

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2 「接客対応」（水道センター）について＞

県営水道ホームページ「千葉県営水道の夜間・休日窓口（水道センター業務）」（<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/yakan/index.html>）をご覧になってから、お答えください。

問2-1 水道センター職員による対応経験

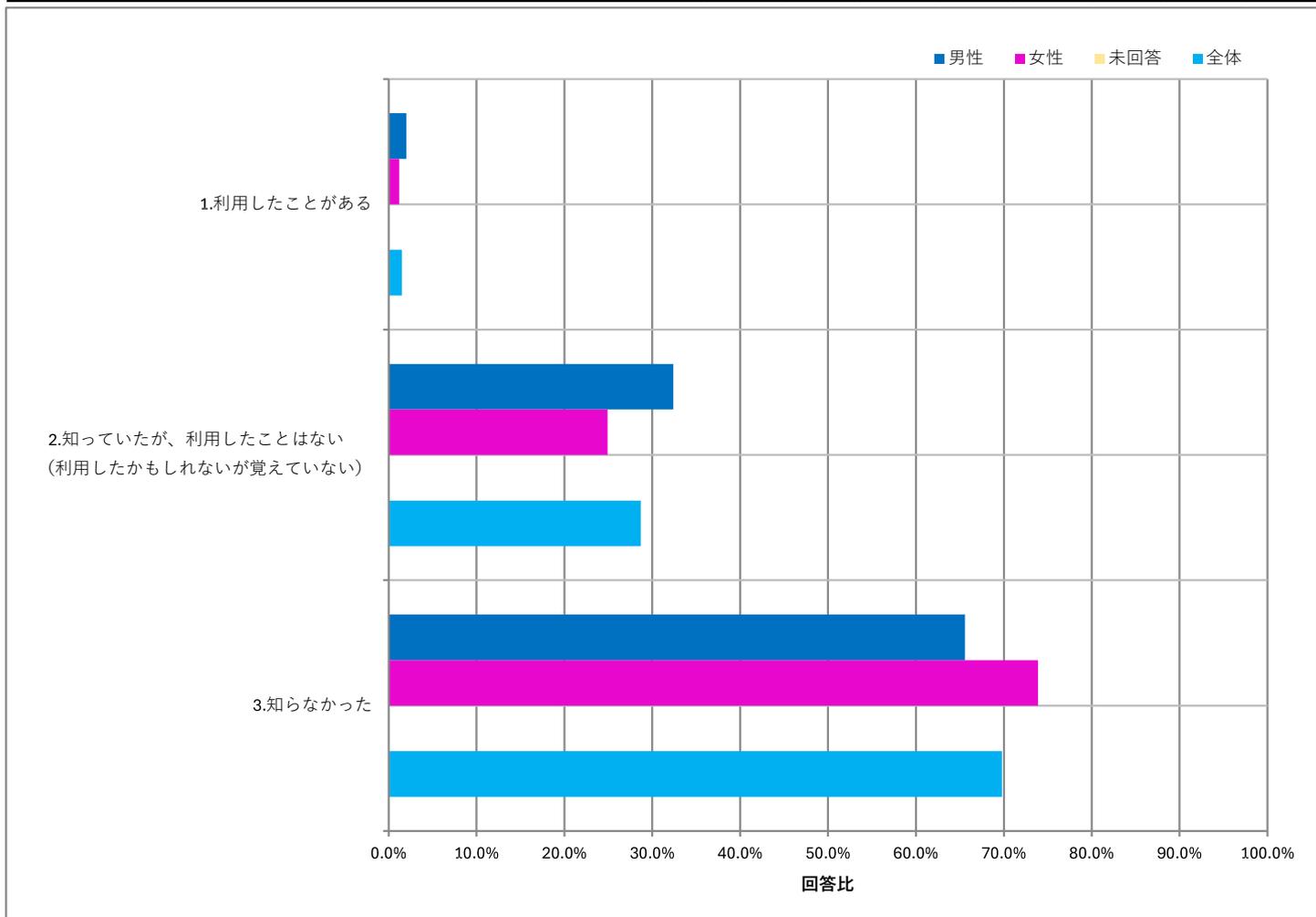
県営水道では、夜間・休日における水道に関するお問い合わせやご連絡の受付を各地の「水道センター」に委託しておりますが、ご存じでしたか。

N=523

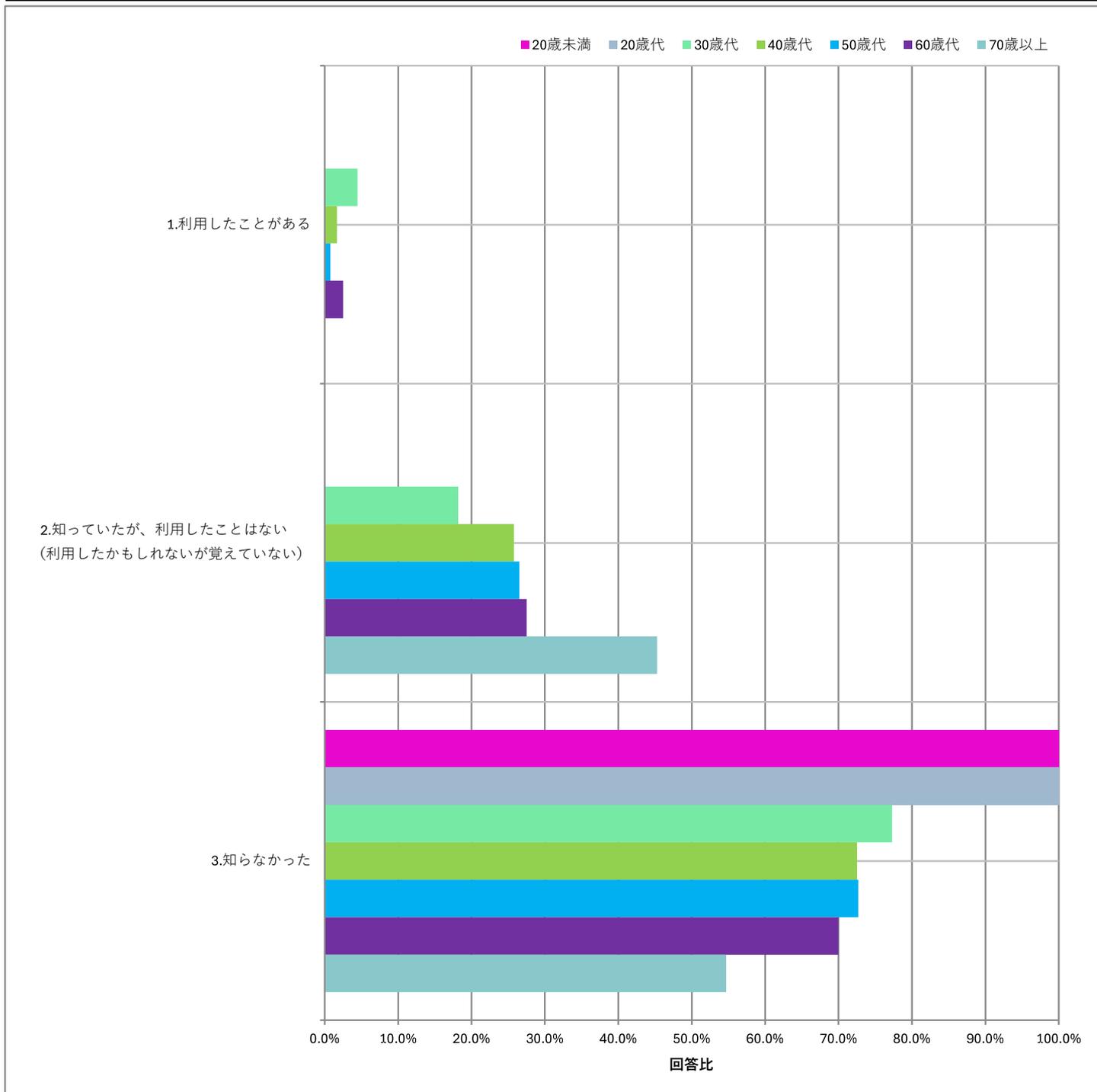
設問	回答数	回答比率
1. 利用したことがある	8	1.5%
2. 知っていたが、利用したことはない (利用したかもしれないが覚えていない)	150	28.7%
3. 知らなかった	365	69.8%

「知らなかった」との回答が約7割を占めており、「県水お客様センター」よりも認知度が低いことが確認されました。
また、「利用したことがある」と回答した方は8名（1.5%）のみでした。

性別	回答数・比率				全体			
	男性	女性	未回答	比率	回答数	比率		
	262	261	0		523			
1. 利用したことがある	5	3	0	2.0%	1.2%	0.0%	8	1.5%
2. 知っていたが、利用したことはない (利用したかもしれないが覚えていない)	85	65	0	32.4%	24.9%	0.0%	150	28.7%
3. 知らなかった	172	193	0	65.6%	73.9%	0.0%	365	69.8%



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
	2	10	44	120	132	120	95
1. 利用したことがある	0	0	2	2	1	3	0
	0.0%	0.0%	4.5%	1.7%	0.8%	2.5%	0.0%
2. 知っていたが、利用したことはない (利用したかもしれないが覚えていない)	0	0	8	31	35	33	43
	0.0%	0.0%	18.2%	25.8%	26.5%	27.5%	45.3%
3. 知らなかった	2	10	34	87	96	84	52
	100.0%	100.0%	77.3%	72.5%	72.7%	70.0%	54.7%



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2 「接客対応」（水道センター）について>

問2-2 水道センターの利用時期

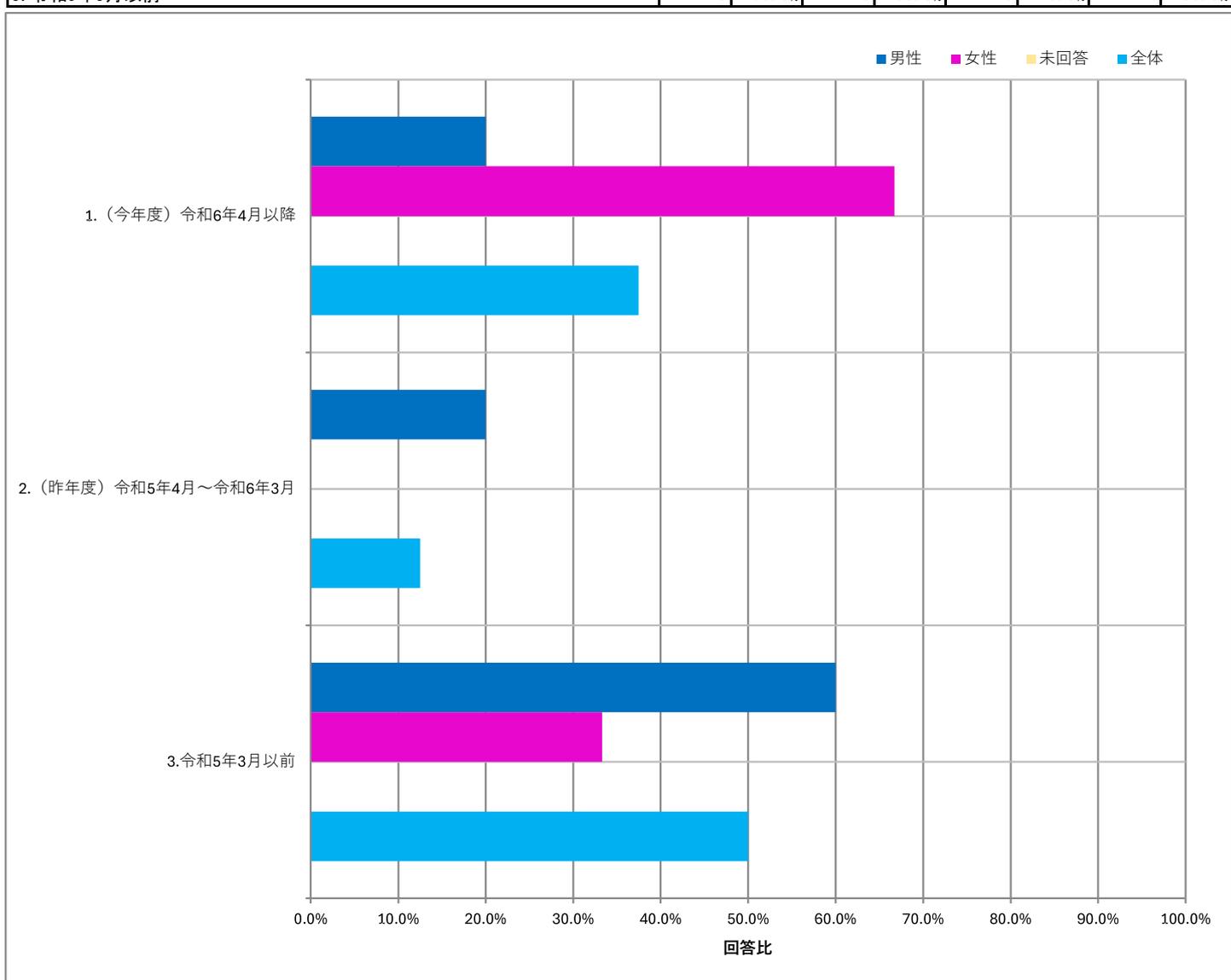
問2-1で「1. 利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。

その時期はいつ頃ですか。

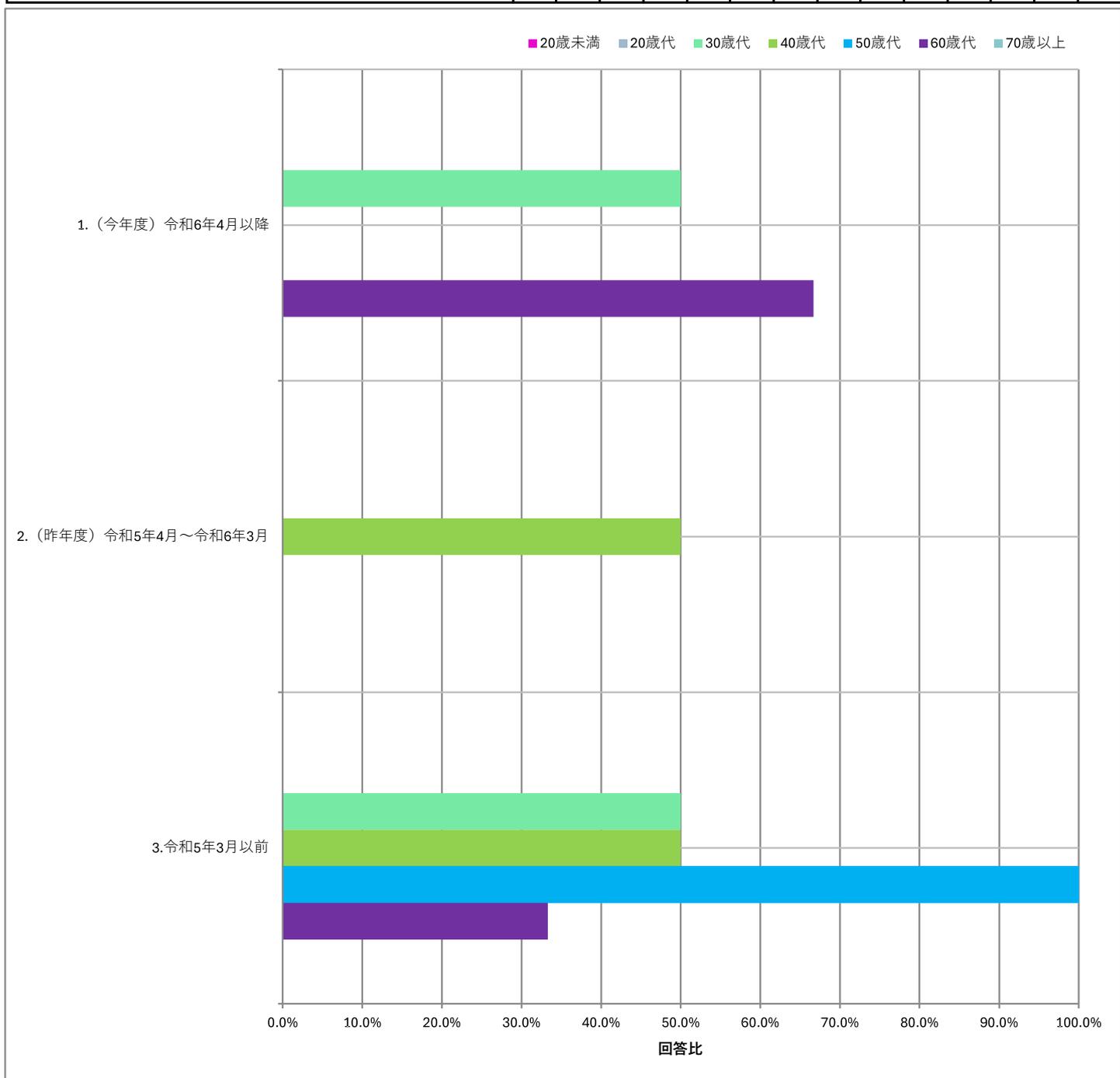
N=8

設問	回答数	回答比率
1.（今年度）令和6年4月以降	3	37.5%
2.（昨年度）令和5年4月～令和6年3月	1	12.5%
3. 令和5年3月以前	4	50.0%

性別	回答数・比率			
	男性	女性	未回答	全体
	5	3	0	8
1.（今年度）令和6年4月以降	1	2	0	3
2.（昨年度）令和5年4月～令和6年3月	1	0	0	1
3. 令和5年3月以前	3	1	0	4



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	2	2	1	3	0
1. (今年度) 令和6年4月以降	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%
2. (昨年度) 令和5年4月～令和6年3月	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
3. 令和5年3月以前	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	1 100.0%	1 33.3%	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2 「接客対応」(水道センター)について>

問2-3から6は、問2-1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。

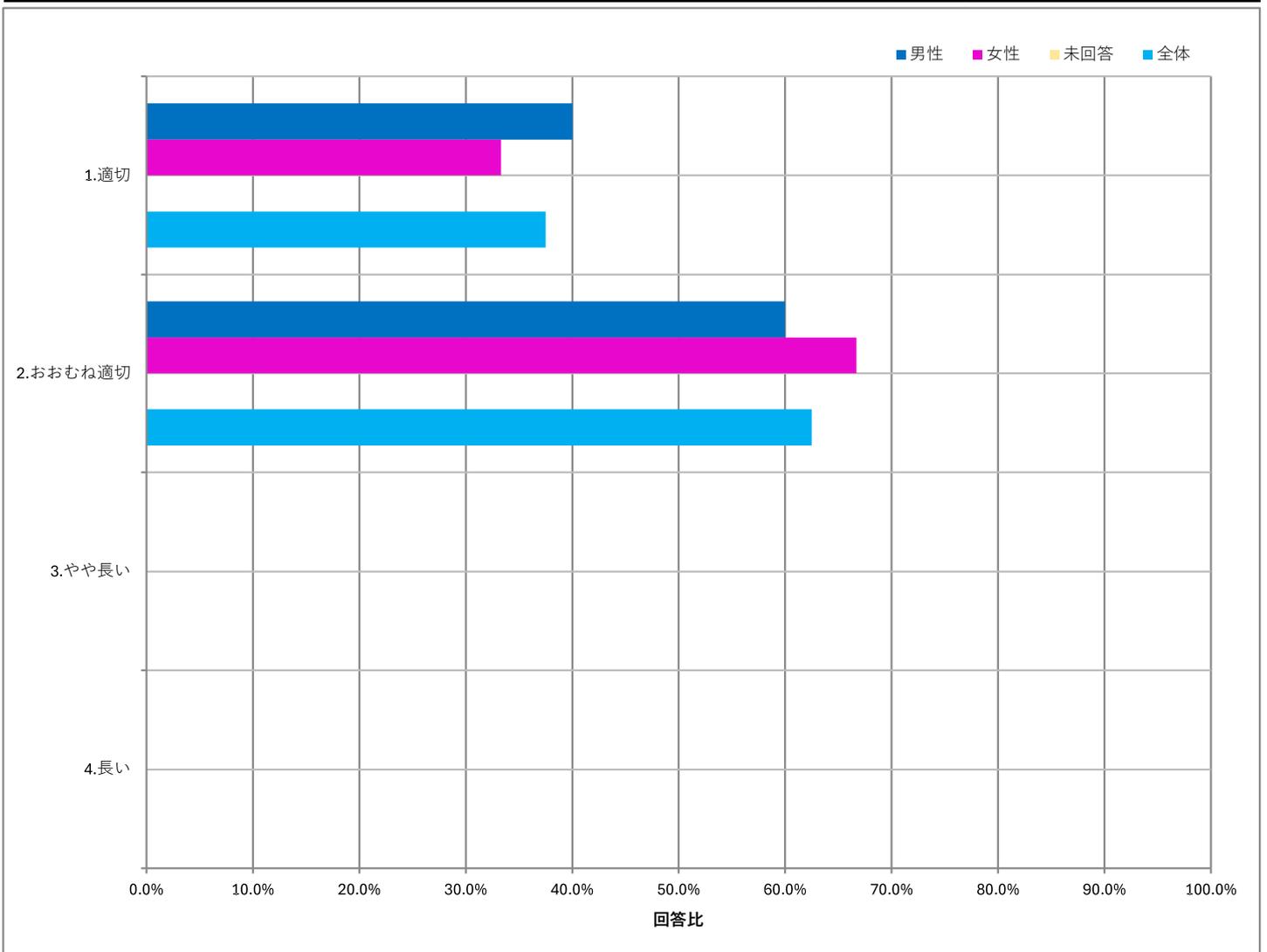
問2-3 水道センター職員の《処理の迅速さ》

N=8

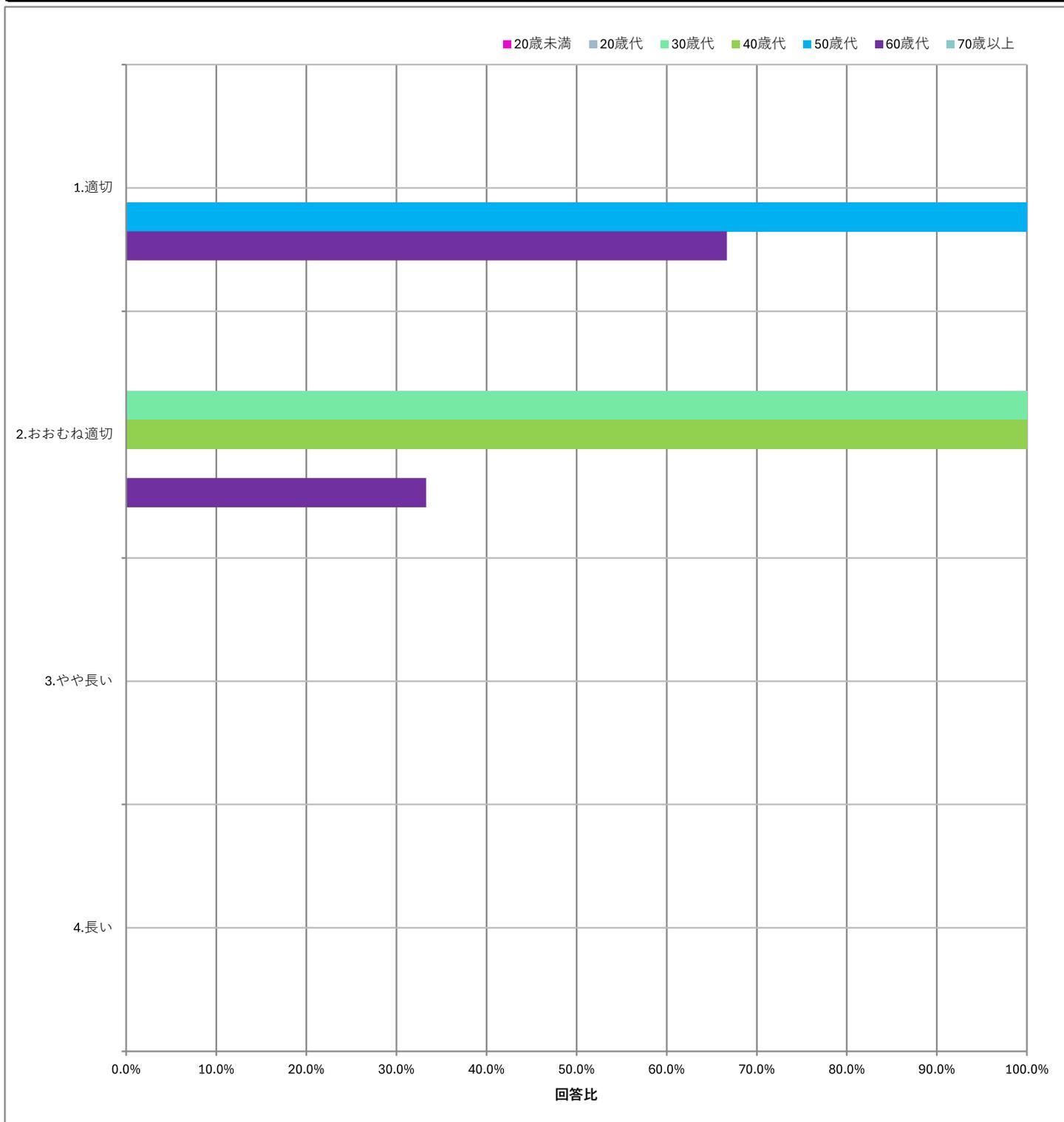
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	3	37.5%	適切	8	100.0%
2. おおむね適切	5	62.5%			
3. やや長い	0	0.0%	長い	0	0.0%
4. 長い	0	0.0%			

”水道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
	5	3	0	8
1. 適切	2	1	0	3
2. おおむね適切	3	2	0	5
3. やや長い	0	0	0	0
4. 長い	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	2	2	1	3	0
1. 適切	0	0	0	0	1	2	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	66.7%	0.0%
2. おおむね適切	0	0	2	2	0	1	0
	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%
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2 「接客対応」(水道センター)について>

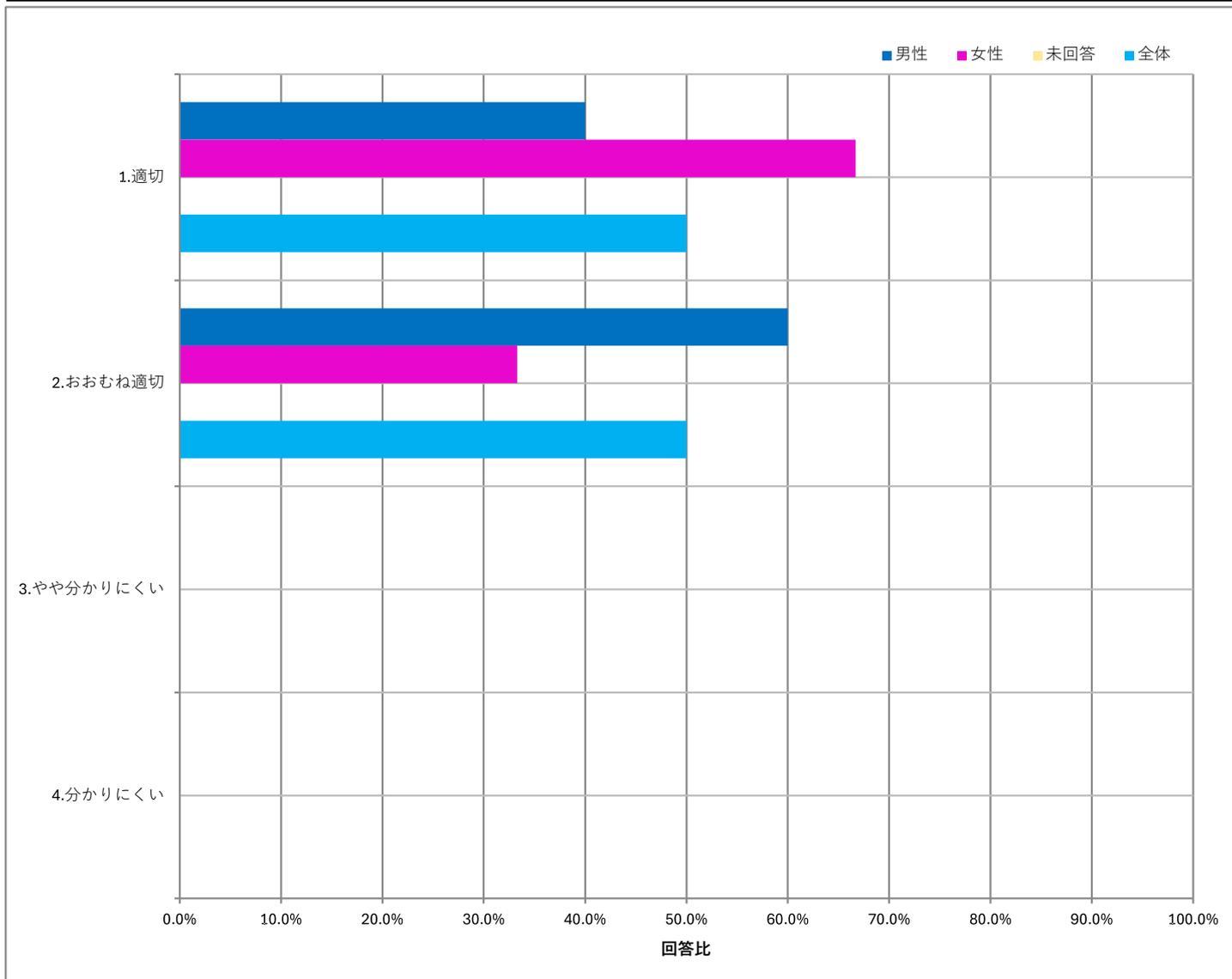
問2-4 水道センター職員の《説明の分かりやすさ》

N=8

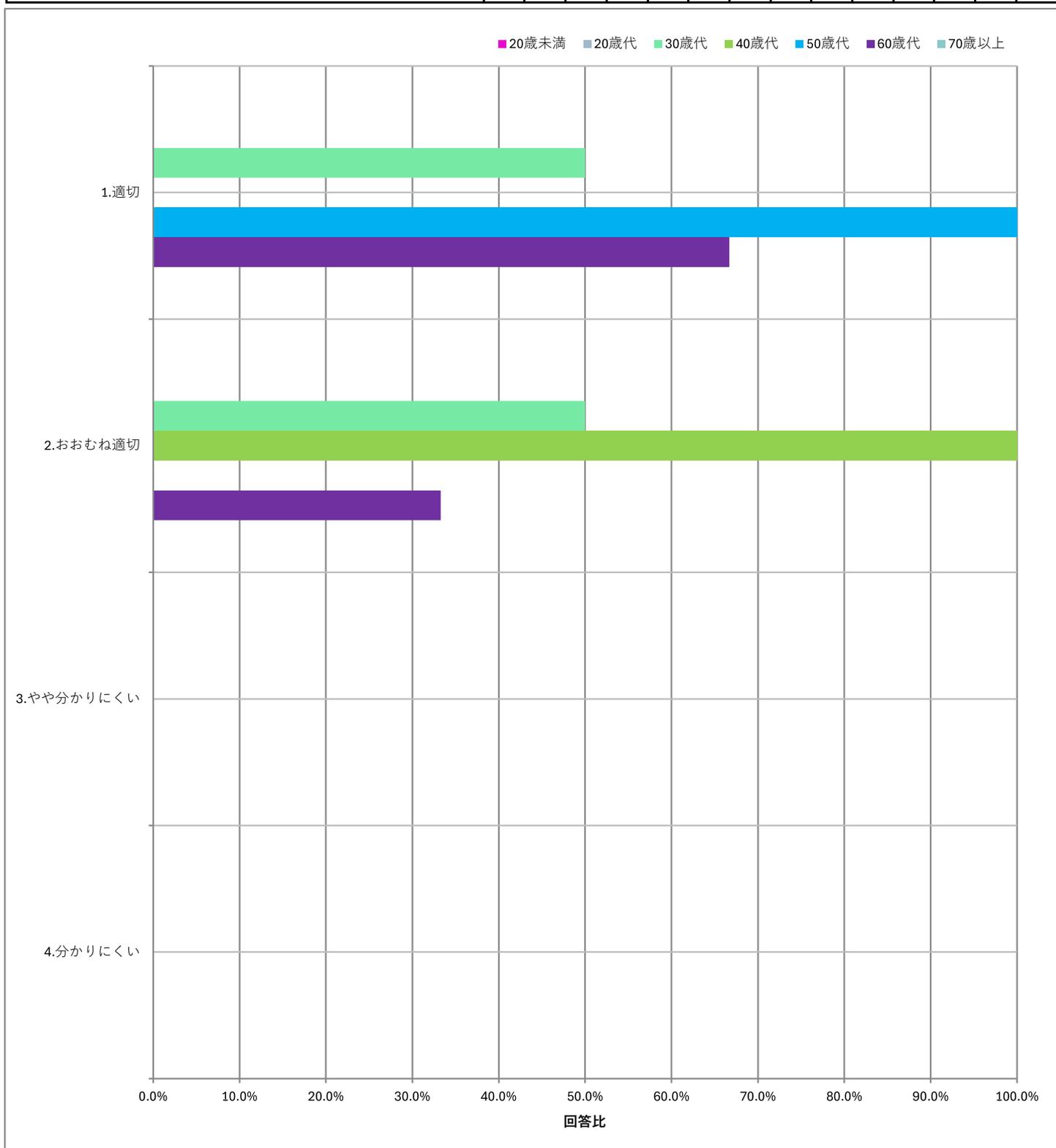
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	4	50.0%	適切	8	100.0%
2. おおむね適切	4	50.0%			
3. やや分かりにくい	0	0.0%			
4. 分かりにくい	0	0.0%	分かりにくい	0	0.0%

《説明の分かりやすさ》も全ての方が「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	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	5		3		0		8	
1. 適切	2	40.0%	2	66.7%	0	0.0%	4	50.0%
2. おおむね適切	3	60.0%	1	33.3%	0	0.0%	4	50.0%
3. やや分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	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%



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	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	100.0%	1	100.0%	3	100.0%	0	0.0%
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	100.0%	2	66.7%	0	0.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2	100.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%
3. やや分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
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2 「接客対応」(水道センター)について>

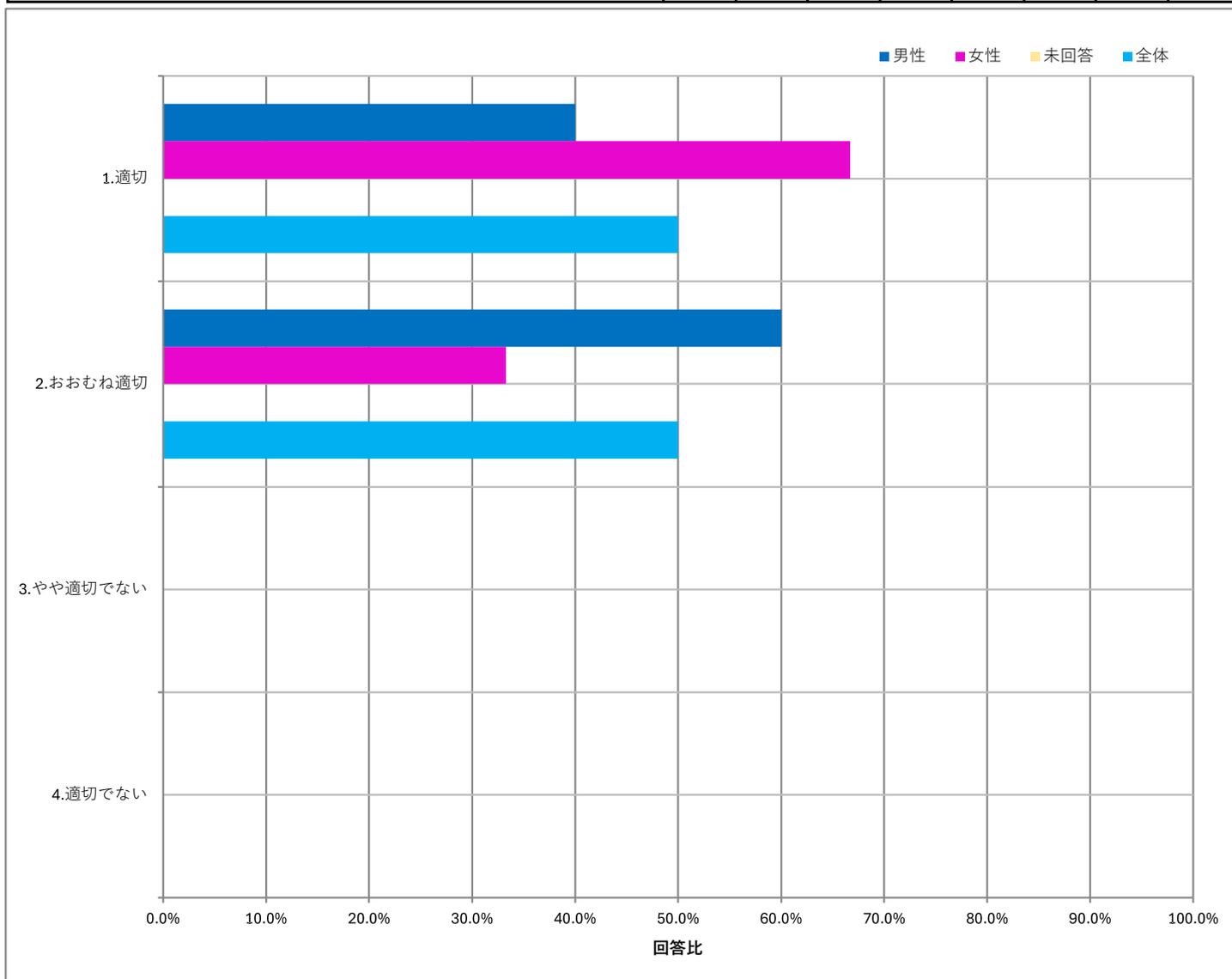
問2-5 水道センター職員の《言葉遣い》

N=8

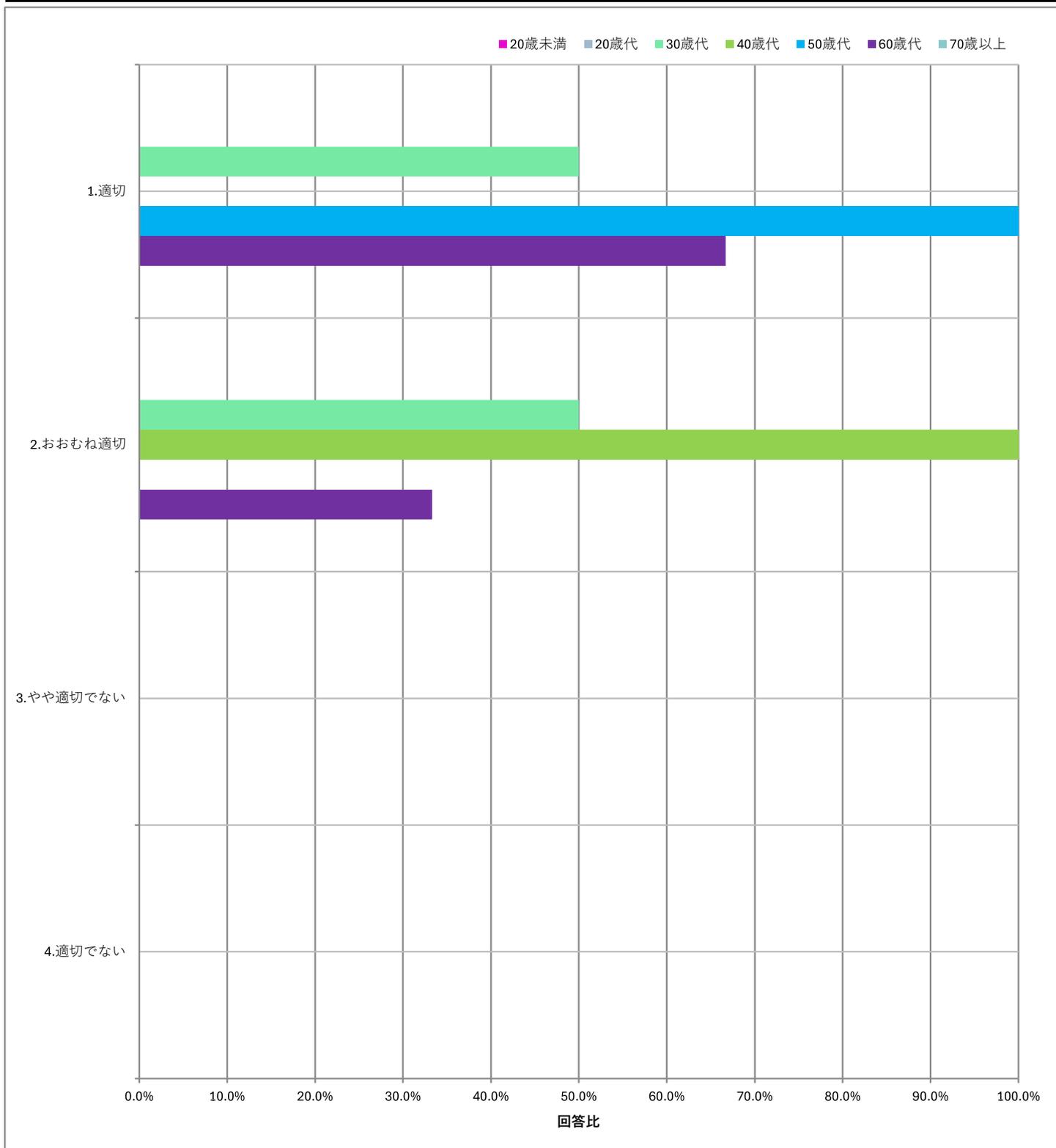
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	適切でない	
1. 適切	4	50.0%	4	0	100.0%
2. おおむね適切	4	50.0%	4	0	100.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0	0.0%
4. 適切でない	0	0.0%	0	0	0.0%

《言葉遣い》も全ての方が「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	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	5		3		0		8	
1. 適切	2	40.0%	2	66.7%	0	0.0%	4	50.0%
2. おおむね適切	3	60.0%	1	33.3%	0	0.0%	4	50.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	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%



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	2	2	1	1	2	3	0	0		
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	100.0%	2	66.7%	0	0.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2	100.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
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2 「接客対応」(水道センター)について>

問2-6 水道センター職員の対応についての総合評価

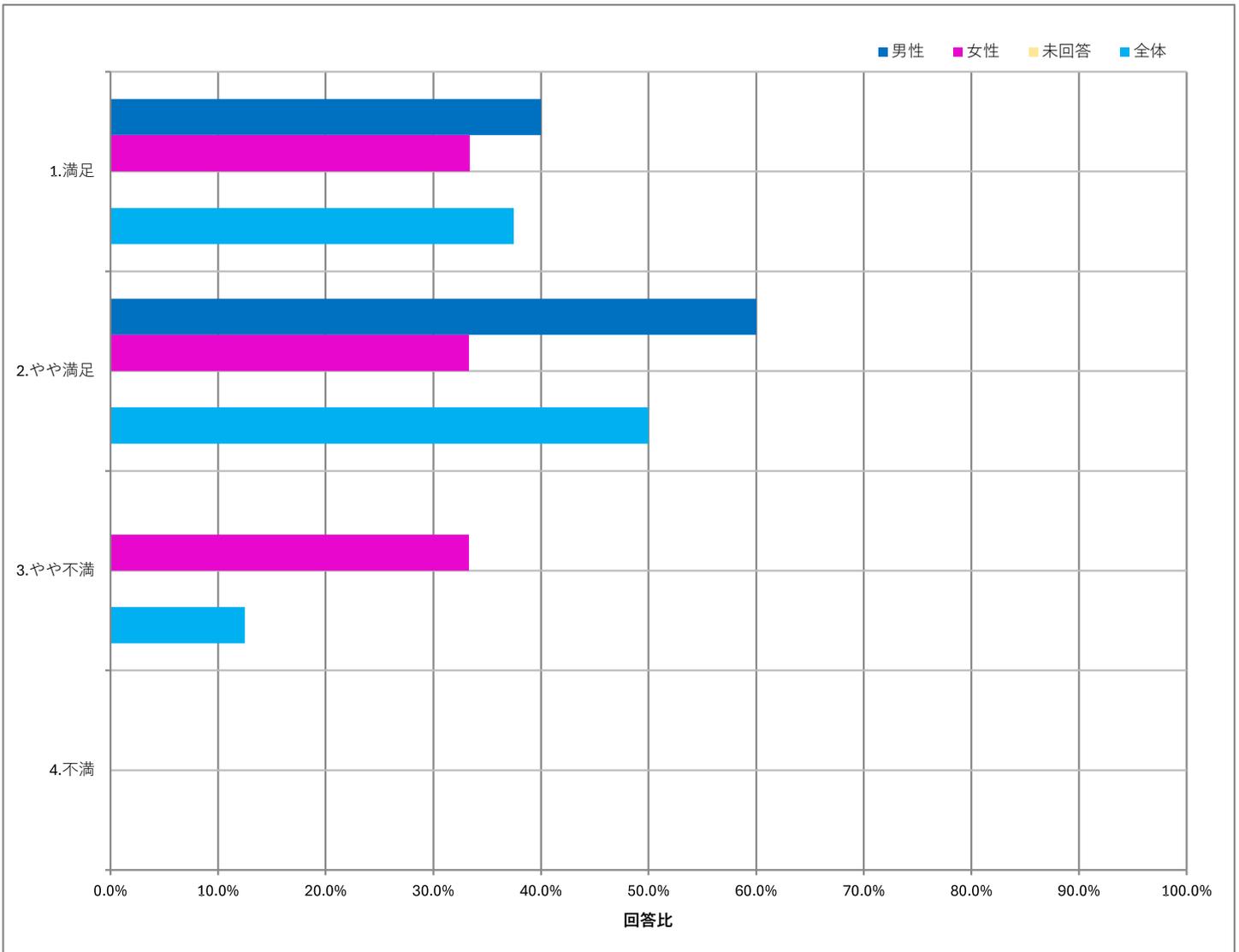
(問2-3から5までの項目を総合してお答えください。)

N=8

設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	3	37.5%	満足	7	87.5%
2. やや満足	4	50.0%			
3. やや不満	1	12.5%	不満	1	12.5%
4. 不満	0	0.0%			

水道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87.5%であり、「やや不満」と回答された方が1名いらっしゃいました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	5		3		0		8	
1. 満足	2	40.0%	1	33.4%	0	0.0%	3	37.5%
2. やや満足	3	60.0%	1	33.3%	0	0.0%	4	50.0%
3. やや不満	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	1	12.5%
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	2	2	1	3	0							
1.満足	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	2	66.7%	0	0.0%
2.やや満足	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%
3.やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	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%

