

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」

＜問1 「接客対応」（県水お客様センター）について＞

県営水道ホームページ「県水お客様センター【千葉県営水道へのお問い合わせ】」（<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyomu/soudan/jousuidou/kensui.html>）をご覧ください。

問1-1 県水お客様センター職員による対応経験

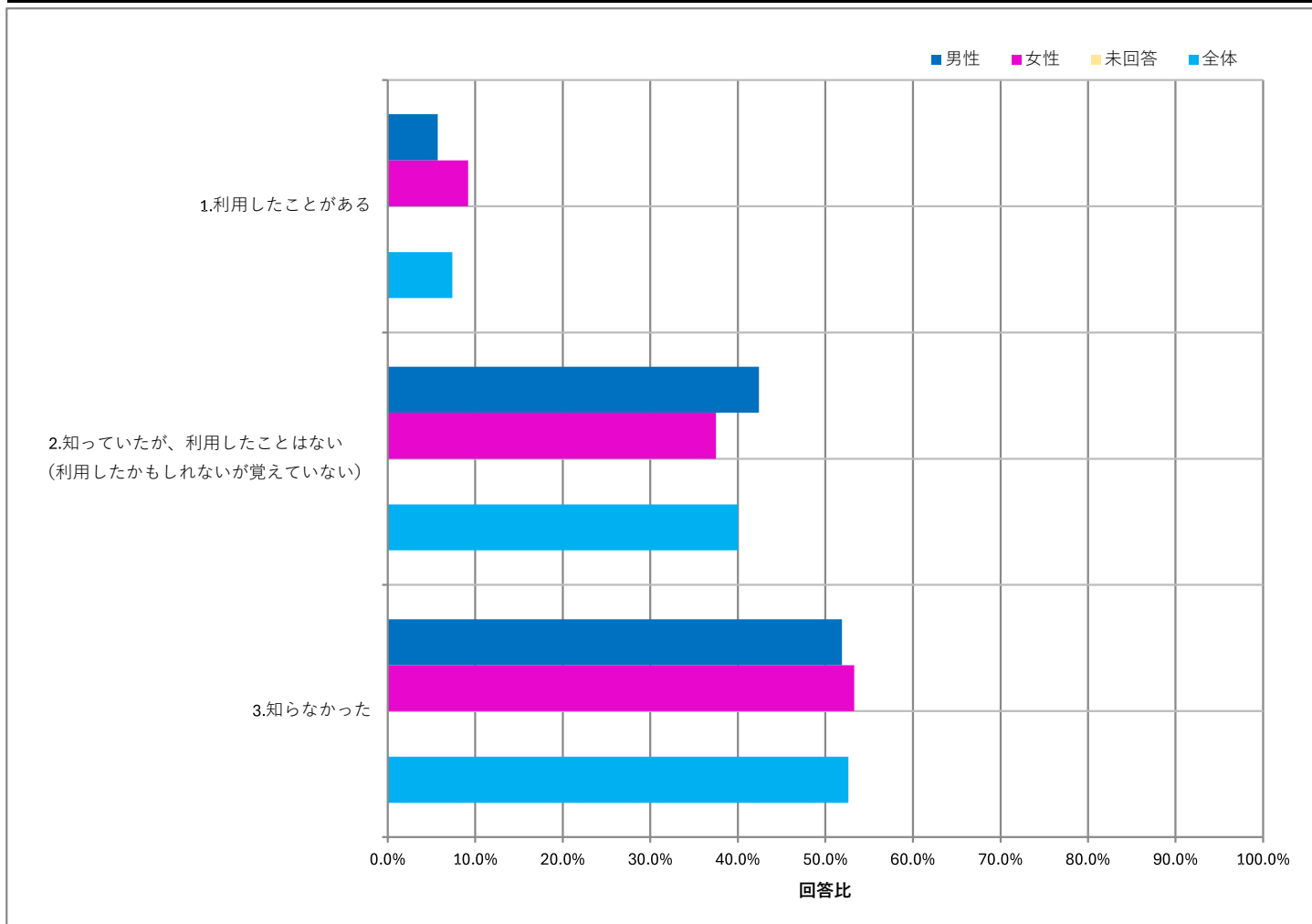
県営水道では、平日及び土曜日のお客様からのお問い合わせやご連絡を受付する総合窓口として、「県水お客様センター」を設置しておりますが、ご存じですか。

N=523

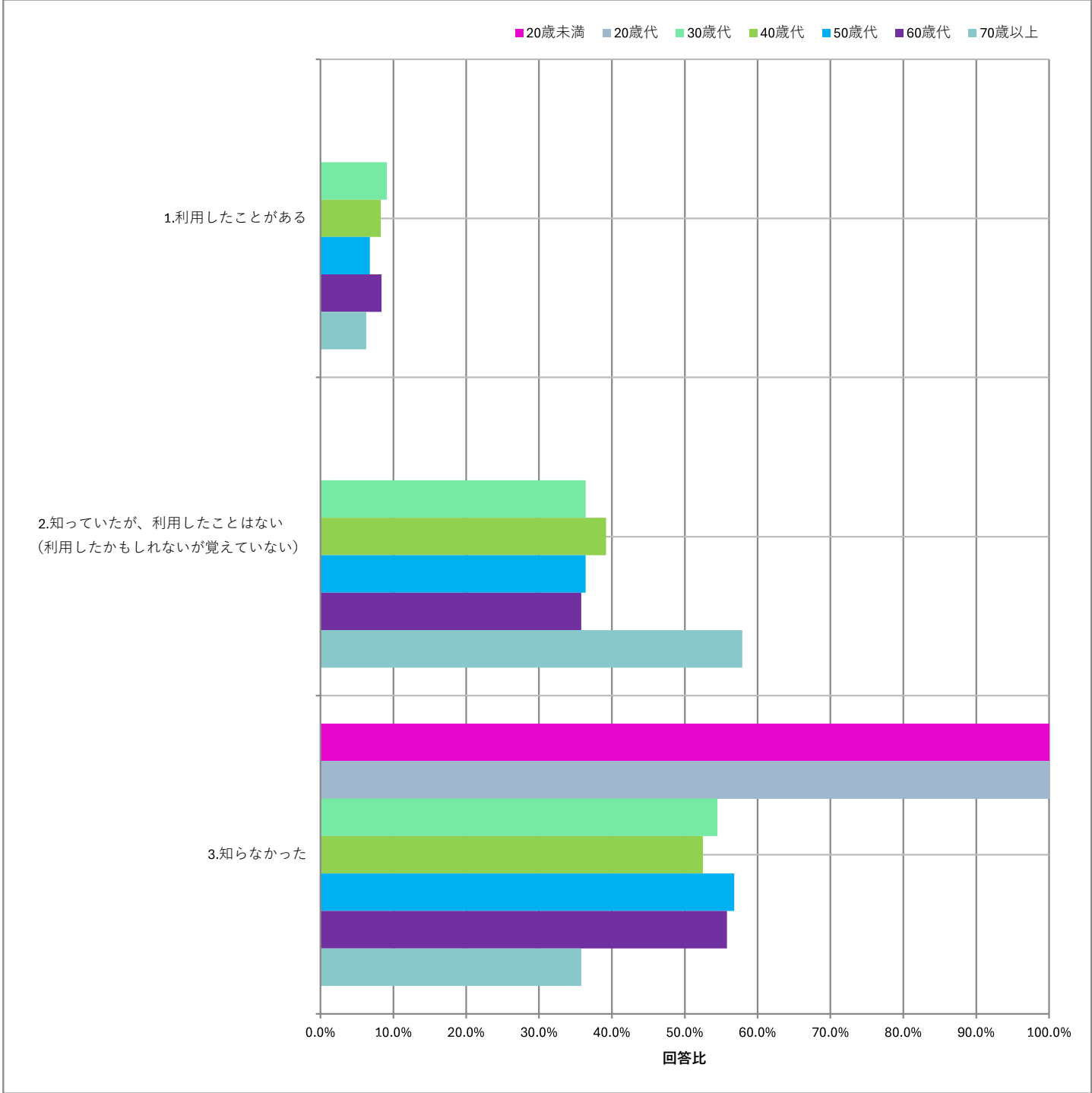
| 設問                                         | 回答数 | 回答比率  |
|--------------------------------------------|-----|-------|
| 1. 利用したことがある                               | 39  | 7.4%  |
| 2. 知っていたが、利用したことはない<br>(利用したかもしれないが覚えていない) | 209 | 40.0% |
| 3. 知らなかった                                  | 275 | 52.6% |

「知らなかった」との回答が約半数を占めており、「利用したことがある」「知っているが、利用したことはない」の合計を上回りました。また、「利用したことがある」との回答は昨年同時期の調査と同じく1割を下回りました。

| 性別                                         | 回答数・比率 |       |     |       |     |      |     |       |
|--------------------------------------------|--------|-------|-----|-------|-----|------|-----|-------|
|                                            | 男性     |       | 女性  |       | 未回答 |      | 全体  |       |
|                                            | 262    |       | 261 |       | 0   |      | 523 |       |
| 1. 利用したことがある                               | 15     | 5.7%  | 24  | 9.2%  | 0   | 0.0% | 39  | 7.4%  |
| 2. 知っていたが、利用したことはない<br>(利用したかもしれないが覚えていない) | 111    | 42.4% | 98  | 37.5% | 0   | 0.0% | 209 | 40.0% |
| 3. 知らなかった                                  | 136    | 51.9% | 139 | 53.3% | 0   | 0.0% | 275 | 52.6% |



| 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 |
|                                            | 2      | 10   | 44   | 120  | 132  | 120  | 95    |
| 1. 利用したことがある                               | 0      | 0    | 4    | 10   | 9    | 10   | 6     |
| 2. 知っていたが、利用したことはない<br>(利用したかもしれないが覚えていない) | 0      | 0    | 16   | 47   | 48   | 43   | 55    |
| 3. 知らなかった                                  | 2      | 10   | 24   | 63   | 75   | 67   | 34    |



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」

<問1 「接客対応」（県水お客様センター）について>

問1-2 県水お客様センターの利用時期

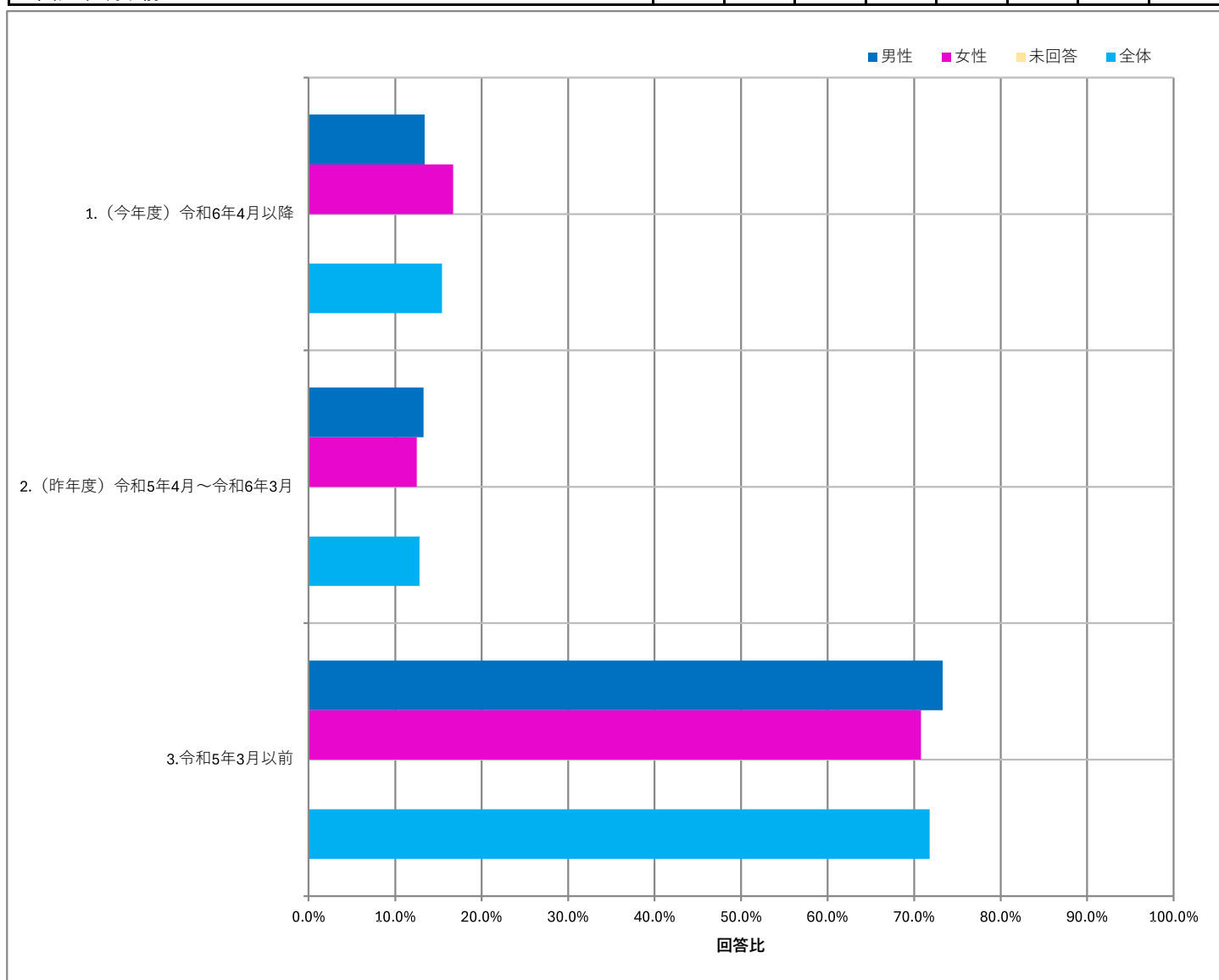
問1-1で「1. 利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。

その時期はいつ頃ですか。

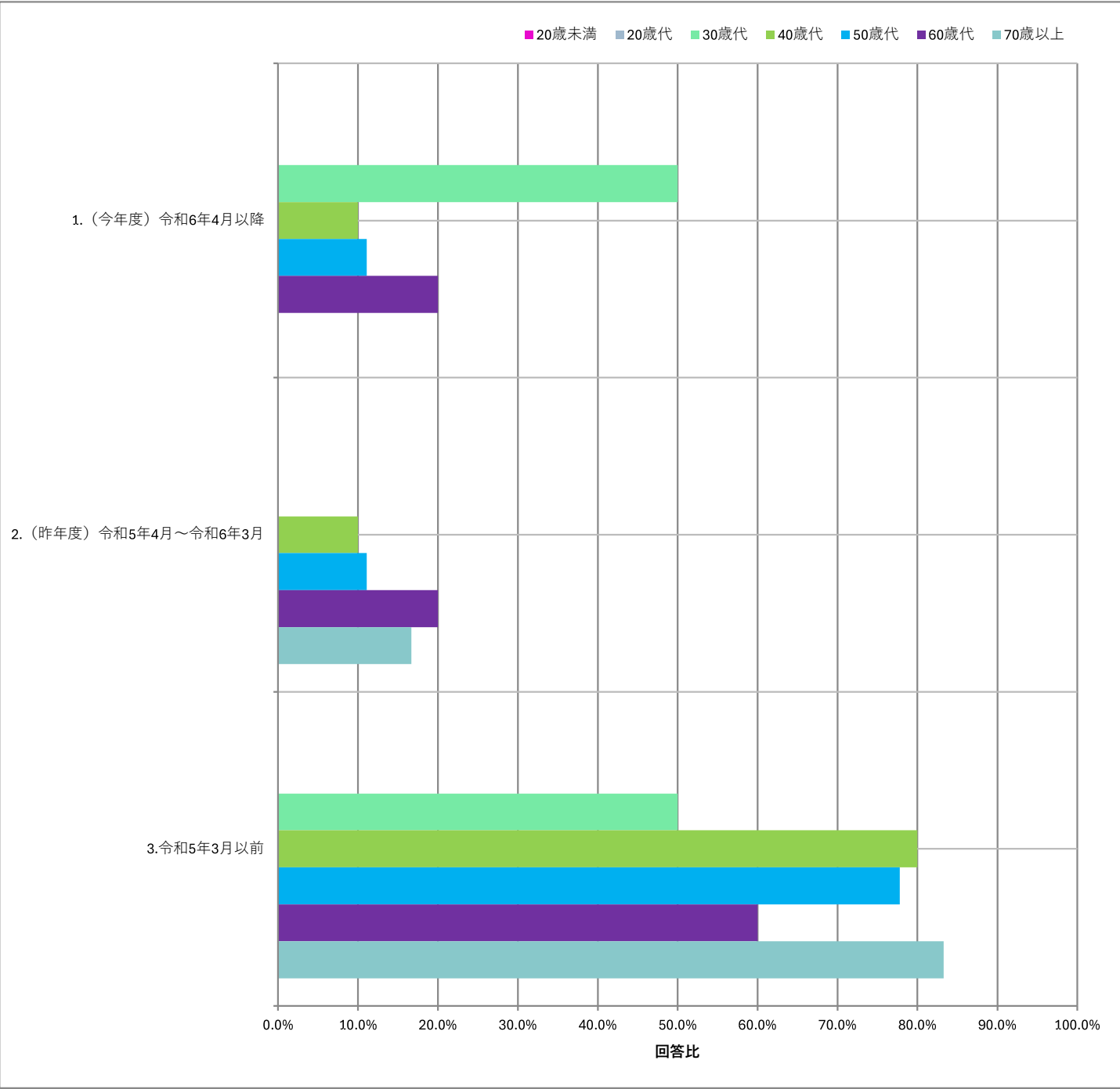
N=39

| 設問                   | 回答数 | 回答比率  |
|----------------------|-----|-------|
| 1.（今年度）令和6年4月以降      | 6   | 15.4% |
| 2.（昨年度）令和5年4月～令和6年3月 | 5   | 12.8% |
| 3. 令和5年3月以前          | 28  | 71.8% |

| 性別                   | 回答数・比率 |       |    |       |     |      |    |       |
|----------------------|--------|-------|----|-------|-----|------|----|-------|
|                      | 男性     |       | 女性 |       | 未回答 |      | 全体 |       |
|                      | 15     |       | 24 |       | 0   |      | 39 |       |
| 1.（今年度）令和6年4月以降      | 2      | 13.4% | 4  | 16.7% | 0   | 0.0% | 6  | 15.4% |
| 2.（昨年度）令和5年4月～令和6年3月 | 2      | 13.3% | 3  | 12.5% | 0   | 0.0% | 5  | 12.8% |
| 3. 令和5年3月以前          | 11     | 73.3% | 17 | 70.8% | 0   | 0.0% | 28 | 71.8% |



| 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      | 0    | 4    | 10   | 9    | 10   | 6     |
| 1.（今年度）令和6年4月以降      | 0      | 0    | 2    | 1    | 1    | 2    | 0     |
| 2.（昨年度）令和5年4月～令和6年3月 | 0      | 0    | 0    | 1    | 1    | 2    | 1     |
| 3. 令和5年3月以前          | 0      | 0    | 2    | 8    | 7    | 6    | 5     |



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」

＜問1 「接客対応」（県水お客様センター）について＞

問1－3から6は、問1－1で「1. 利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。その際の対応はいかがでしたか。

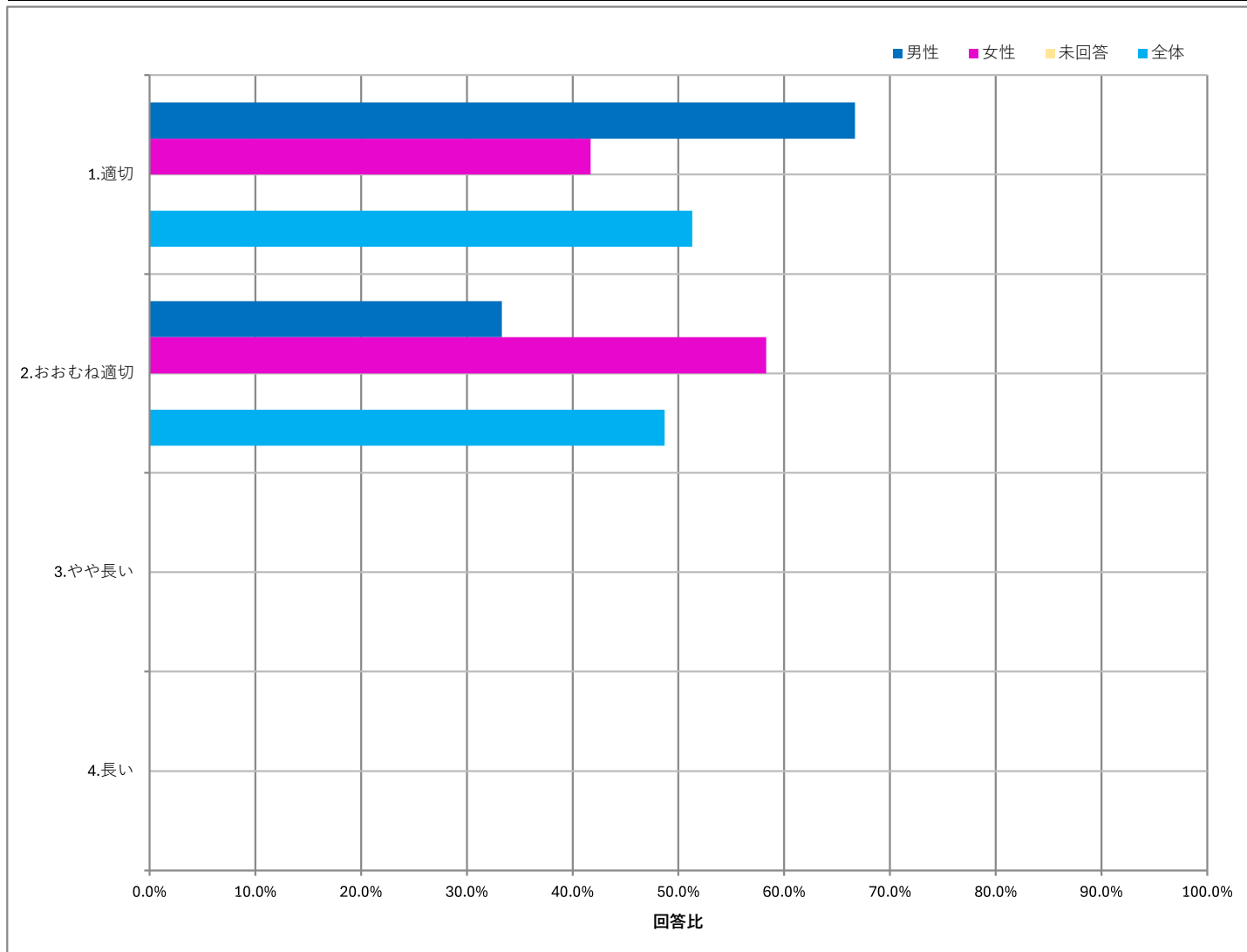
問1－3 県水お客様センター職員の《処理の迅速さ》

N=39

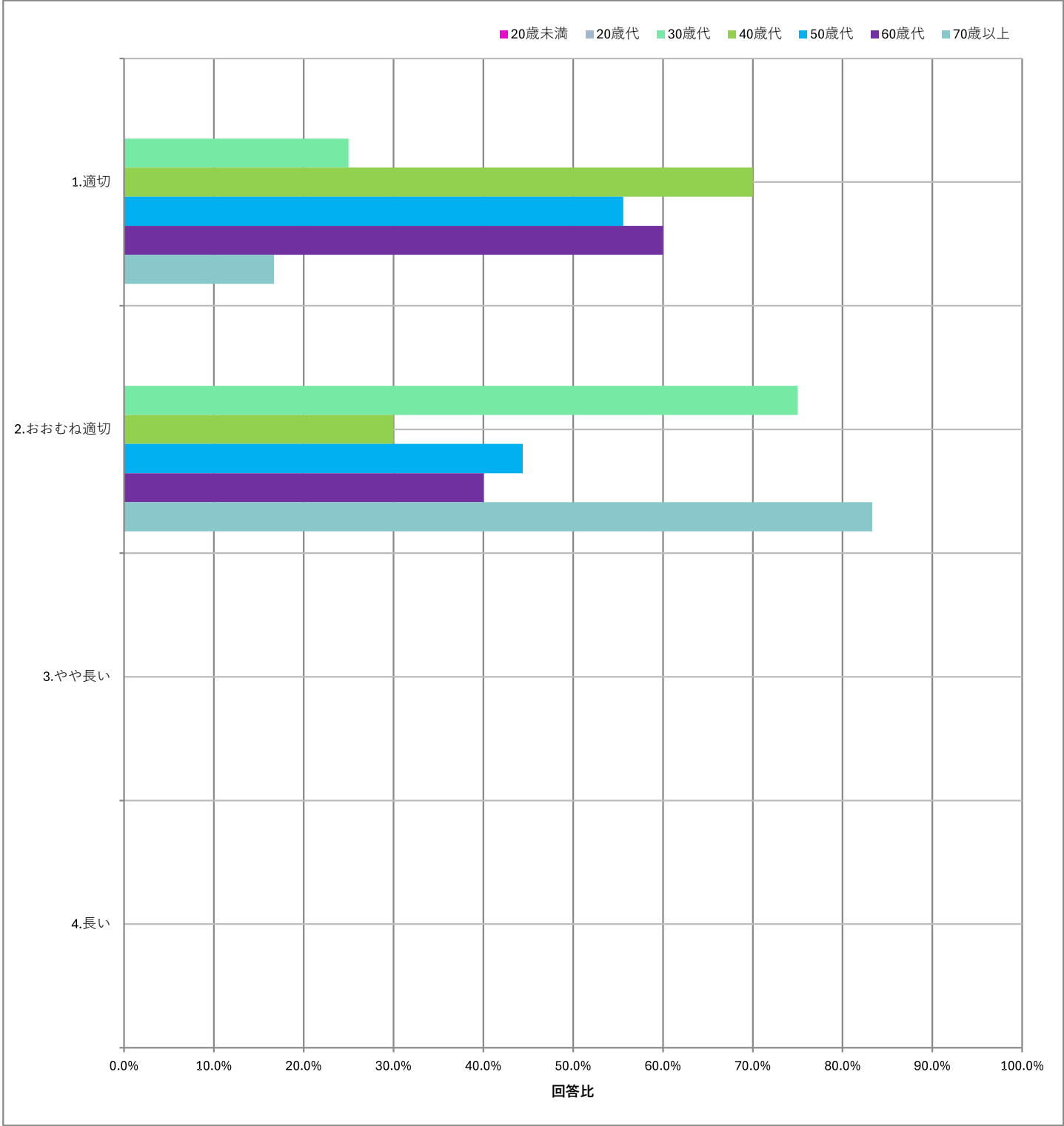
| 設問        |  | 回答数 | 回答比率  | 回答数 |    | 回答比率   |
|-----------|--|-----|-------|-----|----|--------|
| 1. 適切     |  | 20  | 51.3% | 適切  | 39 | 100.0% |
| 2. おおむね適切 |  | 19  | 48.7% |     |    |        |
| 3. やや長い   |  | 0   | 0.0%  | 長い  | 0  | 0.0%   |
| 4. 長い     |  | 0   | 0.0%  |     |    |        |

”県水お客様センターを利用したことがある方”に接客対応について伺ったところ、《処理の迅速さ》は全ての方が「適切」または「おおむね適切」と回答されました。

| 性別        | 回答数・比率 |       |    |       |     |      |    |       |
|-----------|--------|-------|----|-------|-----|------|----|-------|
|           | 男性     |       | 女性 |       | 未回答 |      | 全体 |       |
|           | 15     |       | 24 |       | 0   |      | 39 |       |
| 1. 適切     | 10     | 66.7% | 10 | 41.7% | 0   | 0.0% | 20 | 51.3% |
| 2. おおむね適切 | 5      | 33.3% | 14 | 58.3% | 0   | 0.0% | 19 | 48.7% |
| 3. やや長い   | 0      | 0.0%  | 0  | 0.0%  | 0   | 0.0% | 0  | 0.0%  |
| 4. 長い     | 0      | 0.0%  | 0  | 0.0%  | 0   | 0.0% | 0  | 0.0%  |



| 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      | 0      | 4       | 10      | 9       | 10      | 6       |
| 1. 適切     | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 25.0% | 7 70.0% | 5 55.6% | 6 60.0% | 1 16.7% |
| 2. おおむね適切 | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 75.0% | 3 30.0% | 4 44.4% | 4 40.0% | 5 83.3% |
| 3. やや長い   | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 0 0.0%  |
| 4. 長い     | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 0 0.0%  |



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」

＜問1 「接客対応」（県水お客様センター）について＞

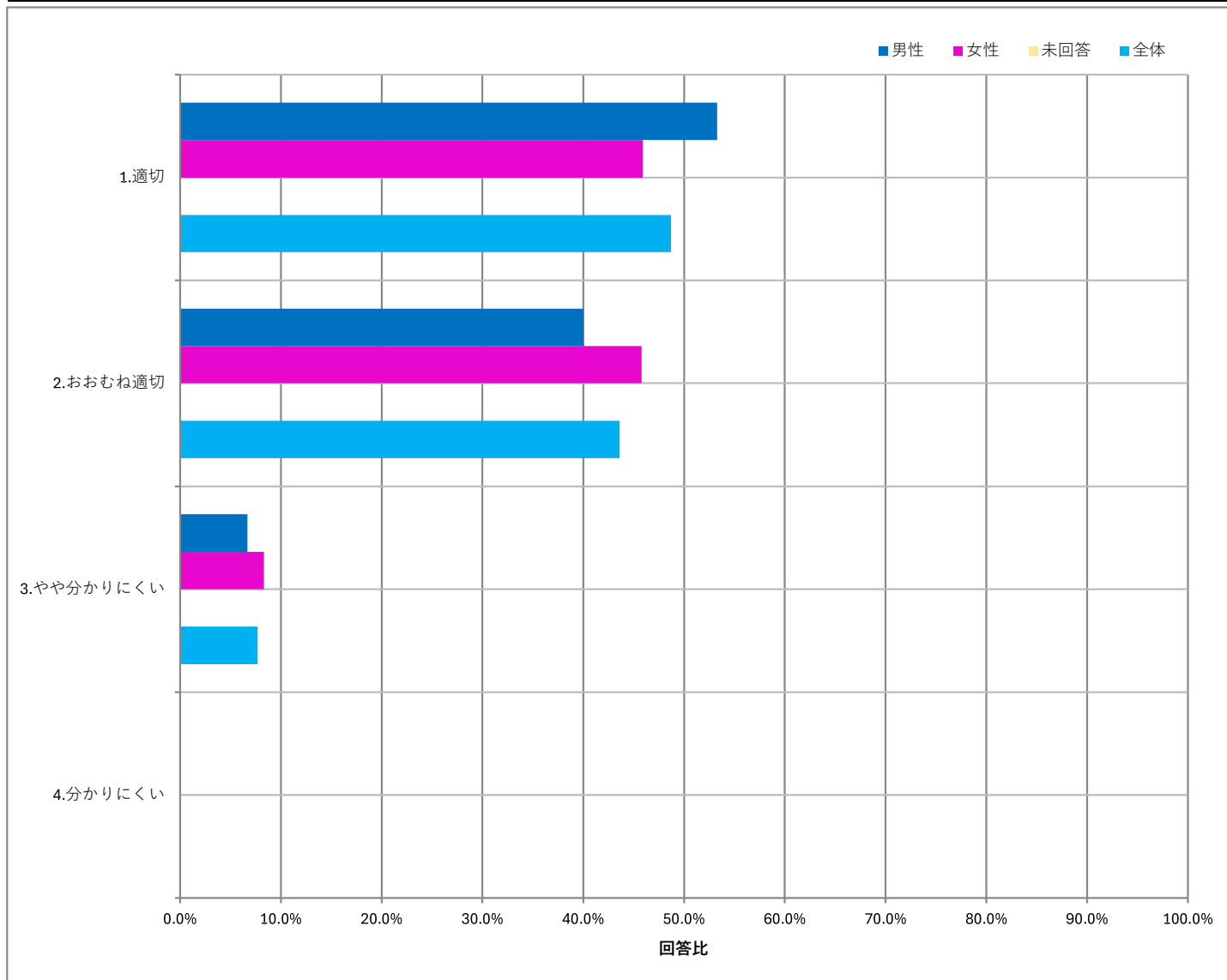
問1-4 県水お客様センター職員の《説明の分かりやすさ》

N=39

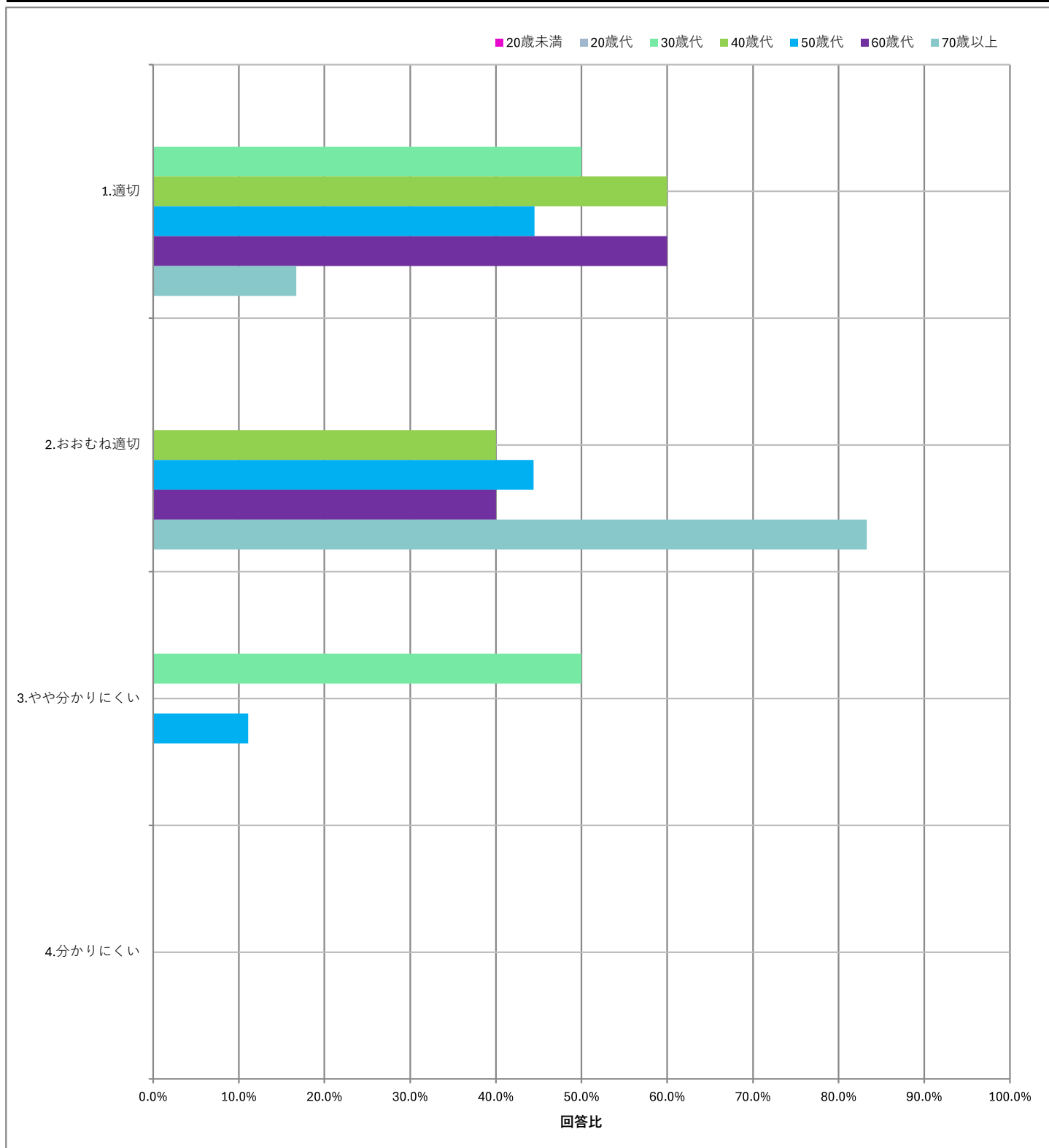
| 設問          | 回答数 | 回答比率  | 回答数    | 回答比率  |
|-------------|-----|-------|--------|-------|
| 1. 適切       | 19  | 48.7% | 適切     | 92.3% |
| 2. おおむね適切   | 17  | 43.6% |        |       |
| 3. やや分かりにくい | 3   | 7.7%  | 分かりにくい | 7.7%  |
| 4. 分かりにくい   | 0   | 0.0%  |        |       |

《説明の分かりやすさ》は、「適切」「おおむね適切」の合計が92.3%を占め、「やや分かりにくい」「分かりにくい」の合計7.7%を大きく上回りました

| 性別          | 回答数・比率 |       |    |       |     |      |    |       |
|-------------|--------|-------|----|-------|-----|------|----|-------|
|             | 男性     |       | 女性 |       | 未回答 |      | 全体 |       |
|             | 15     |       | 24 |       | 0   |      | 39 |       |
| 1. 適切       | 8      | 53.3% | 11 | 45.9% | 0   | 0.0% | 19 | 48.7% |
| 2. おおむね適切   | 6      | 40.0% | 11 | 45.8% | 0   | 0.0% | 17 | 43.6% |
| 3. やや分かりにくい | 1      | 6.7%  | 2  | 8.3%  | 0   | 0.0% | 3  | 7.7%  |
| 4. 分かりにくい   | 0      | 0.0%  | 0  | 0.0%  | 0   | 0.0% | 0  | 0.0%  |



| 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      | 0    | 4    | 10   | 9    | 10    | 6    |       |      |       |      |       |       |       |
| 1. 適切       | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 2    | 50.0% | 6    | 60.0% | 4    | 44.5% | 6    | 60.0% | 1     | 16.7% |
| 2. おおむね適切   | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 0    | 0.0%  | 4    | 40.0% | 4    | 44.4% | 4    | 40.0% | 5     | 83.3% |
| 3. やや分かりにくい | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 2    | 50.0% | 0    | 0.0%  | 1    | 11.1% | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |
| 4. 分かりにくい   | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |



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」

＜問1 「接客対応」（県水お客様センター）について＞

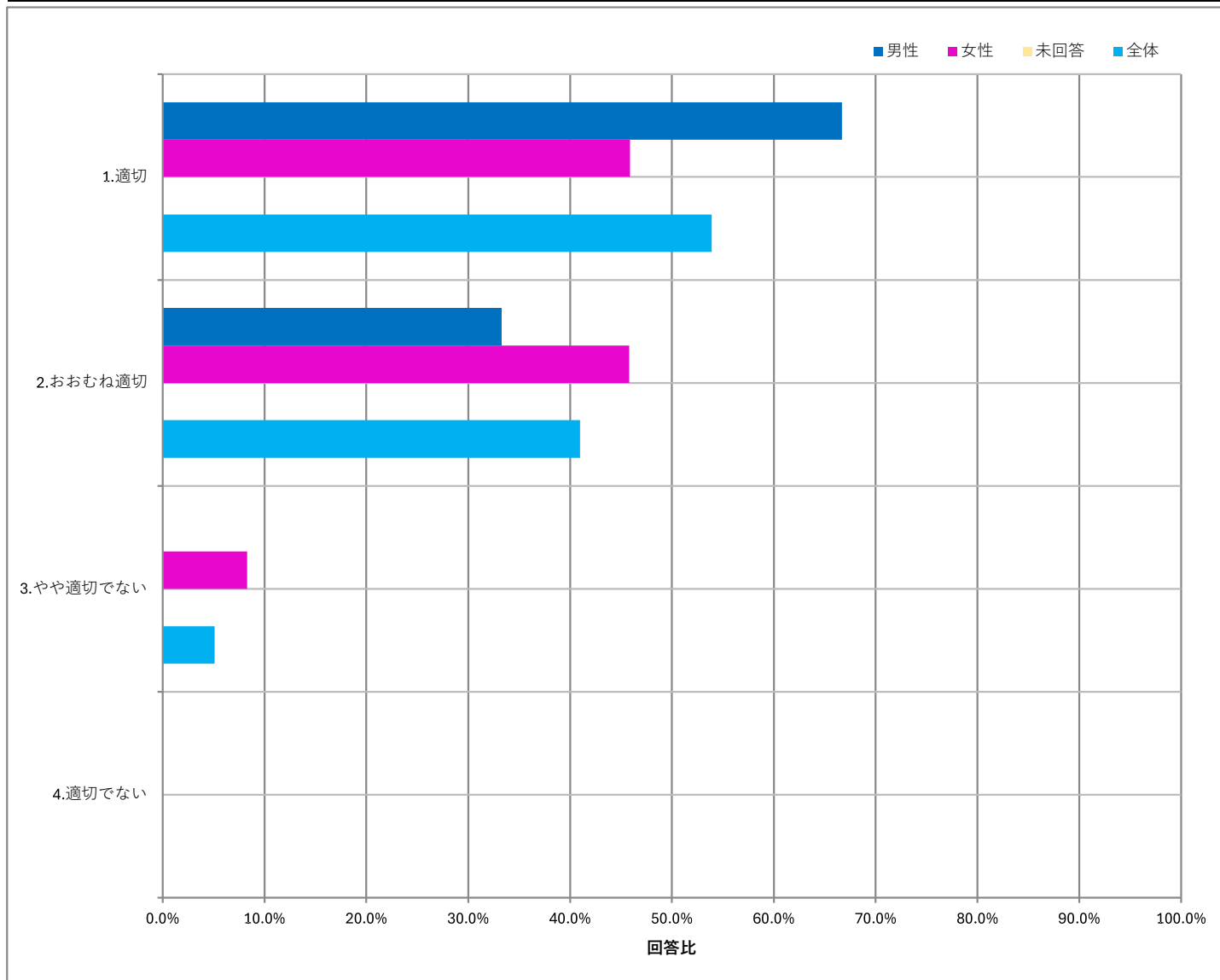
問1ー5 県水お客様センター職員の《言葉遣い》

N=39

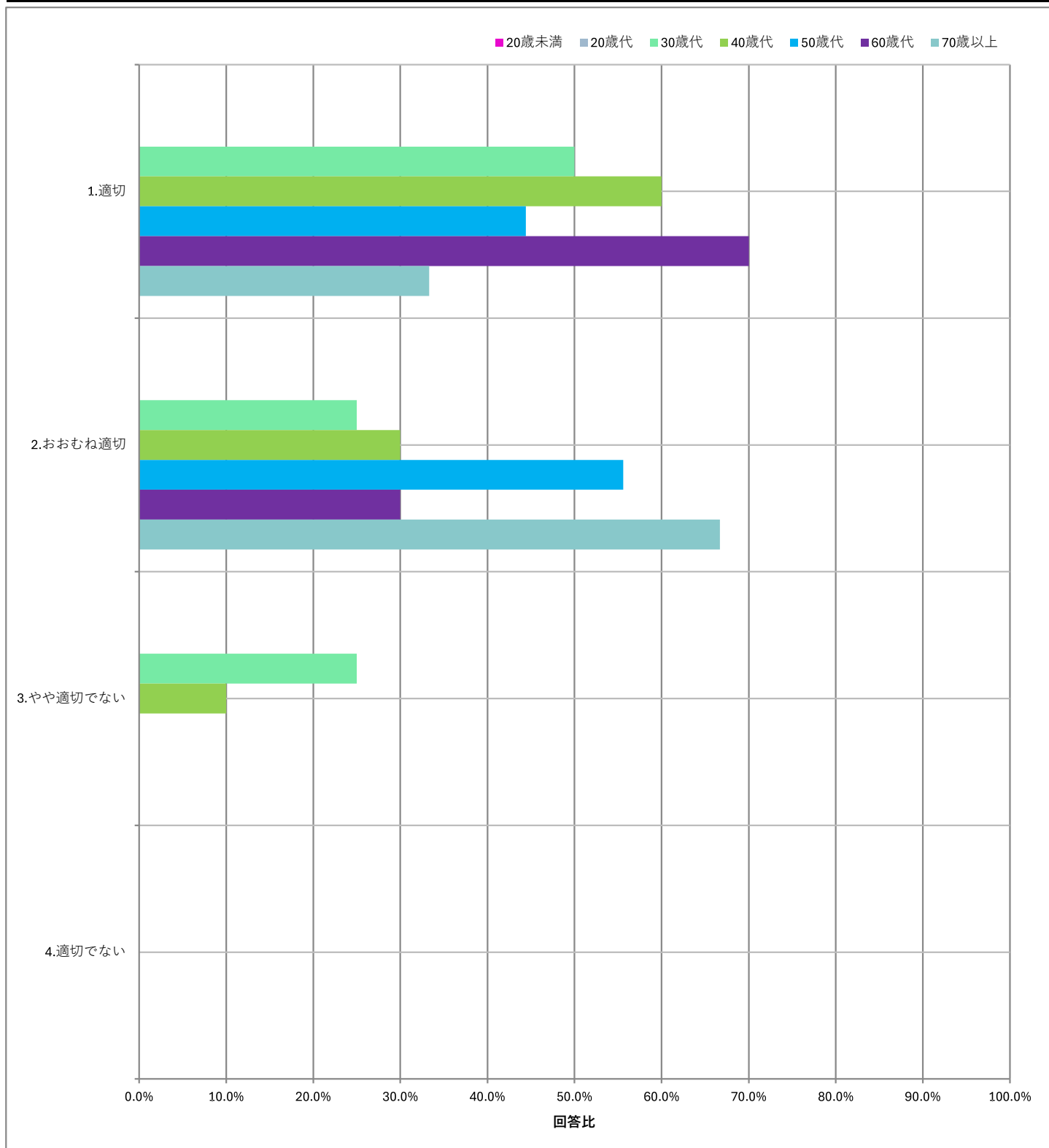
| 設問         |  | 回答数 | 回答比率  | 回答数   |    | 回答比率  |
|------------|--|-----|-------|-------|----|-------|
| 1. 適切      |  | 21  | 53.9% | 適切    | 37 | 94.9% |
| 2. おおむね適切  |  | 16  | 41.0% |       |    |       |
| 3. やや適切でない |  | 2   | 5.1%  | 適切でない | 2  | 5.1%  |
| 4. 適切でない   |  | 0   | 0.0%  |       |    |       |

《言葉遣い》は、「適切」「おおむね適切」の合計が94.9%を占め、「やや適切でない」「適切でない」の合計5.1%を大きく上回りました。

| 性別         | 回答数・比率 |       |    |       |     |      |    |       |
|------------|--------|-------|----|-------|-----|------|----|-------|
|            | 男性     |       | 女性 |       | 未回答 |      | 全体 |       |
|            | 15     |       | 24 |       | 0   |      | 39 |       |
| 1. 適切      | 10     | 66.7% | 11 | 45.9% | 0   | 0.0% | 21 | 53.9% |
| 2. おおむね適切  | 5      | 33.3% | 11 | 45.8% | 0   | 0.0% | 16 | 41.0% |
| 3. やや適切でない | 0      | 0.0%  | 2  | 8.3%  | 0   | 0.0% | 2  | 5.1%  |
| 4. 適切でない   | 0      | 0.0%  | 0  | 0.0%  | 0   | 0.0% | 0  | 0.0%  |



| 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      | 0    | 4    | 10   | 9    | 10    | 6    |       |      |       |      |       |       |       |
| 1. 適切      | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 2    | 50.0% | 6    | 60.0% | 4    | 44.4% | 7    | 70.0% | 2     | 33.3% |
| 2. おおむね適切  | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 1    | 25.0% | 3    | 30.0% | 5    | 55.6% | 3    | 30.0% | 4     | 66.7% |
| 3. やや適切でない | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 1    | 25.0% | 1    | 10.0% | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |
| 4. 適切でない   | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |



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」

＜問1 「接客対応」（県水お客様センター）について＞

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

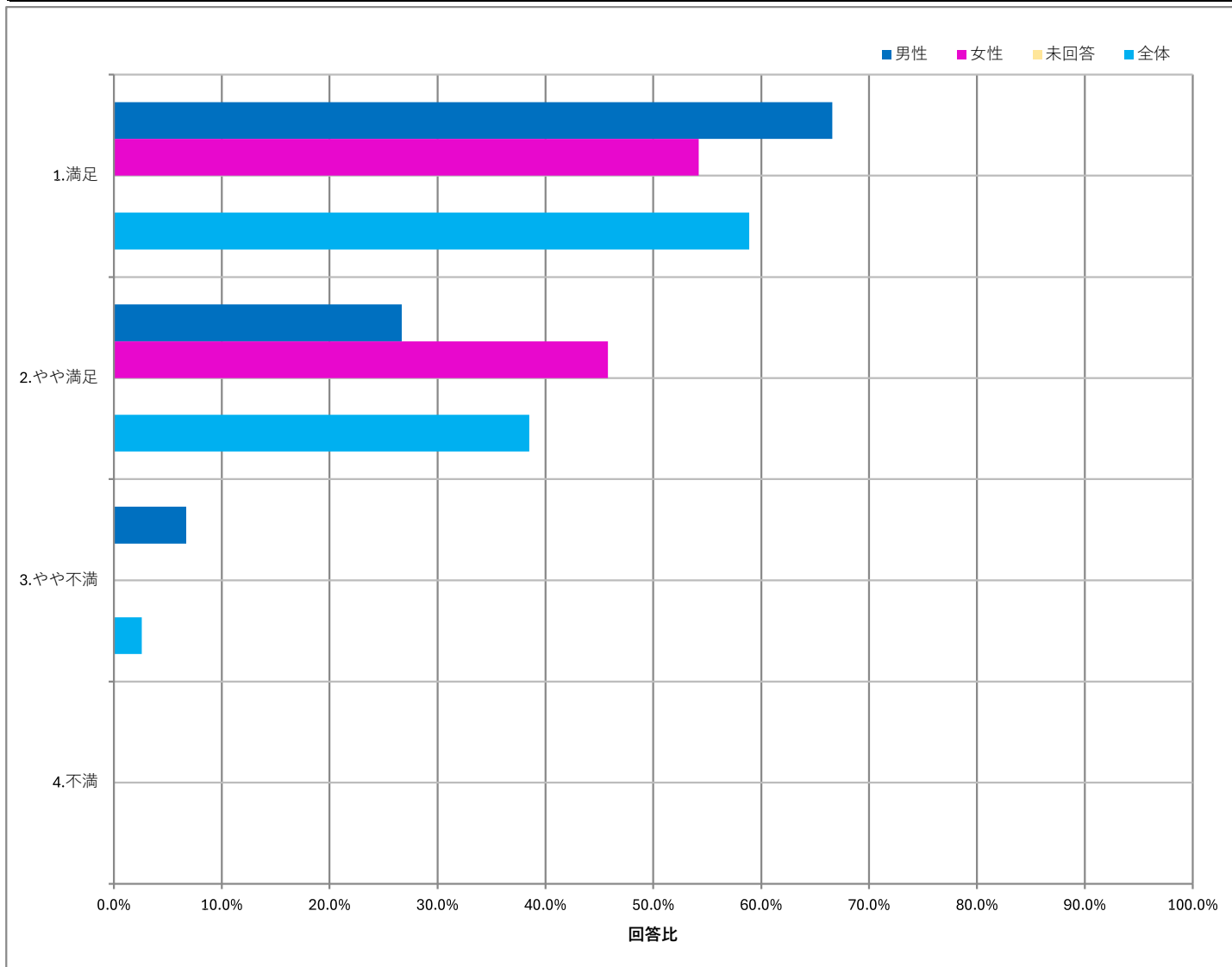
問1－3から5までの項目を総合してお答えください。

N=39

| 設問      | 回答数 | 回答比率  | 回答数 |    | 回答比率  |
|---------|-----|-------|-----|----|-------|
| 1. 満足   | 23  | 58.9% | 満足  | 38 | 97.4% |
| 2. やや満足 | 15  | 38.5% |     |    |       |
| 3. やや不満 | 1   | 2.6%  | 不満  | 1  | 2.6%  |
| 4. 不満   | 0   | 0.0%  |     |    |       |

県水お客様センターの接客対応における《総合評価》は、「満足」「やや満足」の合計が97.4%を占めた一方、1名（2.6%）の方が「やや不満」と回答されました。県水お客様センターにおける広聴受付件数が年間約15万件（令和5年度実績）であることを踏まえると軽視できない結果であることから、今後も接客対応の改善に努める必要があると考えられます。

| 性別      | 回答数・比率 |       |    |       |     |      |    |       |
|---------|--------|-------|----|-------|-----|------|----|-------|
|         | 男性     |       | 女性 |       | 未回答 |      | 全体 |       |
|         | 15     |       | 24 |       | 0   |      | 39 |       |
| 1. 満足   | 10     | 66.6% | 13 | 54.2% | 0   | 0.0% | 23 | 58.9% |
| 2. やや満足 | 4      | 26.7% | 11 | 45.8% | 0   | 0.0% | 15 | 38.5% |
| 3. やや不満 | 1      | 6.7%  | 0  | 0.0%  | 0   | 0.0% | 1  | 2.6%  |
| 4. 不満   | 0      | 0.0%  | 0  | 0.0%  | 0   | 0.0% | 0  | 0.0%  |



| 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      | 0    | 0    | 0    | 4    | 10    | 9    | 10    | 6    | 8     | 10   | 6     | 8     | 10    |
| 1. 満足   | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 2    | 50.0% | 6    | 60.0% | 4    | 44.4% | 8    | 80.0% | 3     | 50.0% |
| 2. やや満足 | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 1    | 25.0% | 4    | 40.0% | 5    | 55.6% | 2    | 20.0% | 3     | 50.0% |
| 3. やや不満 | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 1    | 25.0% | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |
| 4. 不満   | 0      | 0.0% | 0    | 0.0% | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |

