

令和7年度お客さまアンケート調査結果

当社では、令和7年10月から11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	916	57.3%

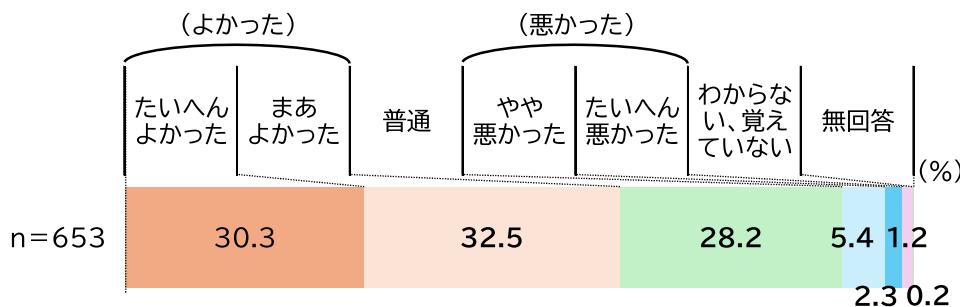
(3) 調査方法 郵送配布／郵送またはインターネット調査で回収(民間調査機関により実施)

(4) 調査期間 令和7年10月16日(木)～11月4日(火)

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。



良かったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった	45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	38件	待たされた、すぐに回答してくれなかった	4件
適切な対応だった、きちんと説明・回答してくれた	26件	連絡がなかった、放置された	3件

<お客さまセンターについて>

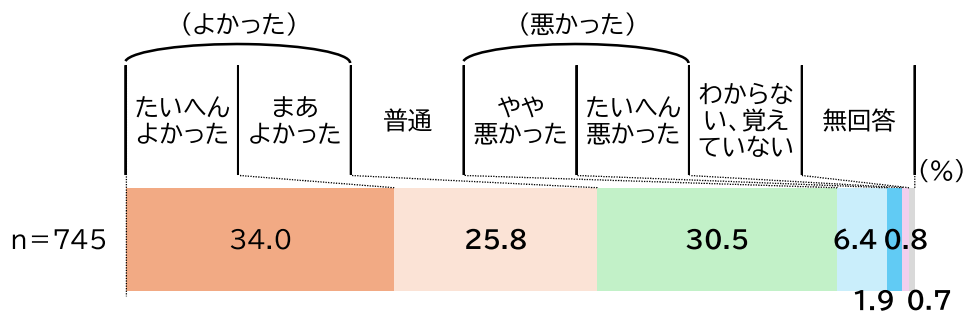
公社住宅にお住まいの方からの「各種申請等のお手続き」、「ご相談」や「漏水、停電等の緊急修繕」、「事故や火災、居住の安全にかかわる緊急連絡」などのお電話を受け付けるお客さまセンター(コールセンター)を設置しています。

漏水、停電や事故、火災、お住まいの方の安全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。

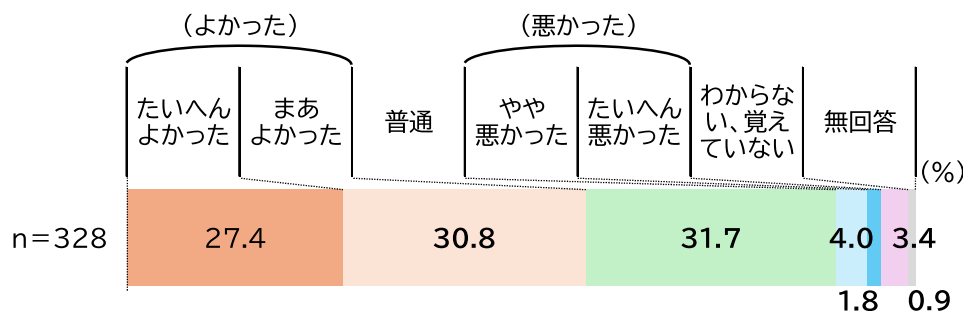


良かったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧・感じが良かった	43件	態度が悪い、不親切	18件
迅速・スムーズに対応してくれた	31件	会社に問合せ・相談するように言われた	6件
適切な対応だった、きちんと説明・回答してくれた	13件	仕事をしない、遅い	4件

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。



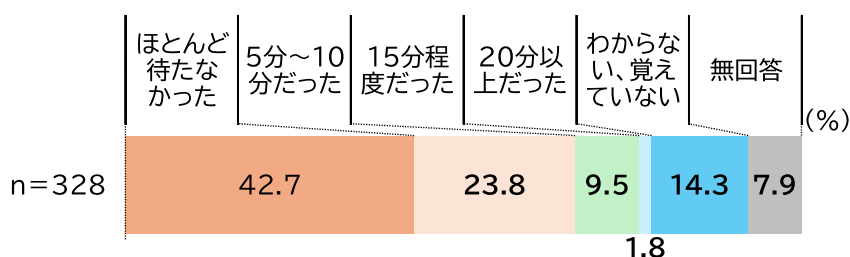
良かったところ	件数	悪かったところ	件数
対応が早かった、スムーズだった	12件	態度が悪い、不親切、事務的	3件
親切・丁寧、感じが良かった	11件	あまり信用できない	1件
わかりやすく説明してくれた	9件	人手が少ないためか、対応がスムーズでない印象	1件

<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。

Q

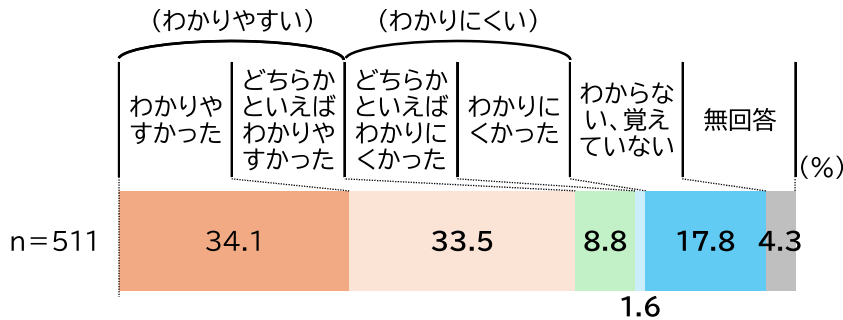
(窓口センターへ行ったことがある方に)
窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



4. 書類申請手続きについて



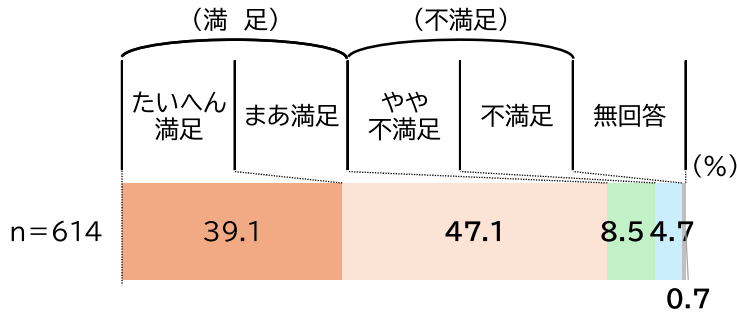
(申請手続きをしたことがある方に)
申請手続きの仕方(わかりやすさ)については、どのように思われましたか。



5. 小規模の修繕について



(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。

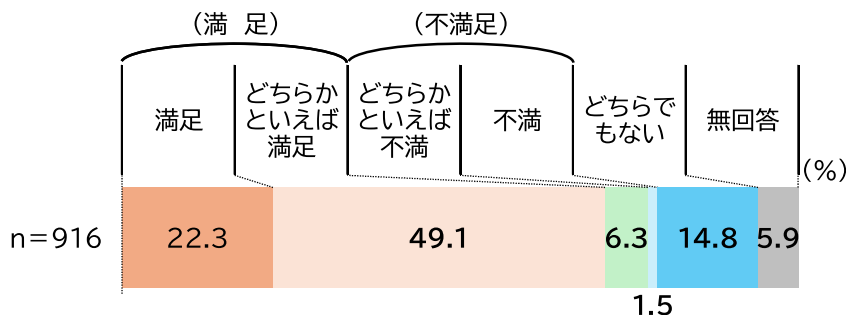


満足したところ		件数	不満を感じたところ		件数
対応が早かった、スムーズだった		26件	完全に修繕されていない、改善していない、また壊れた		15件
原因や修繕内容、注意点等をきちんと説明してくれた		20件	修繕結果や仕上がりに不満がある		8件
修繕工事業者の対応がよかった		16件	工事が雑だった		6件

6. 総合的な満足度について



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	957	59.8%

(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)

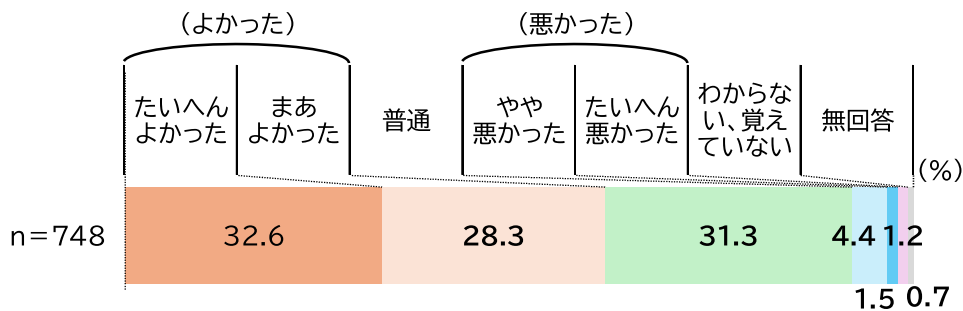
(4) 調査期間 令和7年10月16日(木)~11月4日(火)

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。



良かったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧、感じがよかった	47件	態度が悪い、不親切、事務的	11件
適切な対応だった、きちんと説明・回答してくれた	27件	話が伝わらない、担当を回される	5件
説明がわかりやすかった、理解できた	27件	電話、連絡等、待たされる	4件

<お客さまセンターについて>

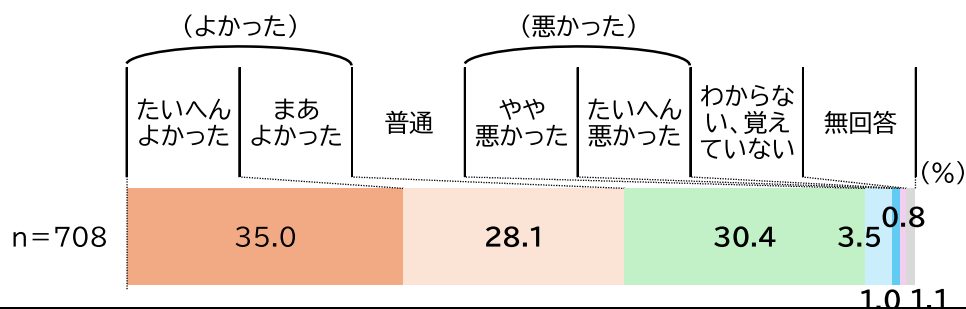
都営住宅等にお住まいの方からの「各種申請等のお手続き」、「ご相談」や「漏水、停電等の緊急修繕」、「事故や火災、居借の安否にかかわる緊急連絡」などのお電話を受け付けるお客さまセンター(コールセンター)を設置しています。

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。



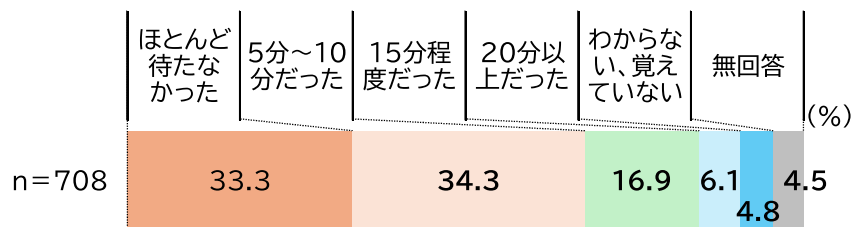
良かったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧・感じがよかった	48件	態度が悪い、不親切、事務的	12件
適切な対応だった、きちんと説明・回答してくれた	29件	説明不足	8件
対応が早かった、スムーズだった	17件	対応の良い方、悪い方がいる	4件

<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。



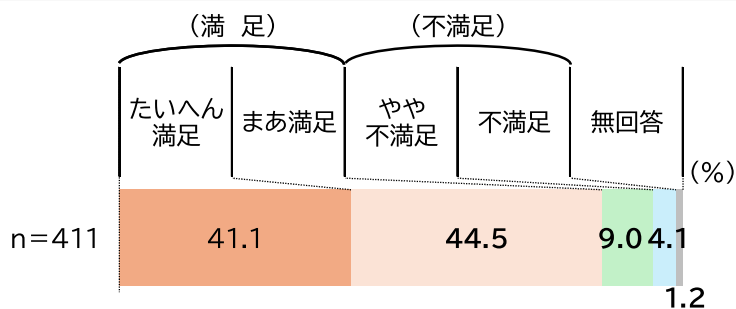
(窓口センターに行ったことがある方に)
窓口での待ち時間はどのくらいでしたか。



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。

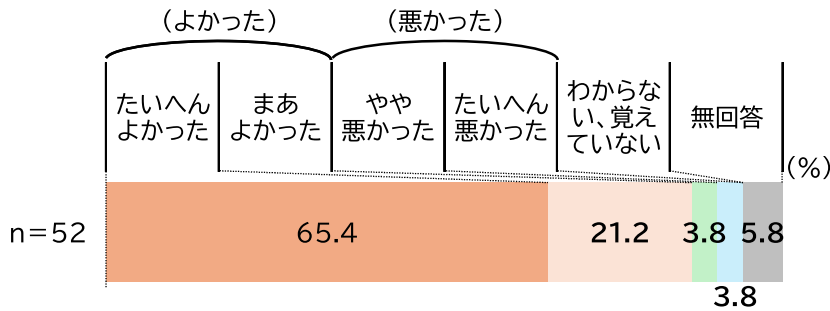


満足したところ	件数	不満を感じたところ	件数
原因や修繕内容、注意点等をきちんと、わかりやすく説明してくれた	33件	修繕結果や仕上がりに不満がある	14件
きちんと修繕してくれた、工事が丁寧だった	19件	完全に修繕されてない、改善していない、また壊れた	9件
修繕工事業者の対応がよかった、親切だった、感じがよかった	16件	工事が雑、技術力がない	5件

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。



良かったところ	件数	悪かったところ	件数
親切・丁寧に対応してくれた	8件	毎回同じ人が来るが、必要書類がわかっておらず無駄にコピー代がかかる	1件
話をよく聞いてくれた、理解してくれた	5件		
助かっている、感謝している	5件	依頼したことを検討もせずすぐに断られたから	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。

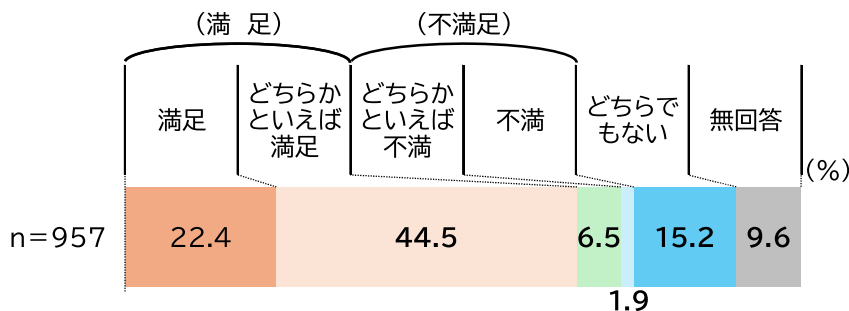
(対象のご世帯)

- ・ 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：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7年10月16日(木)、10月17日(金)
- (4)回収結果

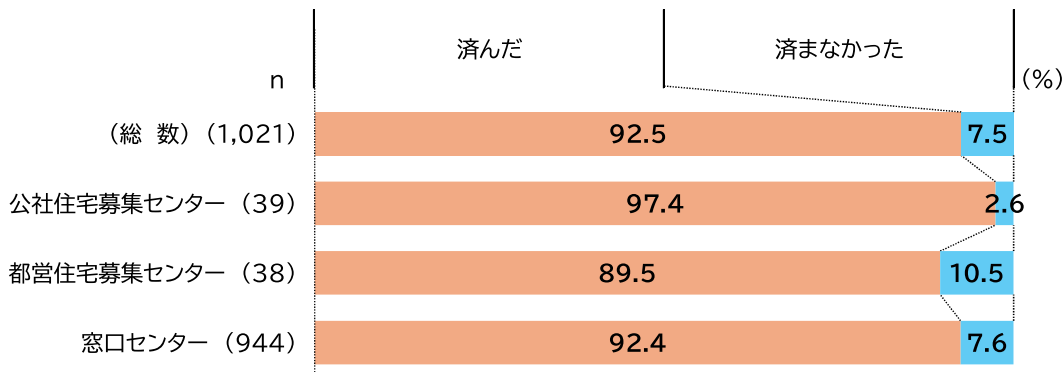
	募集センター			窓口センター						
	公社住宅募集センター	都営住宅募集センター	合計	亀戸	大井町	新小岩	西新井	新宿	渋谷	三鷹
回収票数	39	38	77	82	67	78	98	58	28	31

	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	19	60	38	83	49	88	52	51	62	944	1,021

1. 目的の達成



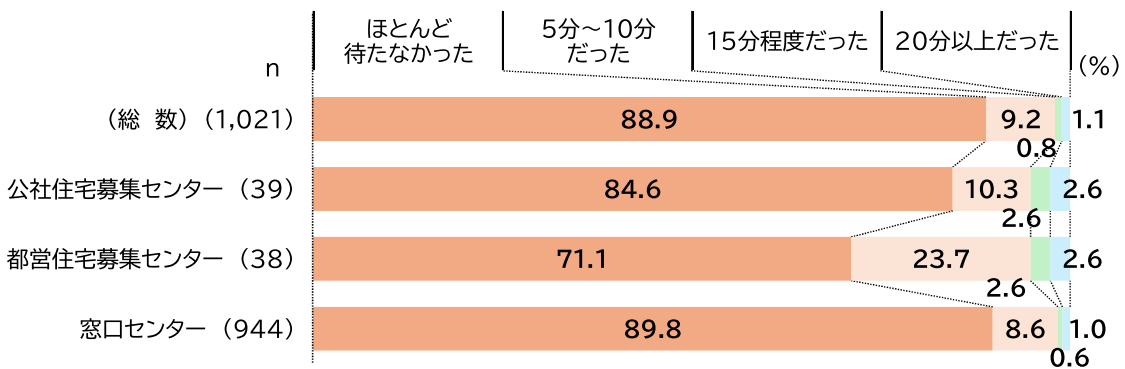
お越しになったご用件は済みましたか。



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。

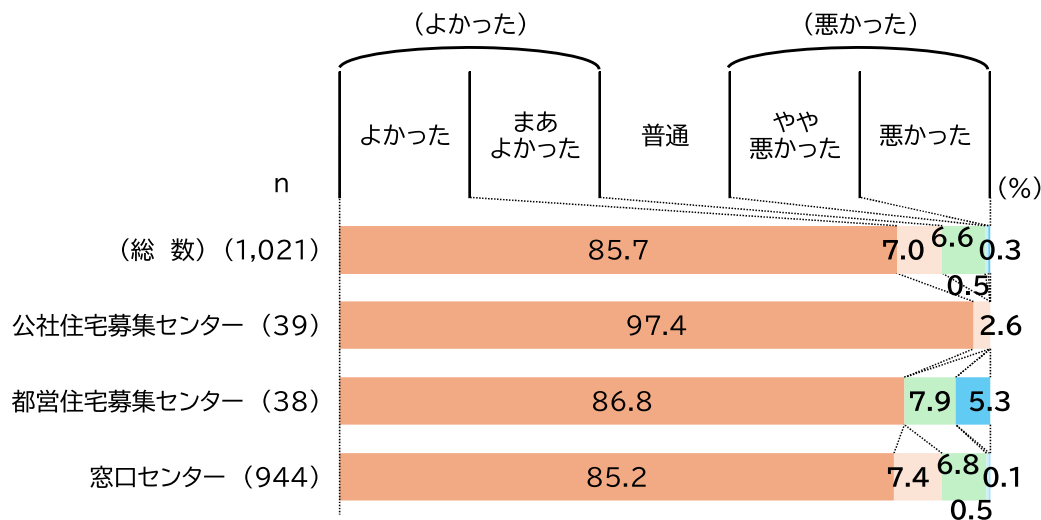


3. 窓口の職員評価、雰囲気について

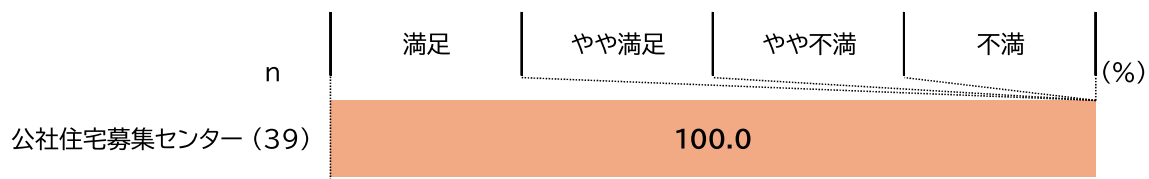


窓口で応対した職員について、以下の項目を評価してください。

〔総合的な評価〕



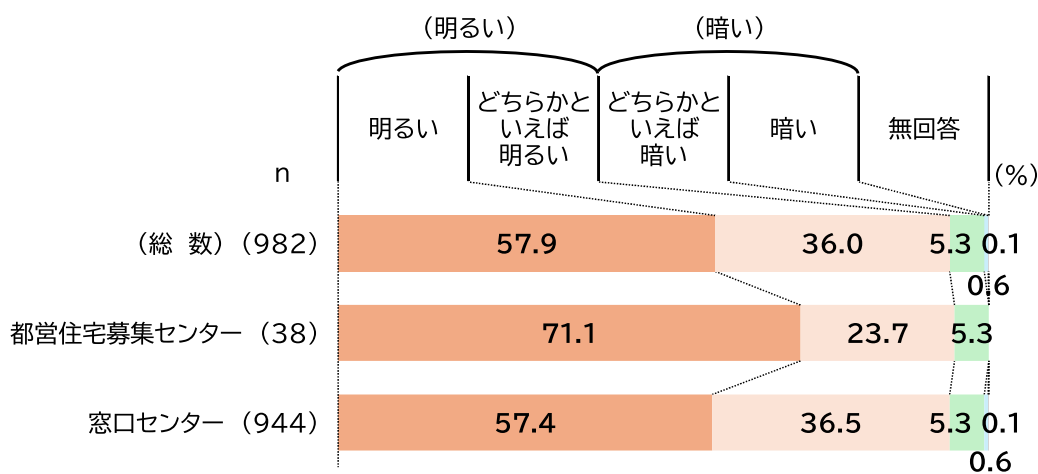
待合スペース・窓口カウンターの整理整頓状況はいかがでしたか。



4. 窓口の雰囲気評価



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)