

平成30年度第2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」「首都圏水道水キャンペーン」について
はじめに

千葉県水道局では、お客様からの信頼確保のため、職員の接客マナー向上に努めているほか、より安全でおいしい水をお届けするために様々な取組を実施しています。また、近隣の事業者と協働して水道水のPR活動を展開しています。

そこで、モニターの皆さまから意見をいただき、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」についてインターネットモニターの皆様にアンケートをお願いしました。

1.	実施状況	2-3
2.	回答モニターの属性	2-4
	2-1	性別・年齢別
	2-2	職業別
	2-3	浄水場別
	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	水道局職員による対応経験について 2-5
	問2	接客対応を受けた時期について 2-7
	問3-1	水道局職員の対応について（窓口や電話口での待ち時間） 2-9
	問3-2	水道局職員の対応について（説明のわかりやすさ） 2-11
	問3-3	水道局職員の対応について（処理の正確さ） 2-13
	問3-4	水道局職員の対応について（処理の早さ） 2-15
	問3-5	水道局職員の対応について（言葉づかい） 2-17
	問3-6	水道局職員の対応について（総合評価） 2-19
	問4	「接客対応」に関する自由意見 2-21
	問5-1	水道水を飲んでいるか 2-23
	問5-2	水道水の飲み方について 2-25
	問6-1	飲み水としての満足度について 2-27
	問6-2	水道水について飲み水として満足と思う理由 2-29
	問6-3	水道水について飲み水として不満に思う理由 2-31
	問7-1	水道水のおいしさについて 2-33
	問7-2	水道水をおいしくないと感じる理由 2-35
	問8-1	水道水の安全性について 2-37
	問8-2	水道水の安全性に不安がある理由 2-39
	問9-1	塩素消毒の必要性の周知度 2-41
	問9-2	塩素のにおいを感じるか 2-43
	問9-3	更なる残留塩素濃度の低減化について 2-45
	問10-1	受水槽以下装置の管理責任の周知度 2-47
	問10-2	受水槽内の清掃、水質検査などの周知度 2-49
	問10-3	受水槽内の清掃、水質検査などの必要性 2-51
	問11	「安全でおいしい水」に関する自由意見 2-53
	問12	首都圏水道水キャンペーンポスターについて 2-56
	問13	首都圏水道水キャンペーンポスターを見た場所について 2-58
	問14	水道水に対するイメージについて 2-60

問15-1	首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて (好感が持てるポスターだった)	2-62
問15-2	首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて (水道水に対するイメージが良くなった)	2-64
問15-3	首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて (水道水が安全だと感じた)	2-66
問15-4	首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて (水道水を飲んでみようと思った)	2-68
問15-5	首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて (生活に密接している水道の価値について感じた)	2-70
問16	「首都圏水道水キャンペーン」に関する自由意見	2-72
問17	自由意見	2-74