

令和5年度第3回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

はじめに

千葉県営水道では、適切な接客対応を推進するとともに、お客様サービス満足度の向上を図ることとしています。また、安全でおいしい水をお届けし、お客様にこれからも安心して快くお使いいただき、水道水の満足度の向上を図ることを目的とし、「安全・おいしい水プロジェクト2021-2025」を策定し、様々な取組を進めています。

そこで、お客様のご意見を伺い、今後の施策の参考とするため、「接客対応」「お客様サービス満足度」「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はアンケートへの回答をお願いしました。

1. 実施状況		3-2
2. 回答モニターの属性		3-3
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 「接客対応」 (県水お客様センター) について		
問1-1	県水お客様センター職員による対応経験	3-4
問1-2	県水お客様センターの対応時期	3-6
問1-3	県水お客様センター職員の処理の迅速さ	3-8
問1-4	県水お客様センター職員の説明の分かりやすさ	3-10
問1-5	県水お客様センター職員の言葉遣い	3-12
問1-6	県水お客様センター職員の対応についての総合評価	3-14
問2 「接客対応」 (水道センター) について		
問2-1	水道センター職員による対応経験	3-16
問2-2	水道センターの対応時期	3-18
問2-3	水道センター職員の処理の迅速さ	3-20
問2-4	水道センター職員の説明の分かりやすさ	3-22
問2-5	水道センター職員の言葉遣い	3-24
問2-6	水道センター職員の対応についての総合評価	3-26
問3 「接客対応」 (水道事務所及び検針会社) について		
問3-1	水道事務所及び検針会社職員による対応経験	3-28
問3-2	水道事務所及び検針会社の対応時期	3-30
問3-3	水道事務所及び検針会社職員の処理の迅速さ	3-32
問3-4	水道事務所及び検針会社職員の説明の分かりやすさ	3-34
問3-5	水道事務所及び検針会社職員の言葉遣い	3-36
問3-6	水道事務所及び検針会社職員の対応についての総合評価	3-38
問4 「お客様サービス満足度」 について		
問4-1	お客様サービス満足度 (水道水全般)	3-40
問4-2	お客様サービス満足度 (料金設定)	3-42
問4-3	お客様サービス満足度 (職員の対応)	3-44
問4-4	お客様サービス満足度 (総合評価)	3-46
問4-5	お客様サービス満足度に関する自由意見	3-48
問5～問10 「安全でおいしい水」 について		
問5-1	「安全・おいしい水プロジェクト2021-2025」の周知度について	3-53
問5-2	「安全・おいしい水プロジェクト2021-2025」を知った契機	3-55
問5-3	「安全・おいしい水プロジェクト2021-2025」の周知方法について	3-57
問5-4	千葉県営水道独自の水質目標の周知度について	3-61
問5-5	おいしい水づくりで力を入れてほしい取組み	3-63
問6-1	水道水の安全性について	3-66
問6-2	水道水の安全性に安心を感じるために必要なこと	3-68
問7-1	水道水のおいしさについて	3-70
問7-2	水道水をおいしく飲むために必要なこと	3-72
問8-1	飲み水としての満足度について	3-74
問8-2	水道水について飲み水として満足するために必要なこと	3-76
問9	水道水に求めるもの	3-78
問10	「安全でおいしい水」に関する自由意見	3-80