

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2「接客対応」（水道センター）について>

県営水道ホームページ「千葉県営水道の夜間・休日窓口（水道センター業務）」（<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/yakan/index.html>）をご覧ください。

問2-1 水道センター職員による対応経験

県営水道では、夜間・休日における水道に関するお問い合わせやご連絡の受付を各地の「水道センター」に委託しておりますが、ご存じでしたか。

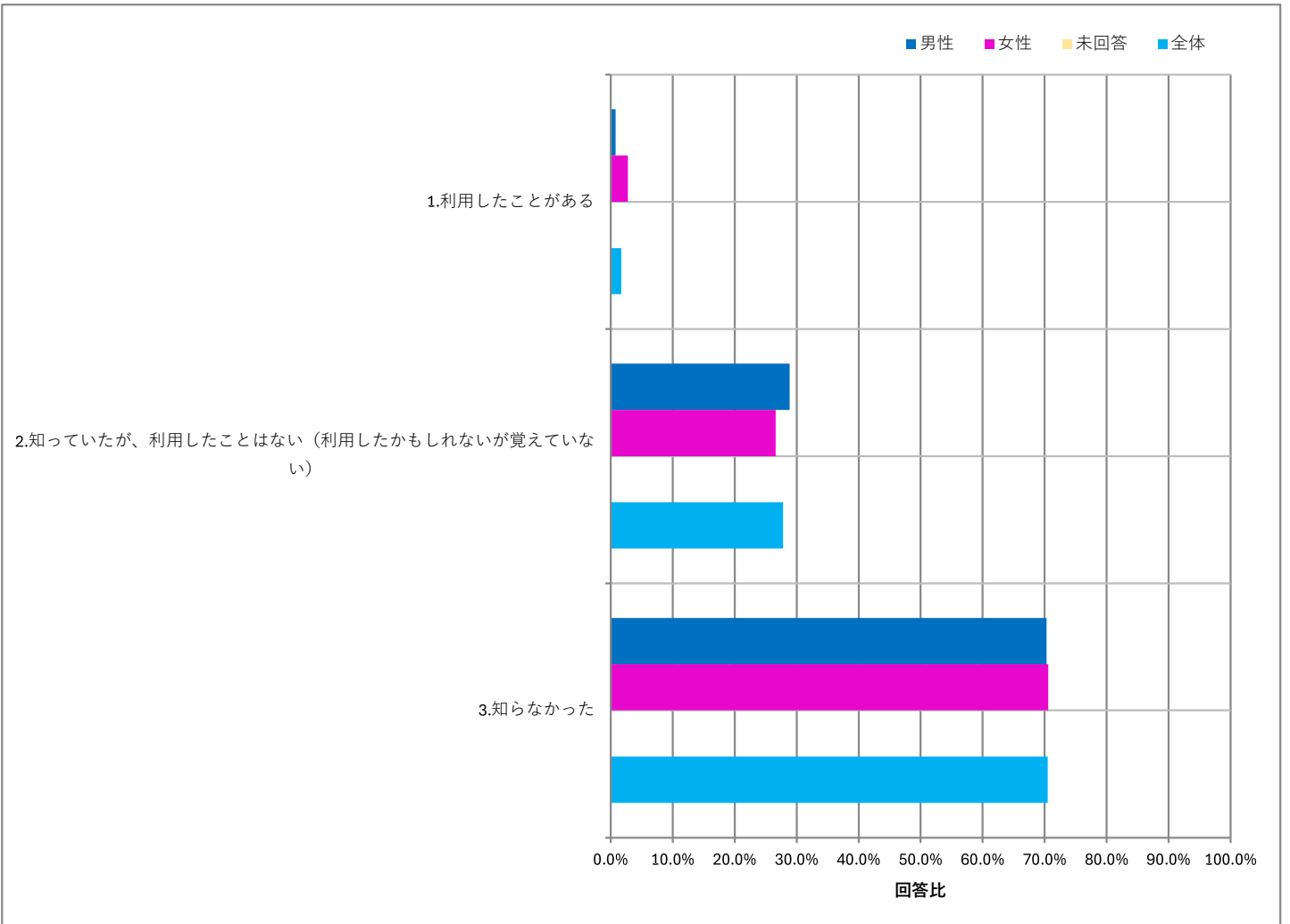
N=518

設問	回答数	回答比率
1. 利用したことがある	9	1.7%
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）	144	27.8%
3. 知らなかった	365	70.5%

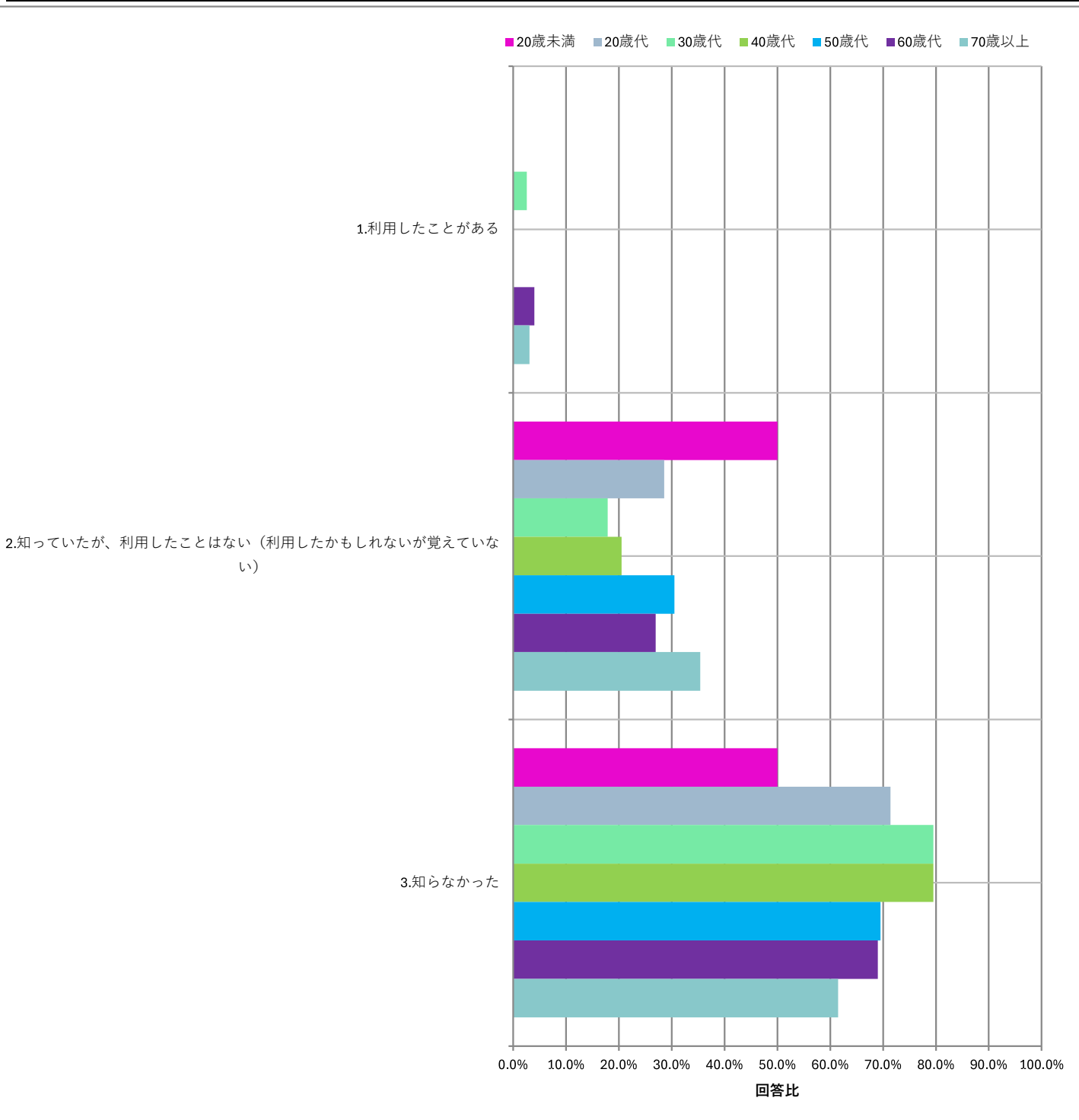
前年同時期の調査と同様に、7割の方が「知らなかった」と回答しており、「利用したことがある」と回答された方は9名のみ（1.7%）でした。また、県水お客様センターよりも認知度が低いことが確認されました。

（令和6年度第3回調査結果：「利用したことがある」1.5%、「知っていたが利用したことはない」28.7%、「知らなかった」69.8%）

性別	回答数・比率				全体	
	男性		女性		未回答	全体
	266	252	0	0	518	
1. 利用したことがある	2	7	0	0	9	1.7%
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）	77	67	0	0	144	27.8%
3. 知らなかった	187	178	0	0	365	70.5%



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	1	0	0	4	4
	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	4.0%	3.1%
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	7	25	36	27	46
	50.0%	28.6%	17.9%	20.5%	30.5%	27.0%	35.4%
3. 知らなかった	1	5	31	97	82	69	80
	50.0%	71.4%	79.5%	79.5%	69.5%	69.0%	61.5%



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2「接客対応」（水道センター）について>

【問2-2から問2-5は、問2-1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。】

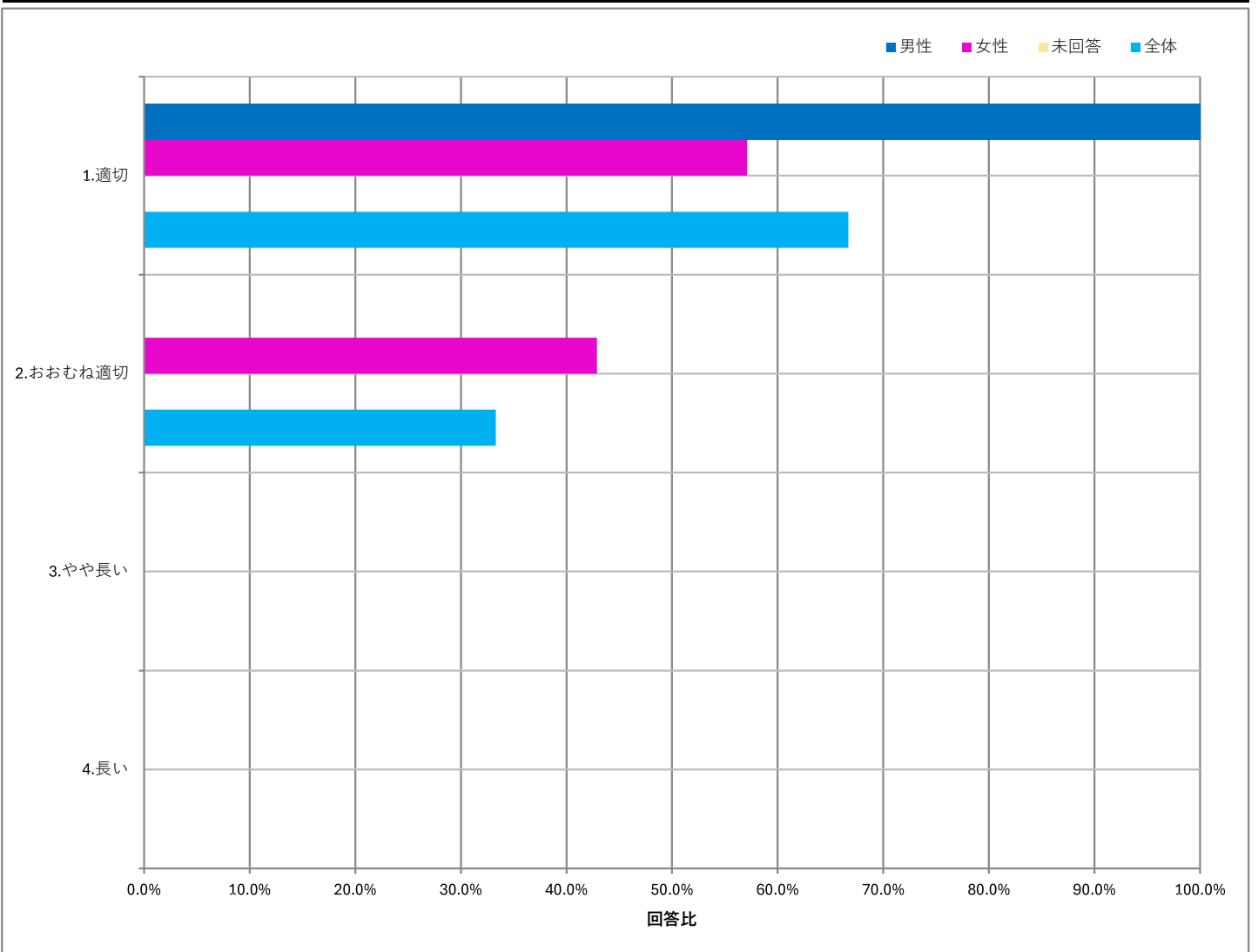
問2-2 水道センター職員の《処理の迅速さ》

N=9

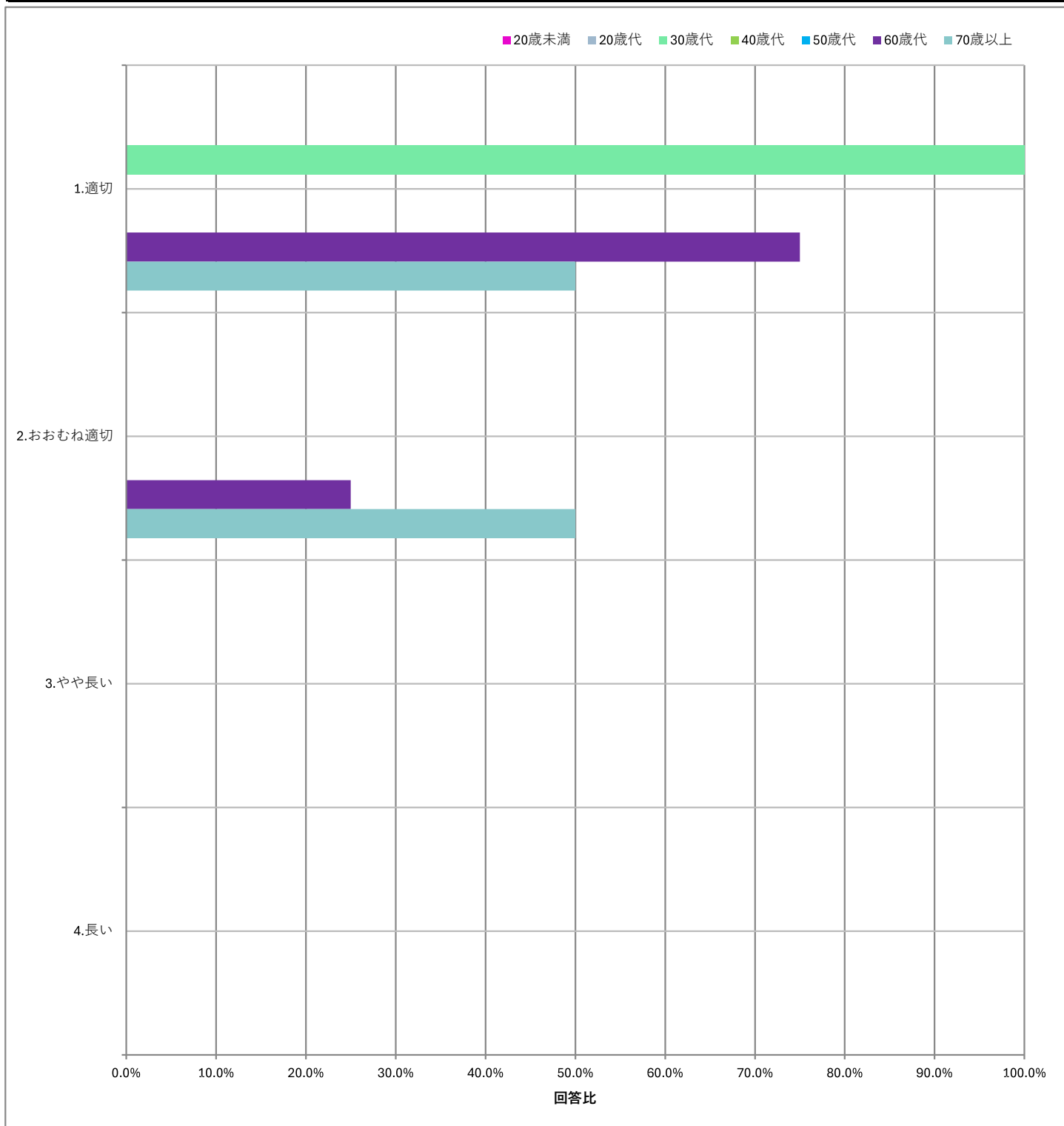
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1.適切	6	66.7%	適切	9	100.0%
2.おおむね適切	3	33.3%			
3.やや長い	0	0.0%	長い	0	0.0%
4.長い	0	0.0%			

水道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」と回答した方の割合が増加しました。（令和6年度第3回調査結果：「適切」37.5%、「おおむね適切」62.5%）

性別	回答数・比率			
	男性	女性	未回答	全体
	2	7	0	9
1.適切	2	4	0	6
2.おおむね適切	0	3	0	3
3.やや長い	0	0	0	0
4.長い	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	1	0	0	4	4
1. 適切	0	0	1	0	0	3	2
2. おおむね適切	0	0	0	0	0	1	2
3. やや長い	0	0	0	0	0	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」

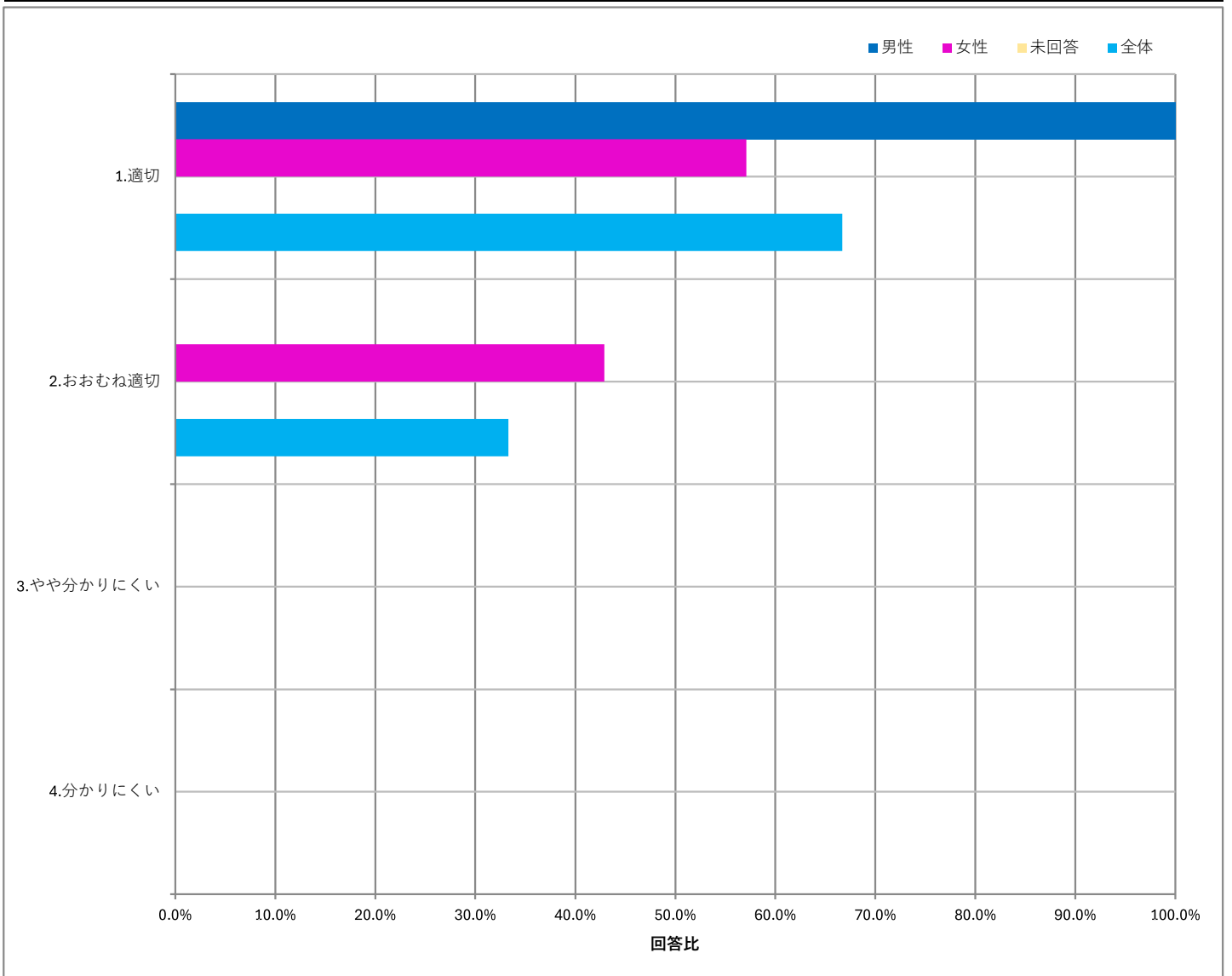
<問2「接客対応」（水道センター）について>
問2-3 水道センター職員の《説明の分かりやすさ》

N=9

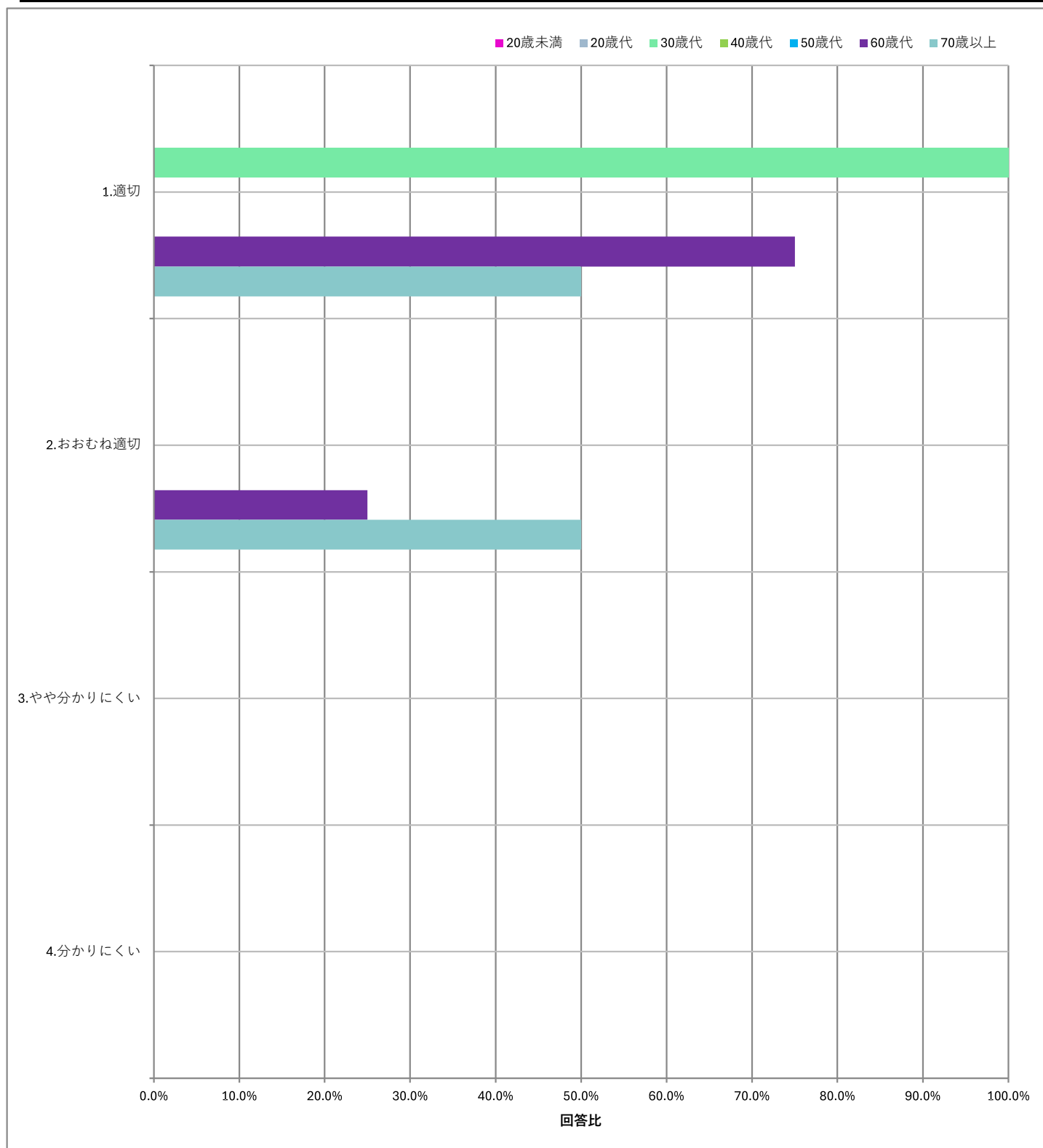
設問	回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	6	66.7%	9	100.0%
2. おおむね適切	3	33.3%		
3. やや分かりにくい	0	0.0%		
4. 分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%

《処理の迅速さ》と同様に、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」と答えた方の割合と「おおむね適切」と答えた方の割合は、《処理の迅速さ》と同様の結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	2		7		0		9	
1. 適切	2	100.0%	4	57.1%	0	0.0%	6	66.7%
2. おおむね適切	0	0.0%	3	42.9%	0	0.0%	3	33.3%
3. やや分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	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%



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	1	0	0	4	4
1. 適切	0	0	1	0	0	3	2
2. おおむね適切	0	0	0	0	0	1	2
3. やや分かりにくい	0	0	0	0	0	0	0
4. 分かりにくい	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」

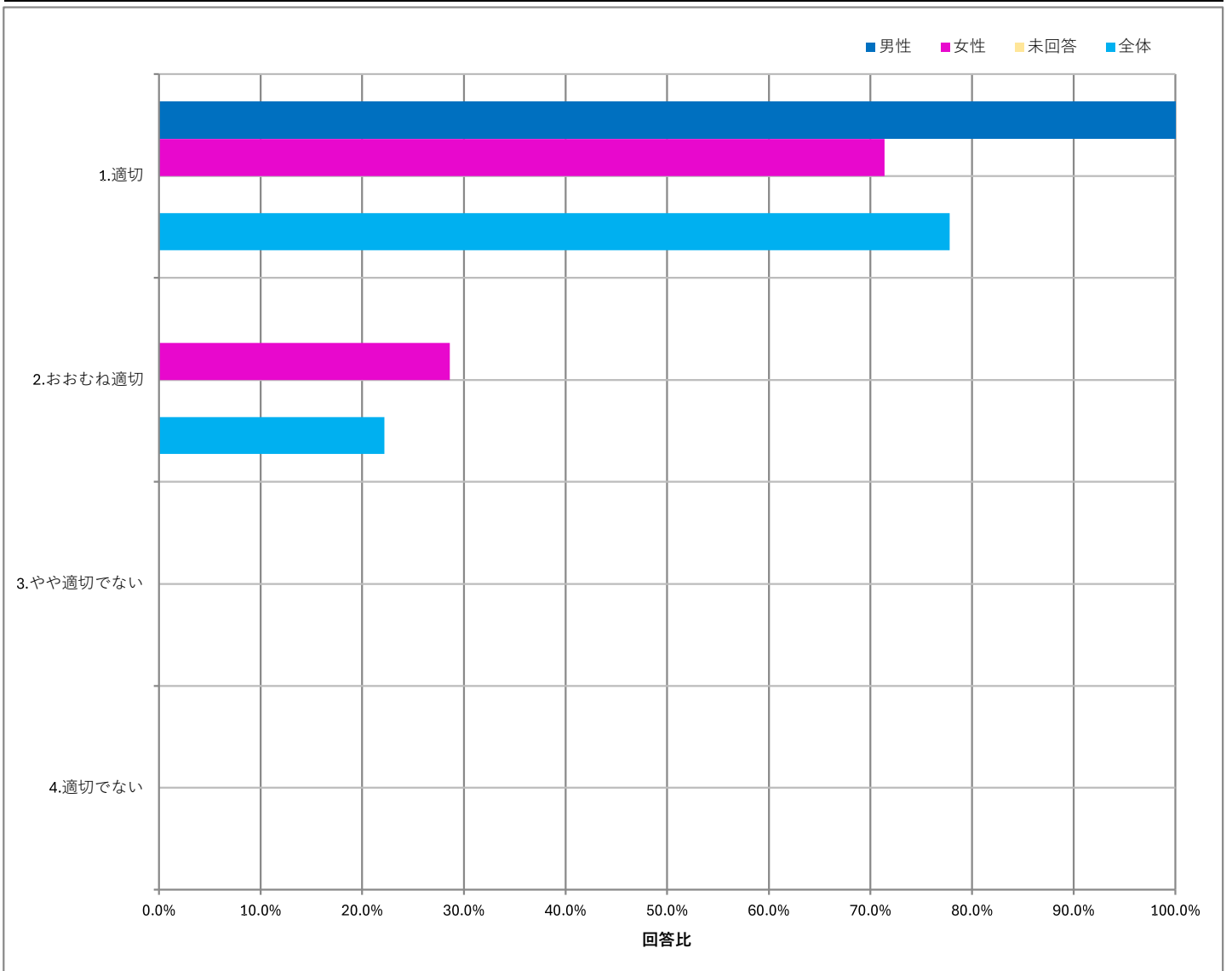
<問2「接客対応」（水道センター）について>
問2-4 水道センター職員の《言葉遣い》

N=9

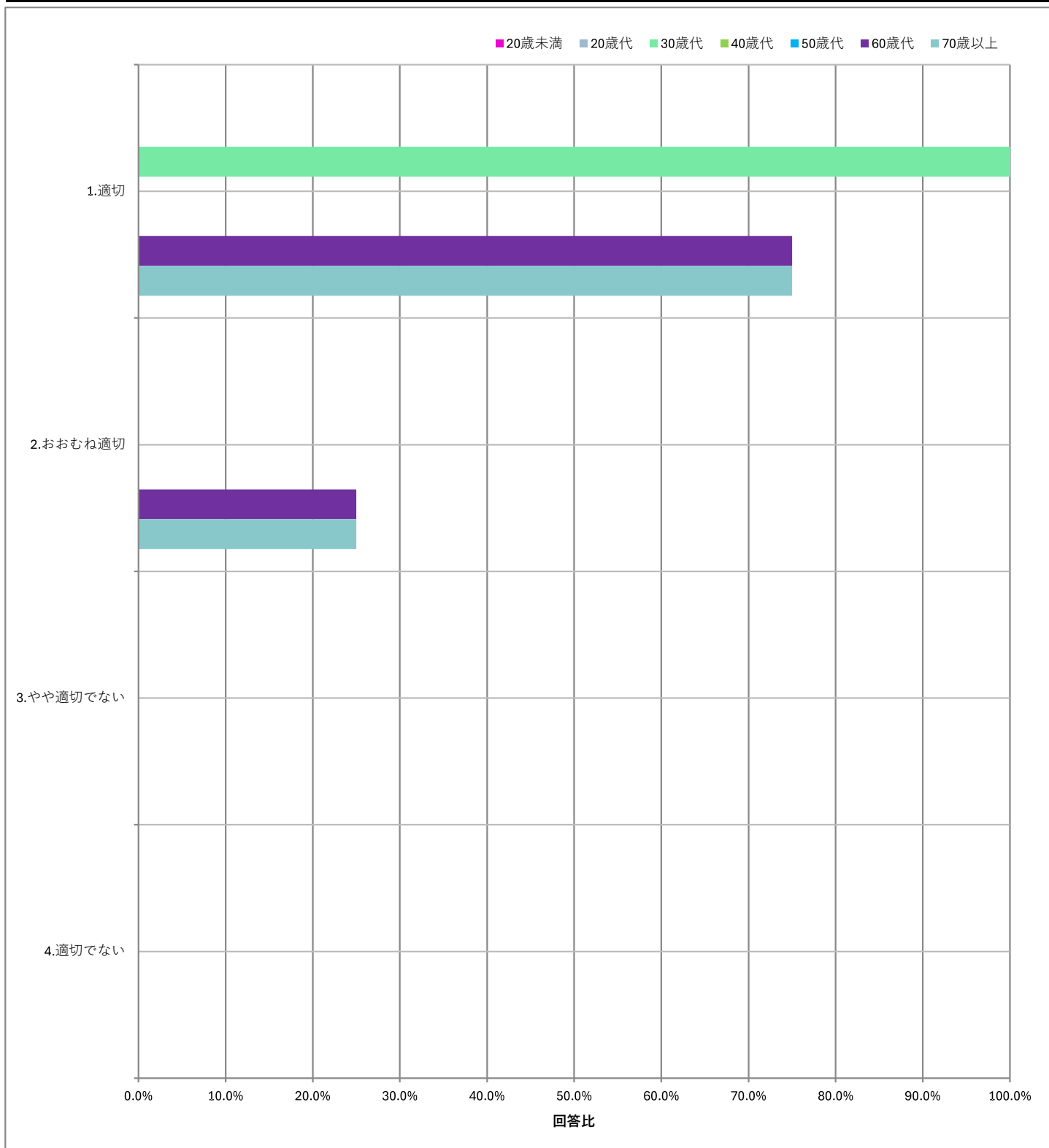
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	7	77.8%	適切	9	100.0%
2. おおむね適切	2	22.2%			
3. やや適切でない	0	0.0%			
4. 適切でない	0	0.0%	適切でない	0	0.0%

《処理の迅速さ》及び《説明の分かりやすさ》と同様に、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》《説明の分かりやすさ》より「適切」と回答された方が1名増加しました。

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
	2		7		0		9	
1. 適切	2	100.0%	5	71.4%	0	0.0%	7	77.8%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	2	22.2%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
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	1	0	0	4	4
1. 適切	0	0	1	0	0	3	3
2. おおむね適切	0	0	0	0	0	1	1
3. やや適切でない	0	0	0	0	0	0	0
4. 適切でない	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2「接客対応」（水道センター）について>

問2-5 水道センター職員の対応についての総合評価

(問2-2から問2-4までの項目を総合してお答えください。)

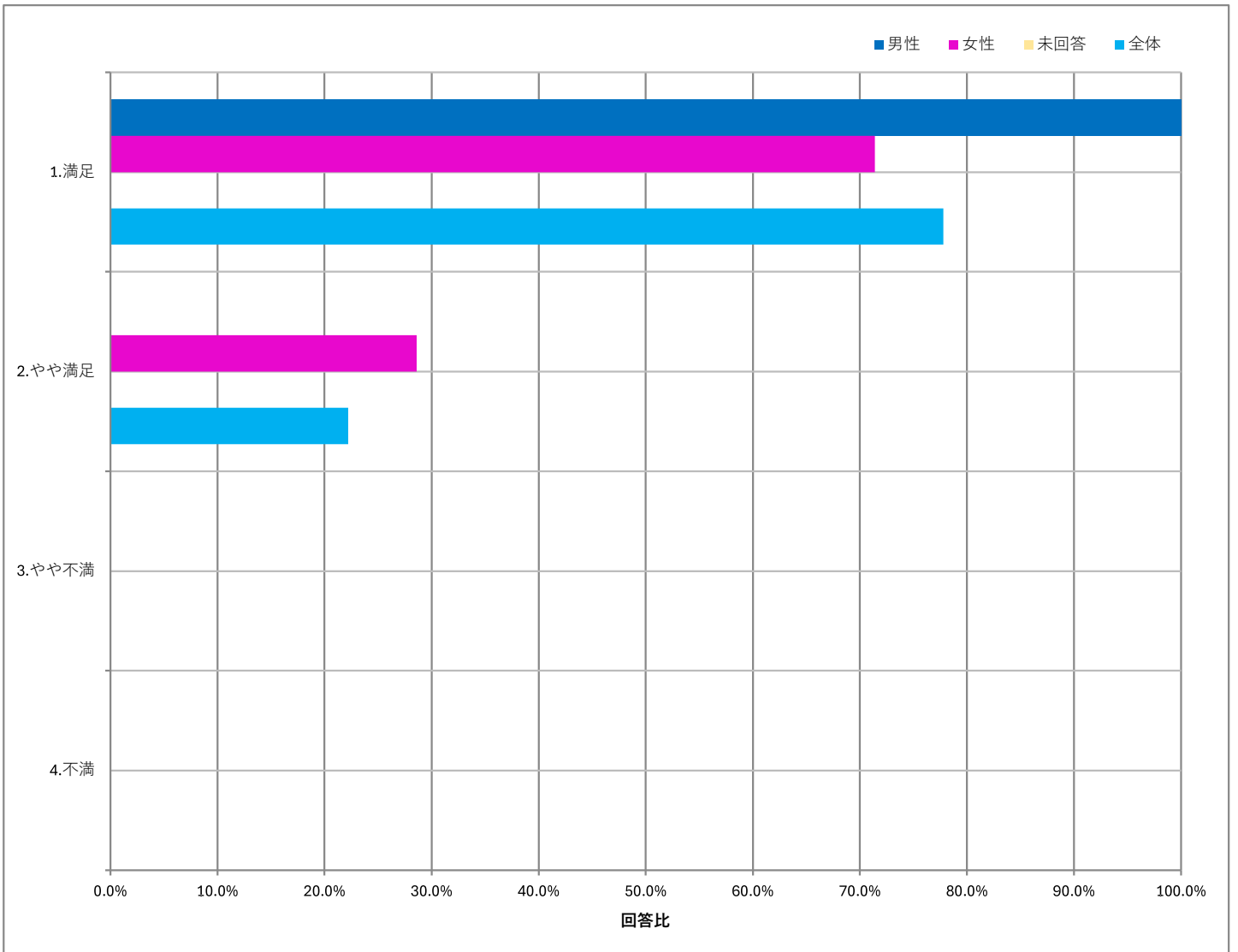
N=9

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 満足	7	77.8%	満足	9	100.0%
2. やや満足	2	22.2%			
3. やや不満	0	0.0%	不満	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%			

水道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100%であり、前年同時期の調査よりわずかに高い結果となりました。

(令和6年度第3回調査結果：「満足」87.5% (7名)、「不満」12.5% (1名))

性別	回答数・比率			
	男性	女性	未回答	全体
	2	7	0	9
1. 満足	2	5	0	7
2. やや満足	0	2	0	2
3. やや不満	0	0	0	0
4. 不満	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	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	100.0%	4	100.0%
1. 満足	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	100.0%	2	50.0%
2. やや満足	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	50.0%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

