

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」

<問1「接客対応」（県水お客様センター）について>

県営水道ホームページ「県水お客様センター【千葉県営水道へのお問い合わせ】」（<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyomu/soudan/jousuidou/kensui.html>）をご覧ください。

問1-1 県水お客様センター職員による対応経験

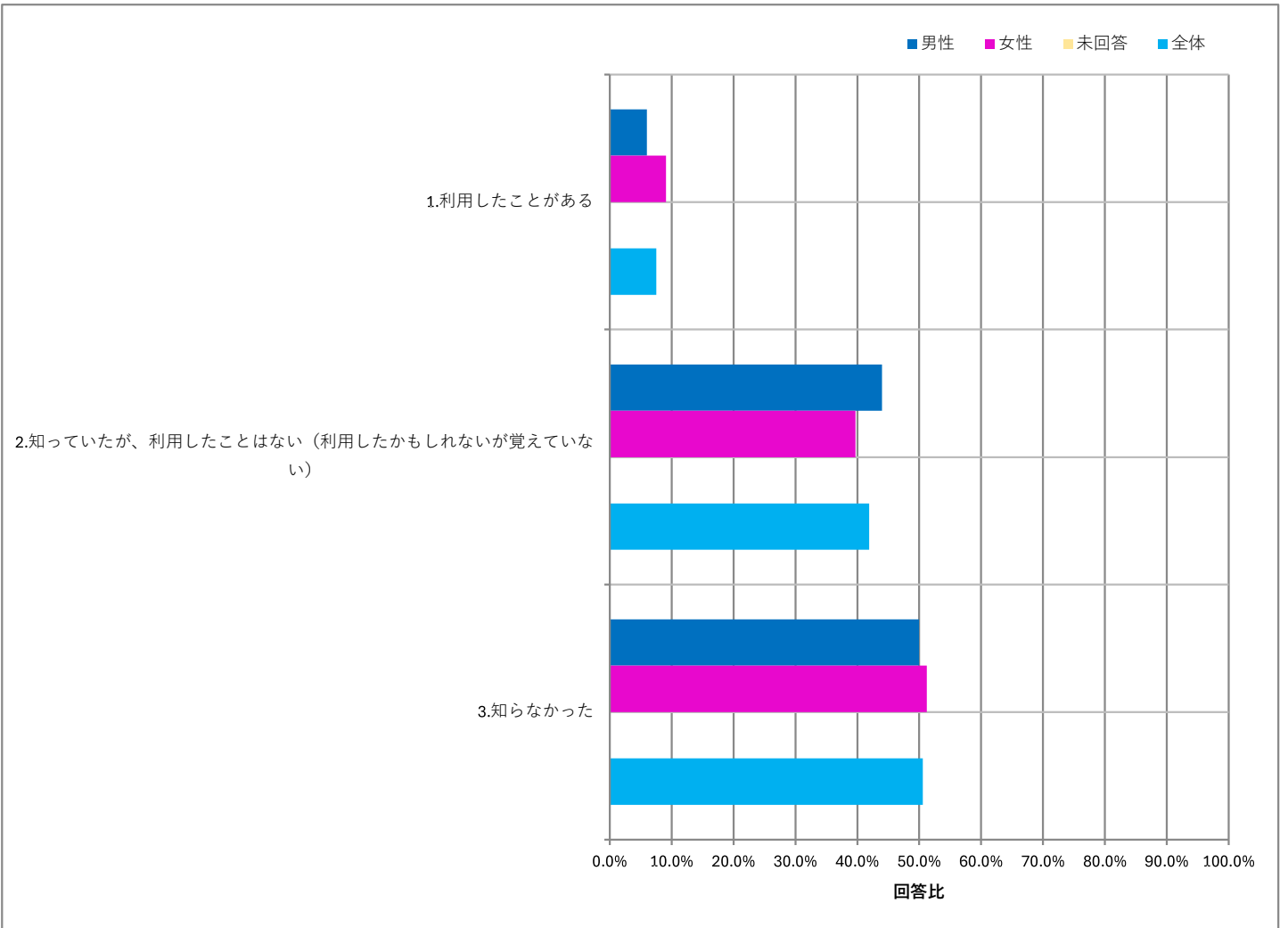
県営水道では、平日及び土曜日における水道に関するお問い合わせや相談の総合窓口として、「県水お客様センター」を設置しておりますが、ご存じですか。

N=518

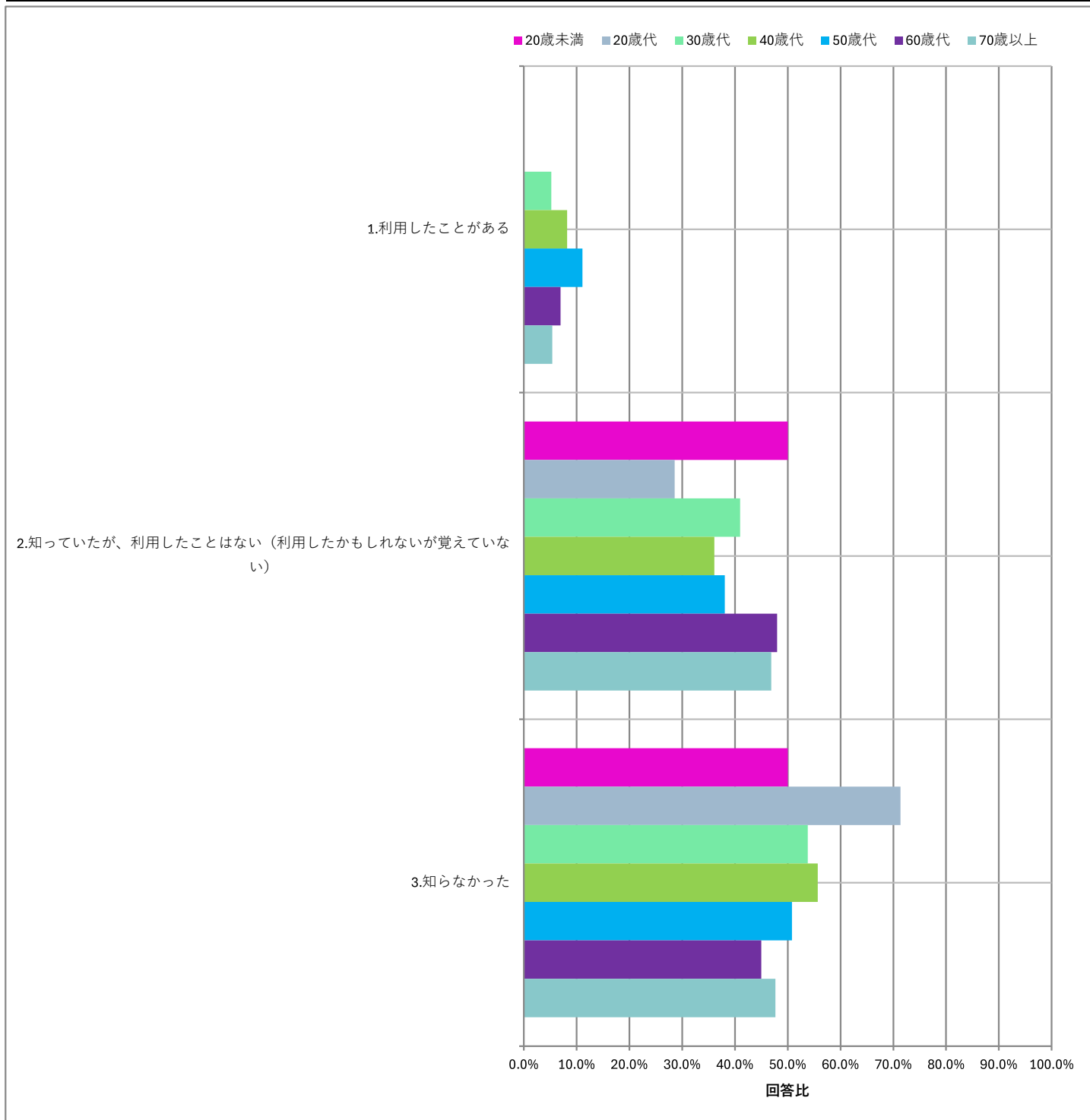
設問	回答数	回答比率
1. 利用したことがある	39	7.5%
2. 知っていたが、利用したことはない（利用したかもしれないが覚えていない）	217	41.9%
3. 知らなかった	262	50.6%

前年同時期の調査と同様に、約半数の方が「知らなかった」と回答しており、「利用したことがある」方は1割を下回りました。県水お客様センターが県営水道の窓口として十分に認知されていないことが確認されました。
(令和6年度第3回調査結果：「利用したことがある」7.4%、「知らなかった」52.6%)

性別	回答数・比率				未回答		全体	
	男性		女性					
	266		252		0		518	
1. 利用したことがある	16	6.0%	23	9.1%	0	0.0%	39	7.5%
2. 知っていたが、利用したことはない（利用したかもしれないが覚えていない）	117	44.0%	100	39.7%	0	0.0%	217	41.9%
3. 知らなかった	133	50.0%	129	51.2%	0	0.0%	262	50.6%



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
	2	7	39	122	118	100	130
1. 利用したことがある	0	0	2	10	13	7	7
	0.0%	0.0%	5.2%	8.2%	11.1%	7.0%	5.4%
2. 知っていたが、利用したことはない（利用したかもしれないが覚えていない）	1	2	16	44	45	48	61
	50.0%	28.6%	41.0%	36.1%	38.1%	48.0%	46.9%
3. 知らなかった	1	5	21	68	60	45	62
	50.0%	71.4%	53.8%	55.7%	50.8%	45.0%	47.7%



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」

<問1「接客対応」（県水お客様センター）について>

【問1-2から問1-5は、問1-1で「1.利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。

その際の対応はいかがでしたか。項目ごとに選択肢の中からお選びください。】

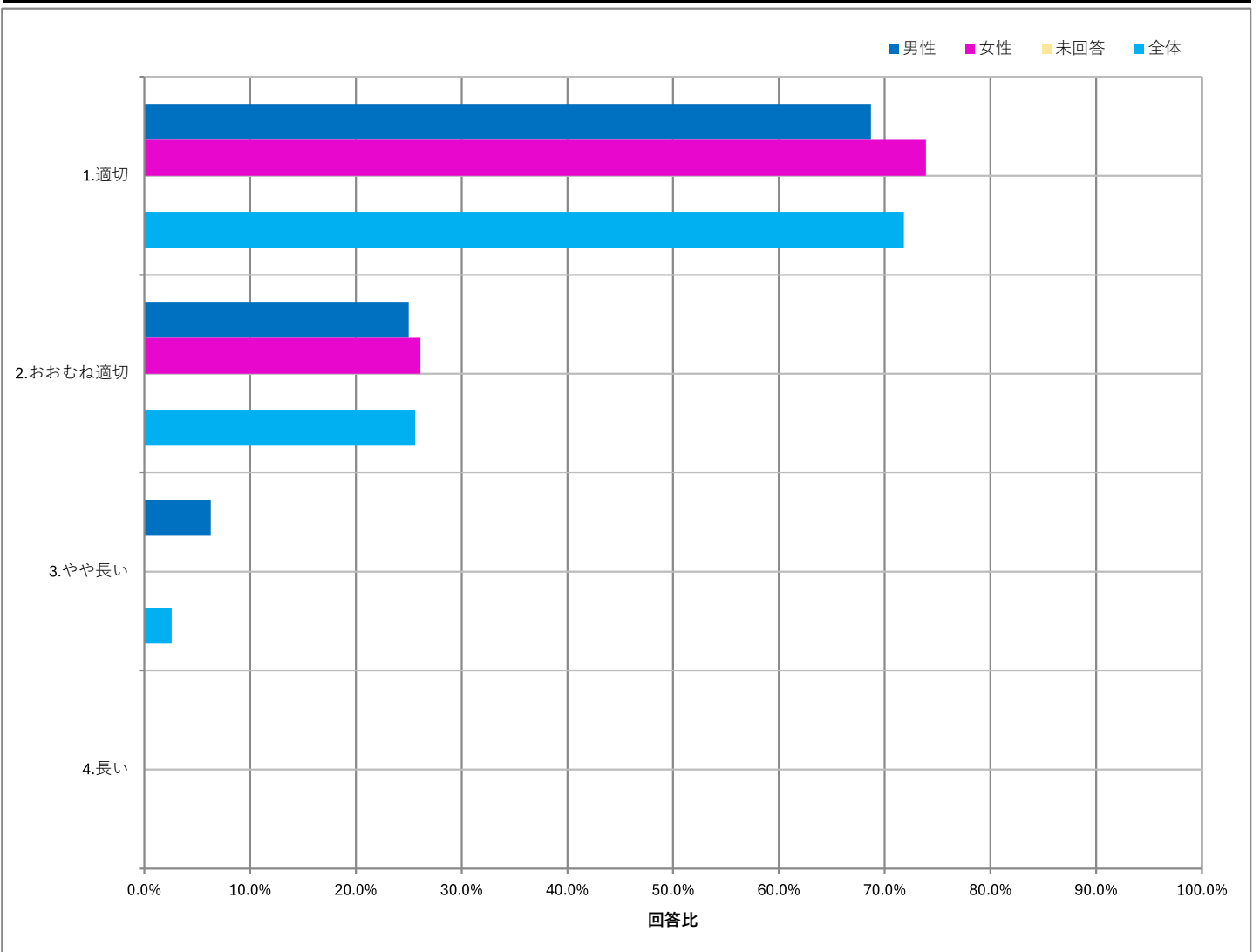
問1-2 県水お客様センター職員の《処理の迅速さ》

N=39

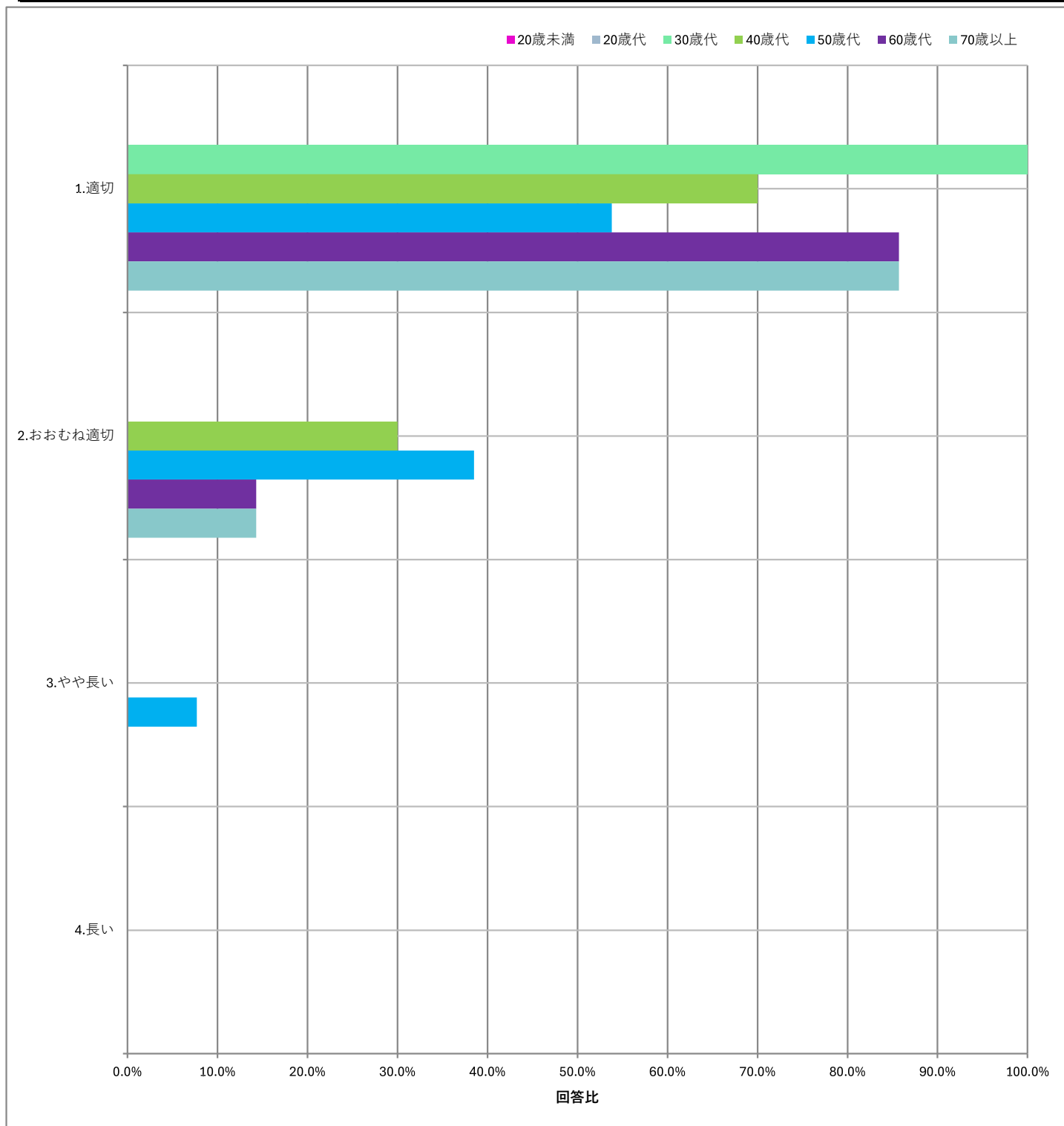
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	28	71.8%	適切	38	97.4%
2. おおむね適切	10	25.6%			
3. やや長い	1	2.6%	長い	1	2.6%
4. 長い	0	0.0%			

県水お客様センターを利用したことがある方に接客対応について伺ったところ、《処理の迅速さ》はほぼすべての方が「適切」または「おおむね適切」と回答されました。また、前年同時期の調査より「適切」と回答された方が増加しました。（令和6年度第3回調査結果：「適切」51.3%、「おおむね適切」48.7%）

性別	回答数・比率							
	男性	女性	未回答	全体				
	16	23	0	39				
1. 適切	11	68.7%	17	73.9%	0	0.0%	28	71.8%
2. おおむね適切	4	25.0%	6	26.1%	0	0.0%	10	25.6%
3. やや長い	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
4. 長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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
	0	0	2	10	13	7	7
1. 適切	0	0	2	7	7	6	6
2. おおむね適切	0	0	0	3	5	1	1
3. やや長い	0	0	0	0	1	0	0
4. 長い	0	0	0	0	0	0	0



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」

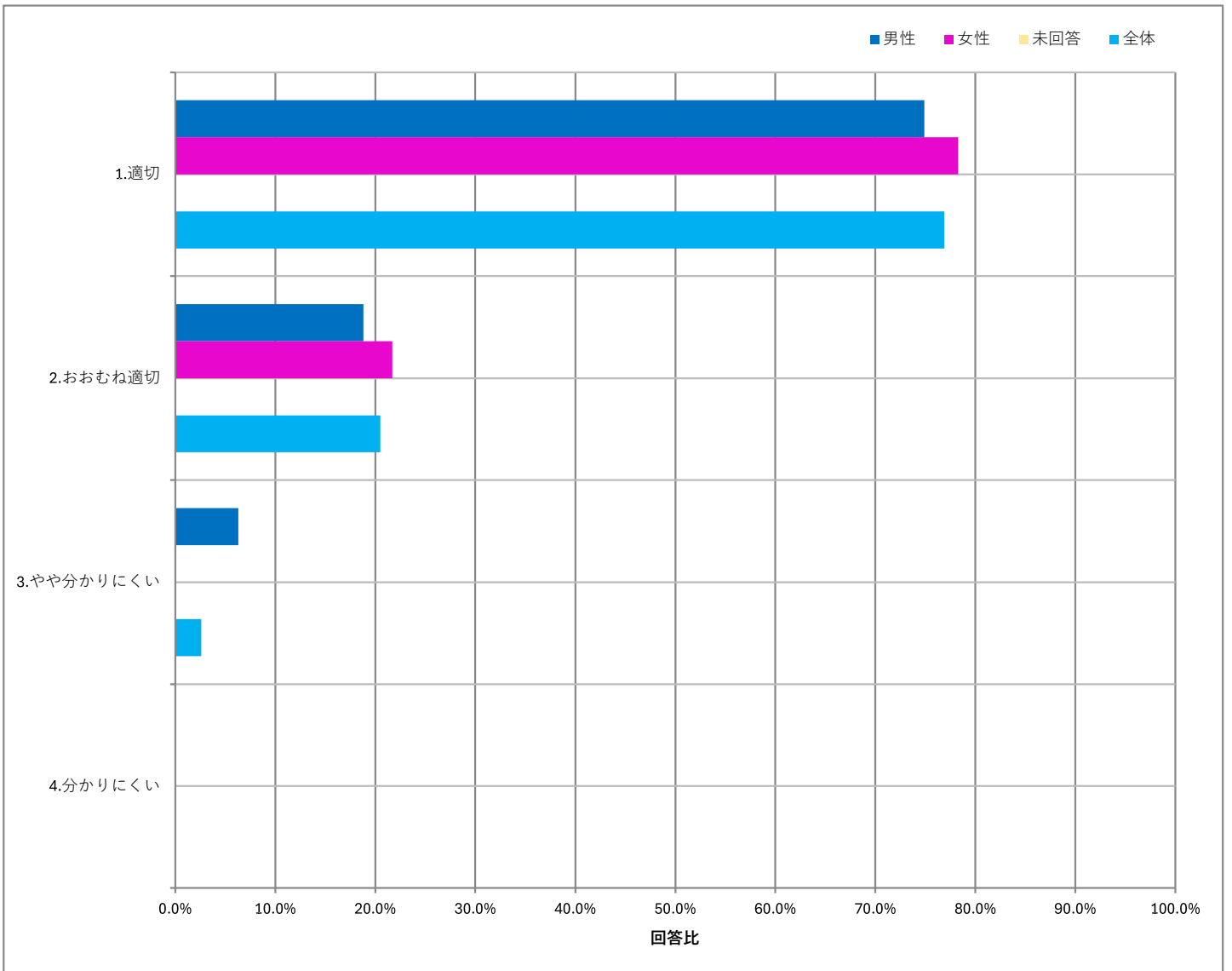
<問1「接客対応」（県水お客様センター）について>
問1-3 県水お客様センター職員の《説明の分かりやすさ》

N=39

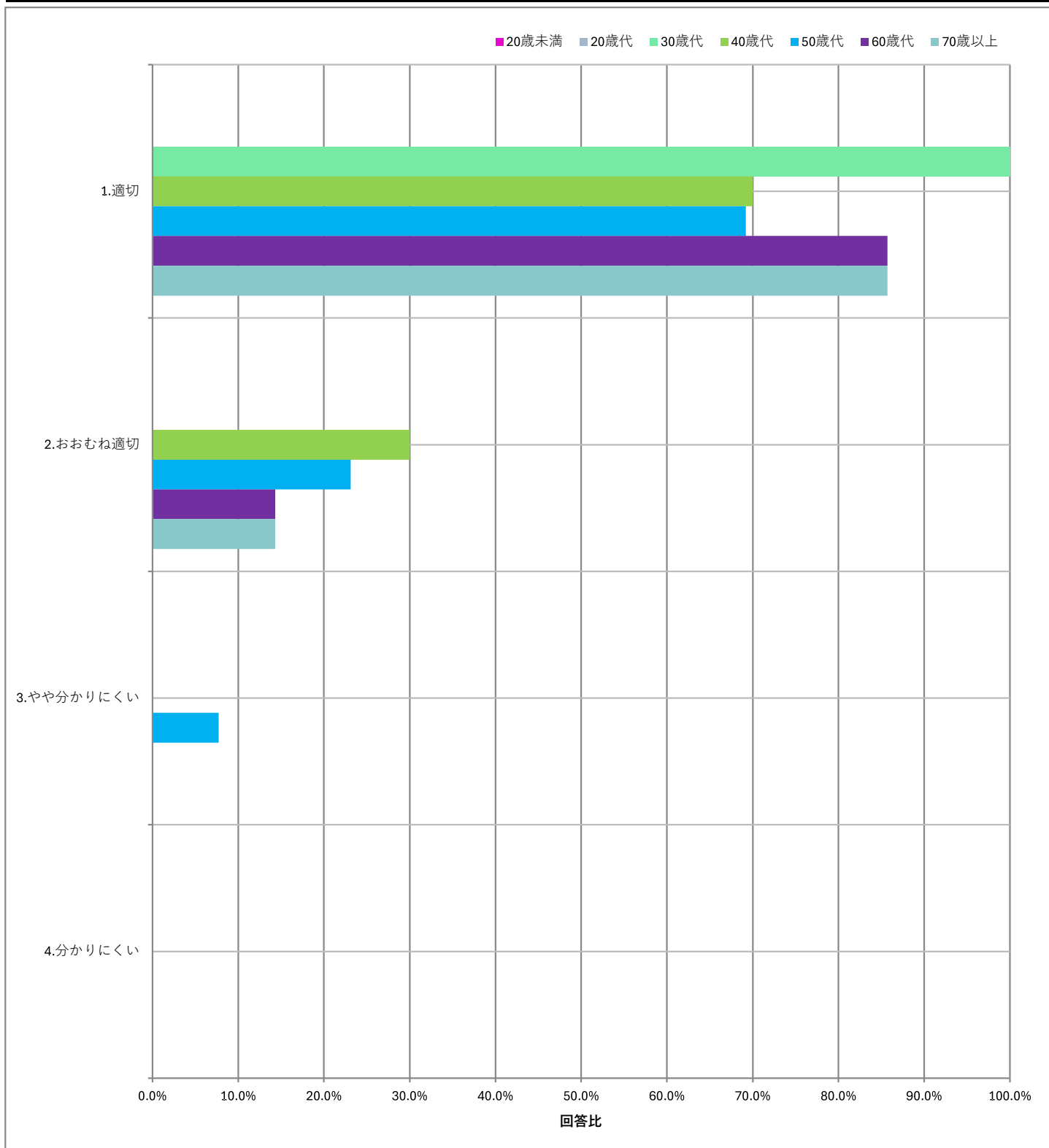
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	分かりにくい	
1. 適切	30	76.9%	38	1	97.4%
2. おおむね適切	8	20.5%			
3. やや分かりにくい	1	2.6%			
4. 分かりにくい	0	0.0%			

《処理の迅速さ》と同様に、ほぼすべての方が「適切」または「おおむね適切」と回答されました。
また、《処理の迅速さ》よりも「適切」と回答された方がわずかに増加しました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	16		23		0		39	
1. 適切	12	74.9%	18	78.3%	0	0.0%	30	76.9%
2. おおむね適切	3	18.8%	5	21.7%	0	0.0%	8	20.5%
3. やや分かりにくい	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
4. 分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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							
	0	0	2	10	13	7	7							
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	7	70.0%	9	69.2%	6	85.7%	6	85.7%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	30.0%	3	23.1%	1	14.3%	1	14.3%
3. やや分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%
4. 分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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」

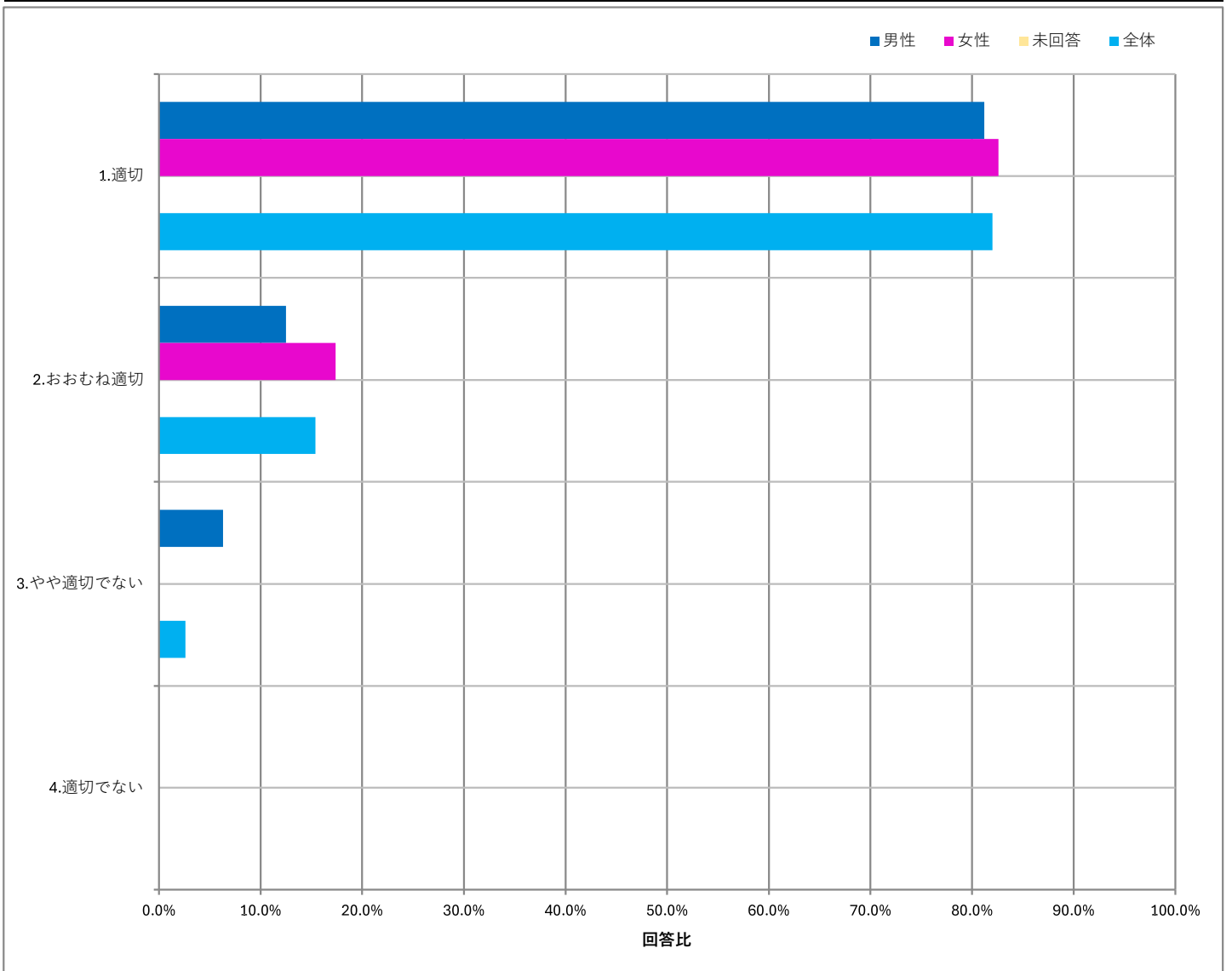
<問1「接客対応」（県水お客様センター）について>
問1-4 県水お客様センター職員の《言葉遣い》

N=39

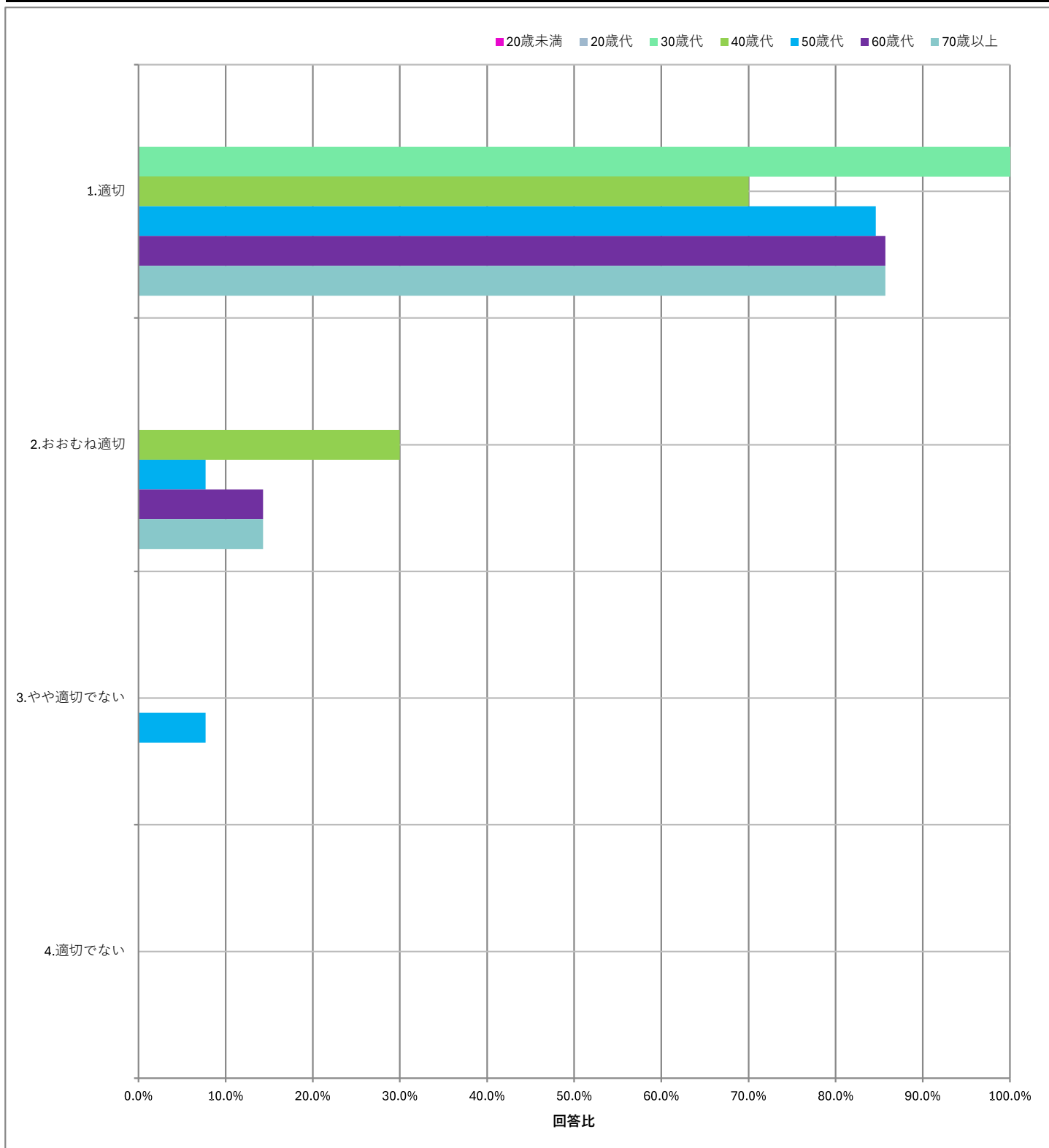
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	32	82.0%	適切	38	97.4%
2. おおむね適切	6	15.4%			
3. やや適切でない	1	2.6%			
4. 適切でない	0	0.0%	適切でない	1	2.6%

《処理の迅速さ》及び《説明の分かりやすさ》と同様に、ほぼすべての方が「適切」または「おおむね適切」と回答されました。また、「適切」と回答された方が、3つの項目の中で最も多くなりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	16		23		0		39	
1. 適切	13	81.2%	19	82.6%	0	0.0%	32	82.0%
2. おおむね適切	2	12.5%	4	17.4%	0	0.0%	6	15.4%
3. やや適切でない	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
4. 適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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							
	0	0	2	10	13	7	7							
1. 適切	0	0	2	7	11	6	6	0.0%	0.0%	100.0%	70.0%	84.6%	85.7%	85.7%
2. おおむね適切	0	0	0	3	1	1	1	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	7.7%	14.3%	14.3%
3. やや適切でない	0	0	0	0	1	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%
4. 適切でない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



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」

<問1「接客対応」（県水お客様センター）について>

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

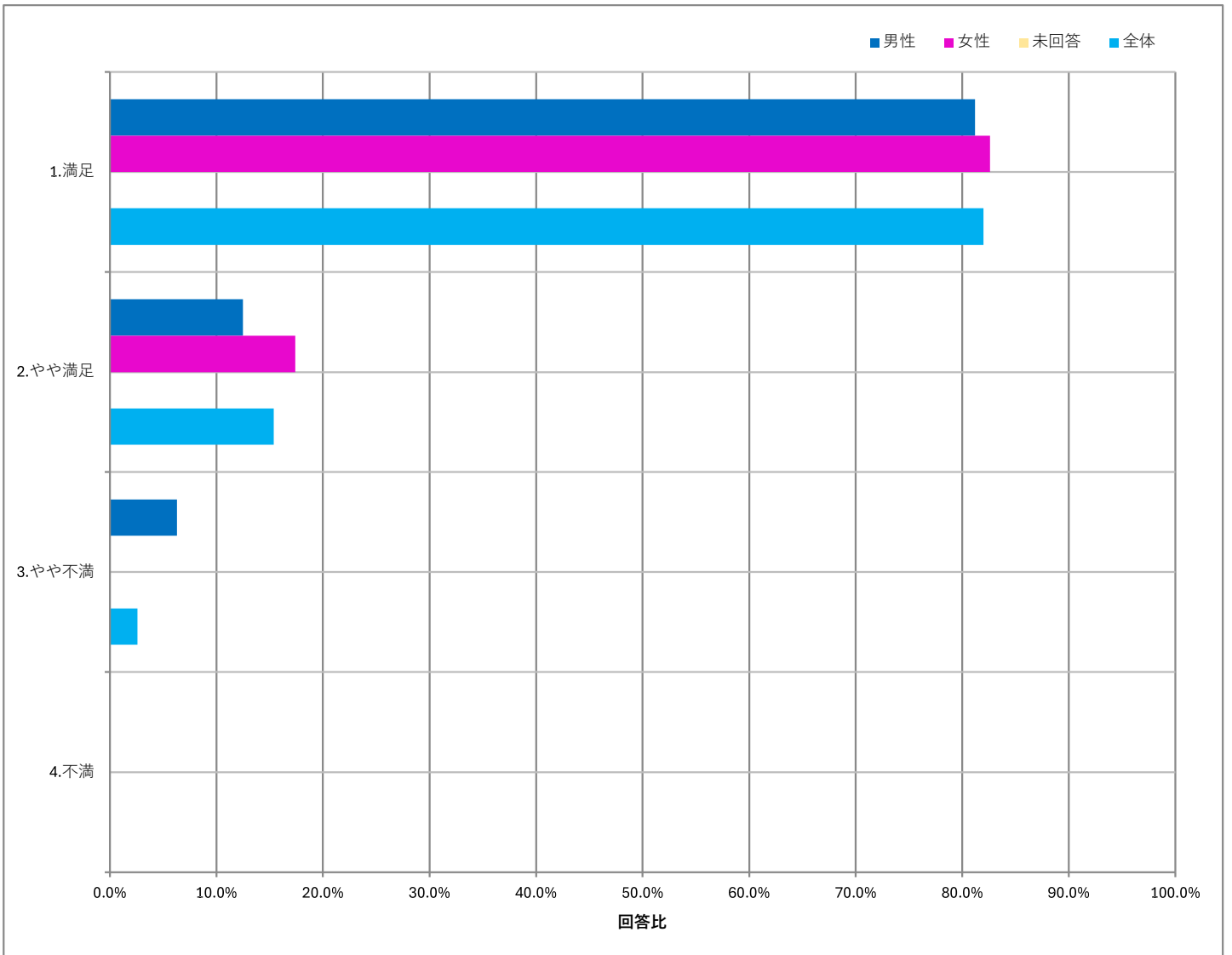
(問1-2から問1-4までの項目を総合してお答えください。)

N=39

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 満足	32	82.0%	満足	38	97.4%
2. やや満足	6	15.4%			
3. やや不満	1	2.6%	不満	1	2.6%
4. 不満	0	0.0%			

県水お客様センター職員の対応に対する《総合評価》は、「満足」と「やや満足」の合計が97.4%と高い割合となった一方、1名の方が「やや不満」と回答されました。《処理の迅速さ》《説明の分かりやすさ》《言葉遣い》のどの項目でもやや適切でないと評価された方が1名いることから、すべての項目において改善の余地があると考えられます。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	16		23		0		39	
1. 満足	13	81.2%	19	82.6%	0	0.0%	32	82.0%
2. やや満足	2	12.5%	4	17.4%	0	0.0%	6	15.4%
3. やや不満	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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
	0	0	2	10	13	7	7
1.満足	0	0	2	6	11	7	6
2.やや満足	0	0	0	4	1	0	1
3.やや不満	0	0	0	0	1	0	0
4.不満	0	0	0	0	0	0	0

