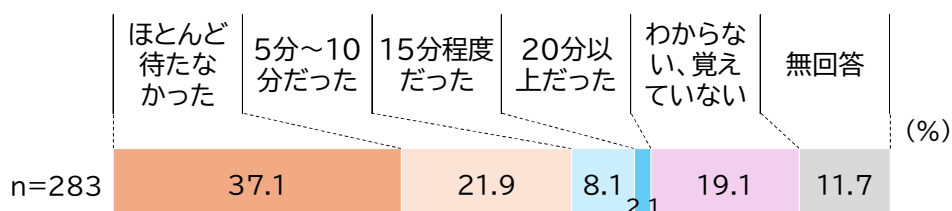
よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった／わかりやすく説明してくれた	各9件	態度が悪い、不親切、事務的	7件
対応が早かった、スムーズだった	8件	人によって説明が違う／あまり公社のことがわからない様に思えた	各1件

<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。



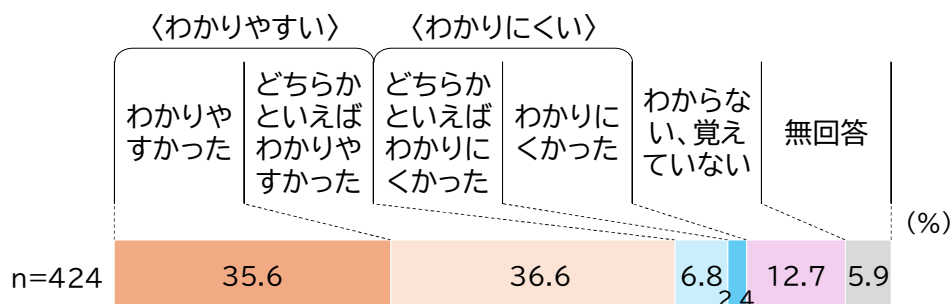
(窓口センターへ行ったことがある方に)
窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



4. 書類申請手続きについて

Q

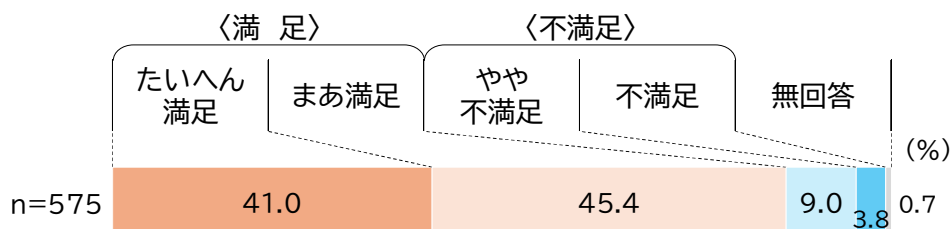
(申請手続きをしたことがある方に)
申請手続きの仕方(わかりやすさ)については、どのように思われましたか。



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。

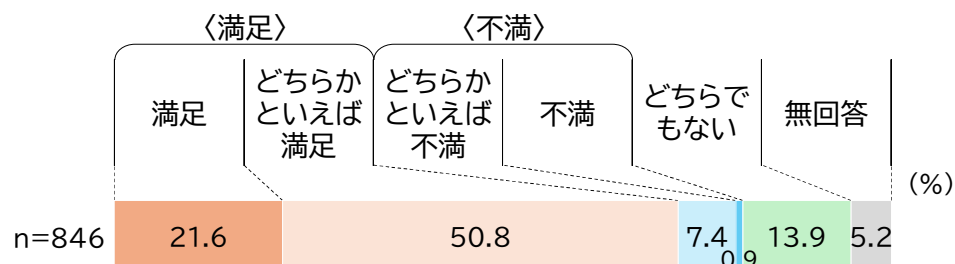


満足したところ	件数	不満を感じたところ	件数
対応が早かった、スムーズだった	28件	完全に修繕されてない、改善していない、また壊れた	10件
きちんと修繕してくれた、工事が丁寧だった	27件	修繕結果や仕上がりに不満がある	9件
原因や修繕内容、注意点等をきちんと説明してくれた	20件	時間がかかった、連絡・対応が遅かった	8件

6. 総合的な満足度について

Q

当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	810	50.6%

(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）

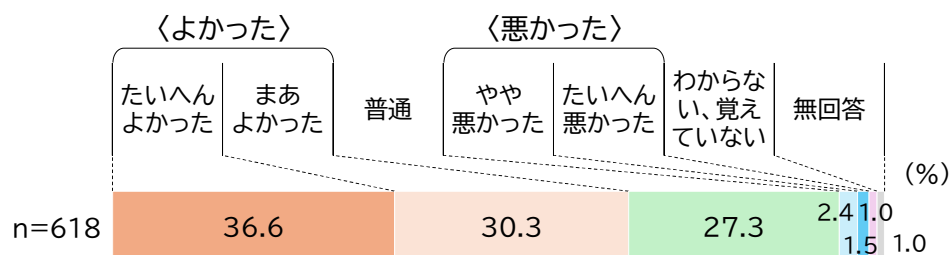
(4) 調査期間 令和6年11月19日(火)～12月11日(水)

1. JKK東京お客さまセンターについて



（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	53件	態度が悪い、不親切、事務的	9件
適切な対応だった、きちんと説明・回答してくれた	36件	担当者が知識不足／電話がつながらない	各2件
対応が早かった、スムーズだった	34件		

<お客さまセンターについて>

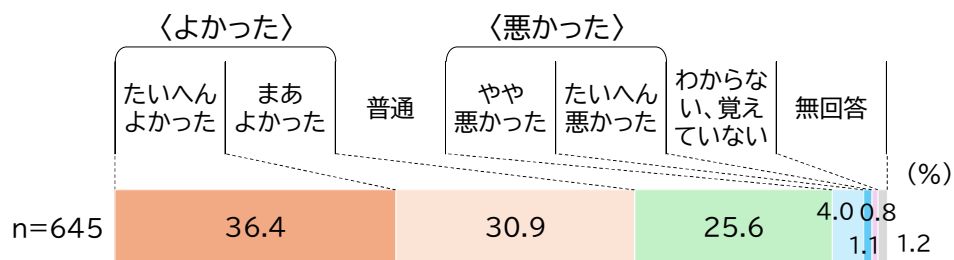
都営住宅等にお住まいの方からの「各種申請等のお手続き」、「ご相談」や「漏水、停電等の緊急修繕」、「事故や火災、居住者の安否にかかわる緊急連絡」などのお電話を受け付けるお客さまセンター（コールセンター）を設置しています。

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



(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。



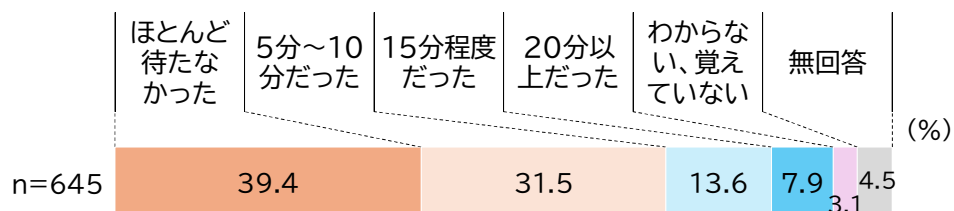
よかったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった	61件	態度が悪い、不親切、事務的	12件
対応がよかった、適切だった	33件	説明不足／知識不足	各2件
対応が早かった、スムーズだった	31件		

<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。



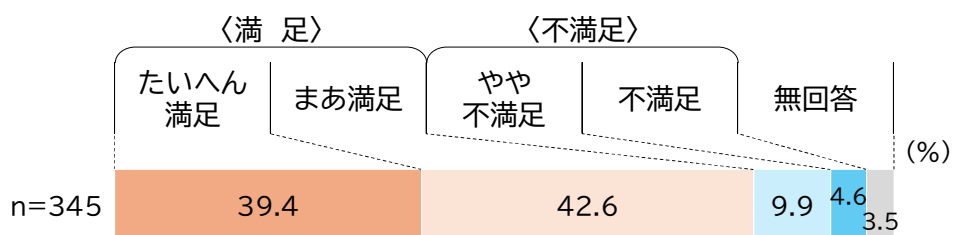
(窓口センターに行ったことがある方に)
窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



3. 小規模の修繕について



(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。

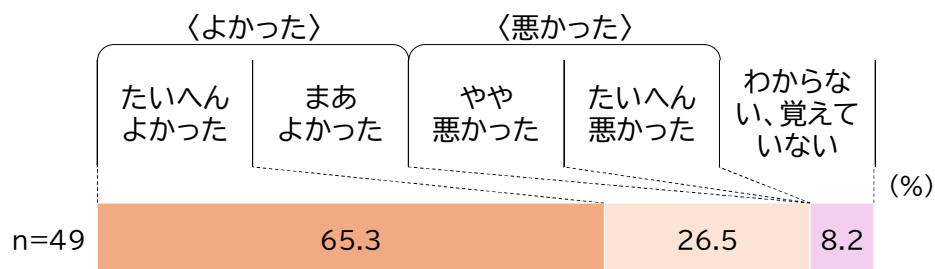


満足したところ	件数	不満を感じたところ	件数
修繕工事業者の対応がよかった、親切・丁寧だった	23件	完全に修繕されてない、改善していない、また壊れた	11件
原因や修繕内容、注意点等をきちんと・わかりやすく説明してくれた	15件	工事が雑、技術力がない	9件
対応が早かった、すぐ直してくれた	8件	修繕結果や仕上がりに不満がある	6件

4. 巡回管理人の業務について



(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・丁寧に対応してくれた／申請手続きを手伝ってくれた、不備を指摘してくれた、必要な申請を提案してくれた	各4件	(「悪かった」の回答者なし)	—
詳しく説明してくれた／話をよく聞いてくれた	各2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。

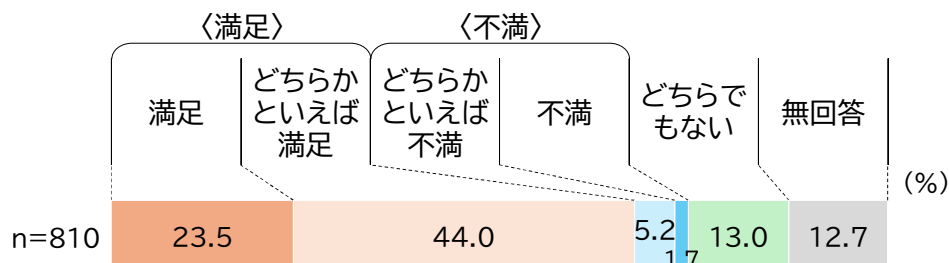
(対象のご世帯)

- ・ 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



当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：その場で回答してもらい回収(民間調査機関により実施)
 (3) 調査日 令和6年11月19日(火)、11月20日(水)
 (4) 回収結果

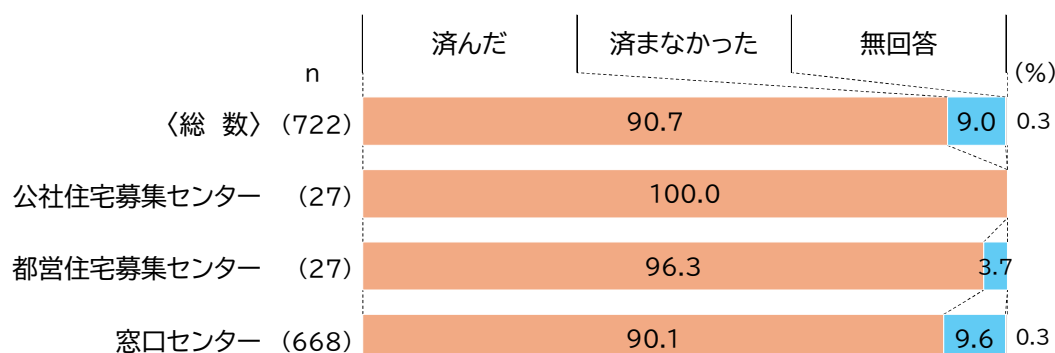
	募集センター			窓口センター						
	公社住宅募集センター	都営住宅募集センター	合計	亀戸	大井町	新小岩	西新井	新宿	渋谷	三鷹
回収票数	27	27	54	54	49	52	59	33	17	28

	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	29	30	31	81	37	89	18	34	27	668	722

1. 目的の達成



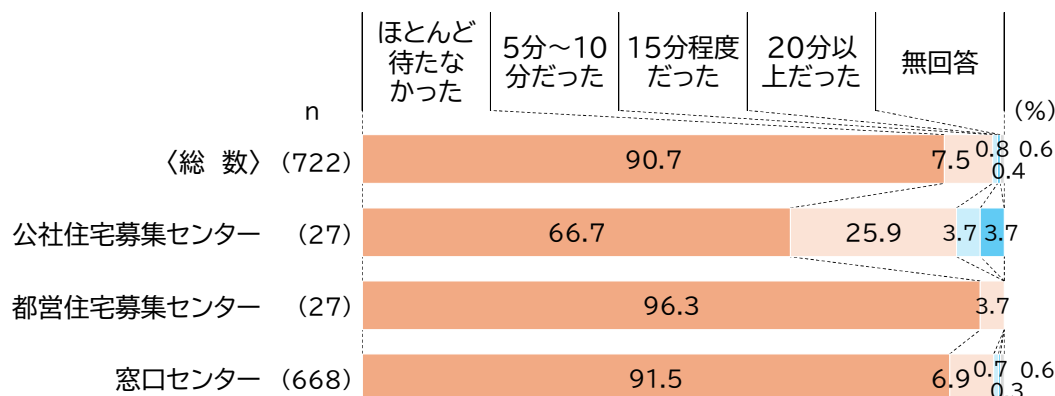
お越しになったご用件は済みましたか。



2. 窓口での待ち時間



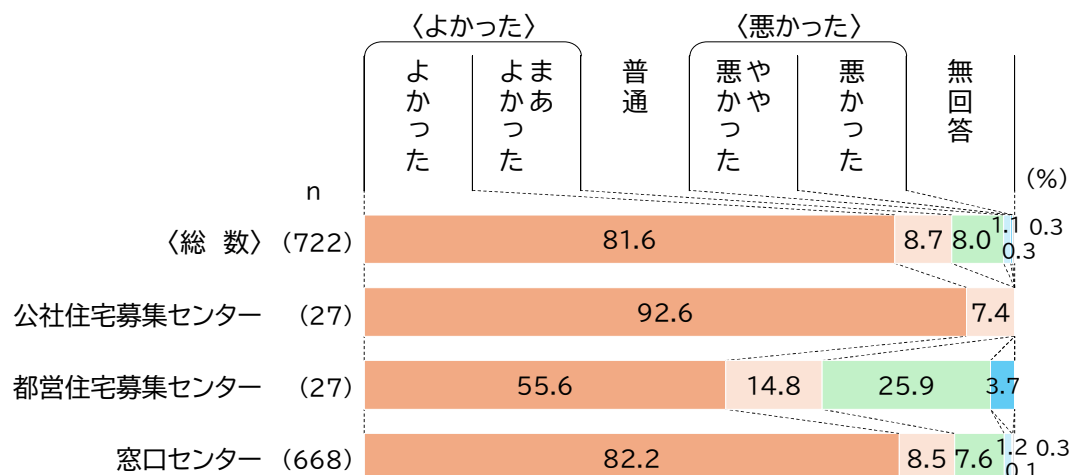
窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



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〕

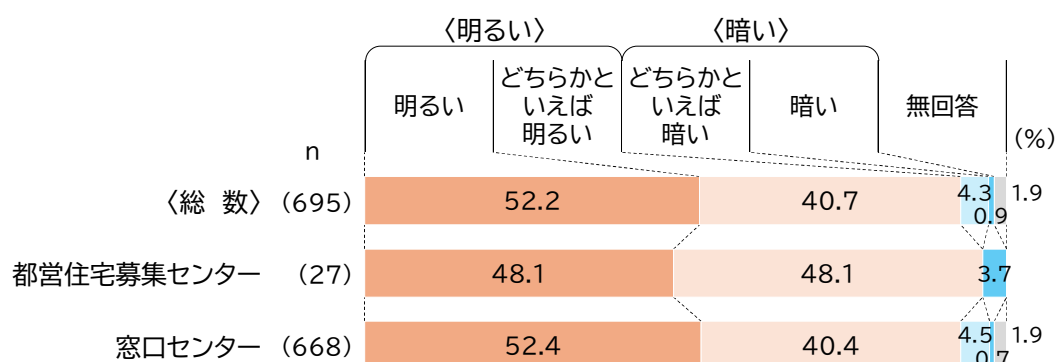


Q 待合スペース・窓口カウンターの整理整頓状況はいかがでしたか。



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)