

マンション管理業務目標設定管理表(平成 00 年度)

	業務目標アイテム	説明	目標	管理アイテム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	計算	結果
1	お客様満足度向上	管理員の業務態度、接客態度など、フロントが毎年アンケート調査実施	前年を上回ること(75%以上)	フロントがアンケートを実施すること							78%								○
2	お尋ね回答率向上	お尋ね回答率=居住者様からの苦情、お尋ねアイテムの対応についての回答数/居住者様からの苦情、お尋ね受付数	85%以上	回答数	5	6	4	4	3	5	6	4	6	5	3	5	56	0.84	△
				受付数	6	7	6	5	3	5	6	5	7	7	4	6	67		
3	フロントへの報告率向上	報告率=フロントへ報告されたアイテム数/フロントへ報告すべきアイテム数	95%以上	報告実施数	5	6	7	4	5	5	4	3	4	3	4	4	54	0.93	△
				報告すべきアイテム数	5	6	7	4	6	6	4	3	4	4	4	5	58		
4	書類の顔出し率の向上	顔出し率=背表紙が直ぐに取り出せる書類数/全書類数	90%以上	背表紙顔出し数	35	35	40	40	41	46	46	46	47	48	48	50	50	0.94	○
				全書類数	50	50	50	50	50	51	52	52	53	53	53	53	53		

結果振り返り;お客様満足度が維持出来ている。他のアイテムも目標に近い達成率であった。次年度も頑張りたい