

令和2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」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について  
はじめに

千葉県企業局では、広報・広聴の充実を図るとともに、さまざまなPR活動を展開しております。

また、お客様のご要望に応え、より安全でおいしい水をお届けするため、第2次おいしい水づくり計画を策定し、高度浄水処理の導入や老朽管の取り替え、残留塩素の低減など、様々な取組を実施してきました。

そこで、お客様のご意見を伺い、今後の施策の参考とするため、「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について、インターネットモニターの皆さまにアンケートをお願いしました。

1. 実施状況		3-2
2. 回答モニターの属性		3-3
2-1	性別・年齢別	
2-2	職業別	
2-3	浄水場及び浄水処理別	
2-4	水系別	
2-5	住居形態別	
2-6	給水種別	
2-7	水道事務所別	
3. 集計結果		
問1	●「接客対応」について	3-4
問2	問2 その時期はいつ頃ですか。	3-6
問3-1	県水お客様センター職員の対応について	3-8
問3-2	問3-2 説明のわかりやすさ	3-10
問3-3	問3-3 処理の正確さ	3-12
問3-4	問3-4 処理の早さ	3-14
問3-5	問3-5 言葉づかい	3-16
問3-6	問3-6 「県水お客様センター職員」の対応についての総合評価	3-18
問4	水道センター職員による対応経験について	3-20
問5	問5 その時期はいつ頃ですか。	3-22
問6-1	水道センター職員の対応について	3-24
問6-2	問6-2 説明のわかりやすさ	3-26
問6-3	問6-3 処理の正確さ	3-28
問6-4	問6-4 処理の早さ	3-30
問6-5	問6-5 言葉づかい	3-32
問6-6	問6-6 「水道センター職員」の対応についての総合評価	3-34
問7	水道事務所及び検針会社職員による対応経験について	3-36
問8	問8 その時期はいつ頃ですか。	3-38
問9-1	水道事務所及び検針会社職員の対応について	3-40
問9-2	問9-2 説明のわかりやすさ	3-42
問9-3	問9-3 処理の正確さ	3-44
問9-4	問9-4 処理の早さ	3-46
問9-5	問9-5 言葉づかい	3-48
問9-6	問9-6 「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	3-50
問10	「接客対応」に関する自由意見	3-52
問11	●「安全でおいしい水」について	3-53
問12	「おいしい水づくり計画」の取組のわかりやすさ	3-55
問13	オフィシャルサイトによるPRについて	3-57
問14	オフィシャルサイトに掲載してほしい内容	3-59
問15-1	飲み水としての満足度について	3-60
問15-2	水道水について飲み水として満足と思う理由	3-62
問15-3	水道水について飲み水として不満と思う理由	3-64
問16-1	水道水の安全性について	3-66
問16-2	水道水の安全性に不安がある理由	3-68
問17-1	水道水のおいしさについて	3-70
問17-2	水道水をおいしくないと感じる理由	3-72
問18	塩素のにおいを感じるか	3-74
問19	「安全でおいしい水」に関する自由意見	3-76
問20-1	●「お客様サービス満足度」について	3-78
問20-2	問20-2 「料金設定」	3-80
問20-3	問20-3 「職員の対応」	3-82
問20-4	問20-4 「お客様サービス満足度（総合評価）」	3-84
問21	「お客様サービス満足度」に関する自由意見	3-86