

令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

はじめに

千葉県営水道では、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、お支払いの利便性や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。

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」「水道料金納付方法」「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 | 2-2 |
| 2. | 回答モニターの属性 | 2-3 |
| | 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 | 千葉県営水道職員による対応経験について 2-4 |
| | 問2 | 接客対応を受けた時期について 2-6 |
| | 問3-1 | 千葉県営水道職員の対応について（窓口や電話口での待ち時間） 2-8 |
| | 問3-2 | 千葉県営水道職員の対応について（説明のわかりやすさ） 2-10 |
| | 問3-3 | 千葉県営水道職員の対応について（処理の正確さ） 2-12 |
| | 問3-4 | 千葉県営水道職員の対応について（処理の早さ） 2-14 |
| | 問3-5 | 千葉県営水道職員の対応について（言葉づかい） 2-16 |
| | 問3-6 | 千葉県営水道職員の対応について（総合評価） 2-18 |
| | 問4 | 「接客対応」に関する自由意見 2-20 |
| | 問5 | 納付方法について 2-22 |
| | 問6 | 新たに利用したい納付方法について 2-24 |
| | 問7 | 最も利用したい納付方法について 2-26 |
| | 問8 | 「水道料金納付方法」に関する自由意見 2-28 |
| | 問9-1 | オフィシャルサイトで興味を引いた情報 2-30 |
| | 問9-2 | 「おいしい水づくり計画」の取組のわかりやすさ 2-32 |
| | 問9-3 | オフィシャルサイトによるPRについて 2-34 |
| | 問9-4 | オフィシャルサイトに掲載してほしい内容 2-36 |
| | 問10-1 | 飲み水としての満足度について 2-38 |
| | 問10-2 | 水道水について飲み水として満足と思う理由 2-40 |
| | 問10-3 | 水道水について飲み水として不満に思う理由 2-42 |
| | 問11-1 | 水道水の安全性について 2-44 |
| | 問11-2 | 水道水の安全性に不安がある理由 2-46 |
| | 問12-1 | 水道水のおいしさについて 2-48 |
| | 問12-2 | 水道水をおいしくないと感じる理由 2-50 |
| | 問13 | 塩素のにおいを感じるか 2-52 |
| | 問14 | 「安全でおいしい水」に関する自由意見 2-54 |
| | 問15 | 自由意見 2-57 |