

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9-3

各種手続への不満（理由）

問9-2で回答した手続について、どのような点に不満を感じていますか。

いくつでもお選びください。

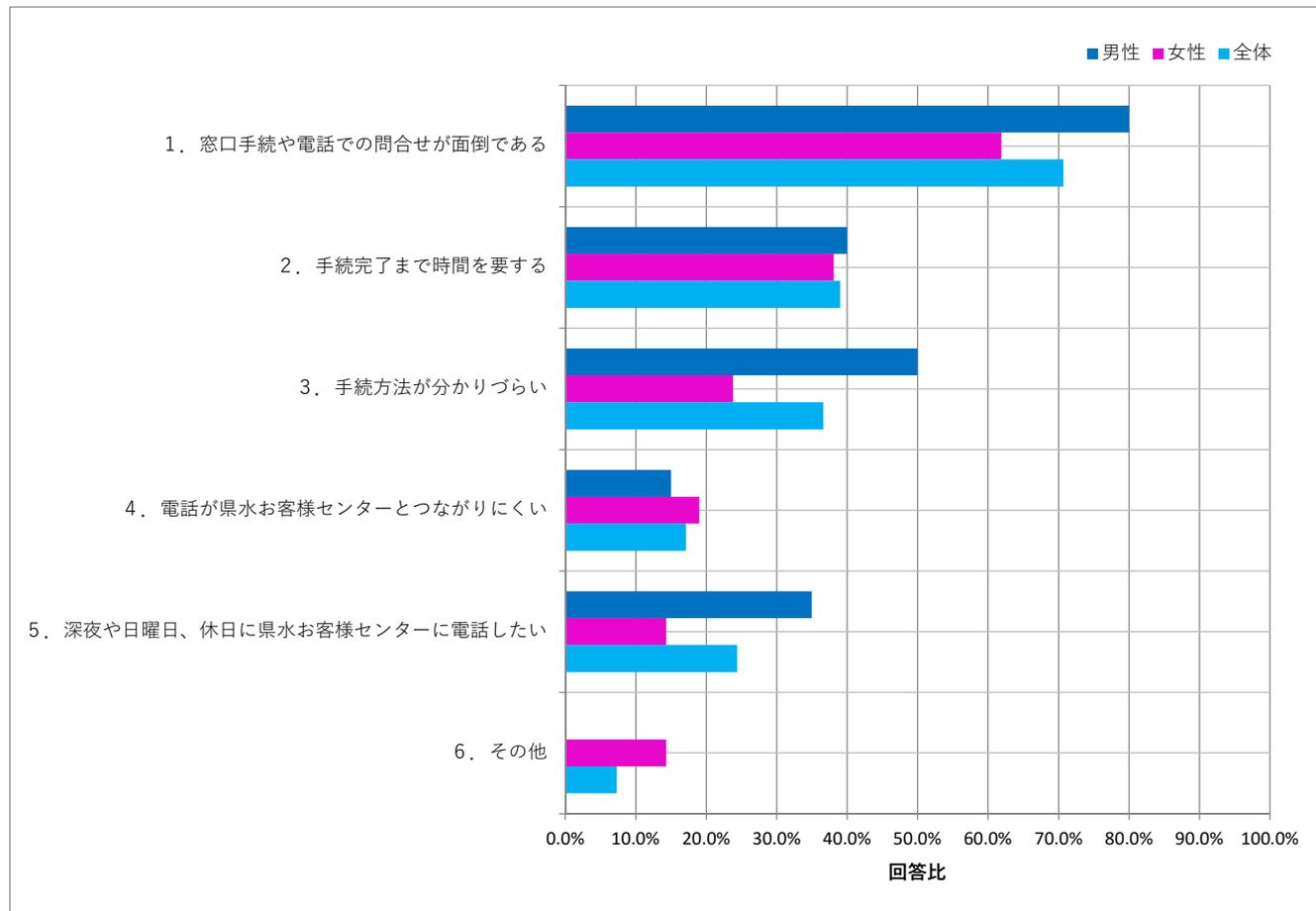
N=41

| 設問 | 回答数 | 回答比率 |
|------------------------------|-----|-------|
| 1. 窓口手続や電話での問合せが面倒である | 29 | 70.7% |
| 2. 手続完了まで時間を要する | 16 | 39.0% |
| 3. 手続方法が分かりづらい | 15 | 36.6% |
| 4. 電話が県水お客様センターとつながりにくい | 7 | 17.1% |
| 5. 深夜や日曜日、休日に県水お客様センターに電話したい | 10 | 24.4% |
| 6. その他 | 3 | 7.3% |

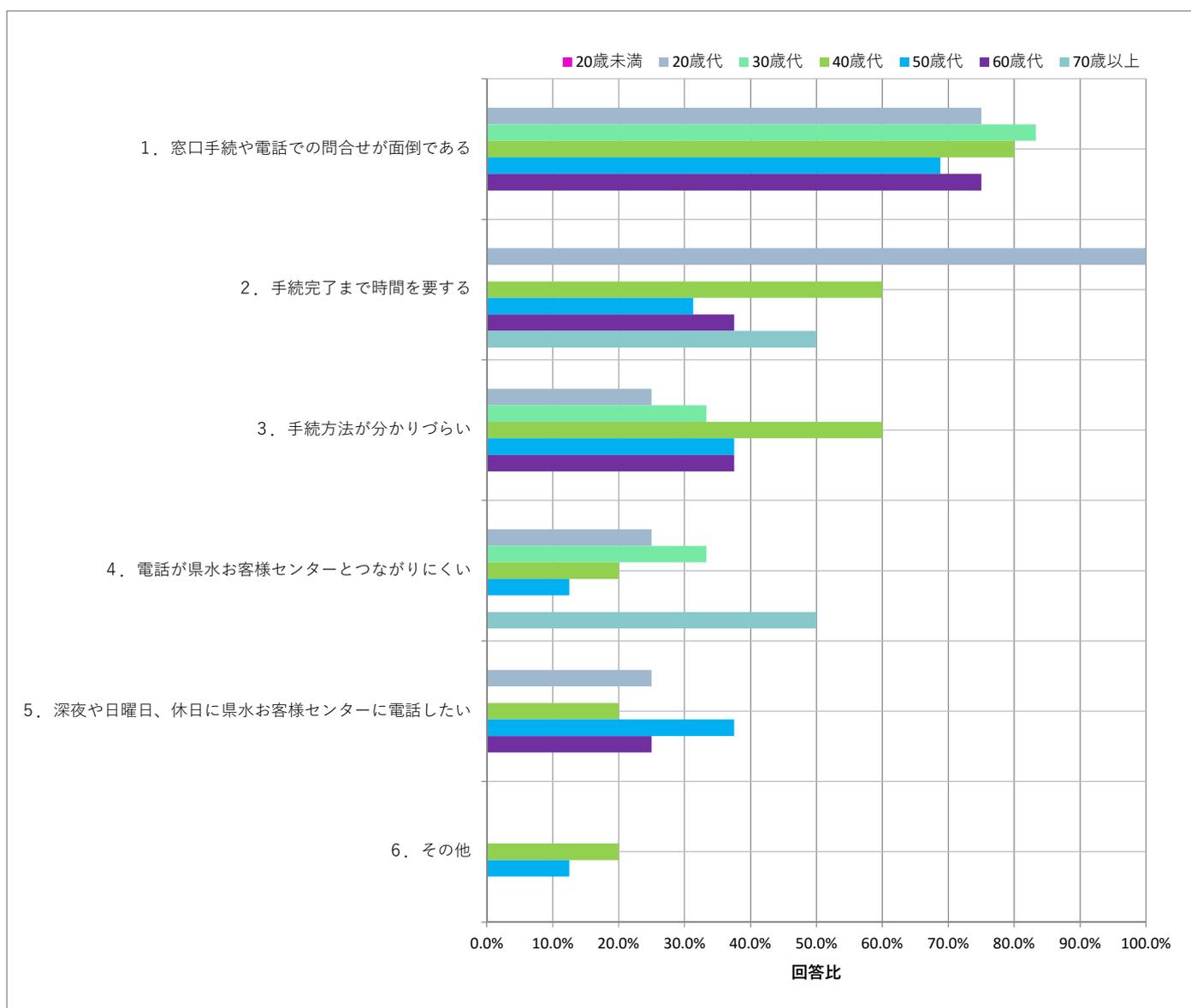
「窓口手続や電話での問合せが面倒である」が70.7%と最も割合が高く、次いで「手続完了まで時間を要する」が39.0%、「手続方法が分かりづらい」が36.6%の順で割合が高い結果となりました。

性別の比較では、「窓口手続や電話での問合せが面倒である」の項目は男性では80.0%と、女性では61.9%であるのに対して上回っています。

| 性別 | 回答数・比率 | | | | | |
|------------------------------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|
| | 男性 | | 女性 | | 全体 | |
| | 回答数 | 比率 | 回答数 | 比率 | 回答数 | 比率 |
| | 20 | | 21 | | 41 | |
| 1. 窓口手続や電話での問合せが面倒である | 16 | 80.0% | 13 | 61.9% | 29 | 70.7% |
| 2. 手続完了まで時間を要する | 8 | 40.0% | 8 | 38.1% | 16 | 39.0% |
| 3. 手続方法が分かりづらい | 10 | 50.0% | 5 | 23.8% | 15 | 36.6% |
| 4. 電話が県水お客様センターとつながりにくい | 3 | 15.0% | 4 | 19.0% | 7 | 17.1% |
| 5. 深夜や日曜日、休日に県水お客様センターに電話したい | 7 | 35.0% | 3 | 14.3% | 10 | 24.4% |
| 6. その他 | 0 | 0.0% | 3 | 14.3% | 3 | 7.3% |



| 年代 | 回答数・比率 | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|--------|------|------|--------|------|-------|-------|-------|----|-------|---|-------|---|-------|
| | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | | | | | | | |
| | 0 | 4 | 6 | 5 | 16 | 8 | 2 | | | | | | | |
| 1. 窓口手続や電話での問合せが面倒である | 0 | 0.0% | 3 | 75.0% | 5 | 83.3% | 4 | 80.0% | 11 | 68.8% | 6 | 75.0% | 0 | 0.0% |
| 2. 手続完了まで時間を要する | 0 | 0.0% | 4 | 100.0% | 0 | 0.0% | 3 | 60.0% | 5 | 31.3% | 3 | 37.5% | 1 | 50.0% |
| 3. 手続方法が分かりづらい | 0 | 0.0% | 1 | 25.0% | 2 | 33.3% | 3 | 60.0% | 6 | 37.5% | 3 | 37.5% | 0 | 0.0% |
| 4. 電話が県水お客様センターとつながりにくい | 0 | 0.0% | 1 | 25.0% | 2 | 33.3% | 1 | 20.0% | 2 | 12.5% | 0 | 0.0% | 1 | 50.0% |
| 5. 深夜や日曜日、休日に県水お客様センターに電話したい | 0 | 0.0% | 1 | 25.0% | 0 | 0.0% | 1 | 20.0% | 6 | 37.5% | 2 | 25.0% | 0 | 0.0% |
| 6. その他 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 20.0% | 2 | 12.5% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |



その他意見

| 年代 | 性別 | 意見 |
|------|----|--|
| 50歳代 | 女性 | 非常にアナログ(我が家が引っ越してきた当時) |
| 40歳代 | 女性 | 通話料金がかかるから、フリーダイヤルか、全ての手続きがオンラインになるようにしてほしい。 |
| 50歳代 | 女性 | インターネットで手続きしたい |