

令和3年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問17-1

○お客様サービス満足度」について

☆☆☆☆お客様サービス満足度☆☆☆☆

お客様サービスの満足度についてお尋ねします。項目ごとに選択肢の中から満足度をお選びください。

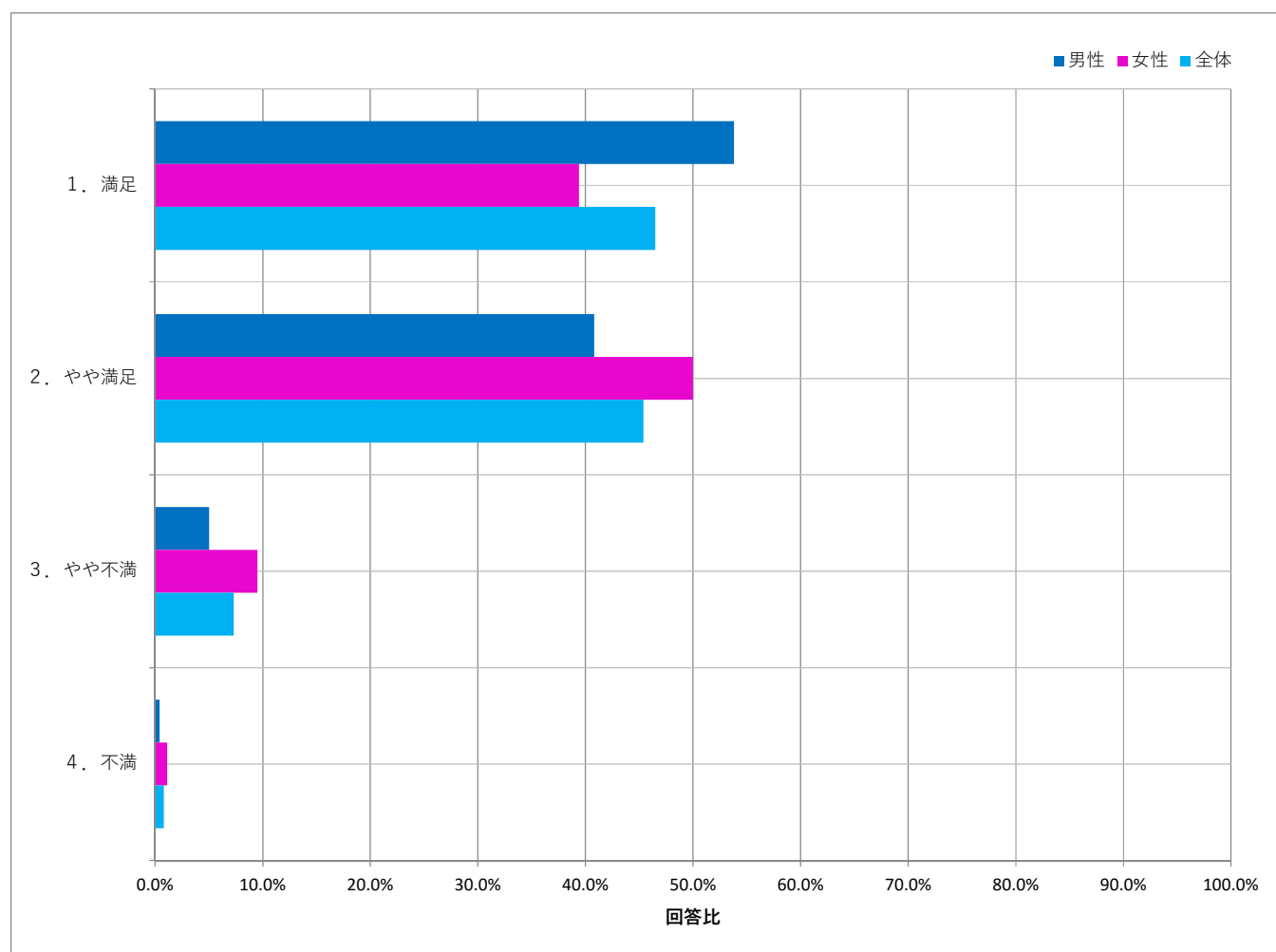
「水道水全般（飲料水、生活用水、安全性、においの少なさ、にごりの少なさ、水の出具合など）としての満足度」

N=522

| 設問 | 回答数 | 回答比率 | 回答数 | | 回答比率 |
|---------|-----|-------|-----|----|-------|
| | | | 満足 | 不満 | |
| 1. 満足 | 243 | 46.5% | 480 | 42 | 91.9% |
| 2. やや満足 | 237 | 45.4% | | | |
| 3. やや不満 | 38 | 7.3% | | | |
| 4. 不満 | 4 | 0.8% | | | |

「満足」、「やや満足」の合計が91.9%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は8.1%という結果でした。

| 性別 | 回答数・比率 | | |
|---------|--------|-----|-----|
| | 男性 | 女性 | 全体 |
| | 260 | 262 | 522 |
| 1. 満足 | 140 | 103 | 243 |
| 2. やや満足 | 106 | 131 | 237 |
| 3. やや不満 | 13 | 25 | 38 |
| 4. 不満 | 1 | 3 | 4 |



| 年代 | 回答数・比率 | | | | | | |
|---------|--------|------|------|------|------|------|-------|
| | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |
| | 1 | 17 | 56 | 144 | 129 | 114 | 61 |
| 1. 満足 | 1 | 6 | 23 | 61 | 64 | 52 | 36 |
| 2. やや満足 | 0 | 9 | 28 | 72 | 48 | 56 | 24 |
| 3. やや不満 | 0 | 1 | 4 | 10 | 16 | 6 | 1 |
| 4. 不満 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |

