

平成29年度第4回インターネットモニターアンケート調査
 「県水だより」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」
 「上下水道料金徴収一元化」について

問13

★★★★☆ 「お客様サービス満足度」に関する自由意見 ☆★★★★☆
 「お客様サービス満足度」に関するご意見またはご要望がございましたら、自由にご記入ください。

134名の方からご意見をいただきました。

・接客（職員・業者）及び料金について 27名の方からご意見をいただきました。主なものは次のとおりです。

年代	性別	意見
50歳代	男性	「上下水道料金徴収一元化」に伴うメ?タ?の検針を必ず在宅要請がだされ、不在がちの家庭でメ?タ?を確認し 難い状況にある対応には閉口しました。結局本人確認の下、FAX等での連絡が従来通りと改善され安心しました。
50歳代	男性	お客様目線での対応を望みます。
30歳代	女性	以前電話で問い合わせたとき、失礼な態度で残念に感じました。公務員であっても行政サービスの提供者であり、 へりくだる必要は一切ありませんが、民間と同じように、顧客満足を追及してほしいです
40歳代	女性	引っ越してきて契約を開始したときや、給水方式について問い合わせたときに、職員の方にとっても丁寧な対応をい いただきました。ありがとうございます。料金につきましては、以前居住していた県よりもかなり割高な印象があ ります。節水に心がけるなど、個人レベルでできることを努力しますので、料金については少し安くする方向でご 検討いただければ幸いです。
40歳代	女性	緊急の水道局の対応は経験がないが、検針に来ている方は、いつも元気にあいさつしていてとても感じが良い。
50歳代	女性	水道料金が安くなってほしいです。
60歳代	男性	高額に感じています。
60歳代	男性	料金については、妻も適正ではないかという意見ですが当然ながら安ければ安いほどうれしい。
30歳代	男性	安心して美味しい水が飲めて料金も適正で満足です。
50歳代	男性	安全でおいしく、安定、安価な水道事業推進を期待しています
40歳代	男性	安全で安い水であり満足しております。
60歳代	女性	昨年、突然風呂の床下から、水漏れの音が聞こえ直ぐに電話したら早急に2人で来て処置をして下さったので、大 変感謝している。
70歳以上	女性	水道局にお問合せをした事はないですが、今後の確実で迅速な御対応を何卒宜しく御願い致します。
60歳代	女性	水道水の安全性など満足しております。料金が高いです。

・安定給水、災害対応について 16名の方からご意見をいただきました。主なものは次のとおりです。

年代	性別	意見
50歳代	女性	いつも、迅速な対処をして頂き災害時には安心してあります。
40歳代	女性	トラブルがあった時に初めて気がつくこともあると思うから、シミュレーションしておいてもらえると安心
40歳代	男性	安価で安全でいつでも口に出来る水道を維持できれば、それが水道サービスの全てだと思います。
50歳代	女性	安心安全を望みます。
60歳代	男性	引き続き、安全でおいしい水道水の供給にご尽力いただけますようお願い申し上げます。
30歳代	女性	緊急時の経験がまだないですが、南海トラフ地震の可能性が高まった昨今、災害時の対応が一番心配しています。
60歳代	男性	経験がないのですが水のトラブルの時の対応を万全にしてください。
60歳代	男性	災害時の対応を、良くして欲しい。

・広報、アンケートについて 14名の方からご意見をいただきました。主なものは次のとおりです。

年代	性別	意見
70歳以上	男性	このようなアンケートで、利用者の意向を調べ参考にしている姿勢を、高く評価します。
40歳代	女性	このようにアンケートを実施しているところは安心材料になる。
40歳代	男性	プレゼント企画とか欲しい
60歳代	男性	安全安心な水道の供給であれば特にサービス活動する必要はない
40歳代	女性	以前給水車の利用をすることになったが、どこに給水車が来るのか分からず混乱したことがあります。車でアナ ウンスしていたようですが、聞き取れず…ツイッターやウェブで即時に案内して貰えたら有難いです。
50歳代	女性	広報にはあまりお金を使わないで欲しい。
40歳代	男性	今後とも定期的に本アンケートを実施し、利用者の意見を反映した運営をお願いいたします。

・概ね満足されているのご意見を 36名の方からいただきました。主なものは次のとおりです。

年代	性別	意見
50歳代	女性	いつも私達の生活になくってはならない大切な水を供給してくださってありがとうございます。
50歳代	男性	インフラとして顔の見えないなかでのサービスなので現状で満足（不満はない）。
40歳代	女性	お客様サービスに関して不満をいただいた経験がありません。
60歳代	女性	これからも安全なお水をお願いします
20歳代	男性	サービス提供はとくも良いと思っていますので、満足しています。
30歳代	女性	とても満足しています
50歳代	女性	トラブルがないので直接職員の方な対応して頂いたことがないのですが、それが一番のサービスであると思うので、大変ありがたいことだと思っています
30歳代	女性	概ね満足しています。
70歳以上	男性	現在は、不満が全くありません。努力を感謝します。
50歳代	男性	今のままでよいと思います。
70歳以上	男性	今まで水道局の皆様とは、トラブルも無く対応をして頂いております。満足です。
40歳代	女性	災害の時なども困ったことが無くとても安定したサービスで満足しています。
50歳代	男性	私は今のままでも大満足です。
50歳代	男性	実際には、日常的に何かのサービスをいただく機会がないですが、メディアなどで対応を拝見していると概ね満足がいくサービスをいただいていると思いますし、県民のために優先的に活動をしていると思います。これからも頑張ってください。
60歳代	男性	水の供給には十分満足しております。
70歳以上	男性	水道局の職員達本当に感謝しております。
40歳代	女性	全てにおいて、安心で満足です。職員の方に接した事は、ありませんが。
50歳代	男性	断水など異常時が発生していないので 安定供給の面では不満はない。
30歳代	女性	特に不満に感じていることはありません。
40歳代	男性	特に不満はありません。満足しています。
30歳代	男性	特に問題もなく、美味しい水を安心して使わせてもらっている。日本に、特に千葉県に生まれ育って、良かったと本心から思っている。千葉県は他県より努力して安全で美味しい水を作り続けている。これからも頑張りたい。私はとても感謝している。
40歳代	男性	特段のイベントや対応がなくとも、栓をひねれば水が出る。社会インフラとしての安定性に感謝しています。
60歳代	女性	日常で断水することもなく、いつでも安心して使えるのは、職員のみな様の日頃の努力のおかげと感謝しています。
40歳代	女性	発表される情報に信頼を寄せています。これからもおいしく安全な水が蛇口から得られることに期待しています。
50歳代	男性	不満な点はありません。引き続き、サービスや満足度の向上に努めていただきたいと思います。
40歳代	女性	良心的ではないかと思っている。

・その他の要望、ご意見として 35名の方からご意見をいただきました。主なものは次のとおりです。

年代	性別	意見
30歳代	男性	クレジットカード払いの問合せをし、丁寧に難しい旨返答はもらったが、カードで光熱費支払いの一元管理をしたく、継続して検討をお願いしたい。
60歳代	男性	これからもよろしくをお願いします。
60歳代	男性	これからも美味しい水の供給をお願いします
50歳代	男性	サービス向上をお願いします。
60歳代	男性	緊急時がおこってないのでよくわからない
70歳以上	男性	具体的なケースに遭遇していないので、特にありません。
70歳以上	男性	公営企業の事業としてお客様サービスには十分に配慮されていると思います。
60歳代	女性	今までに緊急事態に出会っていないので、対応、サービスについてはわからないというのが、正直なところです。
30歳代	女性	使用水量のお知らせが東京電力の用紙に似た
50歳代	男性	品質には十分満足しています。お客様サービスについて、経験がないので回答できません。
30歳代	女性	普段接する機会がないのでわからない
70歳以上	男性	良いものをより安くしていくのが公共の使命です。限界はありません、さらなる努力を望みます。