

満足度向上のためのご利用者へのアンケート結果

株式会社 横浜サンセルフ 山 口 弘

「CS」。若い頃にその言葉が身近だったのは、プロ野球が興行の為かファンの為かに始めた日本シリーズへの出場権獲得を懸けた短期決戦の方だった。この原稿を書いている今秋、地元横浜はベイスターズの1998年以来、26年ぶりの日本一に湧き上がった。ファンの私でも「まさか」の展開であったが、その「CS」制度の面白さを痛感した長い野球シーズンであった。

さて、今回の「CS」は野球ではなく、「Customer Satisfaction」＝顧客満足度向上の為に当協会が今年度実施した、ご利用者へのアンケートの結果報告をする。当協会は、県民からの相談窓口を設けており、その相談件数は年々増加し、昨年度比111.2%（12月時点で1054件の増加）となっている。また、近年悪徳な業者による法外な金額請求や、一部の会員に対するクレームなども増加傾向にあるため、協会としてお客様の生の声を把握するために実施を決定した。下記に各項目の結果を記載する。

◎アンケート方法

- ・期 間 令和6年3月～12月
- ・対 象 者 協会に相談後、当協会員にて施工されたお客様
- ・実施方法 施工終了後、協会員からお客様へハガキを直接手渡し
- ・回 収 お客様から匿名にて当協会へ直接郵送(料金別納)
- ・回 収 率 5.9%(236枚/4000枚)

◎アンケート内容

- ・電話相談員(協会の電話受付時)
- ・調査員(以下、施工担当の協会員)
- ・現場説明
- ・費用
- ・結果
- ・ご意見

◎アンケートの満足度合い

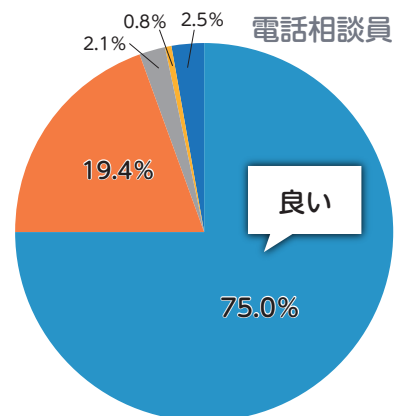
- ・良い……………(費用→安い)
- ・まあ良い……………(費用→適正)
- ・あまり良くない…(費用→少し高い)
- ・悪い……………(費用→高い)

◆考察

◎電話相談員

- 良い 75.0% (177件)
- まあ良い 19.4% (46件)
- あまり良くない 2.1% (5件)
- 悪い 0.8% (2件)
- 未記入 2.5% (6件)

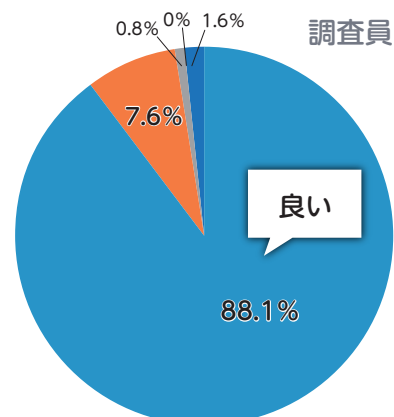
「良い」と「まあ良い」を合わせると94.4%であった。
協会での受付時の対応は高い評価を得ている。「悪い」の2件は、相見積りの依頼と未記入であった。当協会では会員を紹介する際は1社が原則である為に、致し方ない結果である。



◎調査員

- 良い 88.1% (208件)
- まあ良い 7.6% (18件)
- あまり良くない 0.8% (2件)
- 悪い 0% (0件)
- 未記入 1.6% (4件)

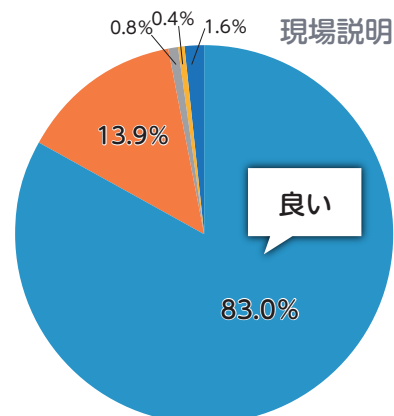
「良い」と「まあ良い」を合わせると95.7%であった。
協会員の調査も高い評価を得ている。
「悪い」の回答が無かったのも、大変良いことであった。



◎現場説明

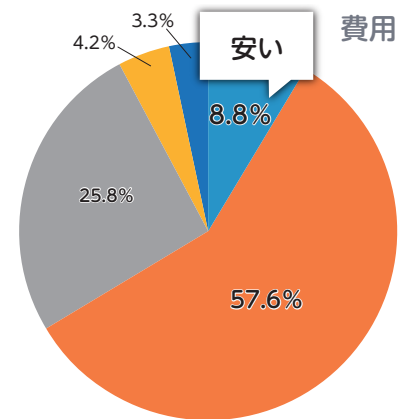
- 良い 83.0% (196件)
- まあ良い 13.9% (33件)
- あまり良くない 0.8% (2件)
- 悪い 0.4% (1件)
- 未記入 1.6% (4件)

「良い」と「まあ良い」を合わせると96.9%であった。
協会員の現場説明も高い評価を得ている。
「悪い」の1件は、何をするか説明不足で分からずに困った
とのことであった。



◎費用

・安い	8.8%	(21件)
・適正	57.6%	(136件)
・少し高い	25.8%	(61件)
・高い	4.2%	(10件)
・未記入	3.3%	(8件)



「安い」と「適正」を合わせると66.4%であった。

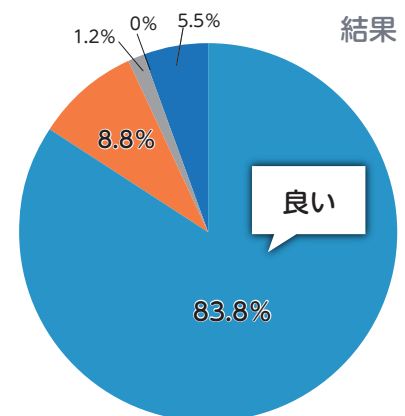
他のアンケート項目と比較すると満足度の回答は低くなったが、費用に関しては各現場で対象や難易度が千差万別であるため、難しい問題である。

また、金額の比較には相見積もりが有効であるが、協会が会員を紹介出来るのは1社だけである。一般の方は安心出来る業者を知らぬが故に協会へ相談されるのであり、協会員が適正な金額を提示しても比較対象が無く、判断が出来ない為に感覚的なものであるかも知れない。物品の価格をインターネットで比較出来る通販とは訳が違う。

「高い」の10件は、ほぼ金額に対してであり、作業に関しては高い評価を得ていた。金額の提示が電話だけとのご不満も1件あった。

◎結果

・良い	83.8%	(198件)
・まあ良い	8.8%	(21件)
・あまり良くない	1.2%	(3件)
・悪い	0%	(0件)
・未記入	5.5%	(13件)



「良い」と「まあ良い」を合わせると92.6%と協会の施工は高い評価を得ている。

「悪い」が無かったのも大変良いことであったが、「あまり良くない」の3件の内2件は、説明不足から来るご不満であり、1件は未記入であった。

◎施工区分

・ハチ	135件
・ネズミ	67件
・害獣(ハクビシン・アライグマ・ タイワンリス等)	14件
・鳥類(ハト・カラス・ コウモリ(哺乳類)等)	10件
・トコジラミ	6件
・その他	9件
・記入なし	5件

やはり、対象の相談件数に比例してご回答を頂いている。

◎ご意見

頂いたご意見からワードを抽出した。(76件は記入なし)

・ハチ <small>(スズメバチやアシナガバチ等の名称含む)</small>	24 件	・PCO協会	7 件
・ネズミ	9 件	・アフターケア/サービス	7 件
・アライグマ	2 件	・見積	6 件
・ダニ	1 件	・補助金/救済	3 件
・アリ	1 件	・悪徳業者/ぼったくり	2 件
・巣	16 件	・薬	1 件
・報告(書)、説明	28 件	・スプレー	1 件
・費用	19 件	・シルバー人材	1 件
・業者	18 件	・今後の様子	1 件
・電話/連絡	13 件		

.....
(プラスのワード・複数回答あり)

・ありがとう	97 件
・助かった	42 件
・親切丁寧	42 件
・迅速な対応	36 件
・安心	24 件
・またお願いしたい	14 件
・とても良い方	1 件

(マイナスのワード・複数回答あり)

・まだ虫がいる	6 件
・不安	3 件
・分かりにくい	3 件
・違和感	2 件
・電話がつながりにくい	2 件
・アフターサービスが欲しい	2 件
・行政による補助金が欲しい	2 件
・費用が高い	1 件
・困る	1 件

◎まとめ

顧客満足度とは、期待値やニーズと結果のギャップに表れる。アンケートの結果が概ね良好で、ご意見も良いお言葉を多く頂戴したことは大変良かった。作業だけしていれば良い時代ではない。丁寧な電話受付から始まり、丁寧な調査、丁寧な説明、丁寧な施工、丁寧なアフターサービスと全てご納得頂いてお客様はご満足して頂ける。全ては丁寧なコミュニケーションに尽きる。

一方で今後の課題は、満足度が一番低かった費用に関してご納得を得ることである。協会員は別会社であり、千差万別である現場を一律の金額で設定することは難しい。

また、協会の問い合わせ件数も年間一万件を超えて急増しているため、繁忙期には相談員がすぐに対応出来ない状況になっている。こちらも増員や会話の品質向上の為に録音機能のサービス導入等の対策が、喫緊の検討事項としてある。

ご利用者が協会に最も求めるものは「安心」であろう。この期待値にどう応えていくか。ご利用者の期待値やニーズと結果のギャップを如何に抑えるか。特にご意見の中にあつた、上記に記載したマイナスのワードを改善する為に各委員会で知恵を出し合い、協会として対応することが

必要である。

今回のアンケート結果が良好であった事に甘んじることなく、今後も期待値以上であったとご満足して頂く為に、ご回答が無かったご利用者の声も想像しこの貴重なアンケート結果を糧に、唯一無二のサービス業として地域の公衆衛生の担い手として活動していきたい。

◎添付資料

アンケートハガキ

満足度向上のためのご利用者様へのアンケートのお願い

この度は、当協会業者紹介事業へのご依頼、誠に有難うございます。今回、今後のより一層のサービス向上に向け、ご利用者様の声を伺いたく、お手数ですがアンケートにご記入の上、ご送付ください。

※個人情報保護のため、お名前等は無記入をお願いいたします。
公益社団法人 神奈川県ベストコントロール協会

今回の施工にあたって、いずれかに☑を入れてください
ハチ ネズミ トコジラミ 鳥類 (トコジラミ)
ダニ 害獣 (ワシ/フクロウ) その他

《電話相談員の対応は》
良かった まあまあ良かった あまり良くなかった 悪かった

《調査員の対応は》
良かった まあまあ良かった あまり良くなかった 悪かった

《現場説明（防除の内容、見積もり、仕様等）は》
良かった まあまあ良かった あまり良くなかった 悪かった

《費用は》
安かった 適正だった 少し高かった 高かった

《結果はどうでしたか》
良かった まあまあ良かった あまり良くなかった 悪かった

ご意見をお聞かせください。

ありがとうございました。

相談件数表

過去6カ年間の種類別電話相談件数 ()内は構成比で%

種類	6年 2024	5年 2023	4年 2022	3年 2021	2年 2020	元年 2019
ハチ	3,925 (37.6)	3,876 (41.4)	4,515 (50.0)	3,719 (47.6)	3,426 (43.8)	4,045 (55.1)
ネズミ	3,610 (34.6)	2,702 (28.8)	2,153 (23.9)	1,759 (22.5)	1,490 (19.1)	1,225 (16.7)
鳥類	865 (8.3)	782 (8.3)	730 (8.1)	706 (9.0)	688 (8.8)	559 (7.6)
獣類	890 (8.5)	856 (9.1)	629 (7.0)	552 (7.1)	479 (6.1)	482 (6.6)
シロアリ	211 (2.0)	209 (2.2)	194 (2.2)	181 (2.3)	173 (2.2)	188 (2.5)
新型コロナ 消毒	0 (0.0)	0 (0.0)	37 (0.4)	161 (2.1)	761 (9.7)	— (0.0)
トコジラミ	209 (2.0)	216 (2.3)	147 (1.6)	120 (1.5)	115 (1.5)	162 (2.2)
その他	715 (6.9)	730 (7.8)	609 (6.8)	622 (7.9)	690 (8.8)	682 (9.3)
合計	10,425 (100)	9,371 (100)	9,014 (100)	7,820 (100)	7,822 (100)	7,343 (100)