

令和3年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「安全でおいしい水」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問16

「接客対応」に関する自由意見

「接客対応」に関するご意見またはご要望がございましたら、自由にご記入ください。

検針時の対応へのご意見、その他の対応へのご意見、その他全般へのご意見を頂きました。

検針時の対応

27件

年代	性別	意見
60歳代	女性	日常的に接する窓口ではないので特に要望はないが、検針会社職員の方は会えば必ず挨拶をし好感が持てる。
30歳代	女性	暑い中、検針ありがとうございます。
60歳代	男性	敷地内に入るときの挨拶もきちんとしており、どのくらい使ったか聞いたら教えてくれました。満足です。
70歳以上	男性	留守の時間が多いのかもしれませんが、検針の時に、黙って検針してゆかず、検針する旨声をかけてほしい。
60歳代	男性	検針の訪問時感じよく対応されています。
50歳代	男性	検針時のごあいさつ程度でしたが、好感でした。
70歳以上	男性	検針時、漏水箇所があるとの説明、処置方法が適切であった。
50歳代	女性	漏水している可能性を指摘してもらいました。ありがたかった。対応は丁寧でした。
40歳代	女性	漏水があり、検針の時に分かっていたはずだが、知らされなかった。
60歳代	女性	水漏れがありすぐに指摘してもらえた
40歳代	女性	リフォームで家を空けていた期間があり、水道代の変動があるためピンポンを鳴らされたことがあります。玄関前のインターホンには当時カメラがついていなかったため、誰かわからず出られなかった。
40歳代	女性	昨年緊急事態宣言中、家族全員自宅で籠る生活をしたので、前回よりかなり水道量が上がり、それを検針の方が心配して下さい、水漏れではないですか？と丁寧にお声かけしてくださいました。とても親切だと感じました。
40歳代	女性	私が普段接することがあるのは検針員の方だと思うのですが、特に不快に思うことはありません。顔を合わせればご挨拶もしていただきますが、ほとんど会うことはありません。悪い印象はありません。
70歳以上	男性	検針会社職員と検針時に顔を合わせる時があるが、必ず検針員の方から挨拶をされて気持ちが良い。問題は全くない。
40歳代	女性	家の中から見ていて、庭に急に検針の人が入ってきてビックリした事がある。あと水道か電気かわからないが、検針後に門が開けっぱなしな事があった。
50歳代	女性	水道メーターの設置個所が、車両の下になっていますので、ご不便をおかけしていると思います。検針、大変ご苦労様です。
60歳代	男性	検針機器が見難いところにあるにもかかわらず、毎回検針に苦慮されていることと思います。在宅の時は声をかけてもらえれば対処したいといつも考えております。
70歳以上	男性	我が家は検針のボックスが駐車場に設置されているので、車の停車位置が悪いと検針ボックスの蓋が開けられなくなり、迷惑をお掛けしています。その場合でもいつも気持ち良く対応して下さい感謝しています。
60歳代	男性	検針員の方も対応丁寧で、いつもお疲れ様でございます。・質問に対しても連絡先案内等、対応はしっかりしておられる。・異常に使用量増加月など、気付きある場合には水漏れ可能性とか、要因声掛けして頂けるので感謝申し上げます。
60歳代	女性	マンションに住んでいた時夫婦2人なのに水道メーターが多いので子供の有無の確認の声を掛けてくれた所、マンションの風呂場への水道管が建築ミスから漏れていることがわかり水道代の返還をしてもらったことがあり検針の方の気づきにより助かった。
70歳以上	男性	車庫に水道メーターがあります。その関係で、車を移動させないと検針ができないので、前日までに検針日と時間をご連絡いただき、それに合わせて車を移動するようにしております。ちなみに連絡は携帯電話からなので、検針員の方の個人持ちのものかもしれません。検針後は、その旨のご連絡をいただいております。
40歳代	女性	検針の際、在宅でない検針が難しい家の事情があり何度か相談したことがあるが、検針員の方の自己都合が多く不愉快に感じた上に解決しなかった。我が家の場所も分かりにくいと上司の方に報告され不愉快に思い、変わらないかと何年も思っている。
60歳代	女性	現在は問題なく実施いただいているが、調査員のスキル？経験？の違いで車庫の車の下にある水道メーターの確認のため、車をどけるよう依頼を受ける時がある。確かに車の下にメーターがあり確認しにくい状況であるが、対応できる職員もいるのだから手持ち道具の差と思われる。担当変更の際には引き継ぎをきちんと誰もが対応できるようにしてほしいと感じた。
60歳代	女性	水道の検針する機械が駐車場にあって、車を停めていると車の下になってしまっていて、検針に来る人に迷惑をかけてしまいます。車があるときには、インターホンで、とても丁寧に、車を動かしてくださいと言われます。申し訳なくて、検針日が分かれば動かしておくのにも思います。検針時期が近づいてきたら動かしておくのですが、うっかりしていると、忘れます。検針日をインターネットでその都度確認できたらなあと思います。
50歳代	女性	水道の検針にみえる方はガスの検針の人と比べて、丁寧で柔らかい物腰なので、ホッとします。家の敷地に入って来る時に、検針で一すと声掛けて門を開閉するので、誰が来たか分かって良いです。ガスの検針の人は無言で砂利の音を立てるので、その違いが大きく分かります。暑い時期や寒い時期は検針業務は大変だと思いますが、どうぞこの先も宜しくお願い致します。
40歳代	女性	検針に来られた時にばったり会った、というシチュエーションでしたので、接客対応というほどの対応ではなかったですが、元気に気持ちよく挨拶していただけると安心します。人見知りなのか、元々元気に挨拶されないタイプなのか判りませんが、自分の敷地に見知らぬ人間がいる、というある種特殊な場面なので、会釈だけだと一瞬怪しんでしまいます。

50歳代	女性	(たしか水道だったと思いますが、電気やガスだったらすみません。)以前、検針結果の紙を玄関ドアの中腹にある投函口から入れられていて、うちのマンションのドアには内側にドアポケットがついていないので、雨の日は玄関の床に紙がへばりついていました。それで、マンションエントランスのポストに入れて欲しいと電話したことがありますが、その時に対応された女性の方が不満な態度だったことがありました。今は、ポストに投函されているので、助かっています。
------	----	---

その他の対応

9 件

年代	性別	意見
40歳代	女性	知りたいことなどすぐ対応して頂けたので良いと思います。
70歳以上	男性	基本的に、相談事でも丁寧に対応されている。
20歳代	男性	メーター交換に来られたが、挨拶してる最中からいきなり作業を始める方がいたので、挨拶が終わってから作業を行って欲しかった
70歳以上	男性	船橋の事務所で近隣での配水管の更新工事に関する苦情を相談したことがあるが、対応はよいとは評価できなかった
50歳代	男性	水道申し込み時に電話で接客対応いただきましたが、特に悪い印象はありませんでした。今まで通り、親切で丁寧、わかりやすい対応をいただければと思います。
60歳代	女性	水道料金が前月と比較して多くなっていたので問い合わせをしました。検査に来ていただき調べてもらいましたが、適切でとても丁寧な対応をしていただけました。
50歳代	女性	急な使用量の増加について確認してくれた事があり、子供が生まれて洗濯などの頻度が増えた事による増加である事が分かり、きちんとチェックしてもらえてる、ということで安心感を得られた事があります。ありがとうございます！
40歳代	女性	我が家は上水道料金が1万2千円前後で非常に高いので、以前相談させてもらったところ、高い家はそれくらいの金額がかかっていると聞きました。それで、実際の皆様の水道使用量を知りたいので、家族の人数別の棒グラフ等で使用量の割合が一目でわかるものをホームページに掲載してもらえるとありがたいです。自分の家の使用量の位置を知れると、節水を心掛けるきっかけになると思います。
50歳代	男性	過去(震災時)に水道事務所に問い合わせをしたが、職員の対応及び言葉遣いが酷かった。「水道業者と間違えた」との事であったが現在ではありえない言葉遣い及び対応であった。しかし、既に過去の事であるため現在はそんなことはないであろうと思っております。それ以後、特に問い合わせが必要ありませんのが、必ず変わっているとあります。

その他全般

15 件

年代	性別	意見
60歳代	男性	対面機会はないが大変好感が持てる行動指針がうかがえる。
40歳代	女性	特に問題はなかったので良い対応だと思います。
60歳代	男性	丁寧、親切、相手の立場に沿っての対応をお願い致します。
20歳代	女性	会っての対応が必須でないなら、接客対応は無い方がよい。
20歳代	女性	水道について、丁寧に説明していただけると理解が深まると思います。
20歳代	女性	丁寧できちんと受け止めてくれる対応はしてくれれば良いなあと思う
40歳代	男性	電話が常につながれば問題ないと思います
50歳代	男性	安定的な水道共有をしていただいております、対応をいただいたような接点がなく、要望は特にありません。
50歳代	女性	あまり利用することがないので、常識のある対応であればそれ以上のサービスは望まない。
50歳代	女性	スマホでできるとよい。初めの画面で問い合わせ、手続き、使用状況の項目が分かりやすくでると良い。
50歳代	男性	時間によってはご対応は大変かと思いますが、ネットをうまく活用して利用者も負担が少なくなれば幸いです。
40歳代	女性	1件1件、回って検針することは、かなり大変だと思いますので、もっと楽に出来るように改善されると良いと思います！
40歳代	女性	検針の方がメーターを目視して、検針表を出すのではなく、電気のように、検針に来なくても、使用量がわかるようになって、良いと思います。
60歳代	男性	人によって対応はまちまちだと思います。定期的に研修をするなど、対応レベルを均一化したほうが良いと思います。また、アンケート等も取り入れ、苦情等が多い人は何かしらの対応が必要ではないでしょうか。
50歳代	男性	地域独占状態なのであまり意識しないかもしれませんが、水道水を「買っている」「利用していただいている」という意識を常に持って業務にあたるのが大事。