

平成30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」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問10

「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あれば、自由にご記入ください。

165名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. お客様サービスに関する、満足（不満）度や取組内容について（46件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	県水だよりはとても丁寧に水の事を教えてくれていると思う。初めは子供たちの社会科の校外学習の資料を見せてもらったのがきっかけだったので余計に丁寧さを感じる。自分自身は東京都出身なので水のことも奥多摩湖・小内ダム・玉川上水・・・など今でも覚えているけれど、千葉県の水については無知でした。毎日の生活に感謝しつつ災害に備える意味でも水の事もっと知りたいと思いますのでその点でのサービス提供をお願いします。
50歳代	女性	アンケートなどを利用して満足向上をころがけていることを評価します。
40歳代	女性	職員の対応は、経験ないので答えはわかりませんが、特に問題ないのでいいと思います。
50歳代	男性	今現在、不満はありません。皆水は安全安心でいつでも安定供給される事が当たり前になっていると思います。何かトラブルがあればクレームになるのは大変ですが、第三者を含めて、チェック体制、ガバナンスがしっかりしている事が大切だと思います。
60歳代	男性	啓発活動が不足している。
70歳以上	男性	現在、供給を受けている水道水の安全性と品質に関しては満足をしています。幸いにして、大きな地震等の災害を含む緊急時の体験がないため、この点については判りません。また、水道局職員の人たちとのかかわりも殆どありませんので、現状では満足しています。
40歳代	女性	「県水だより」は、必ず目を通すようになりました。それにより、安全で品質の高い水道水を安心して利用できるのは、様々な活動のお陰だと知りました。また、それに携わる職員の皆様の日々の努力と思います。これからも、継続していただけるように、お願い致します。また、お客様満足度を上げるには、このようなアンケートを取り、意見等を反映させていくことが大事かと思えます。
50歳代	女性	一軒家だと、新築の時以来、水道管の清掃などはしないので、ざびなどの心配はありますマンションのように、高圧清浄などのサービスや、水質検査などが、水道局であると安心です。
40歳代	男性	お客様満足度を高め続けようとする意識を持ち続けることが満足度向上の持続につながるので、職員研修等を通じて、サービス業としての対応力向上へむけて取り組みを継続をお願いいたします。

2. 対応経験に関すること（17件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	過去の電話対応の悪さから嫌悪感を持っています。最近では電話をしていないため、改善されていることを望みます。
40歳代	女性	最近、水道メーターチェックの方から水漏れしてる可能性があるとの指摘があり、翌日も同じ状況で、家中を確認したら、トイレが水漏れを起こしていました。メーターチェックの方は少々ぶっきらぼう感はありましたが、結果的に良い仕事をしてくれたと思います、感謝しています。水が漏れている、という初めての経験をしましたのでビックリしました。
50歳代	女性	マンションに住んでいます。早朝に水が止まった時に水道局に電話をいたしました。マンションのポンプの不具合ではないかとすぐに回答をいただきました。その通りポンプが故障していました。早朝にもかかわらず確なご回答、対応ありがとうございます。
30歳代	男性	以前道路内からの漏水を連絡したが、管轄が違うとたらい回しにあいました。市町村における窓口の統一が今後できるといいのですが。
50歳代	女性	事故？か何かで水が濁るかもしれない、と広報カーが回ったことがありました。断水かとびっくりしましたが、親切だなと思いました。
50歳代	女性	引っ越ししてきた時、水道栓の開け方が分からなくて、水道局にお電話したところとても親切に教えていただきました。
50歳代	女性	地域の上水道管の清掃の際、チラシがポストに入っているだけでした。もう少し詳しい説明を何らかの形でして欲しかったです。
40歳代	男性	安全安心は当たり前。水道に限らず、どこの企業も実践しているので、これをクリアすることは前提で申し上げます。水道工事が長いし、ガードマンの案内が悪い。工事をやらせてもらっているという態度でなく、やってあげているという態度。委託といえども監視する責任はあると思う。

3. 水道水の満足（不満）度について（30件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	水道局員との接触は経験していませんが、水道水自体には満足しています。
60歳代	女性	なんといっても 水圧が弱い事が不満である。
40歳代	男性	基本的に満足しています。おいしさに関しては、個人的な感じ方の部分もあり仕方ないかとも思います。貯水槽式ゆえの不安、時折感じる水質の不安定さ（塩素、臭い、味）もあり、水道自体の評価とは、少し違うかもしれません。
40歳代	女性	実現は難しいと思いますが、井戸水のように、寒暖に関係なく、水温が一定だといいなと思うことがあります。
30歳代	女性	県水だよりやHPで水道局の取り組みがわかりやすく紹介されているのは安心できる材料だと思います。水の味や色についても飲み水として問題ないもので、塩素臭いイメージは払拭されていると思います。
50歳代	女性	水に関しては蛇口をひねればいつもきれいな水が出るので満足はしていますが、やはり都会の感覚では水道水をそのまま飲料水として飲むのは少し抵抗があり浄水器は使用しているのが現状です。
50歳代	女性	水道水の塩素のにおいが、もう少し改善してくれて、料金がもう少し安くなれば、助かるのですが・・・。
50歳代	男性	自分は水道派で、妻はミネラルウォーター派です。妻には水道水を勧めていますが、確かに自分も、水道水を美味しく飲むためには冷やしてしまっています。子どもの頃に田舎（といっても千葉市内）で飲んだ井戸水のおいしさまでは求めませんが、少しでもおいしくなって、また、県民（国民）においしさが認知されるようになって頂きたいです。
30歳代	男性	常温だと味が完璧という訳ではないが水に困ったことがなく、安全な水を飲めるのは幸せなことだと思います。

4. 水道料金について（22件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	安全、安心の部分はある程度安定性があり、理解できるものの、それに見合った価格設定になっているか？という疑問が残る。
50歳代	男性	給水の設備投資に莫大な費用が掛かっているのは理解するが、千葉県水道料金はやはり高い気がする。
60歳代	男性	料金については安全で安心な水を供給するための必要経費だということを、もっとPRしていくことが大切だと思います。
40歳代	男性	クレジットカードで料金支払いが出来るようになると便利。
60歳代	女性	運営努力で何とかなるのであれば、生きる上で必要不可欠なものなので、もう少し安価でもいいかなと感じています。
50歳代	男性	前にも言ったと思いますが、居住地域の上下水料金徴収の一本化とクレジットカード払いを実施いただきたい

5. その他のご意見について（50件）

年代	性別	意見
20歳代	女性	「お客様サービス満足度」には関係ないのですが、千葉県水道局のマスコットのゆるキャラが可愛いです。着ぐるみとかあれば、7月に東京ドームで毎年開催される都市対抗野球の千葉県代表の企業の応援にチーバ君とかけつけてはどうでしょうか。試合観戦しているんなマスコット見ましたが、けっこう初めて見たマスコットも印象に残っていて知名度もあがりそう。
40歳代	男性	断水にならないことが重要だと思います。
50歳代	男性	まずは安全な水と災害に強い水を目指してほしい
30歳代	男性	よほど美味しいという認識がなければ、水道水を飲用しないので、飲み水としての評価は他の利用目的と判断レベルが異なる。
50歳代	男性	安定供給が最も重要だと思う。これからもよろしくお願いします。