

# お客様の声

水道局では、広聴相談窓口などを通じて寄せられる様々な「お客様の声」を業務改善に活用することによって、お客様の視点を取り入れた事業運営に努めています。

平成24年度に実施した「お客様の声」を活用した業務改善の具体的事例について紹介します。

## 事例1

「納入通知書(請求書)などの圧着ハガキの貼り付きが強すぎてはがしにくい。」

### 改善内容

圧着用紙の変更に伴い、郵送に支障のない範囲で圧着強度を弱めました。



今後とも業務改善に努めていきます。

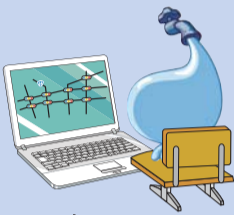


## 事例2

「水道事務所に水道料金を払いに行くためにホームページで場所を確認したけど、案内がわかりにくい。」

### 改善内容

ホームページにおける案内図の略図及び交通機関案内の見直し・更新をするとともに、外部サイトの地図サービスの導入を行いました。



## 事例3

「県水お客様センターに電話をしたけれど、アナウンスが長く、オペレーターにつながるまでに時間がかかりすぎる。」

### 改善内容

アナウンスを簡略化(アナウンス時間:約40秒→約25秒)し、オペレーターにつながるまでの時間を短縮しました。



# 湯西川ダム

## ～水源地を訪ねて～

利根川の支流である鬼怒川の上流ダム群の4番目のダムとして、国が建設を進めてきた湯西川ダムが平成24年に完成し、活用されています。当局では、湯西川ダムの完成によって、より安定的な給水を行えるようになりました。



- 所在地：栃木県日光市西川
- 河川名：利根川水系湯西川
- 型式：重力式コンクリートダム
- 堤高・堤頂長：119m・320m
- 総貯水容量：7,500万㎡
- 詳しいデータは国土交通省HP



<http://www.ktr.mlit.go.jp/kinudamu/>

# 桜の季節 千葉高架水槽及び栗山配水塔 見学会

## ●千葉高架水槽

日時：平成26年4月5日(土) 予定 午前10時から午後2時まで  
住所：千葉市中央区矢作町670 千葉分場



行き方:  
JR千葉駅東口12番バス乗り場から千葉中央バス「蘇我駅東口行(矢作経由)」でバス停「水源橋」下車徒歩約3分。  
JR千葉駅東口1番バス乗り場から千葉中央バス「大宮団地行」でバス停「旭町」下車徒歩約7分。



## ●栗山配水塔

日時：平成26年4月5日(土) 予定 午前10時から午後2時まで  
住所：松戸市栗山198 栗山浄水場



行き方:  
北総線「矢切駅」下車徒歩約5分。  
JR市川駅北口1番バス乗り場から京成バス「矢切駅経由松戸駅行」又は「松戸車庫行」でバス停「栗山」下車徒歩約2分。  
JR松戸駅西口3番バス乗り場から京成バス「矢切駅経由市川駅行」でバス停「栗山」下車徒歩約2分。

【ご注意】 ●公共交通機関をご利用ください。 ●浄水場の見学は出来ません。 ●ペット同伴での入場は出来ません。

- ◆問い合わせ先：浄水課「桜の季節見学会」係 043-211-8817 (平日 午前8時30分から午後5時15分)
- ◆その他：①3月上旬頃、千葉県水道局ホームページに掲載いたします。(http://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/index.html)
- ②入場の際は受付にて住所、氏名を記載していただきます。

みんなで見学しよう♪

