

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3 「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について＞

県営水道ホームページ「千葉県営水道の水道事務所・支所」 (<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/s-jimusho/index.html>) 及び「水道メーター検針業務等の委託会社【千葉県営水道】」 (<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/ryoukin/kenshin.html>) をご覧になってから、お答えください。

問3-1 水道事務所及び検針会社職員による対応経験

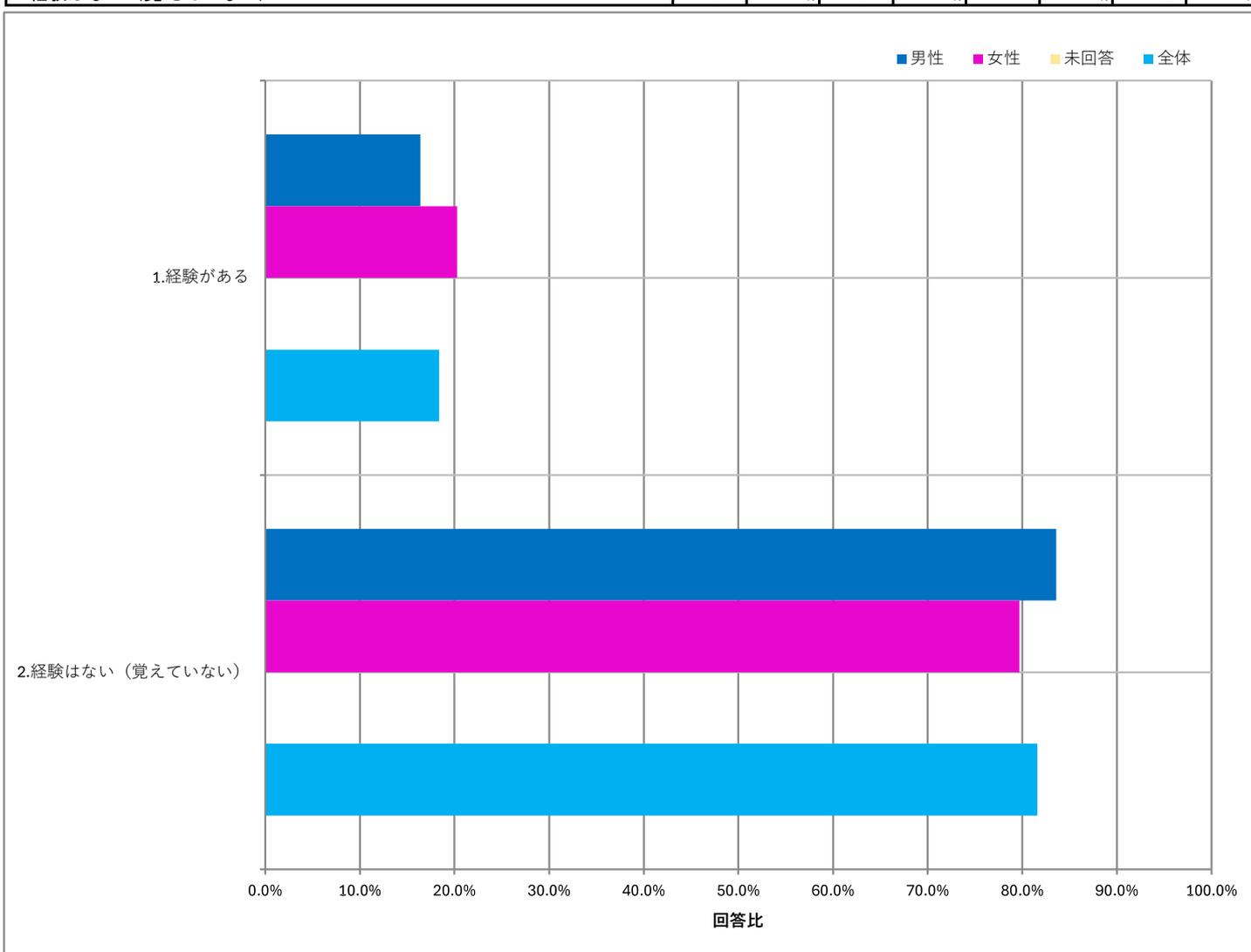
これまでに各地域を受け持つ水道事務所等の窓口や電話、2か月に1度行っている検針等の際に職員による対応を経験されたことはありますか。

N=523

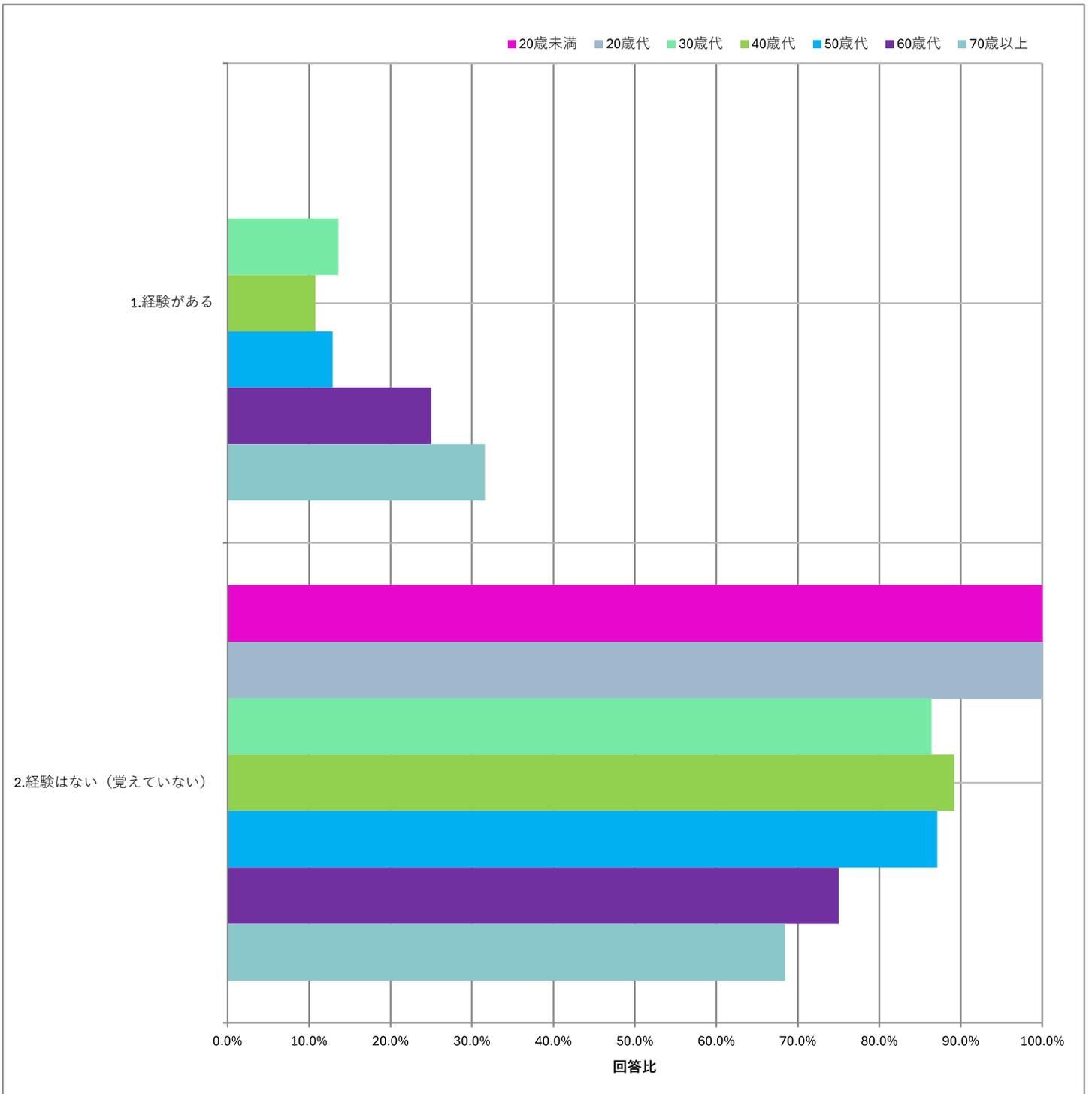
設問	回答数	回答比率
1. 経験がある	96	18.4%
2. 経験はない（覚えていない）	427	81.6%

「経験はない」と回答した方が8割以上を占め、「経験がある」を大きく上回りましたが、『県水お客様センター』や『水道センター』と比較して、対応を経験した方の割合が大きいことが確認されました。

性別	回答数・比率						全体	
	男性		女性		未回答			
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	262		261		0		523	
1. 経験がある	43	16.4%	53	20.3%	0	0.0%	96	18.4%
2. 経験はない（覚えていない）	219	83.6%	208	79.7%	0	0.0%	427	81.6%



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. 経験がある	0	0	6	13	17	30	30
	0.0%	0.0%	13.6%	10.8%	12.9%	25.0%	31.6%
2. 経験はない (覚えていない)	2	10	38	107	115	90	65
	100.0%	100.0%	86.4%	89.2%	87.1%	75.0%	68.4%



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3 「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について>

問3-2 水道事務所及び検針会社の対応時期

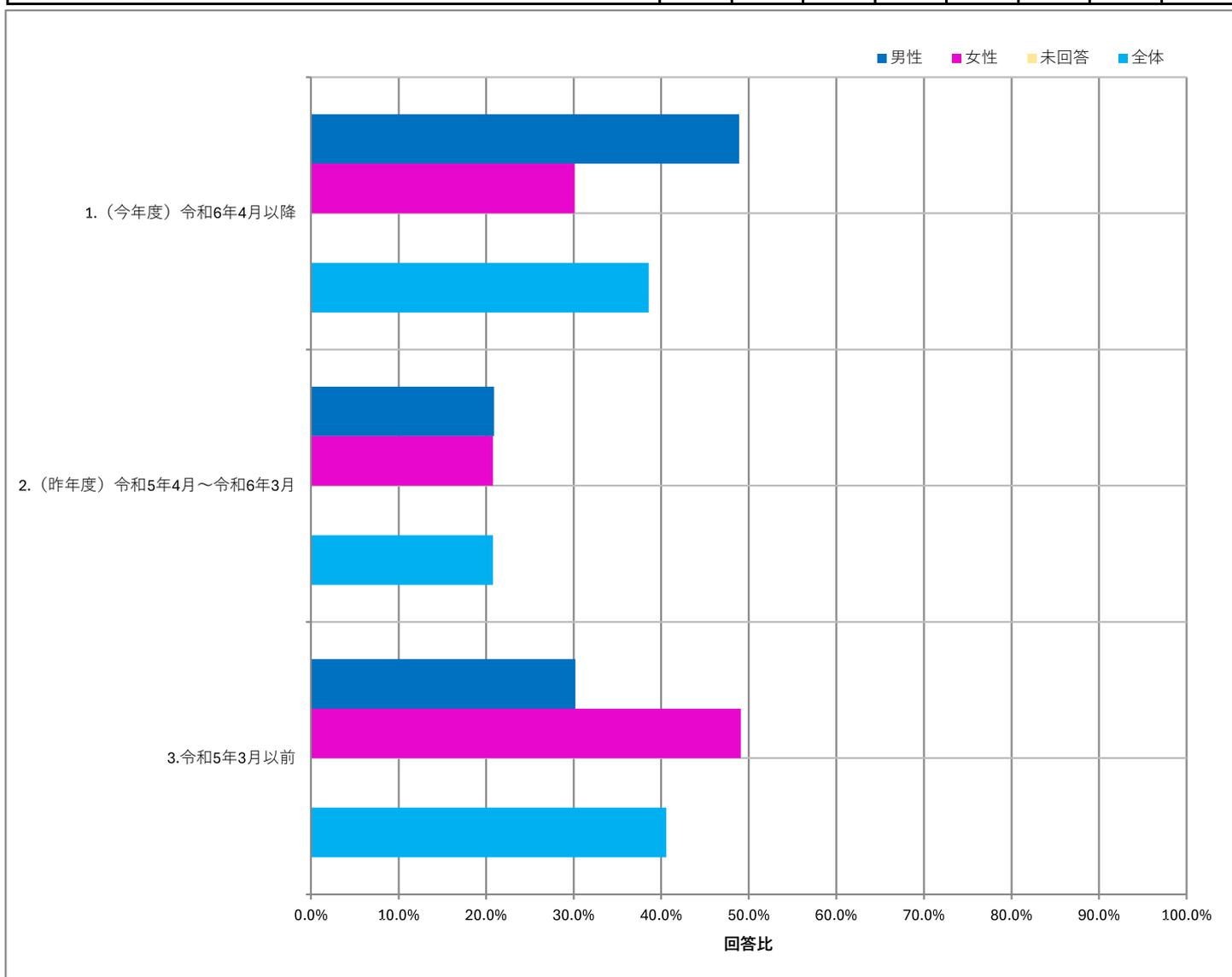
問3-1で「1. 経験がある」とお答えの方にお尋ねします。

その時期はいつ頃ですか。

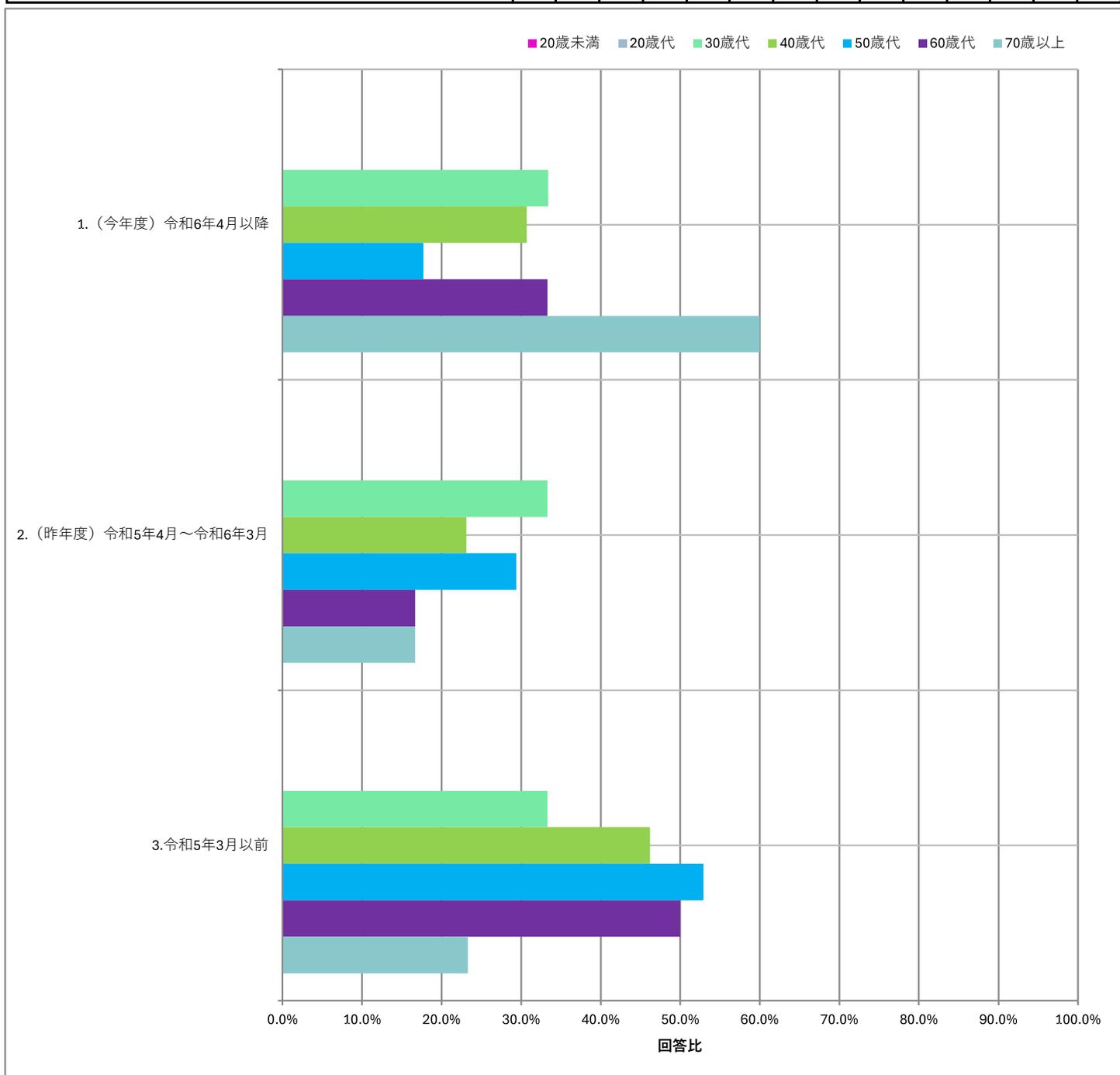
N=96

設問	回答数	回答比率
1.（今年度）令和6年4月以降	37	38.6%
2.（昨年度）令和5年4月～令和6年3月	20	20.8%
3. 令和5年3月以前	39	40.6%

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
	43		53		0		96	
1.（今年度）令和6年4月以降	21	48.9%	16	30.1%	0	0.0%	37	38.6%
2.（昨年度）令和5年4月～令和6年3月	9	20.9%	11	20.8%	0	0.0%	20	20.8%
3. 令和5年3月以前	13	30.2%	26	49.1%	0	0.0%	39	40.6%



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
	0	0	6	13	17	30	30
1. (今年度) 令和6年4月以降	0 0.0%	0 0.0%	2 33.4%	4 30.7%	3 17.7%	10 33.3%	18 60.0%
2. (昨年度) 令和5年4月～令和6年3月	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	3 23.1%	5 29.4%	5 16.7%	5 16.7%
3. 令和5年3月以前	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	6 46.2%	9 52.9%	15 50.0%	7 23.3%



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3 「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について＞

問3-3から6は、問3-1で「1.経験がある」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。

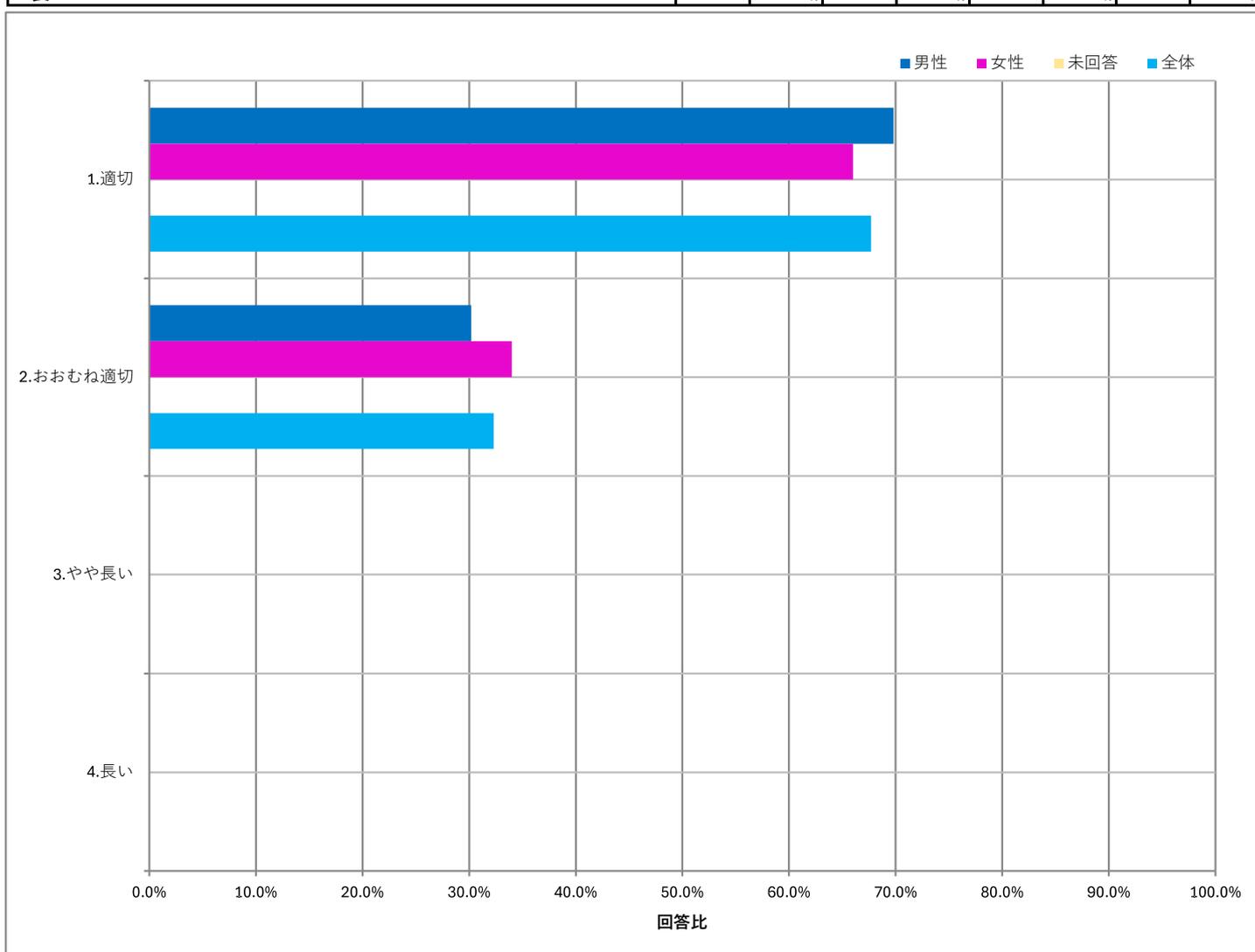
問3-3 水道事務所及び検針会社職員の《処理の迅速さ》

N=96

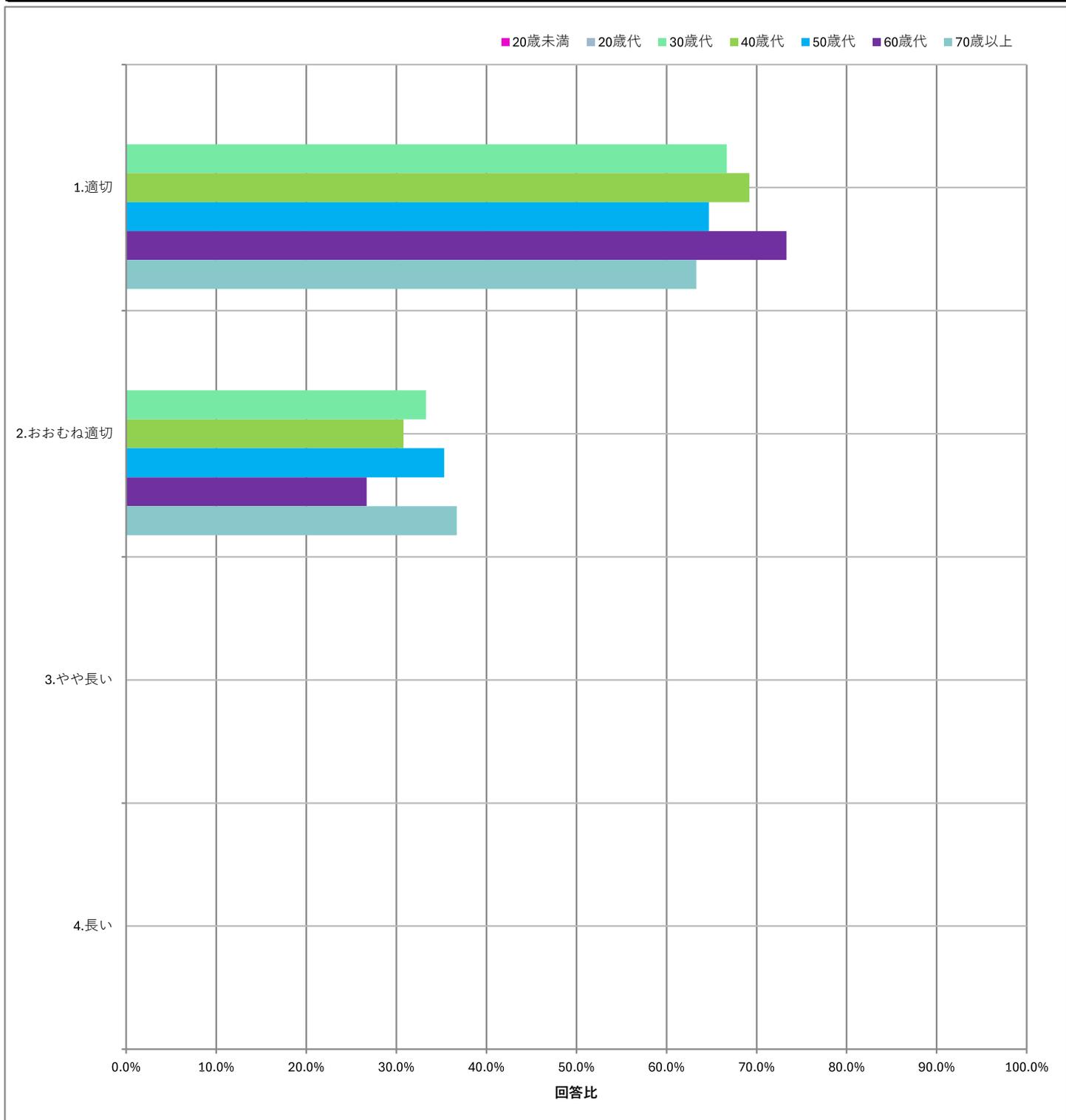
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	65	67.7%	適切	96	100.0%
2. おおむね適切	31	32.3%			
3. やや長い	0	0.0%	長い	0	0.0%
4. 長い	0	0.0%			

水道事務所及び検針会社による対応を経験したことがある方に《処理の迅速さ》について伺ったところ、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
	43	53	0	96
1. 適切	30	35	0	65
2. おおむね適切	13	18	0	31
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	6	13	17	30	30
1. 適切	0	0	4	9	11	22	19
2. おおむね適切	0	0	2	4	6	8	11
3. やや長い	0	0	0	0	0	0	0
4. 長い	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3 「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について＞

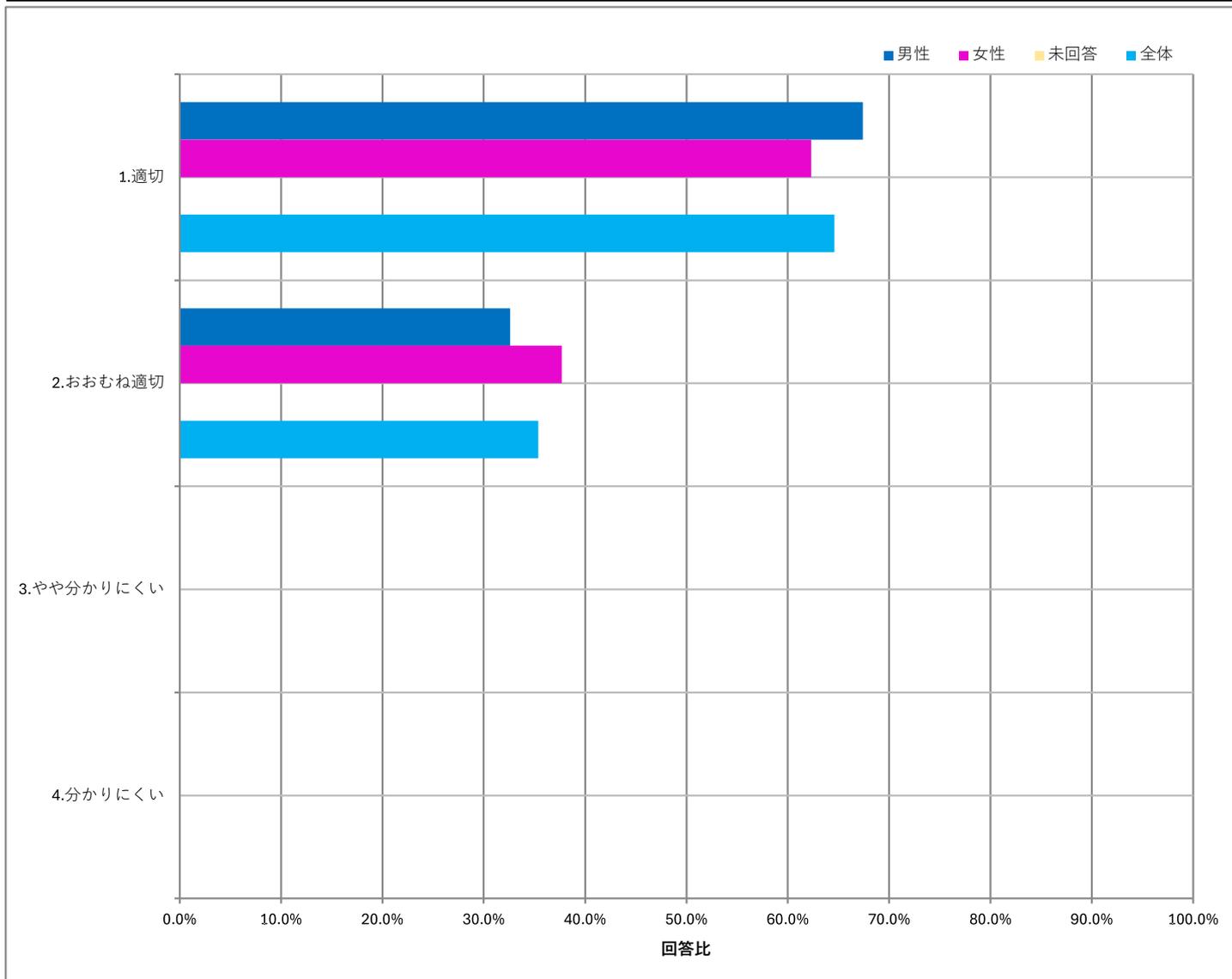
問3-4 水道事務所及び検針会社職員の《説明の分かりやすさ》

N=96

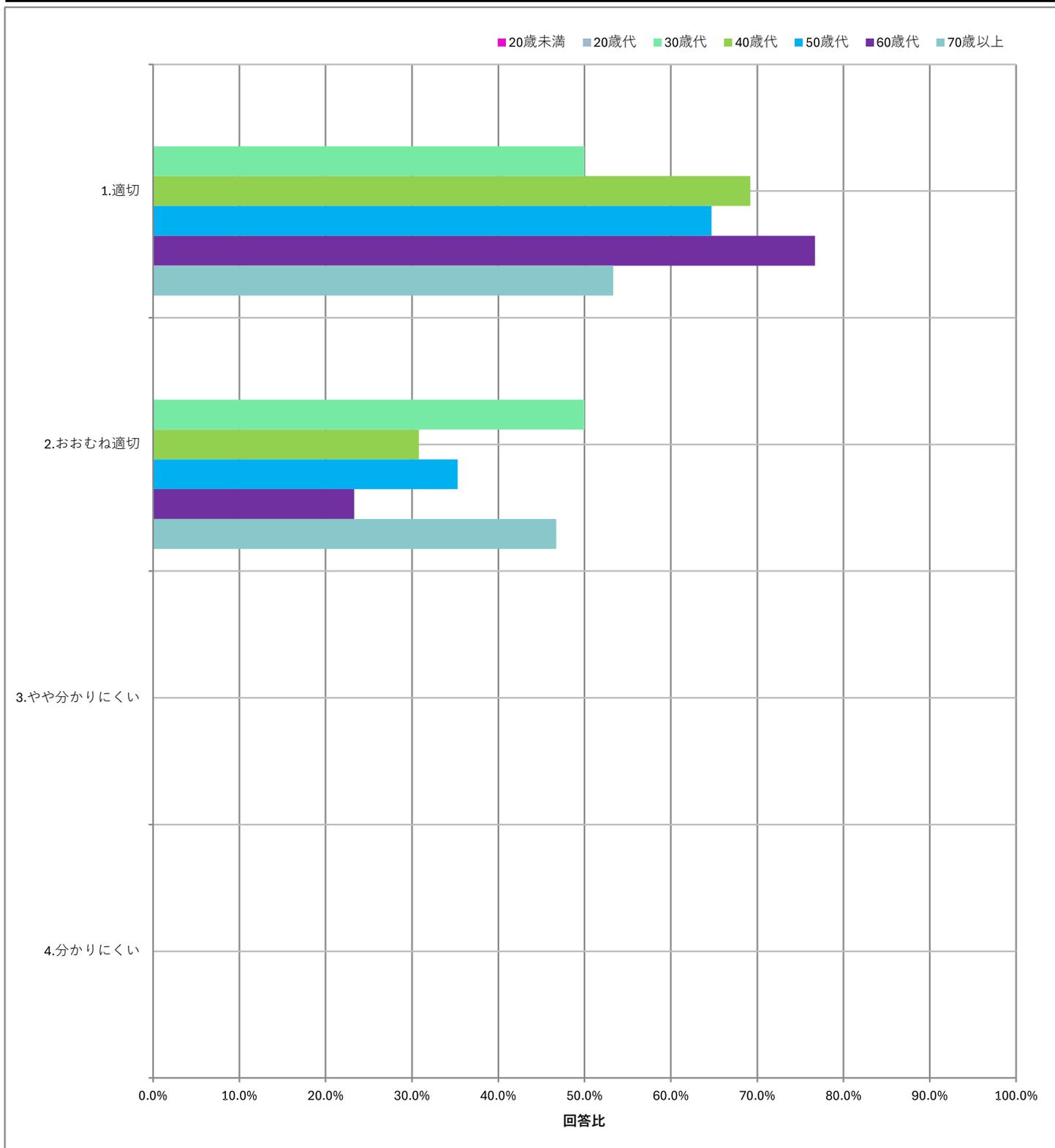
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	分かりにくい	
1. 適切	62	64.6%	62	0	100.0%
2. おおむね適切	34	35.4%	34	0	100.0%
3. やや分かりにくい	0	0.0%	0	0	0.0%
4. 分かりにくい	0	0.0%	0	0	0.0%

《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
	43		53		0		96	
1. 適切	29	67.4%	33	62.3%	0	0.0%	62	64.6%
2. おおむね適切	14	32.6%	20	37.7%	0	0.0%	34	35.4%
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							
	0	0	6	13	17	30	30							
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	9	69.2%	11	64.7%	23	76.7%	16	53.3%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	4	30.8%	6	35.3%	7	23.3%	14	46.7%
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3 「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について>

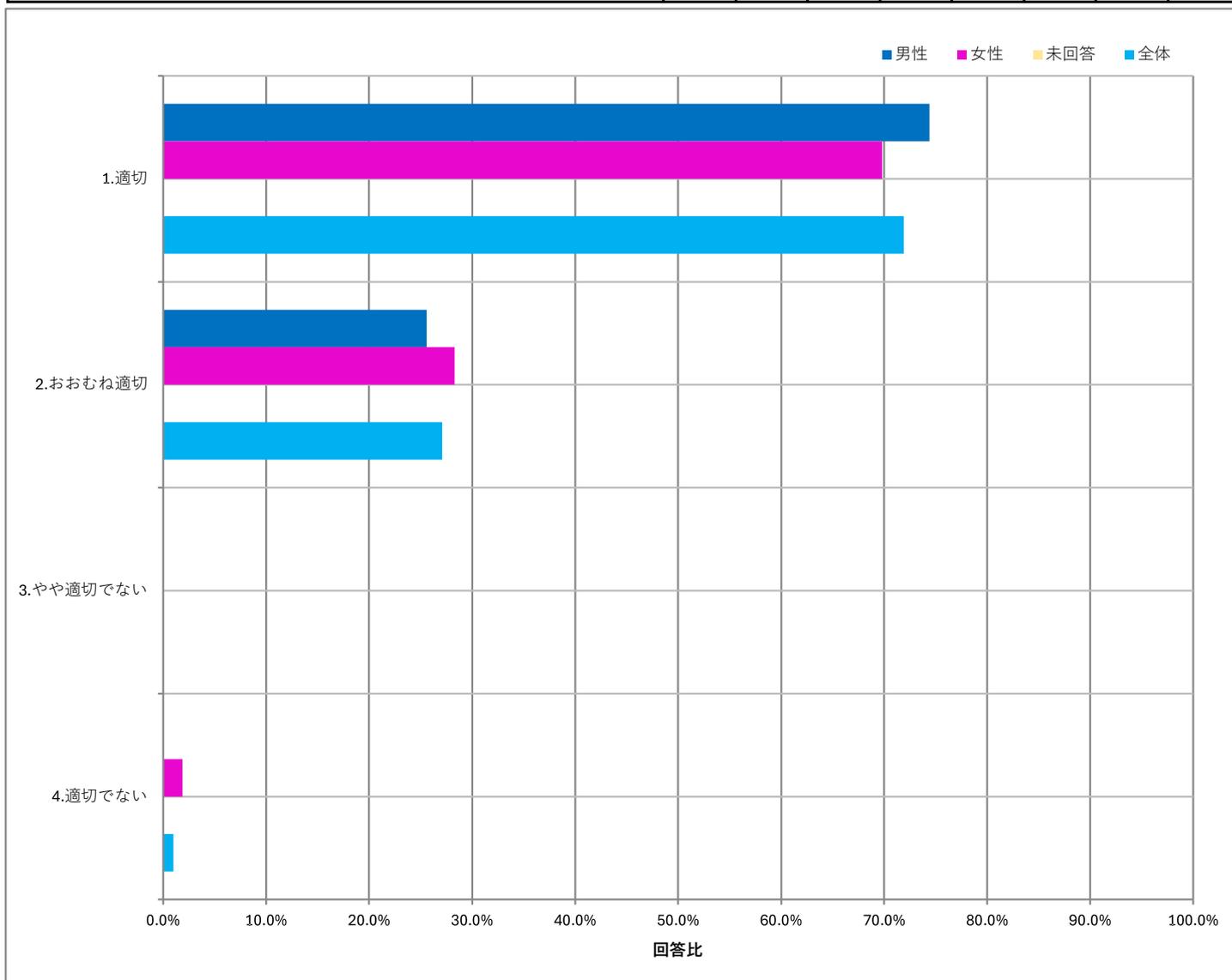
問3-5 水道事務所及び検針会社職員の《言葉遣い》

N=96

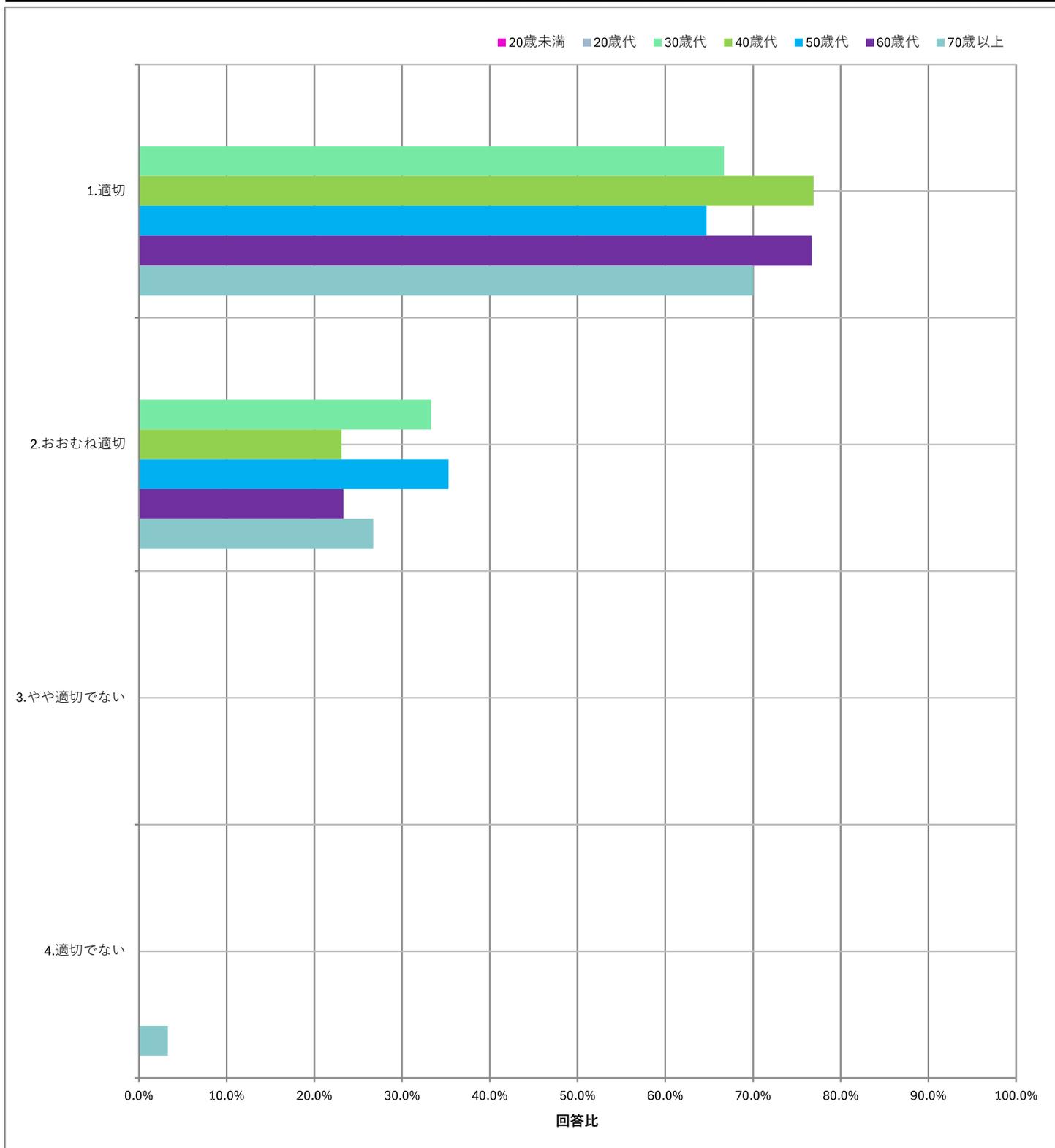
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	適切でない	
1. 適切	69	71.9%	69	95	99.0%
2. おおむね適切	26	27.1%	26	1	1.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0	0.0%
4. 適切でない	1	1.0%	0	1	1.0%

《言葉遣い》は「適切」「おおむね適切」の合計が99.0%を占め、「適切でない」と答えた方は1名でした。

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
	43		53		0		96	
1. 適切	32	74.4%	37	69.8%	0	0.0%	69	71.9%
2. おおむね適切	11	25.6%	15	28.3%	0	0.0%	26	27.1%
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%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.0%



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%	6	66.7%	13	76.9%	17	64.7%	30	76.7%	30	70.0%
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	4	66.7%	10	76.9%	11	64.7%	23	76.7%	21	70.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	3	23.1%	6	35.3%	7	23.3%	8	26.7%
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%	1	3.3%



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3 「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について＞

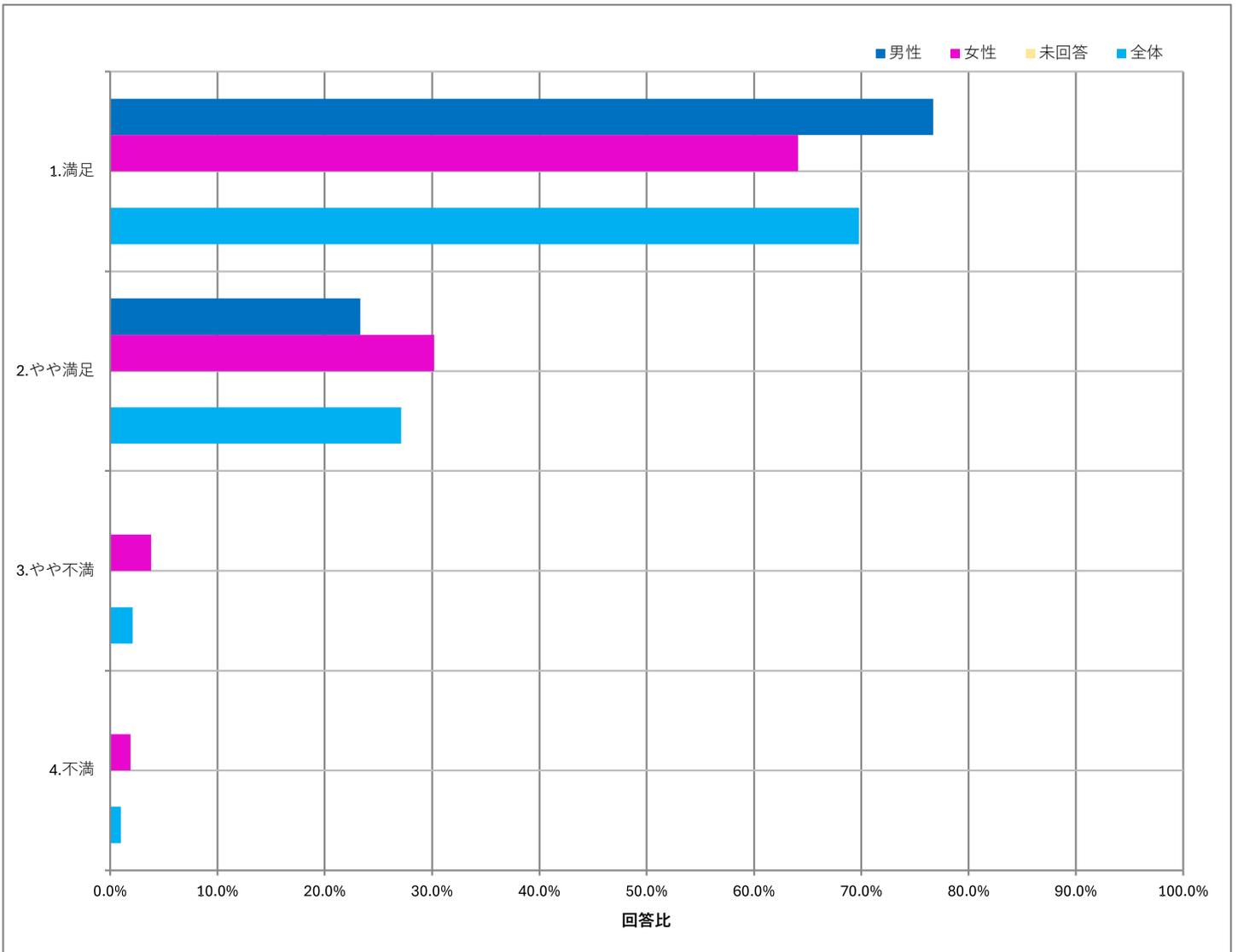
問3-6 水道事務所及び検針会社職員の対応についての総合評価
(問3-3から5までの項目を総合してお答えください。)

N=96

設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	67	69.8%	満足	93	96.9%
2. やや満足	26	27.1%			
3. やや不満	2	2.1%			
4. 不満	1	1.0%	不満	3	3.1%

水道事務所及び検針会社の接客対応における「総合評価」は、「満足」「やや満足」の合計が96.9%を占めた一方、約3%の方が「やや不満」「不満」と回答されました。特に検針業務・漏水対応等については、問4-5『自由意見』でも不満のご意見が若干数寄せられていることから、引き続き対応の改善に取り組む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	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	43		53		0		96	
1. 満足	33	76.7%	34	64.1%	0	0.0%	67	69.8%
2. やや満足	10	23.3%	16	30.2%	0	0.0%	26	27.1%
3. やや不満	0	0.0%	2	3.8%	0	0.0%	2	2.1%
4. 不満	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.0%



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	6	13	17	30	30							
1.満足	0	0.0%	0	0.0%	4	66.7%	9	69.2%	10	58.8%	22	73.4%	22	73.3%
2.やや満足	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	3	23.1%	6	35.3%	7	23.3%	8	26.7%
3.やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
4.不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%

