

令和7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」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」

はじめに

千葉県営水道では、お客様に安全でおいしい水をお届けするため、また、お客様にご満足いただけるような接客を行うため、様々な取組を実施しております。

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1～3	「接客対応」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職員の《処理の迅速さ》	3-6
問1-3	県水お客様センター職員の《説明の分かりやすさ》	3-8
問1-4	県水お客様センター職員の《言葉遣い》	3-10
問1-5	県水お客様センター職員の対応についての総合評価	3-12
問2-1	水道センター職員による対応経験	3-14
問2-2	水道センター職員の《処理の迅速さ》	3-16
問2-3	水道センター職員の《説明の分かりやすさ》	3-18
問2-4	水道センター職員の《言葉遣い》	3-20
問2-5	水道センター職員の対応についての総合評価	3-22
問3-1	水道事務所及び検針会社職員による対応経験	3-24
問3-2	水道事務所及び検針会社職員の《処理の迅速さ》	3-26
問3-3	水道事務所及び検針会社職員の《説明の分かりやすさ》	3-28
問3-4	水道事務所及び検針会社職員の《言葉遣い》	3-30
問3-5	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	3-32
問4	「お客様サービス満足度」について	
問4-1	《水道水》の満足度	3-34
問4-2	《料金設定》の満足度	3-36
問4-3	《職員の対応》の満足度	3-38
問4-4	《お客様サービス満足度（総合評価）》	3-40
問4-5	接客対応やお客様サービス満足度に関する自由意見	3-42
問5～10	「安全でおいしい水」について	
問5-1	飲み水としての満足度	3-46
問5-2	水道水について飲み水として満足と思う理由	3-48
問5-3	水道水について飲み水として不満に思う理由	3-50
問6-1	水道水のおいしさについて	3-52
問6-2	水道水をおいしくないと感じる理由	3-54
問6-3	水道水のおいしさとは	3-56
問6-4	塩素のにおいを感じるか	3-58
問7-1	水道水の安全性について	3-60
問7-2	水道水の安全性に不安がある理由	3-62
問8-1	受水槽以下装置の管理責任の周知度	3-64
問8-2	受水槽内の清掃、水質検査などの周知度	3-66
問8-3	受水槽内の清掃、水質検査などの必要性	3-68
問8-4	貯水槽水道地域巡回サービスの周知度	3-70
問9	水道水に求めるもの	3-72
問10	「安全でおいしい水」に関する自由意見	3-74