

法人名

大阪府住宅供給公社

CS調査の実施概要

○令和元年度の実施結果

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
①職員の接客・対応に関する満足度 ②相談・苦情の対応に関する満足度	無記名アンケート調査	公社賃貸住宅入居者及び窓口来場者	窓口来場者回収数422件 公社住宅配布数2,000件	窓口来場者：R1年12月2日 ～R2年1月31日 入居者：R2年2月1日～2月21日

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	R2年度にめざす状態
①職員の接客・対応に関する満足度については、H30実績 94.9%を2.1%ポイント上回り、97.0%という結果となった。 ②相談・苦情の対応に関する満足度については、H30実績 73.3%を8.7%ポイント上回り、82.0%という結果となった。	お客様の満足度につながる取り組みを行う。 ・専門講師による接客向上研修や窓口サービス研修を実施 ・入居者や窓口来場者を対象としたお客様アンケートの実施	R1年度の結果を踏まえ、研修の充実と接客意識の向上に向け、継続的な取り組みを行う。

○令和2年度の実施方針

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
①職員の接客・対応に関する満足度 ②相談・苦情の対応に関する満足度	無記名アンケート調査	公社賃貸住宅入居者及び窓口来場者	窓口来場者回収数500件 公社住宅配布数2,000件	窓口来場者：R2年12月（予定） 入居者：R3年1～2月（予定）

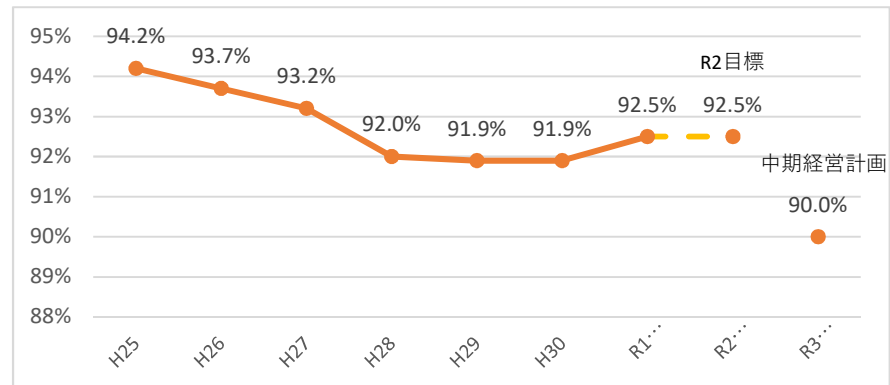
令和元年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔4〕

成果測定指標	単位	R元年度の 実績値〔見込値〕	R2年度の目標値
公社賃貸住宅稼働率 (年間契約家賃/満室時契約 家賃)	%	〔92.5〕	91.9

稼働率は、過去数年の公社賃貸住宅の稼働率の実績や我が国全体の空家率のトレンドを踏まえ設定している。

【公社賃貸住宅の稼働率の推移】



マイナス（現状維持）
目標の考え方

修正前

<コロナ影響（当初目標からのマイナス）>
稼働率に影響を与える新規入居件数
4～5月：計▲100件…実績
6～9月：計▲204件…見込
⇒計▲304件（稼働率▲0.6ポイント）

修正後

<コロナ影響（当初目標からのマイナス）>
稼働率に影響を与える新規入居件数
4～5月：計▲83件…実績
6～9月：計▲193件…見込
⇒計▲276件（稼働率▲0.6ポイント）