

# 平成30年度 お客さまアンケート調査結果

令和元年6月4日

当会社では、平成30年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”を業務改善に活かし、今後のサービスの向上に努めてまいります。

## 1 調査の概要

### 「出口調査」

調査日：平成30年11月20日（火）、11月21日（水）

対象：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に  
訪されたお客さま

調査方法：対面による聞き取り方式

回答数：1,028件（前年度903件）

公社住宅募集センター	42件
都営住宅募集センター	42件
窓口センター（16か所）	944件

### 「郵送調査」

調査日：平成30年11月9日（金）から11月26日（月）

対象：公社賃貸住宅、都営住宅にお住まいのお客さま

調査方法：郵送による書面回答方式

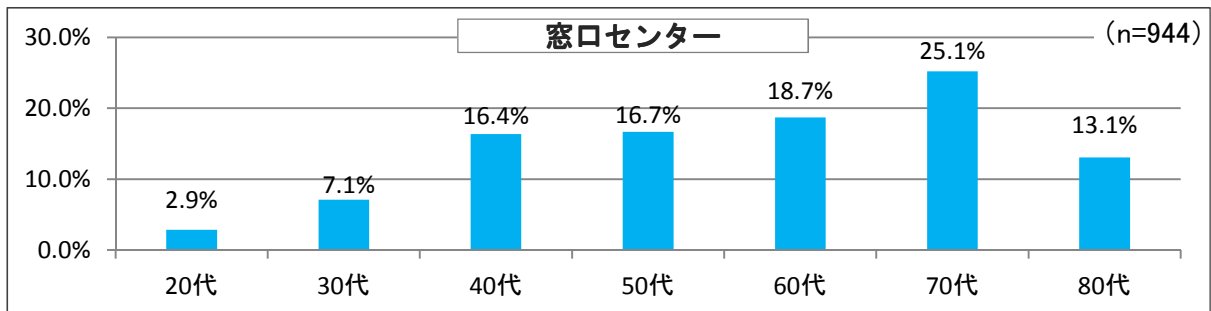
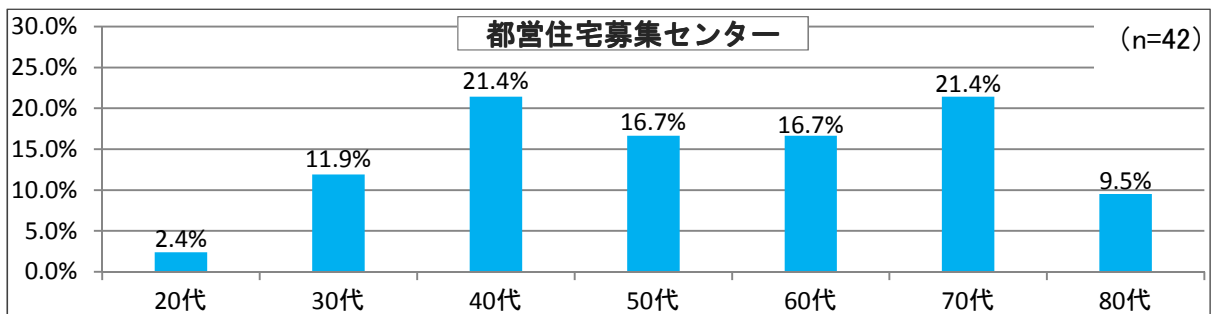
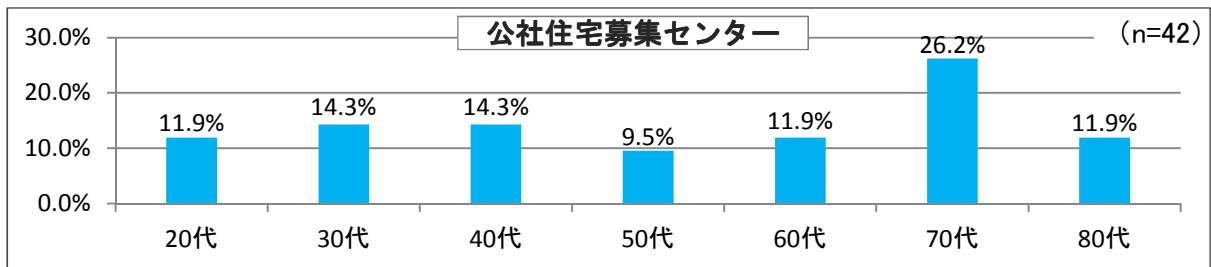
回答数：1,905件（前年度1,862件）

住宅種別	郵送数	回答数	回答率
公社住宅	2,450件	1,262件	51.5%
都営住宅	1,150件	643件	55.9%

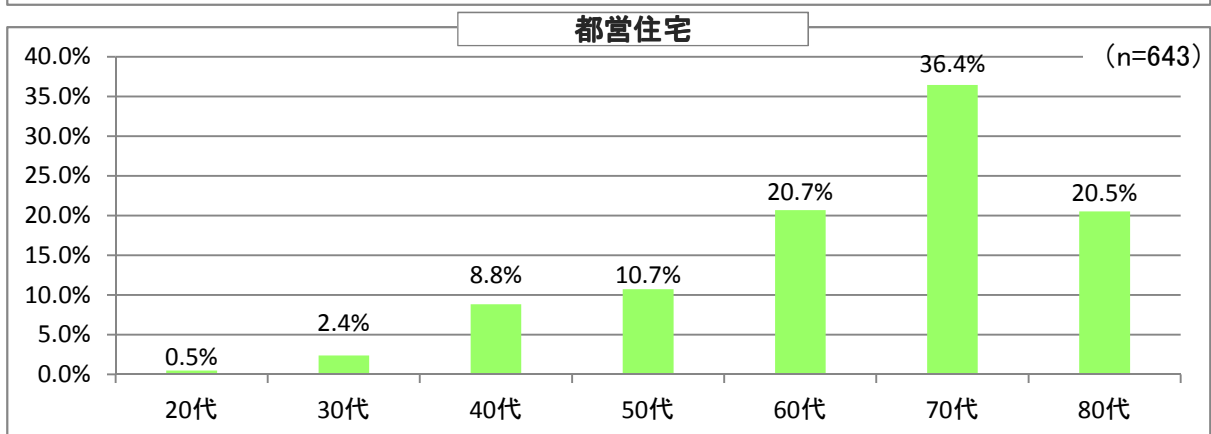
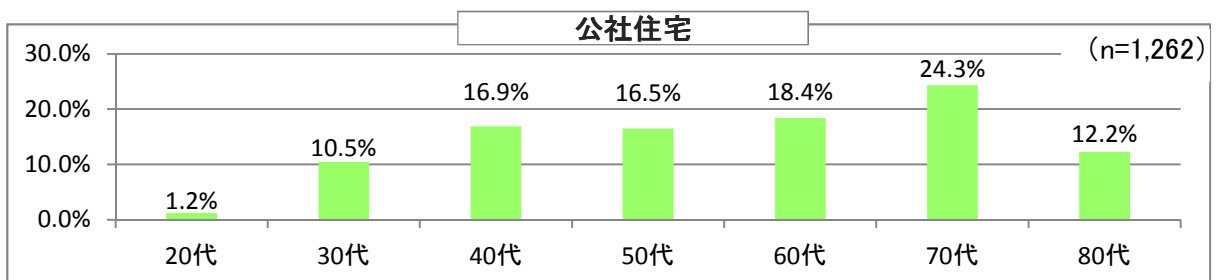
## 2

## ご回答いただいたお客さまの年齢

## | 出口調査



## | 郵送調査



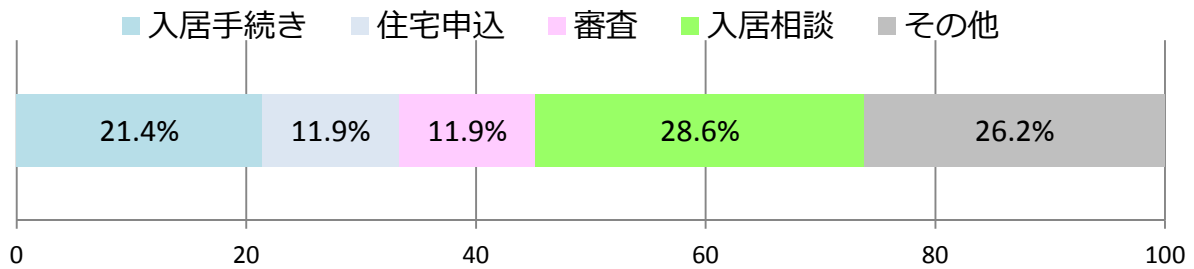
### 3

## 調査結果

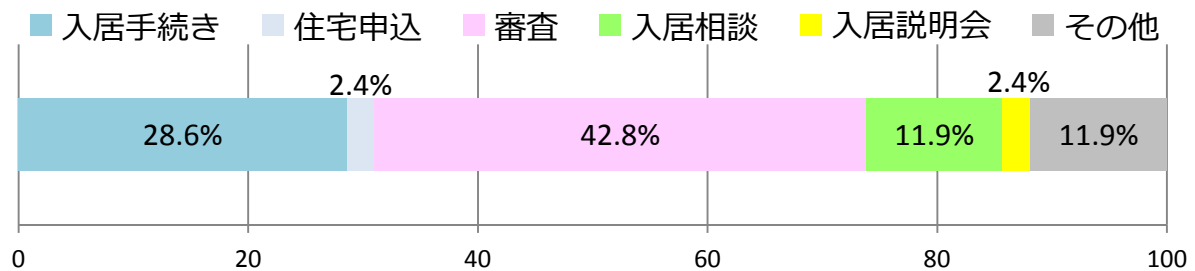
### | 出口調査の結果

問1 本日は、どのようなご用件でいらっしゃいましたか。

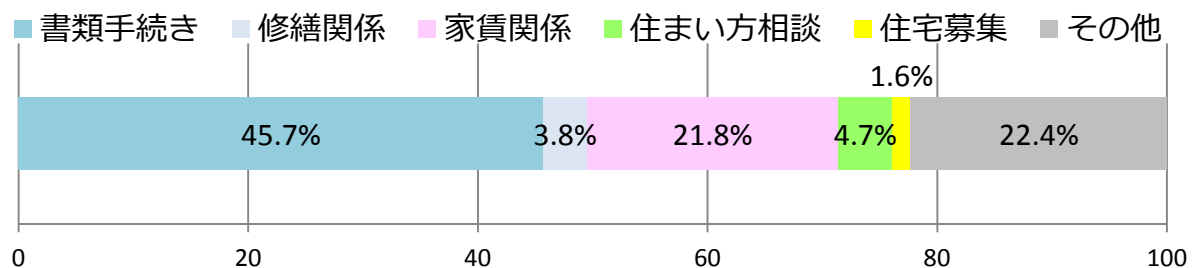
公社住宅募集センター



都営住宅募集センター

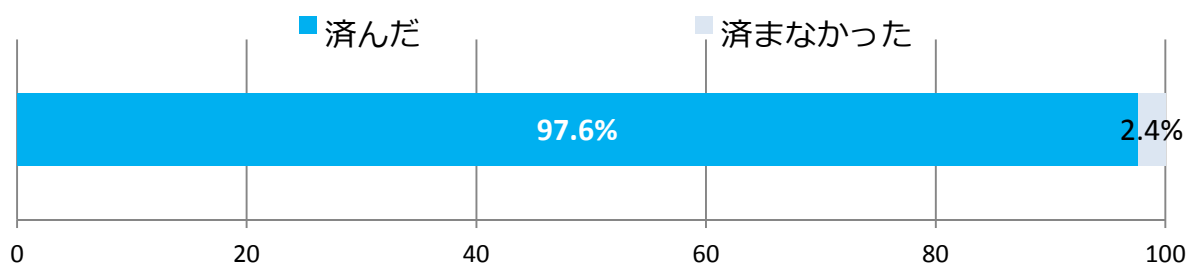


窓口センター

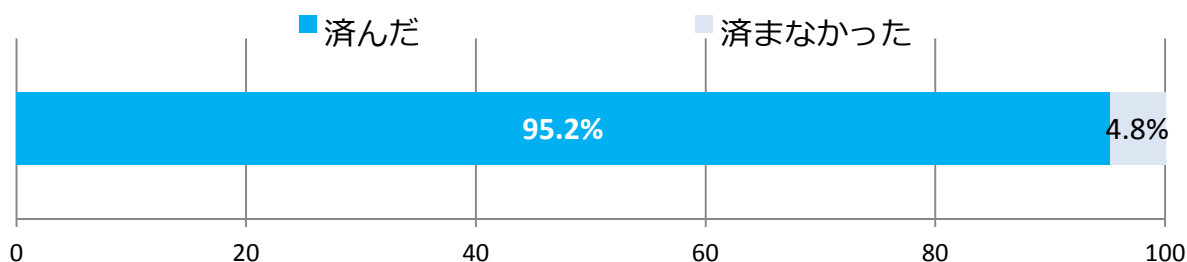


問2 お越しになったご用件は済みましたか。

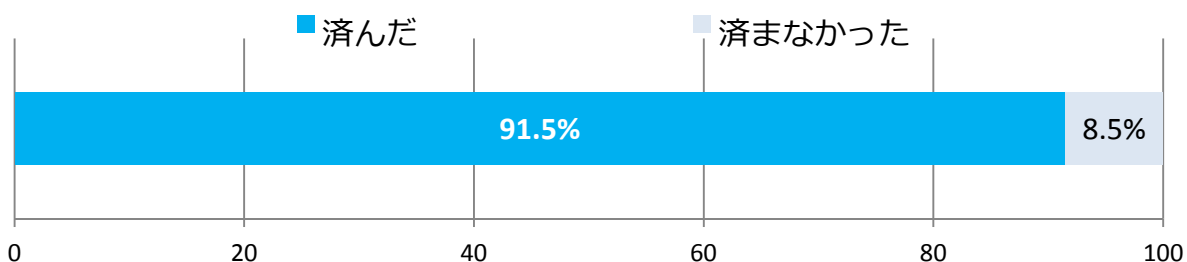
公社住宅募集センター



### 都営住宅募集センター



### 窓口センター



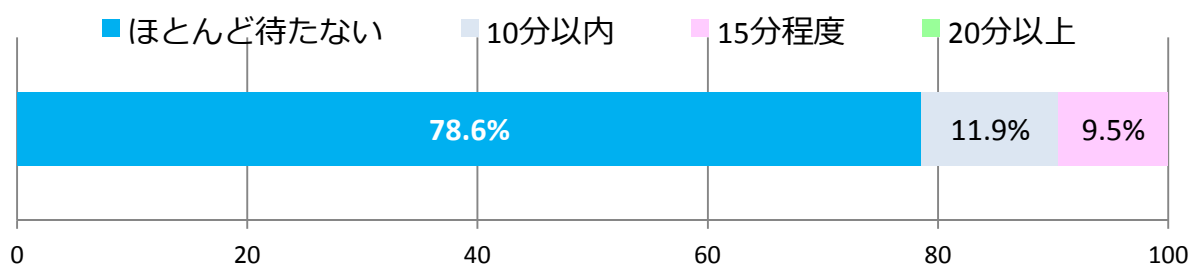
用件が済まなかった理由で、最も多いのは「書類不足・不備」であり、次いで、「手続きの途中」、「これから部屋の下見に行き、鍵を返しに来る」などとなっています。

---

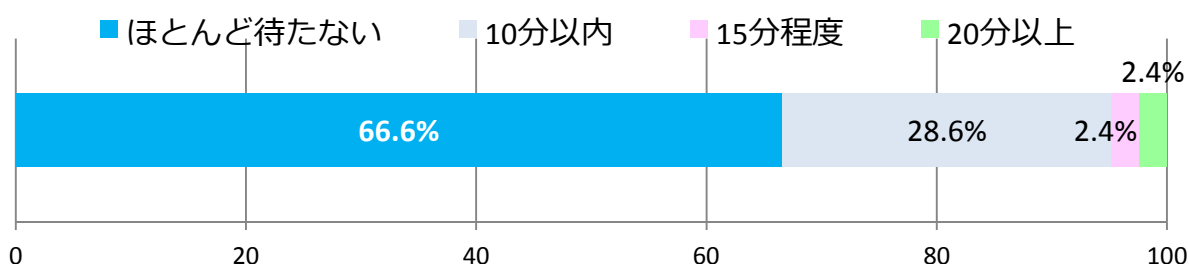
### 問3 窓口でのお待ち時間はどのくらいでしたか。

---

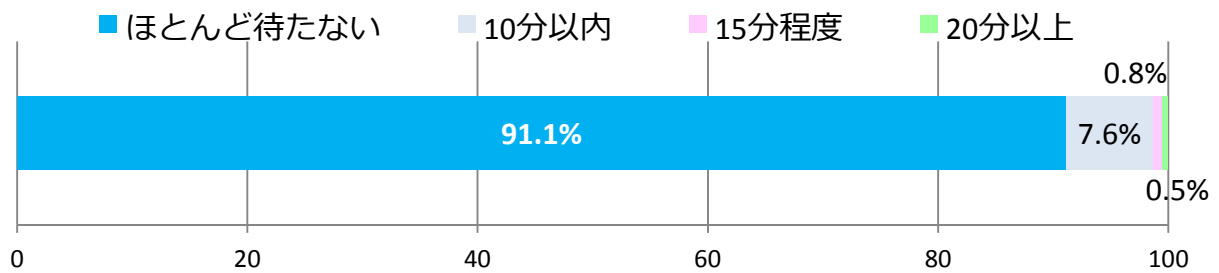
### 公社住宅募集センター



### 都営住宅募集センター



## 窓口センター

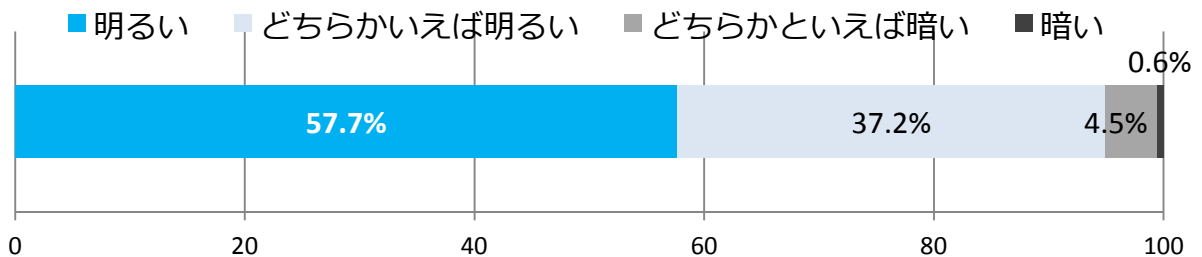


---

### 問4 窓口、室内の雰囲気はいかがでしたか。

---

#### 公社住宅募集センター、都営住宅募集センター、窓口センターの総合評価



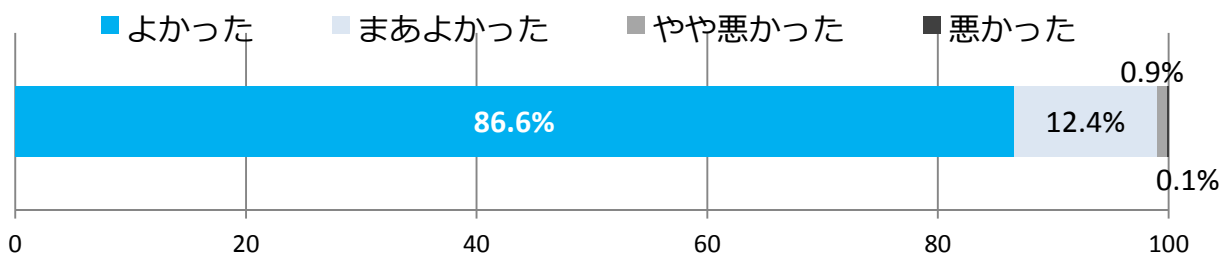
約95%のお客さまからは「明るい」、「どちらかといえば明るい」との評価をいただきましたが、約5%のお客さまは「暗い」、「どちらかといえば暗い」との評価でした。

---

### 問5 窓口で対応した職員の「あいさつ」、「説明の仕方」、「身だしなみ」、「言葉遣い」、「態度」はどうでしたか。

---

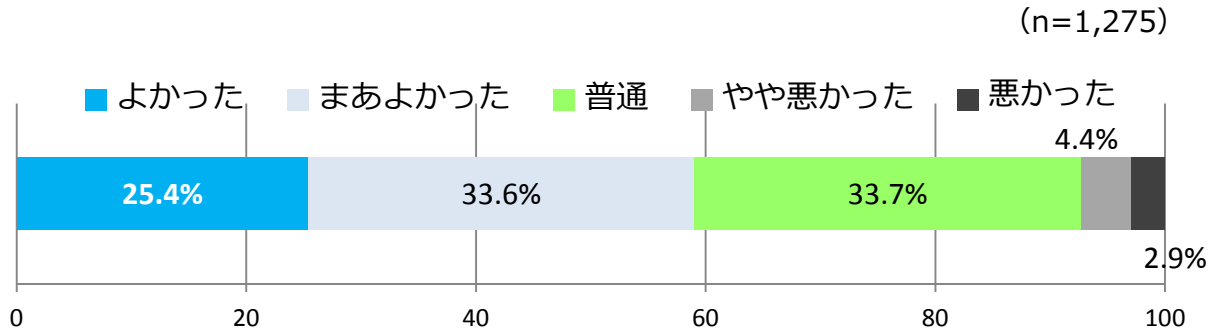
#### 公社住宅募集センター、都営住宅募集センター、窓口センターの総合評価



99%のお客さまから、「よかった」、「まあよかった」との評価をいただきました。

## 郵送調査の結果

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)

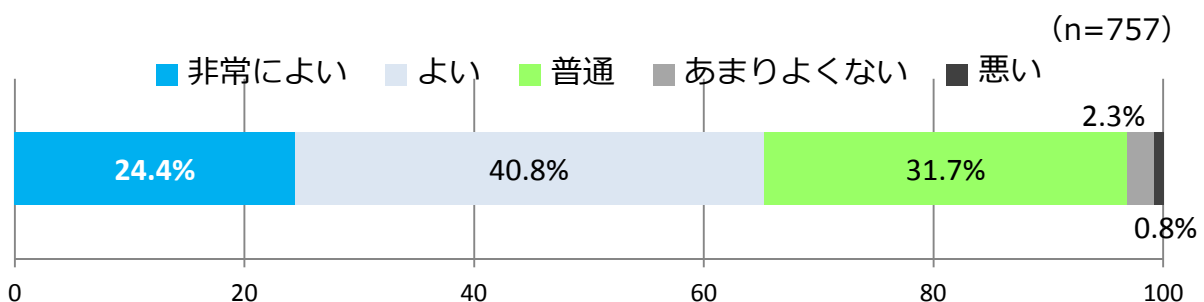
よかったところ	悪かったところ
対応が早かった (99)	態度が悪かった (16)
親切・丁寧に対応してくれた (93)	対応に時間がかかった (9)
わかりやすく説明してくれた (63)	対応してくれなかった (4)
適切に対処してくれた (22)	折り返しの連絡がなかった (6)
対応がよかった (18)	担当者の知識不足 (4)

### <お客さまセンターについて>

公社住宅、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」などをお受けする電話受付窓口を設置しています。

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。



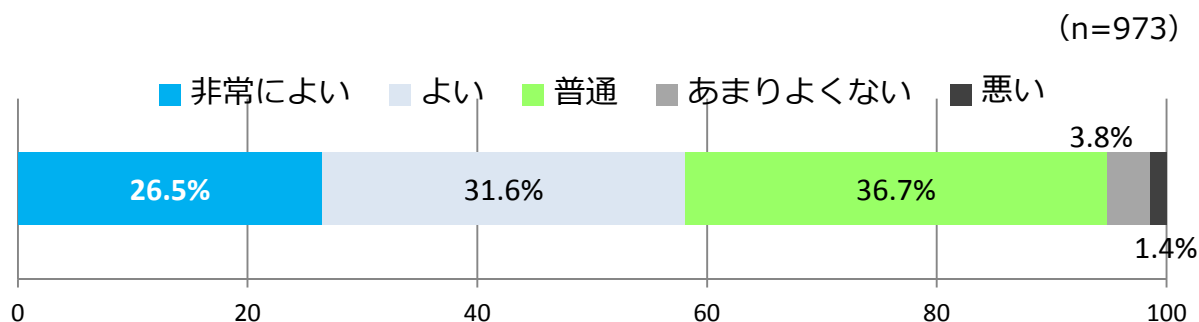
＜お客さまからの主なご意見＞ ( )内は件数 (複数回答)

よかったところ	悪かったところ
親切に対応してくれた(343)	対応が不親切であった(13)
言葉づかいや態度がよかった(171)	言葉づかいや態度が悪かった(6)
不明点などの説明が受けられた(162)	対応が遅かった(3)
対応が迅速だった(143)	不明点などの説明不足(4)
話をよく聞いてくれた(107)	制度、手続き等の理解不足(2)

＜窓口センターについて＞

公社住宅、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」や都営住宅に入居を予定されているお客さまの「鍵」お渡しするための窓口カウンターを、都内全域に16か所（区部9か所、市部7か所）設置しています。

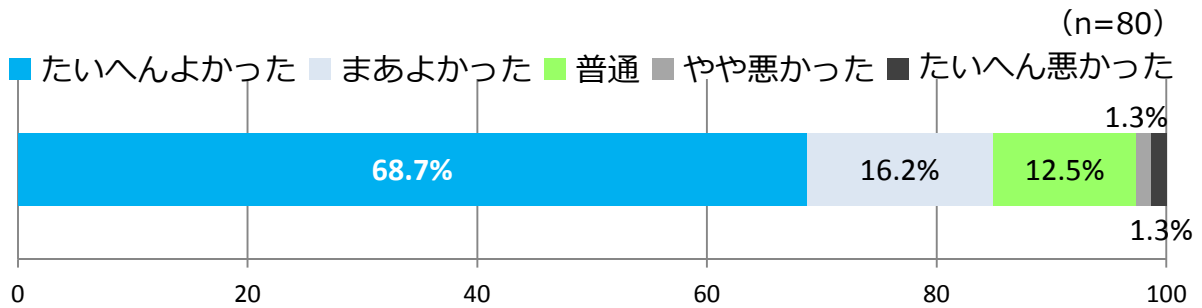
問3 公社住宅の管理員の対応はいかがでしたか。



＜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(436)	対応が不親切であった(22)
対応が迅速だった(241)	言葉づかいや態度が悪かった(21)
言葉づかいや態度がよかった(157)	制度、手続き等の理解不足(16)
不明点等の説明が受けられた(123)	対応が遅かった(15)
話をよく聞いてくれた(122)	わからない点を説明されなかった(11)

#### 問4 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(51)	言葉づかいや態度が悪かった(2)
対応が迅速だった(30)	対応が不親切であった(1)
言葉づかいや態度がよかった(25)	対応が遅かった(1)
話をよく聞いてくれた(23)	不明点の説明がなかった(1)
不明点等の説明が受けられた(13)	—

#### <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。

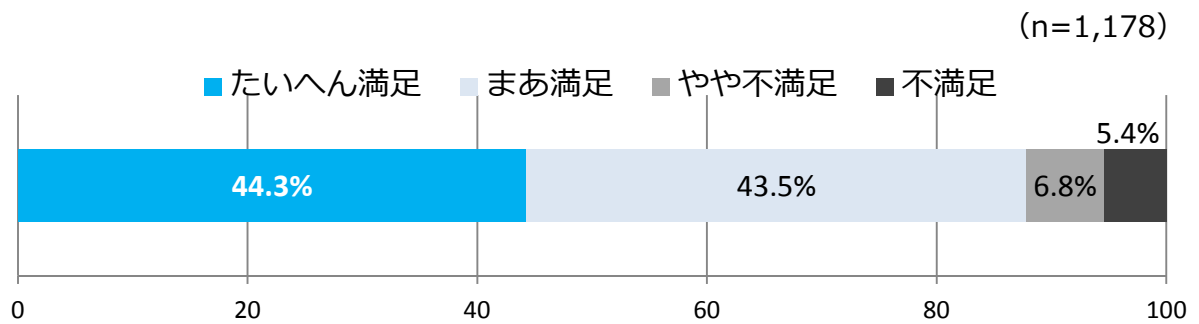
この訪問時には、各種申請、収入報告書や修繕に関する相談・取次ぎを行っています。

(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5 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)

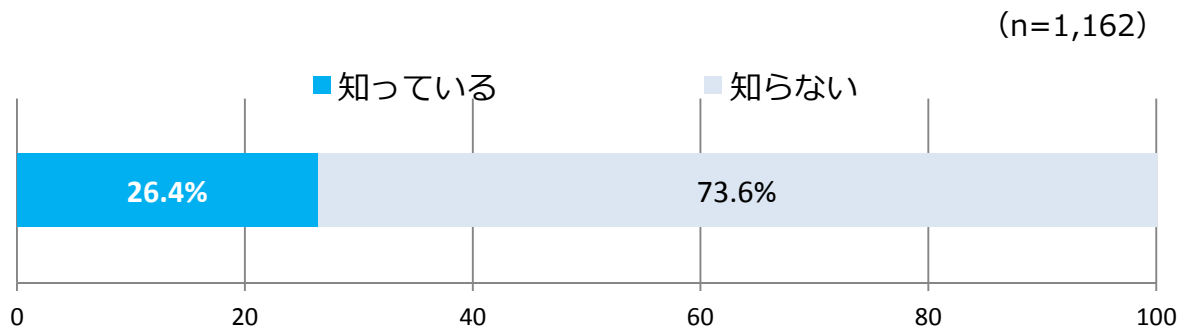
よかったところ	悪かったところ
工事業者の対応がよかった(605)	仕事が雑だった(43)
修繕内容等の説明が十分(454)	何度もやり直しをした(26)
仕事が丁寧だった(449)	工事業者の対応が悪かった(25)
工事日程の説明が十分(143)	修繕内容等の説明が不十分(25)
対応が早かった(5)	工事日程の説明が不十分(13)

---

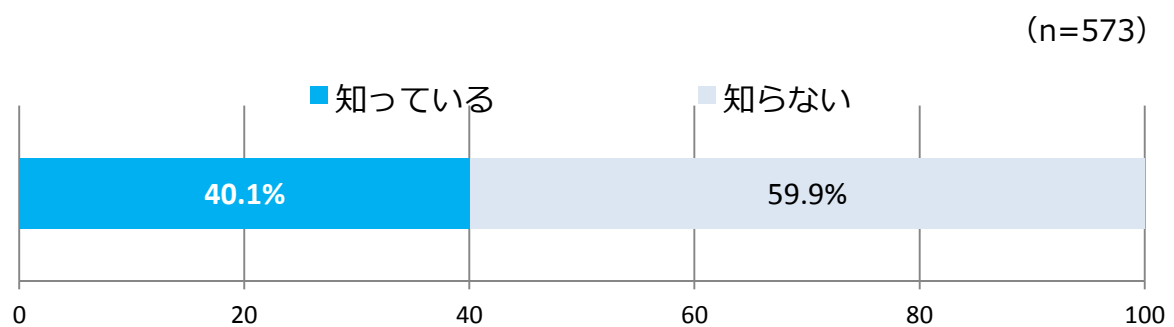
**問6 公社住宅、都営住宅にお住まいの方について、当公社が安否のご確認を行う制度をご存知ですか。**

---

公社住宅にお住まいの方



都営住宅にお住まいの方



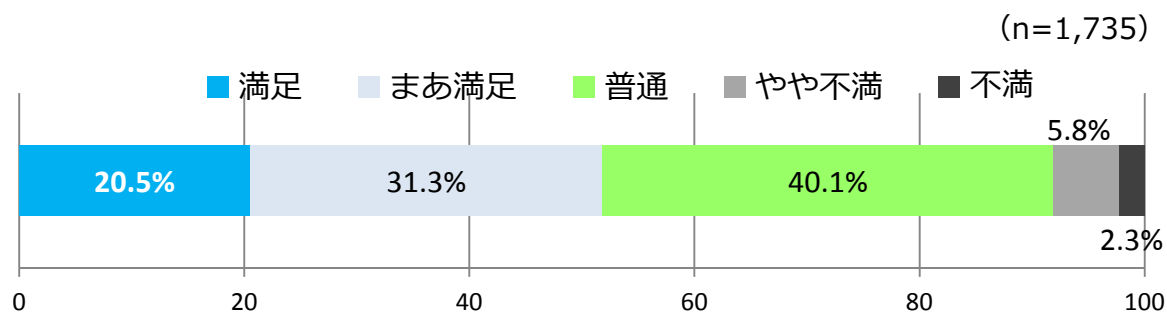
**<安否のご確認を行う制度について>**

公社住宅、都営住宅等にお住まいの方の安否について、ご家族などの要請により当公社が確認のための訪問を行っています。

ご確認の要請は、お客さまセンターにて、夜間、休日にかかわらず、24時間365日お受けしています。

安否のご確認にあたっては、地元自治体と連携し、必要に応じて警察の立会いを求め、住戸内への立ち入り確認を行っています。

問7 当社の管理・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感じになりますか。



お客さまの当社に対する総合的な満足度の割合は、91.9%となりました。

※ 満足度の割合：「満足」、「まあ満足」、「普通」の合計

**【お問い合わせ先】**

東京都住宅供給公社

総務部総務課広報・相談係

電話 03-3409-2261 (代表)