

令和6年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

はじめに

千葉県営水道では、お客様に安全でおいしい水をお届けするため、また、お客様にご満足いただけるような接客・広報を行うため、様々な取組を実施しています。

お客様のご意見を伺い、今後の施策の参考とするため、「接客対応」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」について、インターネットモニターの皆様にアンケートへの回答をお願いしました。

1. 実施状況	3-3
2. 回答モニターの属性	3-4
2-1 性別・年齢別	
2-2 職業別	
2-3 浄水場別	
2-4 水系別	
2-5 住居形態別	
2-6 給水種別	
2-7 水道事務所別	
3. 集計結果	
問1～3 「接客対応」について	
問1-1 県水お客様センター職員による対応経験	3-5
問1-2 県水お客様センターの利用時期	3-7
問1-3 県水お客様センター職員の《処理の迅速さ》	3-9
問1-4 県水お客様センター職員の《説明の分かりやすさ》	3-11
問1-5 県水お客様センター職員の《言葉遣い》	3-13
問1-6 県水お客様センター職員の対応についての総合評価	3-15
問2-1 水道センター職員による対応経験	3-17
問2-2 水道センターの利用時期	3-19
問2-3 水道センター職員の《処理の迅速さ》	3-21
問2-4 水道センター職員の《説明の分かりやすさ》	3-23
問2-5 水道センター職員の《言葉遣い》	3-25
問2-6 水道センター職員の対応についての総合評価	3-27
問3-1 水道事務所及び検針会社職員による対応経験	3-29
問3-2 水道事務所及び検針会社の対応時期	3-31
問3-3 水道事務所及び検針会社職員の《処理の迅速さ》	3-33
問3-4 水道事務所及び検針会社職員の《説明の分かりやすさ》	3-35
問3-5 水道事務所及び検針会社職員の《言葉遣い》	3-37
問3-6 水道事務所及び検針会社職員の対応についての総合評価	3-39
問4 「お客様サービス満足度」について	
問4-1 《水道水》の満足度	3-41
問4-2 《料金設定》の満足度	3-43
問4-3 《職員の対応》の満足度	3-45
問4-4 《お客様サービス満足度（総合評価）》	3-47
問4-5 接客対応やお客様サービス満足度に関する自由意見	3-49
問5 「投函物」について	
問5-1 検針時に発行している「使用水量のお知らせ」について	3-51
問5-2 「使用水量のお知らせ」の記載内容について	3-53
問5-3 「使用水量のお知らせ」を確認しない理由	3-55
問5-4 「使用水量のお知らせ」の保管について	3-57
問5-5 請求時に発行している「納入通知書」について	3-59

問 5－6	「納入通知書」の記載内容について	3-61
問 5－7	「納入通知書」を確認しない理由	3-63
問 5－8	県営水道からのお知らせを確認する媒体について	3-65
問 6～13	「安全でおいしい水」について	
問 6－1	飲み水としての満足度について	3-67
問 6－2	水道水について飲み水として満足と思う理由	3-69
問 6－3	水道水について飲み水として不満に思う理由	3-71
問 7－1	水道水のおいしさについて	3-73
問 7－2	水道水をおいしくないと感じる理由	3-75
問 7－3	おいしい水道水とはどのような水か	3-77
問 7－4	塩素のにおいを感じるか	3-79
問 8－1	水道水の安全性について	3-81
問 8－2	水道水の安全性に不安がある理由	3-83
問 9－1	塩素消毒の必要性の周知度	3-85
問 9－2	残留塩素濃度の低減化について	3-87
問 10－1	受水槽から蛇口までの管理責任の周知度	3-90
問 10－2	受水槽内の清掃、水質検査などの周知度	3-92
問 10－3	受水槽内の清掃、水質検査などの必要性	3-94
問 10－4	貯水槽水道地域巡回サービスの周知度	3-96
問 11	水道水に求めるもの	3-98
問 12	おいしい水づくりの取組について	3-100
問 13	「安全でおいしい水」に関する自由意見	3-102