

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

問10

「接客対応」に関する自由意見
「接客対応」に関するご意見またはご要望がございましたら、自由にご記入ください。

125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. 検針に関すること（30件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	東京電力、東京ガスの検針と同様、検診時に声かけされるのは、好感が持てる。
50歳代	男性	以前検針員の方から、半年くらい前から水道料金が高くなっているが何か心当たりがあるかと聞かれました。トイレのタンク内の部品が破損していたため、トイレの水が流れっぱなしになっていたことに気づき、早急に修理しました。声をかけて頂いた検針員の女性にとっても感謝しております。
50歳代	女性	検針の方に漏水の指摘をいただきました。その折はありがとうございます。
70歳以上	男性	検針会社社員より、「前回の検針数値より多いが」との質問あり。これに対して「この間に孫の誕生等で家族が増えて使用が増えたこと」をお話すると「分かりました、増えていたものなので」との返答があった。少しの変化に対しても気を使っていたことが分かり安心したことを思い出します。
60歳代	男性	庭に入ってくるときに一声かけてほしい
70歳以上	男性	水道検針をしているところを見たことがない。遠隔操作による検針だとおもっていた。
50歳代	男性	ガスの検針員と同じで可もなし不可もなし。敷地内にはいるなら戸締りをしっかりとしてほしい（いままで問題はなし）。
50歳代	女性	検針に来てくださる方はきびきびとしていて元気をいただいています。
40歳代	女性	検針時に見かけたことはあるが、ちゃんと挨拶してくれて、不快に思ったことはないです。
20歳代	女性	検針の職員がインターホン越しではあるが、マスクをしなくて話されたのが気になった。
70歳以上	男性	検針の際水道の使用量が多いように思いますので、一度調べてもらったほうがいいですよと、親切に教えてもらいました。すぐに会社へ連絡漏水と判明。すぐに修理事なきを得ました。検針員の適切な対応に感謝しております。第一線職員への教育のためものです。
30歳代	女性	検針の際、家人が庭先などにいる時は、丁寧な声かけをしていただいでから作業に取り掛かって下さるので、安心感があります。
60歳代	女性	コロナ対応で学校が休校になった時、孫達が2か月くらい同居しに来ていたので、水道使用量が倍になっていました。検針して使用量が増えていたので、漏水を心配してくれて、使用量通知の所に「増えていますが」との記載があったので思い当たる事があり、心配ないことを電話で通知しましたが、親切な対応に感謝しています。

2. 職員に関すること（5件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	水道事務所の職員に水道業者と勘違いされ酷い言葉使いの対応をされたことがある。職員は業者だと思ったと言っていたが、業者であればあの態度で良いのかと質を疑った。過去のことであるため、その後は教育されていることと信じております。
70歳以上	男性	先月 水道メーターの取り換えに立ち会ったが、施工者（船橋水道センター）の担当は親切に対応してくれた。

3. 接客全般に関すること（79件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道の手続きは、引越した時しか利用した事がない。引越した時は手続きが他にも色々あって心に余裕がなく大変なので、分かりやすく親切な対応をしていただいで、助かった記憶がある。
70歳以上	男性	水道事業所及び検針会社との接触機会がありませんので、意見は特にありません。
70歳以上	男性	接客対応は、問題なかったです。支払方法の変更をお願いしましたが、手続きが完了するまで大部時間が掛かり過ぎです。
50歳代	男性	水道局の接客業務に触れたことがありませんので、特にありません。ただし、それ自体がよいことだと考えています。
60歳代	男性	水道の具合が悪く対応していただきました。その際の対応は良かったのですが、その後、確認に来た方が、勝手に敷地内に入り確認して、何も言わずに帰ってしまったことがあり、ちょっと不安になったことがありました。
20歳代	男性	解らない事も解りやすく説明してくれて素早く対応して頂き助かりました。
70歳以上	女性	水道におけるトラブルを経験していないので上記のような機会はありませんでした。何かトラブルがあった際には受け皿があることで安心しました
70歳以上	女性	昨年風呂の下から、水が漏れる音がして、お世話になりましたがとっても親切、敏速に処理して下さいさ感謝しています。
70歳以上	女性	県水のトラブル、料金、検針担当者などについては、一度も不振、不満の経験はありません。満足しています。
70歳以上	女性	各家庭において、水道に関する突発的な事態にきめ細かに対応されていることに、安心して生活できます。
70歳以上	女性	お電話により漏水のご相談を致しました。適切にご説明を頂き我が家でいつもお願いしている水道修理の業者をお願いできとても助かりました。
40歳代	女性	マニュアル通りの対応で、可も不可もなく、と感じました。
50歳代	男性	問い合わせの相手の内容を理解するよう努めてほしい
60歳代	男性	このホームページを見れば一応のことは分かる。このページにどう誘導するかになりますが、検針結果や請求書等に分かりやすく記載するのが良いのではないだろうか。よくある問い合わせについてFAQを作り公開すれば問い

4. 御意見・御要望（11件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	水道料金もカード決済にして欲しいです。
40歳代	男性	電話対応は顔が見えない為に声色と言葉遣いが重要です。丁寧すぎる位に丁寧な対応を望みます。明るく優しい丁寧な説明と真心込めた言葉遣いを希望します。
50歳代	男性	直接対応してもらったことはないが、もし質問をした際は分かりやすく答えて欲しい。
50歳代	男性	土日受け付けて頂けると利便性は高まると思います。
40歳代	女性	支払いはクレジットカード対応してほしい