

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4 「お客様サービス満足度」について＞

お客様が水道をお使いになる上で感じる、県営水道の水道水の品質や料金、接客対応に対する満足度を、項目ごとに選択肢の中からお選びください。

問4－1 《水道水》の満足度

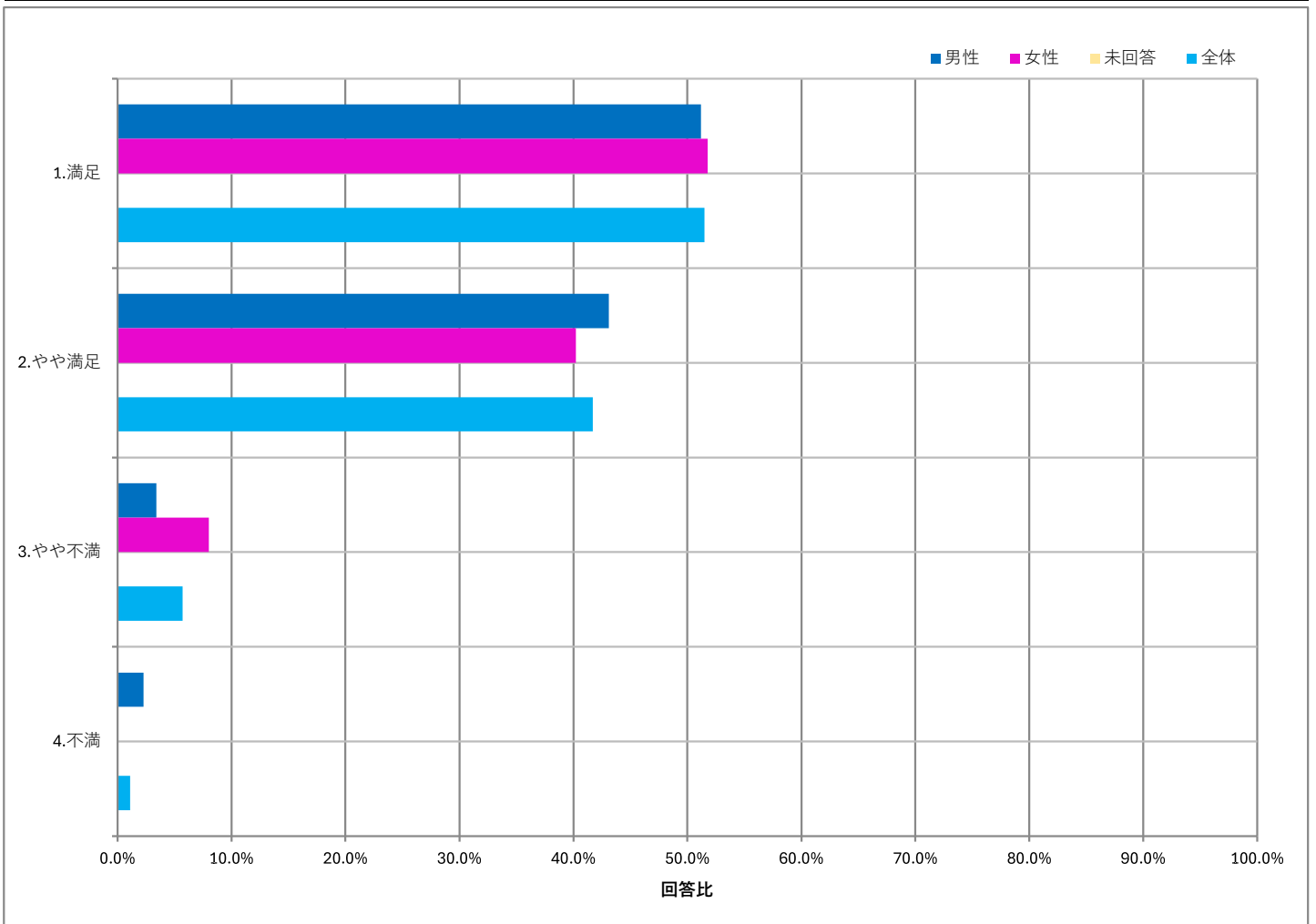
炊事や洗濯、お風呂など様々な用途でお使いいただく水道水について、質やおいしさ、安全性、水の出具合、使いやすさ等を総合的に判断して、満足度をお答えください。（可能な方は、ペットボトル水や井戸水等と比較してお考えください。）

N=523

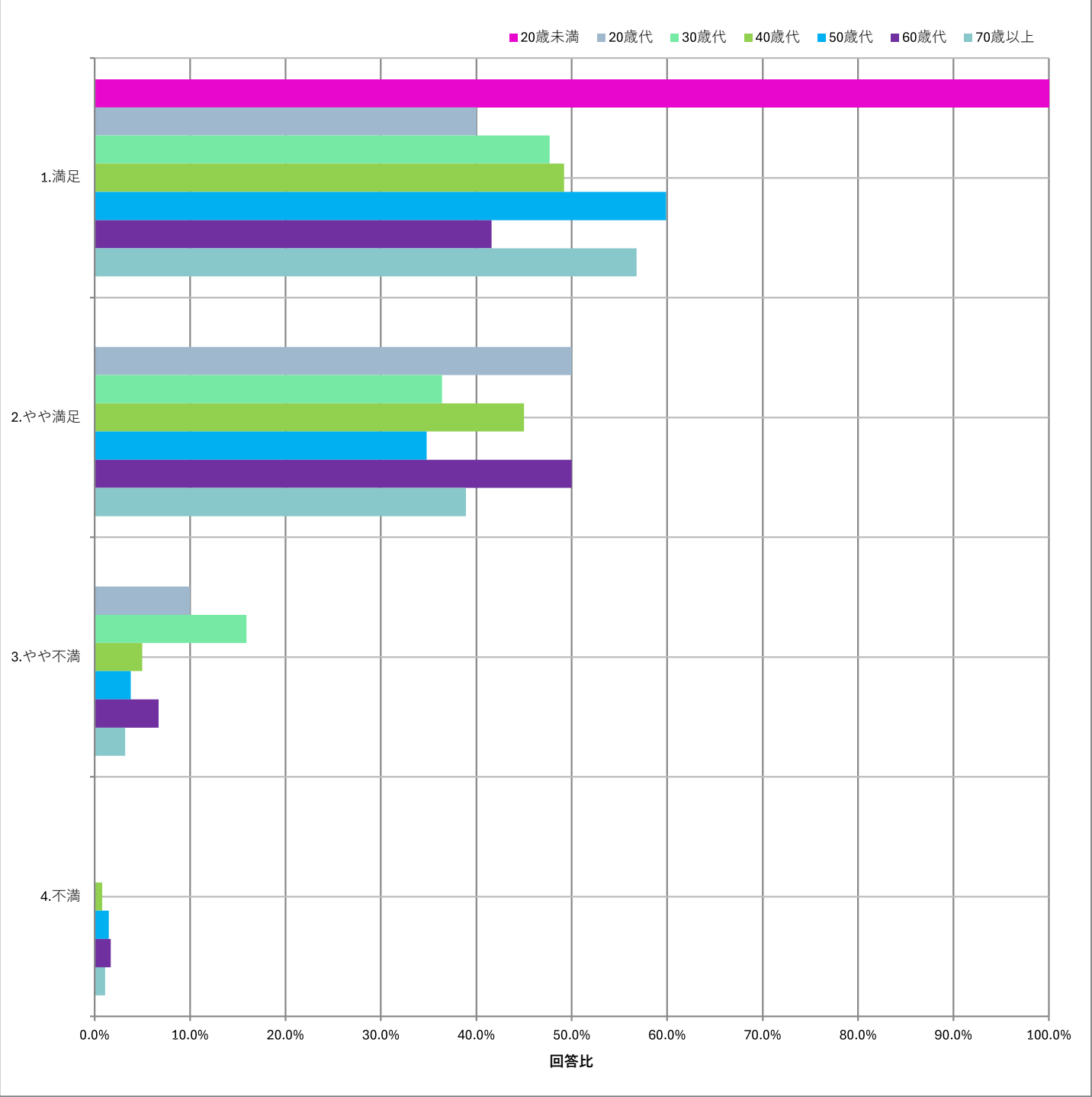
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	269	51.5%	満足	487	93.2%
2. やや満足	218	41.7%			
3. やや不満	30	5.7%	不満	36	6.8%
4. 不満	6	1.1%			

当局が供給する水道水について9割以上の方が「満足」「やや満足」と回答され、「やや不満」「不満」の合計6.8%を大きく上回りました。（令和5年度第3回調査における「満足」「やや満足」の合計比率：92.8%）

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	262		261		0		523	
1. 満足	134	51.2%	135	51.8%	0	0.0%	269	51.5%
2. やや満足	113	43.1%	105	40.2%	0	0.0%	218	41.7%
3. やや不満	9	3.4%	21	8.0%	0	0.0%	30	5.7%
4. 不満	6	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.1%



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. 満足	2100.0%	440.0%	2147.7%	5949.2%	7959.9%	5041.6%	5456.8%
2. やや満足	00.0%	550.0%	1636.4%	5445.0%	4634.8%	6050.0%	3738.9%
3. やや不満	00.0%	110.0%	715.9%	65.0%	53.8%	86.7%	33.2%
4. 不満	00.0%	00.0%	00.0%	10.8%	21.5%	21.7%	11.1%



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4 「お客様サービス満足度」について＞

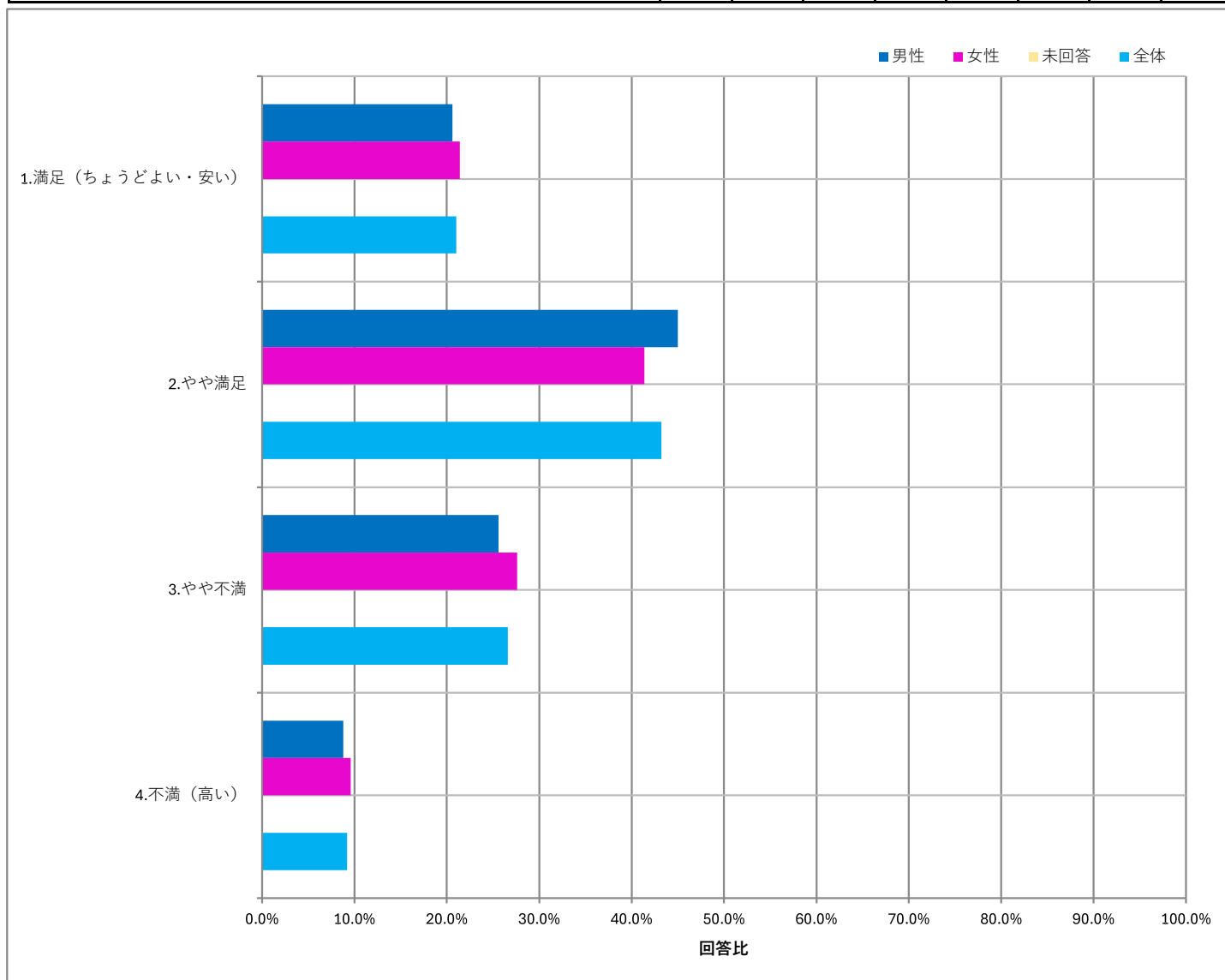
問4-2 《料金設定》の満足度

N=523

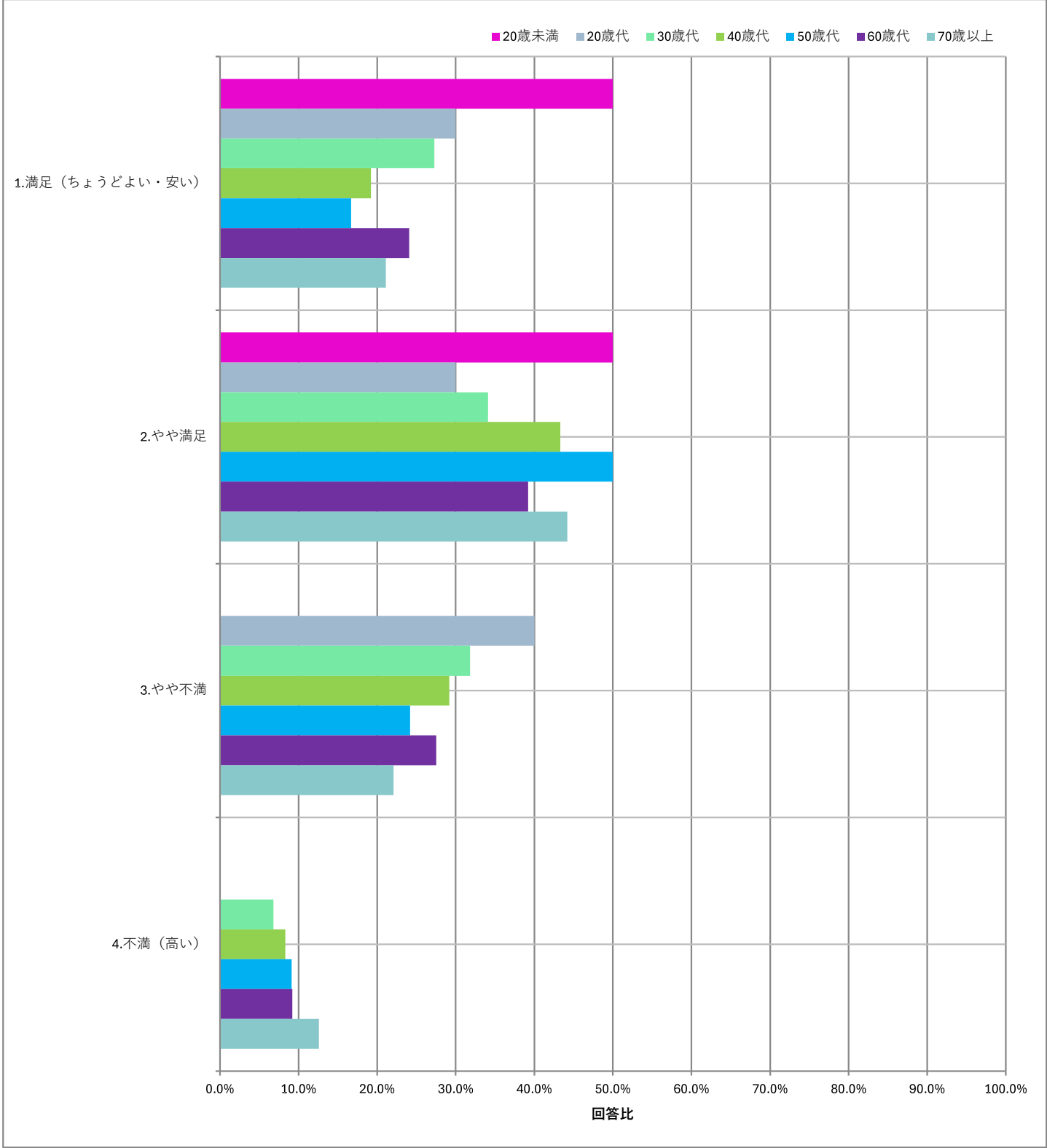
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足（ちょうどよい・安い）	110	21.0%	満足	336	64.2%
2. やや満足	226	43.2%			
3. やや不満	139	26.6%	不満	187	35.8%
4. 不満（高い）	48	9.2%			

水道料金について6割以上の方に「満足」「やや満足」と回答いただきましたが、「やや不満」「不満」と回答した方の合計も35.8%に上りました。なお、令和5年度同時期の調査における「やや不満」「不満」の合計は29.6%であり、料金設定に対して不満をお持ちの方がわずかに増加する結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	262		261		0		523	
1. 満足（ちょうどよい・安い）	54	20.6%	56	21.4%	0	0.0%	110	21.0%
2. やや満足	118	45.0%	108	41.4%	0	0.0%	226	43.2%
3. やや不満	67	25.6%	72	27.6%	0	0.0%	139	26.6%
4. 不満（高い）	23	8.8%	25	9.6%	0	0.0%	48	9.2%



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. 満足（ちょうどよい・安い）	1	50.0%	3	30.0%	12	27.3%	23	19.2%	22	16.7%	29	24.1%	20	21.1%
2. やや満足	1	50.0%	3	30.0%	15	34.1%	52	43.3%	66	50.0%	47	39.2%	42	44.2%
3. やや不満	0	0.0%	4	40.0%	14	31.8%	35	29.2%	32	24.2%	33	27.5%	21	22.1%
4. 不満（高い）	0	0.0%	0	0.0%	3	6.8%	10	8.3%	12	9.1%	11	9.2%	12	12.6%



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4 「お客様サービス満足度」について＞

問4-3 《職員の対応》の満足度

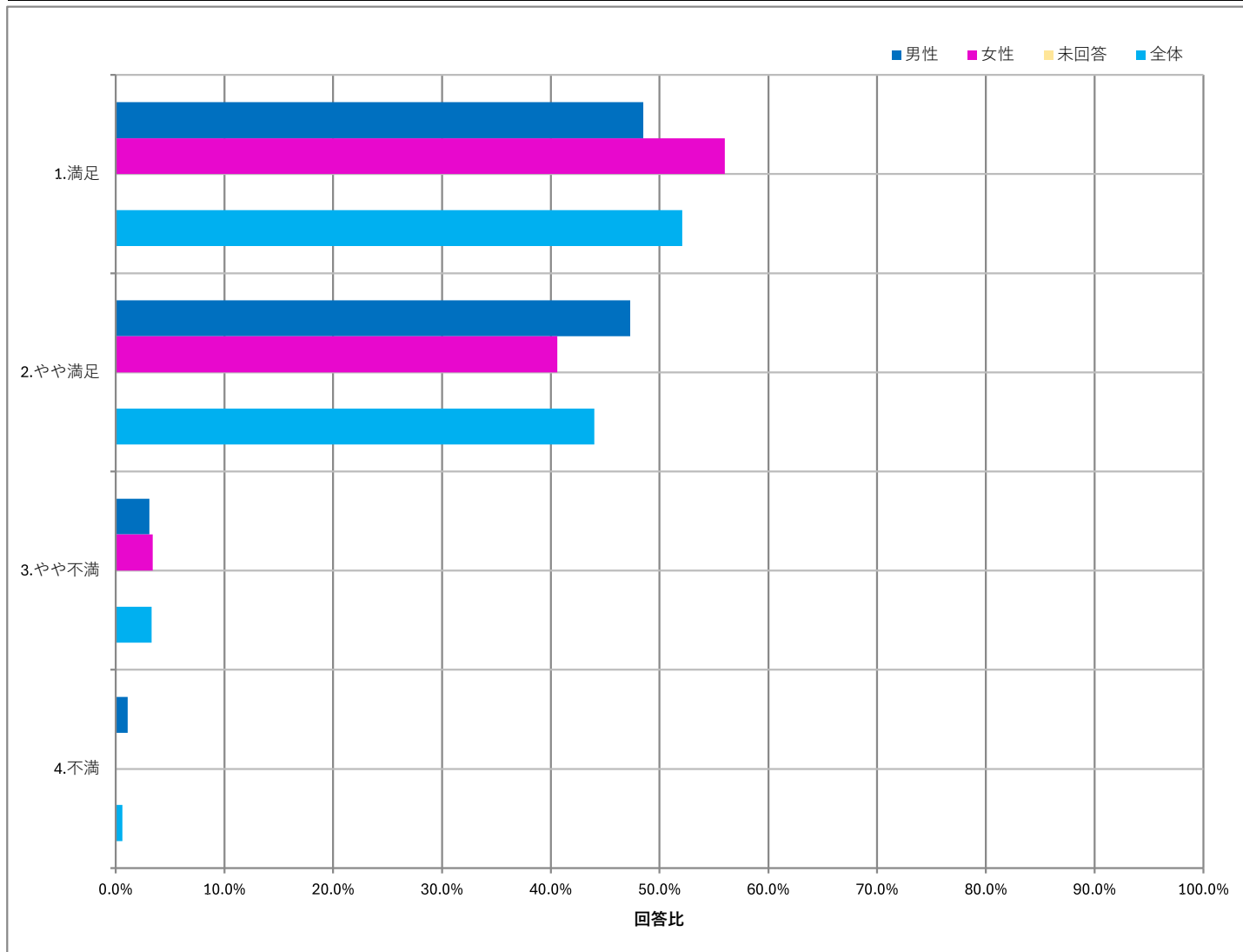
水道の使用開始・中止申込をはじめとする、電話や窓口等での対応への感想・お気持ちをお答えください。（対応経験がない方は「使用開始のお申込みや定期の検針で不満を感じたことがあるか」等を判断の指標としてご回答ください。）

N=523

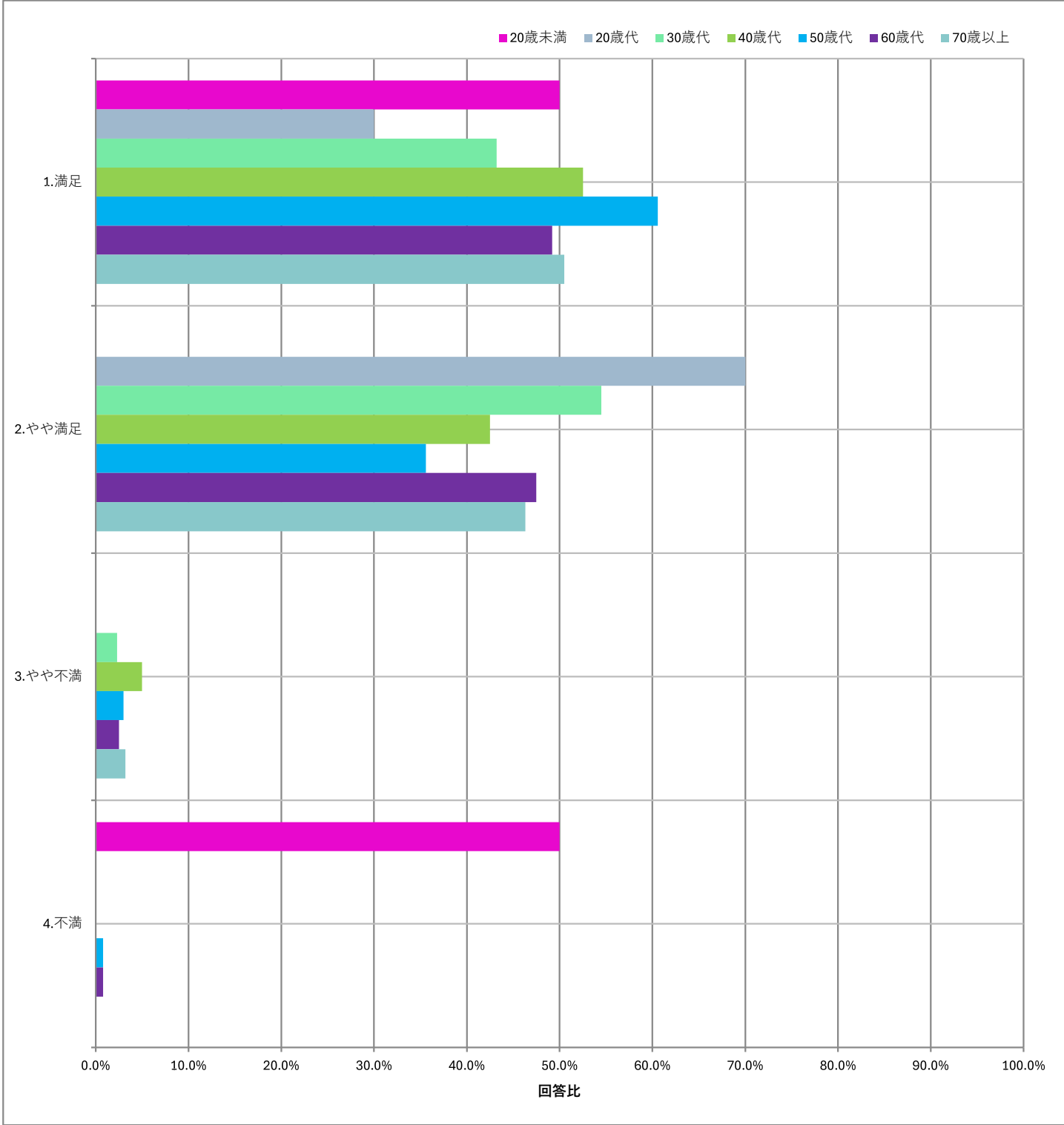
設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足		273	52.1%	満足	503	96.1%
2. やや満足		230	44.0%			
3. やや不満		17	3.3%	不満	20	3.9%
4. 不満		3	0.6%			

当局職員（委託業者を含む）の接客対応についてほとんどの方が「満足」「やや満足」と回答され、「やや不満」「不満」の合計3.9%を大きく上回りました。（令和5年度第3回調査の「満足」「やや満足」の合計比率：96.3%）

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	262		261		0		523	
1. 満足	127	48.5%	146	56.0%	0	0.0%	273	52.1%
2. やや満足	124	47.3%	106	40.6%	0	0.0%	230	44.0%
3. やや不満	8	3.1%	9	3.4%	0	0.0%	17	3.3%
4. 不満	3	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.6%



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. 満足	1 50.0%	3 30.0%	19 43.2%	63 52.5%	80 60.6%	59 49.2%	48 50.5%							
2. やや満足	0 0.0%	7 70.0%	24 54.5%	51 42.5%	47 35.6%	57 47.5%	44 46.3%							
3. やや不満	0 0.0%	0 0.0%	1 2.3%	6 5.0%	4 3.0%	3 2.5%	3 3.2%							
4. 不満	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.8%	1 0.8%	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4 「お客様サービス満足度」について＞

問4-4 《お客様サービス満足度（総合評価）》

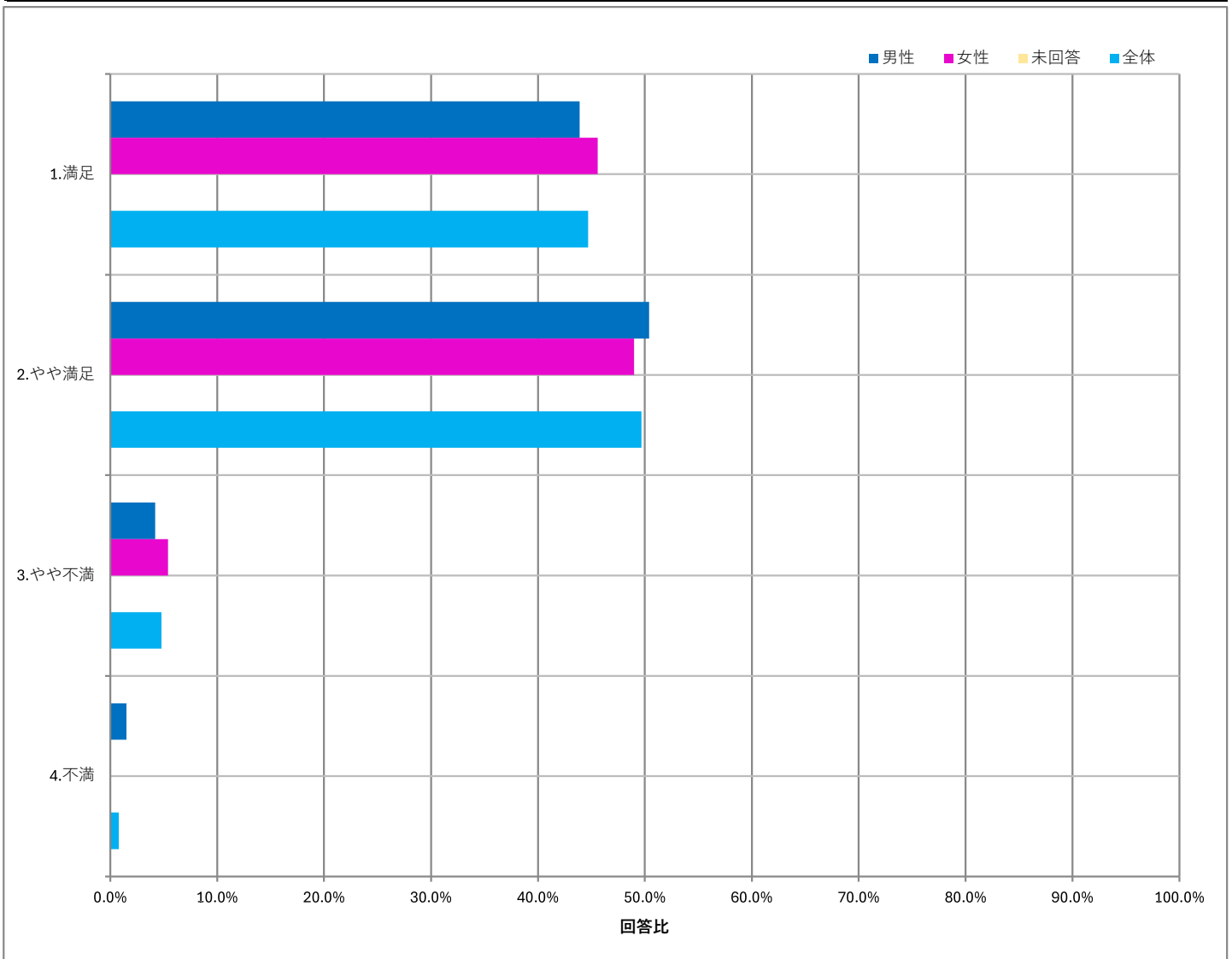
県営水道がお客様に提供するサービスへの評価について、問4-1から3までの項目を総合してお答えください。

N=523

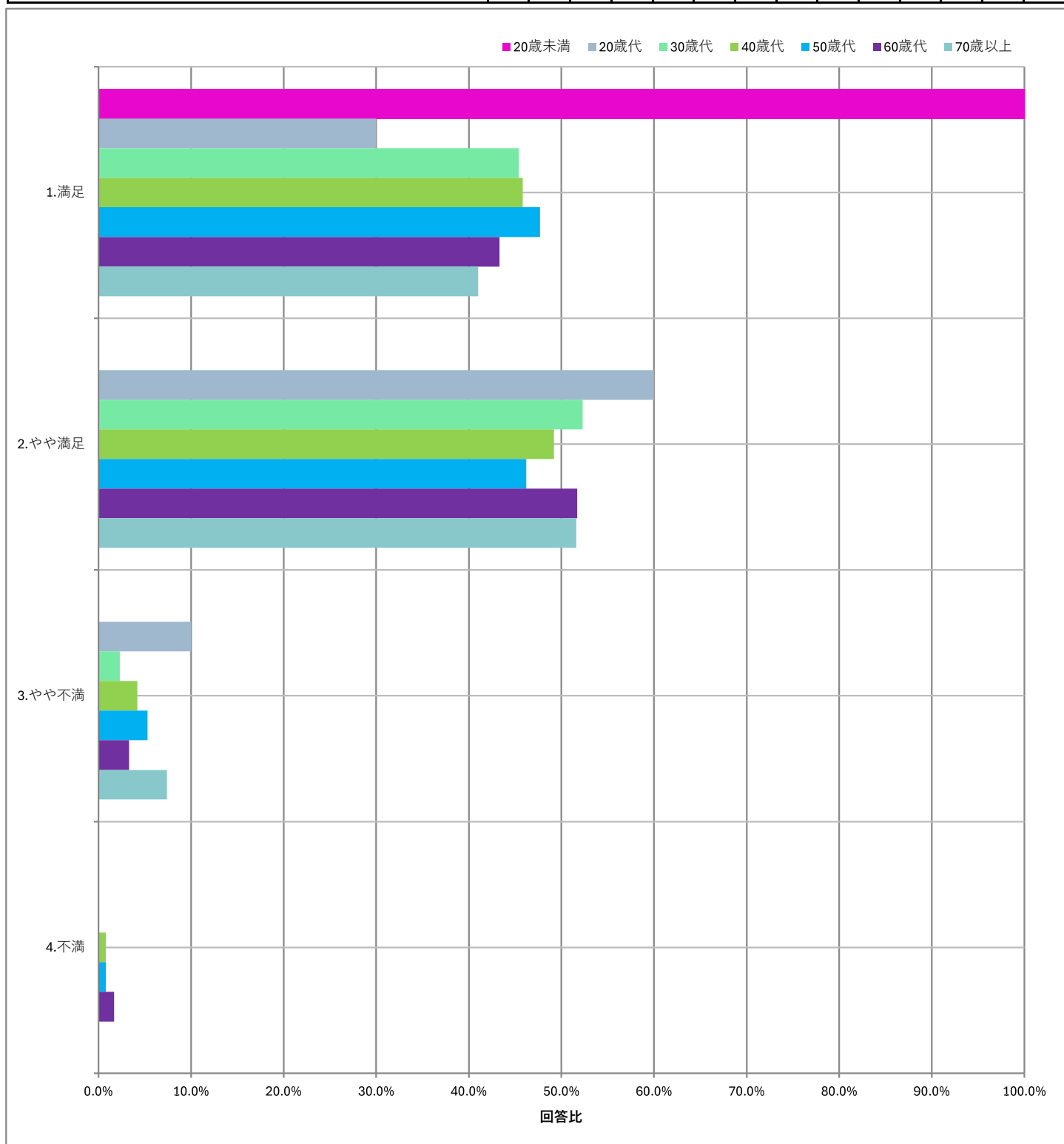
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	234	44.7%	満足	494	94.4%
2. やや満足	260	49.7%			
3. やや不満	25	4.8%	不満	29	5.6%
4. 不満	4	0.8%			

”料金設定”については不満をお持ちの方が多かったものの、当局が提供するサービス（水道水・接客対応）にはご満足いただいている方が多く、《総合評価》においても9割以上の方にご満足いただけていることが確認されました。一方、不満が多かった”料金設定”は改定が検討されているほか、”水道水”についてもPFAS等による水質への影響を懸念するご意見も寄せられていることから、これからもお客様サービス満足度の維持・向上に努めていく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	
	262		261		0		523	
1. 満足	115	43.9%	119	45.6%	0	0.0%	234	44.7%
2. やや満足	132	50.4%	128	49.0%	0	0.0%	260	49.7%
3. やや不満	11	4.2%	14	5.4%	0	0.0%	25	4.8%
4. 不満	4	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.8%



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. 満足	2 100.0%	3 30.0%	20 45.4%	55 45.8%	63 47.7%	52 43.3%	39 41.0%
2. やや満足	0 0.0%	6 60.0%	23 52.3%	59 49.2%	61 46.2%	62 51.7%	49 51.6%
3. やや不満	0 0.0%	1 10.0%	1 2.3%	5 4.2%	7 5.3%	4 3.3%	7 7.4%
4. 不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.8%	1 0.8%	2 1.7%	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4 「お客様サービス満足度」について＞

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

接客対応やお客様サービスの満足度に関するご意見（感想や問題点等）、ご要望（県営水道に取り組んでほしいこと）について、ご自由にご記入ください。

電話対応について：19件

年代	性別	意見
60歳代	女性	夜間・早朝や休日の電話対応もやっていたでいてるので、十分満足です。
60歳代	女性	相談窓口の電話が平日だけでなく土曜日も稼働していることにサービスの良さを感じた。
60歳代	男性	夜間や休日に対応していただける窓口があることに安心します。
70歳以上	男性	電話では非常に丁寧に質問に答えて頂いた。
60歳代	女性	夜間、休日のお問い合わせができるのは安心感に繋がります。
60歳代	男性	電話でわかりやすく説明して頂き助かる。
40歳代	女性	電話の24時間対応も安心します。
50歳代	男性	検針票が入っておらず問い合わせたら、検針票の再送をご提案頂きました。再送はお断りしましたが、とても親切な対応で有難かったです。
70歳以上	女性	コンクールのポスター応募について電話で問い合わせをしたことがあったが、その時の対応は良かった。
70歳以上	男性	漏水の件で連絡した時に、親切な対応を受け賜った覚えがあります。
40歳代	女性	夜間や休日の電話対応があることを知らなかった。もっと周知されていると良いと思いました。
40歳代	男性	夜間・休日に対応できる水道センターをもっと周知した方が良いと思いました。
40歳代	女性	電話対応に関してみなさんとても親切でしたが、1人だけ対応が上から目線で不快だったことがあります。
70歳以上	男性	お客様センターの電話がナビダイヤルであることに不満を感じる。
60歳代	男性	電話での問い合わせがつながりにくい。
60歳代	男性	ナビダイヤルでなく料金が発生しないフリーダイヤルにしてください。
50歳代	男性	電話対応については、かなりたらい回しにされた記憶があります。ワンストップで出来れば良いと感じました。
50歳代	男性	お客様センターのナビダイヤルはちょっと印象が悪いです。
70歳以上	男性	漏水の対応で電話をたらいまわしにされたことがあり、不愉快であった。役割はきちんと明確にしてほしい。

検針・漏水対応・メーター交換：28件

年代	性別	意見
70歳以上	男性	検針員さんの指摘により水漏れが発覚し、業者を手配し水漏れを修理することができた。
60歳代	女性	かなり前の事です、漏水の可能性を指摘されたことがあり、その時は大変よく対応していただきました。
40歳代	女性	検針時にメーターのことでお話す機会がありました。礼儀正しく、実直な対応でした。
70歳以上	女性	検針員の方の対応が良かったです。水道料金が多くなっているのを親切にお知らせしてくださいました。
50歳代	女性	水道の使用量が増えた際に、検針員の方がインターホンを押してお声掛け下さり、有り難いと思いました。
60歳代	男性	水道の使用量について、状況の確認連絡を頂いた事があります。よくモニタリングされており、ユーザーの視点での対応に感謝しております。
70歳以上	男性	検針員は適切な対応をしている。
40歳代	女性	検針の方はしっかり挨拶してくれて、よいと思います。
60歳代	男性	検針時に漏水の可能性をご指摘頂き、漏水調査や料金の精算に関して丁寧に説明頂き感謝しています。
40歳代	女性	夏は庭でビニールプールで遊ぶことが多く、使用した水が増えていたことで検針にいらした方が心配してくださり、わざわざ報告してくださりました。
50歳代	女性	検診会社の方にはいつも気持ちよく挨拶していただいています。硬い感じもせず、とてもいい感じです。
70歳以上	男性	検針日時を事前に教えてくださるので安心する。
70歳以上	男性	検針担当者から「水道使用量が増えている」と指摘され、水漏れを防止することができました。ご担当者が親切丁寧に指摘してくれたのが大変うれしかったです。
50歳代	男性	検針の際に漏水の可能性を指摘してくれて助かりました。
50歳代	女性	検針の方はいつも快く接して下さいました。
60歳代	男性	直接話す機会が無いのですが、検針の対応については普通だと思います。
50歳代	女性	検針に来てくださる方はいつも丁寧に、敷地内に入っていたくのを不安に思うことはありません。
50歳代	女性	たまたま検針に立ち会った際に、きちんと「水道の検診です。」と名乗り、素早く作業されて、最後にご挨拶されて帰られました。適切な接客だと思います。
60歳代	男性	漏水時の対応が良かった。
40歳代	男性	水道メーターを交換するときの職員の対応が良かったです。
60歳代	男性	水道メーターの検針業務について、人手を使わない方法（検針の回数を減らす、セルフリーディングを奨励する等）を検討すべき時期ではないか。
60歳代	男性	検針について、半年か一年に一度くらいはダブルを鳴らし、検針票を直接手渡しして、コミュニケーションをとってもいいような気がします。
70歳以上	女性	検針の際は丁寧に挨拶をしていただけます。できるのであれば、一言「何かお困りはないですか」と聞いていただければより安心します。
40歳代	女性	検針時に門扉をきちんと閉めてくれず、帰宅後に全開になっていたことがあります。
50歳代	女性	漏水した時になかなか対応してもらえなかったことがある。
40歳代	女性	急に水道料金が上がり、メーターがゆっくり回っていたため職員の方に見てもらいましたが、漏れてないと言われ、すぐに帰ってしまいました。このような対応をされたため、全く信頼を無くしました。
40歳代	男性	集合住宅に住んでいるが、水道メーターの検針時にメーターの入っている盤の扉の取っ手が起き上がったままになっていることがある。検針前の正規の状態に戻して帰ってほしい。
70歳以上	女性	水道センターからメーター取替えの連絡があり自宅待機していたが、連絡なく日付を変更されたことがある。

広報媒体・投函物：4件

年代	性別	意見
60歳代	女性	「県水だより」は日頃見づらい企業局の取り組みや活動がわかるので楽しみにしています。
60歳代	女性	ホームページの水道業者リストを見ましたが、昔と違い営業日時や時間が確認できるようになっていて、対応できる業者を見つけやすくなったと思います。
50歳代	女性	ホームページが見やすいと思った。
70歳以上	女性	水道の使用状況を郵送してもらえるので助かります。郵送料金が高くなりましたが、頻度を減らしてでも良いので今後も続けてもらいたいです。

その他接客等に関するご意見：16件

年代	性別	意見
50歳代	女性	接客対応の職員さんは真面目で好感の持てる人でした。
60歳代	男性	接客で全く問題が生じたことがないので、満足しています。
70歳以上	男性	接客には大変満足しています。
40歳代	男性	転居等がなければ接客を受ける機会自体が限られると思うので、このようなアンケートで県営水道全体のお客様サービス満足度を測ることは難しいように思う。
70歳以上	女性	電話でも対面でも、笑顔と優しく柔らかな声でゆっくりと話して欲しい。
50歳代	女性	問い合わせに対しては的確・迅速な対応をお願いします。
70歳以上	女性	今後も親切・丁寧な対応を続けてほしい。
50歳代	男性	接客サービスで問題になったことがない。ある意味最高のサービスではないか。
50歳代	男性	大変丁寧に対応していただいているという認識でいます。
50歳代	女性	接客について嫌な感じはなく、良いと思います。
60歳代	男性	直接会ったことはありませんが、家族から優しい対応だったと聞きました。
50歳代	男性	接客の品質がよく、特に不満はありません。
20歳代	女性	県営水道の職員の方はいつも親切且つ丁寧に説明をしてくださるイメージがあります。
60歳代	男性	検針や電話窓口について外部委託は良いことなのだろうと思います。
50歳代	女性	説明は過不足なく、わかりやすいと思います。
40歳代	女性	接客サービスの満足度はとても高いと思います。