

平成24年度「定期アンケート調査」集計結果

平成24年度に北海道電気保安協会で行ったお客さまへの「定期アンケート調査」結果の中から抜粋しご報告させていただきます。

ご多忙の中ご協力をいただきましたお客さまにおかれましては、この場をお借りしまして深くお礼申し上げます。

調査方法：保安管理業務を受託しているお客さまのうち、電力会社との契約種別が高圧電力で無人の施設や休止中の施設、官庁施設などを除くお客さまの中から無作為に抽出し、アンケート調査票を郵送し返信用封書でお送りいただきました。

実施年月：平成25年2月

回答数：198件

発送数：500件

回答率：39.6%

◎ご記入のお客さまは、次のどちらに該当されますか？

代表者	74	37.4%
電気設備担当者	63	31.8%
その他	50	25.3%
無回答	11	5.6%
	198	

1.業務全般についてお聞かせください

1-① 当協会が提供するサービスに満足いただけていますか？

満足	113	57.1%
普通	80	40.4%
不満	1	0.5%
その他	1	0.5%
無回答	3	1.5%
	198	

1-② 外部委託先として当協会を選択した理由は何ですか？（複数回答可）

堅実なイメージがあるから	82	41.4%
知名度があるから	73	36.9%
24時間体制でトラブルが発生しても安心だから	72	36.4%
北海道全域を対象にサービスを提供しているから	54	27.3%
北海道全域にネットワークがあり災害時等の応援が期待できるから	25	12.6%
他に選択肢がないから	25	12.6%
技術力に加え、ISOを取得し信頼性があるから	15	7.6%
納得できる手数料だから	11	5.6%
その他	9	4.5%
無回答	3	1.5%

1-③ 当協会に期待することは何ですか？（複数回答可）

トラブル発生時の迅速な対応	154	77.8%
技術力と信頼できる点検	130	65.7%
設備改修の提案	54	27.3%
災害時等の応援	39	19.7%
デマンド監視サービスを活用した節電対策の提案	36	18.2%
手直し、改修の要望にワンストップで対応	15	7.6%
電気工事の要望にワンストップで対応	14	7.1%
消防設備の点検	12	6.1%
その他	2	1.0%
無回答	1	0.5%

1-④ 当協会のテレビCMをご覧になったことがありますか？

はい	136	68.7%
いいえ	51	25.8%
無回答	11	5.6%
	198	

2.当協会が受託する電気設備の保安管理業務についてお聞かせください

2-① 担当者が訪問した際に、電気設備の使用状況や不具合・改修等についてお伺い（問診）しておりますが、分かりやすいですか？

分かりやすい	109	55.1%
普通	76	38.4%
分かりにくい	3	1.5%
問診を受けたことがない	2	1.0%
その他	1	0.5%
無回答	7	3.5%
	198	

2-② 点検終了後に担当者が行う点検結果の説明はいかがですか？

分かりやすい	115	58.1%
普通	71	35.9%
分かりにくい	2	1.0%
その他	2	1.0%
説明を受けたことがない	1	0.5%
無回答	7	3.5%
	198	

2-③ 電気に関するトラブルが発生した際の対応はいかがでしたか？

良かった	100	50.5%
普通	61	30.8%
電気に関するトラブルは発生したことがない	26	13.1%
悪かった	1	0.5%
その他	1	0.5%
無回答	9	4.5%
	198	

3.当協会が提供するデマンド監視サービスについてお聞かせください

3-①当協会が提供する「デマンド監視サービス」をご利用されていますか

はい	59	29.8%
いいえ	124	62.6%
無回答	15	7.6%
	198	

▽3-①で「はい」とお答えいただいた方への再質問

a. 当協会の担当者から具体的な節電対策の提案がありましたか

はい	47	79.7%
いいえ	11	18.6%
無回答	1	1.7%

b. 「デマンド監視サービス」を活用し節電対策を実施していますか

はい	44	74.6%
いいえ	13	22.0%
無回答	2	3.4%

c. 「デマンド監視サービス」は節電対策に役立っていると思いますか

はい	45	76.3%
いいえ	10	16.9%
無回答	4	6.8%

4. 電気の安全、省エネに関する広報についてお聞かせください

4-① 当協会では、電気を安全にムダなく使用していただくため、次の広報活動を行っていますが、この中から大事だと思われるものを選んでください（複数回答可）

広報誌「でんき保安」配布	85	42.9%
新聞などによる広告掲載	59	29.8%
パンフレット類の配布	57	28.8%
ホームページによる情報発信	51	25.8%
ラジオCM	44	22.2%
無料相談窓口（本部、支部、事業所に電気・省エネ相談窓口開設）	43	21.7%
無料講習会	43	21.7%
街頭キャンペーン（電気使用安全月間となる8月に全道各地で実施）	15	7.6%
その他	3	1.5%
無回答	10	5.1%

4-② 当協会のホームページについて、“見やすさ” “分かりやすさ” はいかがですか？

見たことがない	89	44.9%
普通	47	23.7%
まあまあ見やすく、分かりやすい	34	17.2%
見やすく、分かりやすくて良い	17	8.6%
あまり良くない	2	1.0%
見にくい、分かりにくい	0	0.0%
無回答	9	4.5%
	198	

4-③ 当協会の広報誌「でんき保安」で興味のある記事はございましたか？（複数回答可）

電気事故事例	80	40.4%
やってみました！“節電対策”	58	29.3%
ダメダメでんきの使い方	47	23.7%
家庭のでんき安全チェックポイント	37	18.7%
特集	27	13.6%
見たことがない	26	13.1%
MY TOWN紹介	20	10.1%
表紙・目次	15	7.6%
協会インフォメーション	6	3.0%
「国内クレジット」ミニ講座	4	2.0%
協会ホームページ紹介	1	0.5%
キーワードクイズ	0	0.0%
無回答	23	11.6%

ご協力いただきましたアンケートの回答や貴重なご意見等は、今後のお客さまサービスのより一層の向上と業務の改善を図るために活用させていただきます。

今後とも電気を安全にお使いいただくよう、ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

一般財団法人北海道電気保安協会