

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3「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について>

県営水道ホームページ「千葉県営水道の水道事務所・支所」 (<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/s-jimusho/index.html>) 及び「水道メーター検針業務等の委託会社【千葉県営水道】」 (<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/ryoukin/kenshin.html>) をご覧になってから、お答えください。

問3-1 水道事務所及び検針会社職員による対応経験

これまでに各地域を受け持つ水道事務所等の窓口や電話、又は2か月に1度行っている検針等の際に、職員による対応を経験されたことはありますか。

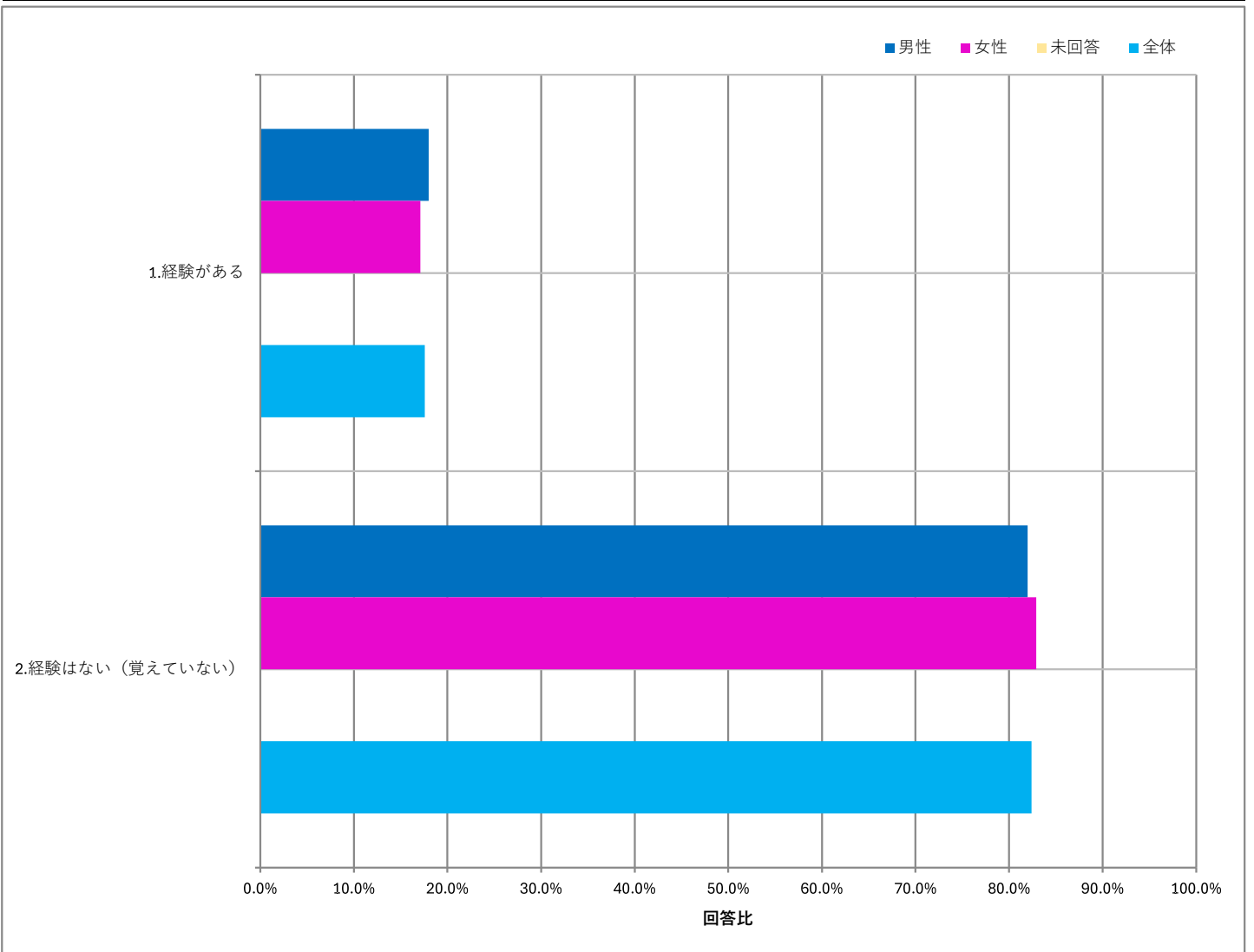
N=518

設問	回答数	回答比率
1. 経験がある	91	17.6%
2. 経験はない（覚えていない）	427	82.4%

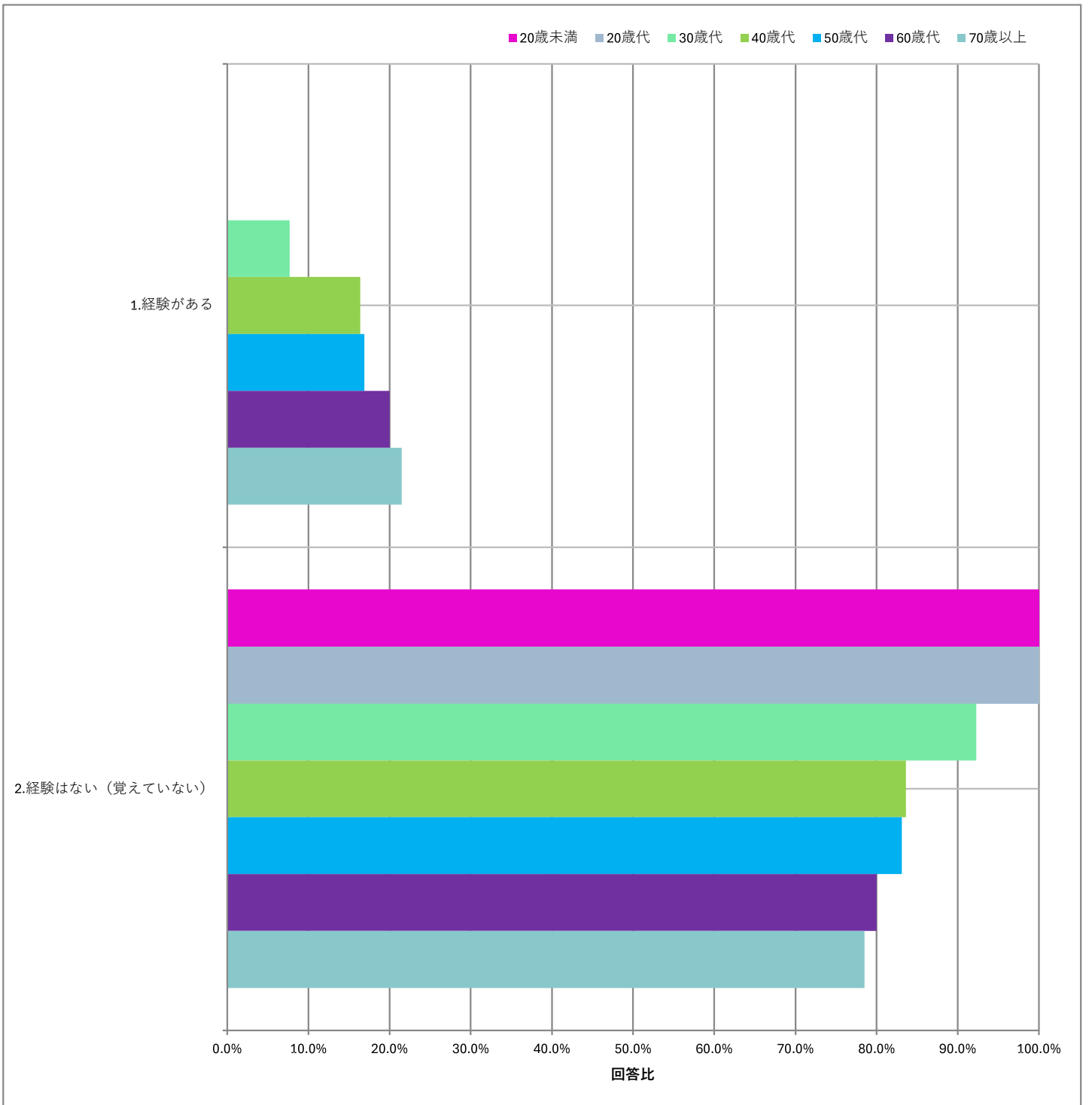
前年同時期の調査と同様に、「経験はない」と回答した方が8割を超え、「経験がある」と回答した方を大きく上回りましたが、県水お客様センター及び水道センターより対応経験のある方が多いことが確認されました。

（令和6年度第3回調査結果：「経験がある」18.4%、「経験はない」81.6%）

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
	266		252		0		518	
1. 経験がある	48	18.0%	43	17.1%	0	0.0%	91	17.6%
2. 経験はない（覚えていない）	218	82.0%	209	82.9%	0	0.0%	427	82.4%



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
	2	7	39	122	118	100	130
1. 経験がある	0   0.0%	0   0.0%	3   7.7%	20   16.4%	20   16.9%	20   20.0%	28   21.5%
2. 経験はない (覚えていない)	2   100.0%	7   100.0%	36   92.3%	102   83.6%	98   83.1%	80   80.0%	102   78.5%



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3「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について>

【問3-2から問3-5は、問3-1で「1. 経験がある」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。】

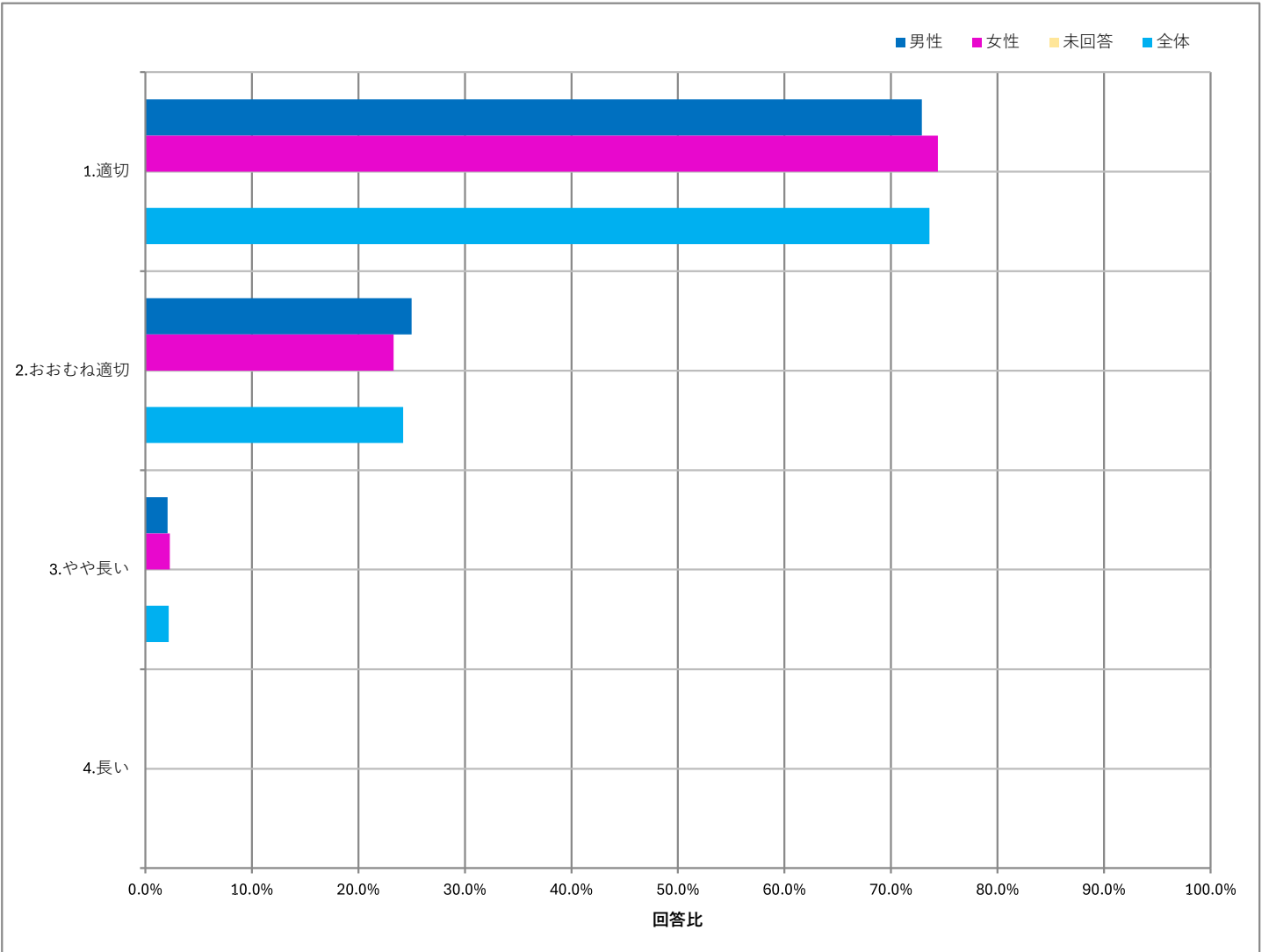
問3-2 水道事務所及び検針会社職員の《処理の迅速さ》

N=91

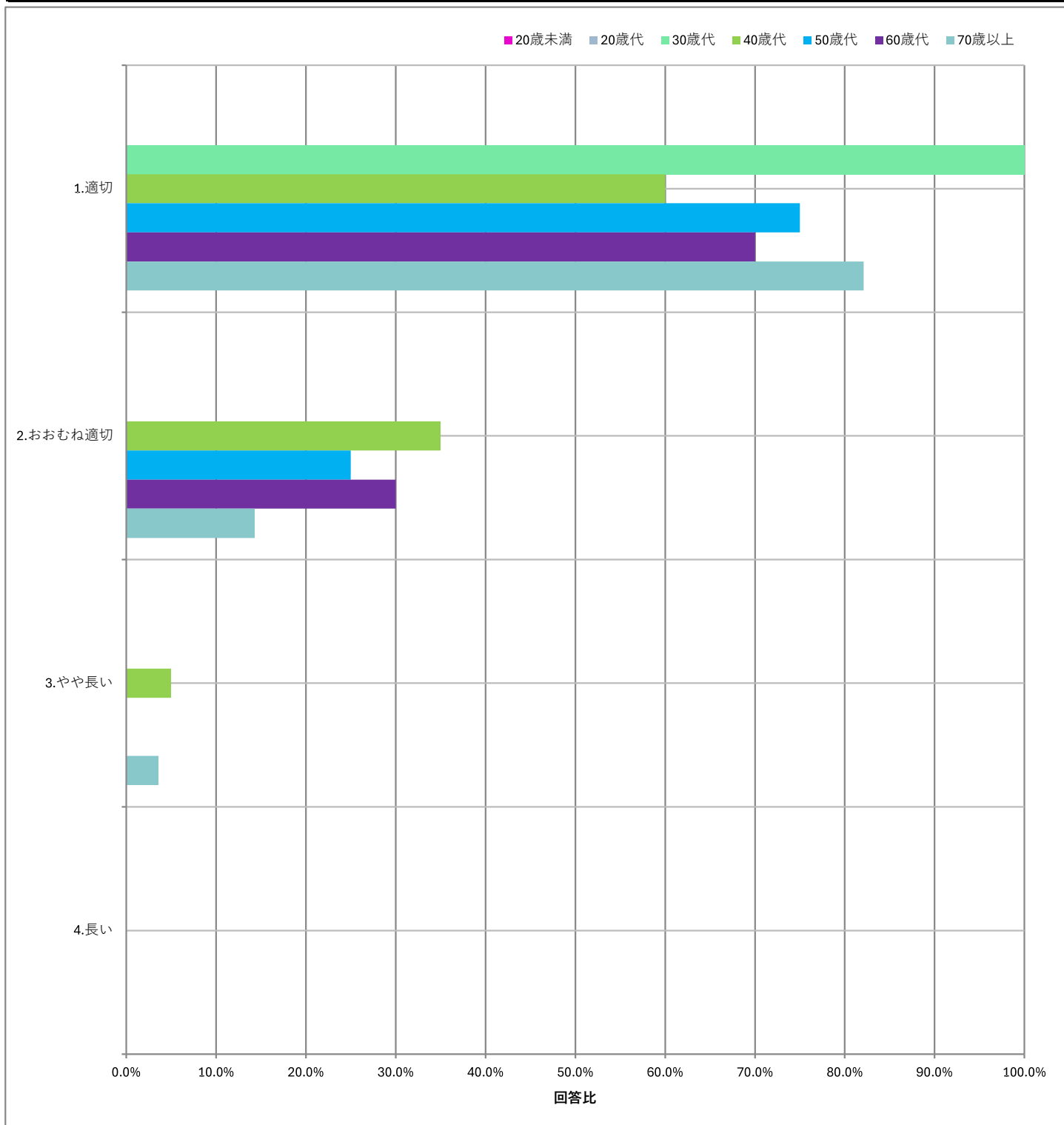
設問	回答数		回答比率		回答数	回答比率
	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 適切	67	73.6%	適切	89	97.8%	
2. おおむね適切	22	24.2%				
3. やや長い	2	2.2%	長い	2	2.2%	
4. 長い	0	0.0%				

水道事務所及び検針会社職員による対応を経験したことがある方に伺ったところ、《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」と回答された一方、2名の方が「やや長い」と回答されました。

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
	48		43		0		91	
1. 適切	35	72.9%	32	74.4%	0	0.0%	67	73.6%
2. おおむね適切	12	25.0%	10	23.3%	0	0.0%	22	24.2%
3. やや長い	1	2.1%	1	2.3%	0	0.0%	2	2.2%
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	3	20	20	20	28
1. 適切	0	0	3	12	15	14	23
2. おおむね適切	0	0	0	7	5	6	4
3. やや長い	0	0	0	1	0	0	1
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3「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について>

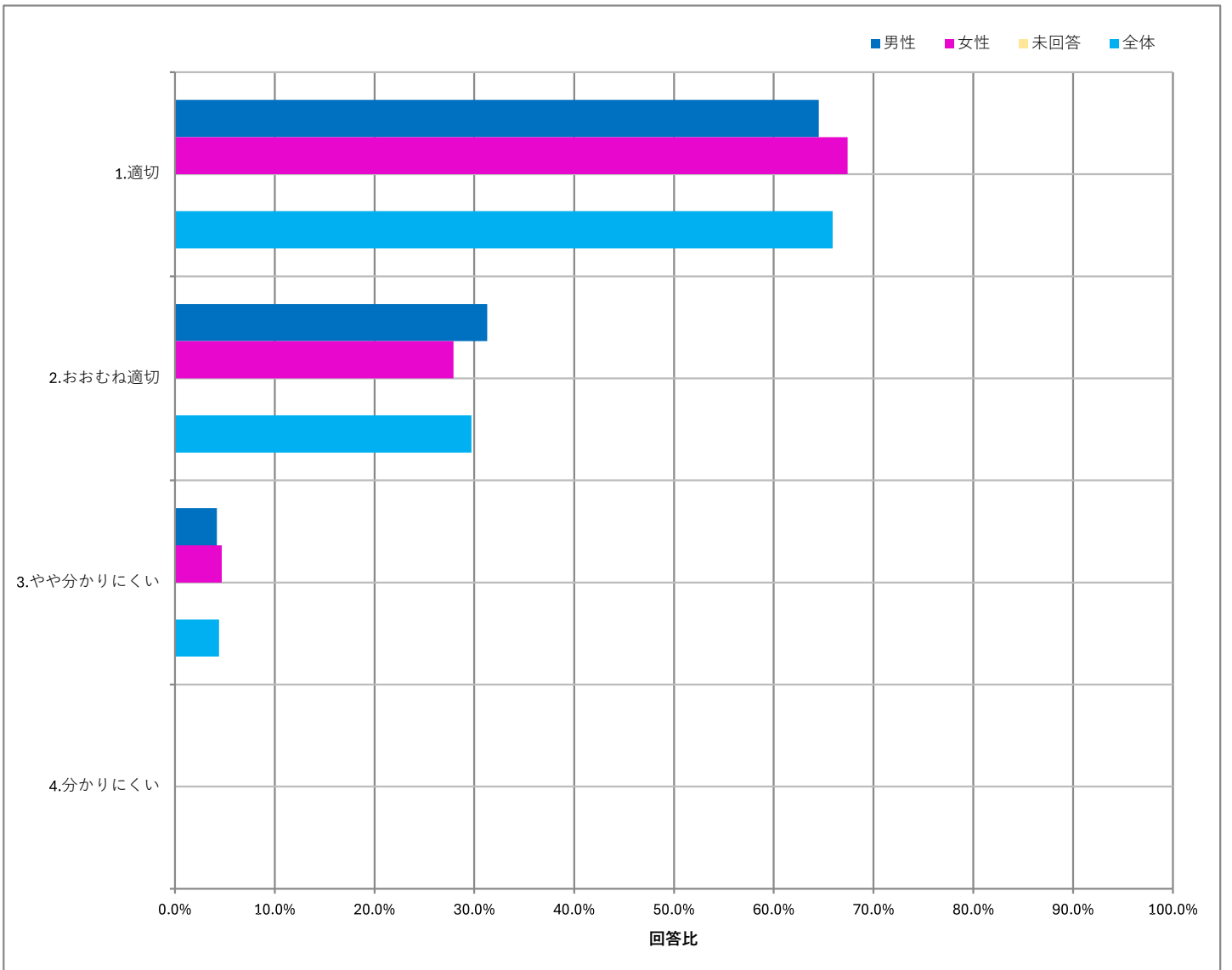
問3-3 水道事務所及び検針会社職員の《説明の分かりやすさ》

N=91

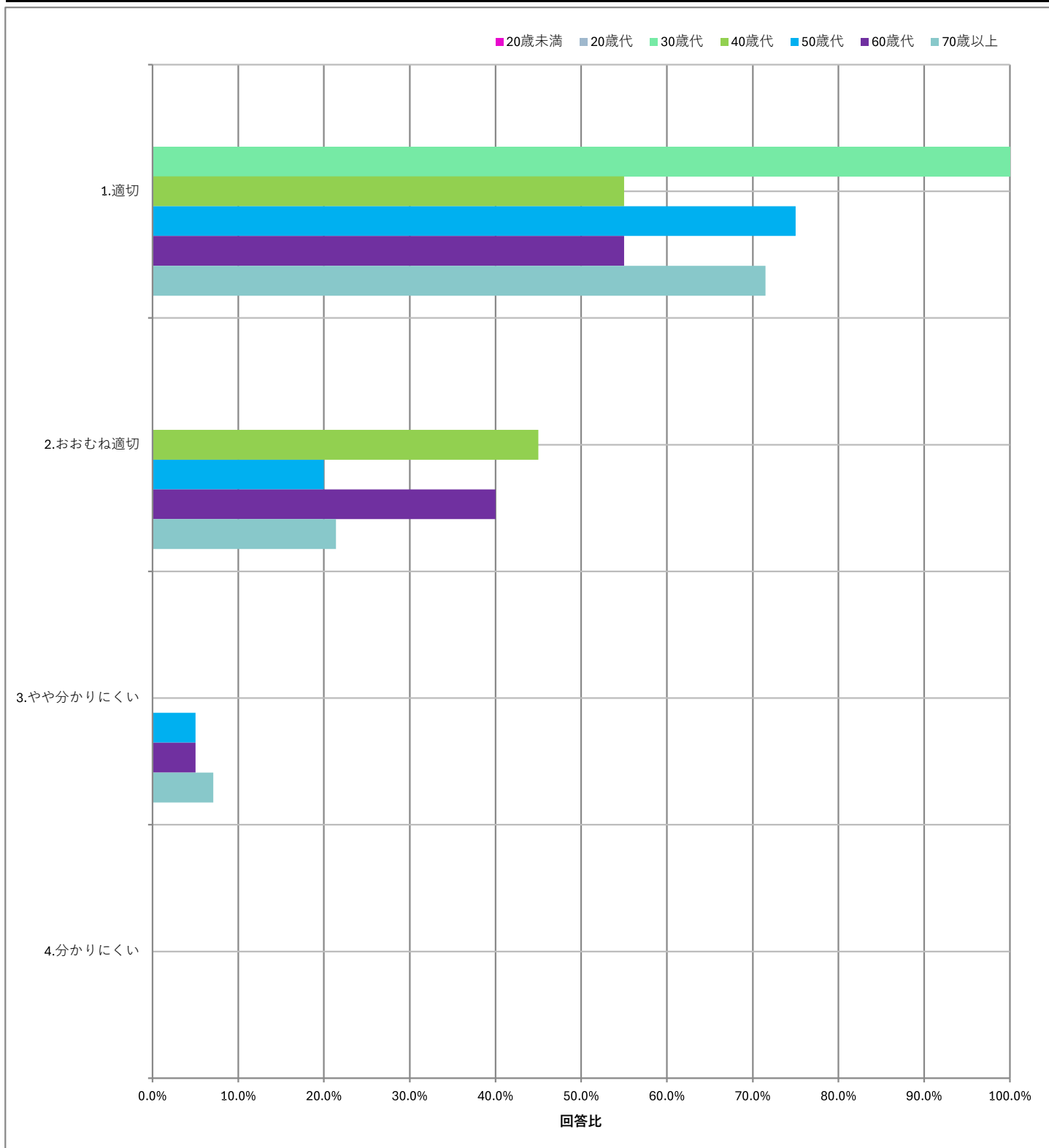
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	分かりにくい	
1. 適切	60	65.9%	87	4	95.6%
2. おおむね適切	27	29.7%			
3. やや分かりにくい	4	4.4%			
4. 分かりにくい	0	0.0%			

「適切」または「おおむね適切」と回答された方が95.6%、「やや分かりにくい」と回答された方が4.4%であり、《処理の迅速さ》と比較して《説明の分かりやすさ》が不適切だと評価された方が多い結果となりました。

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
	48		43		0		91	
1. 適切	31	64.5%	29	67.4%	0	0.0%	60	65.9%
2. おおむね適切	15	31.3%	12	27.9%	0	0.0%	27	29.7%
3. やや分かりにくい	2	4.2%	2	4.7%	0	0.0%	4	4.4%
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	3	20	20	20	28							
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	11	55.0%	15	75.0%	11	55.0%	20	71.5%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	45.0%	4	20.0%	8	40.0%	6	21.4%
3. やや分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%	2	7.1%
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」

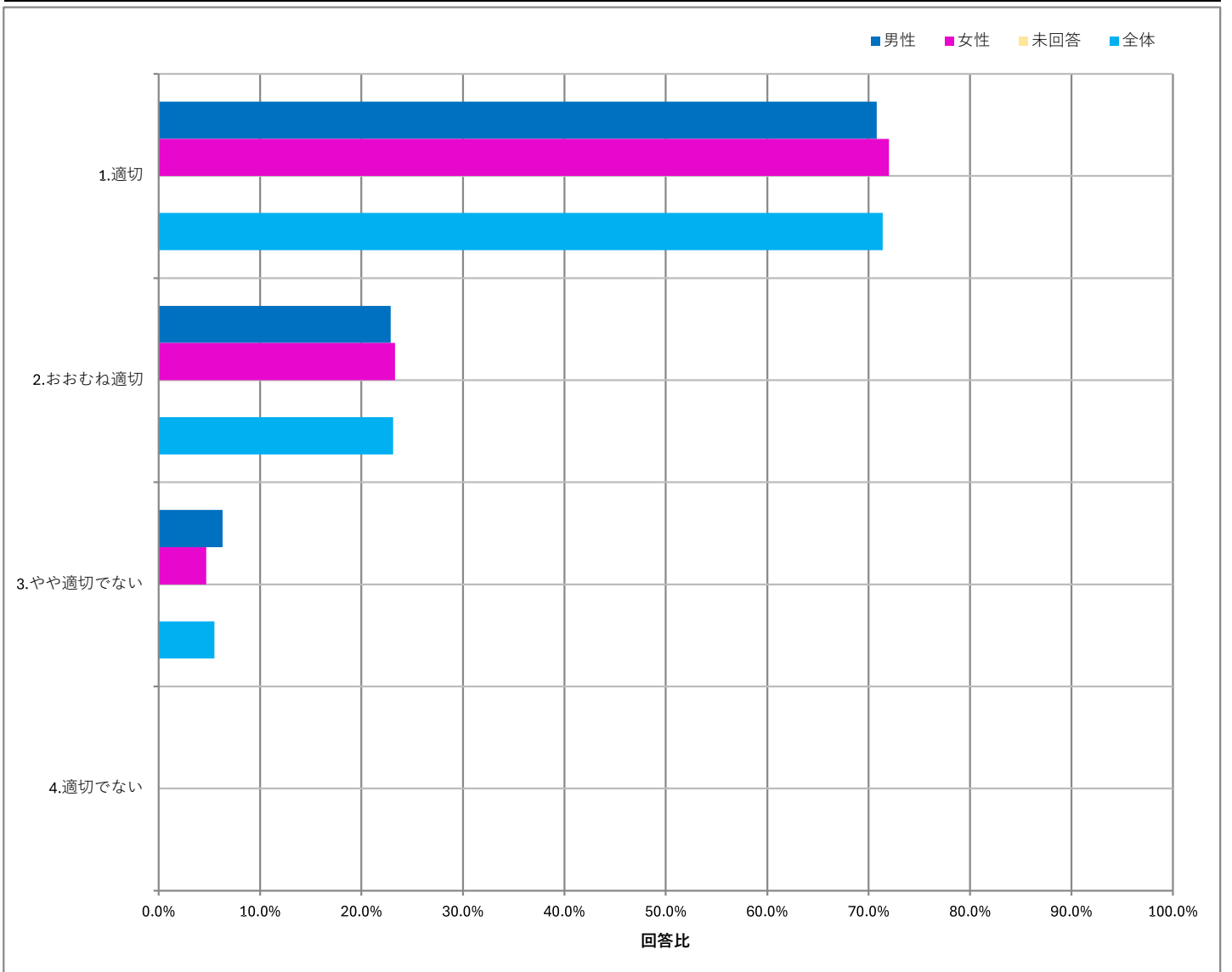
<問3「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について>  
問3-4 水道事務所及び検針会社職員の《言葉遣い》

N=91

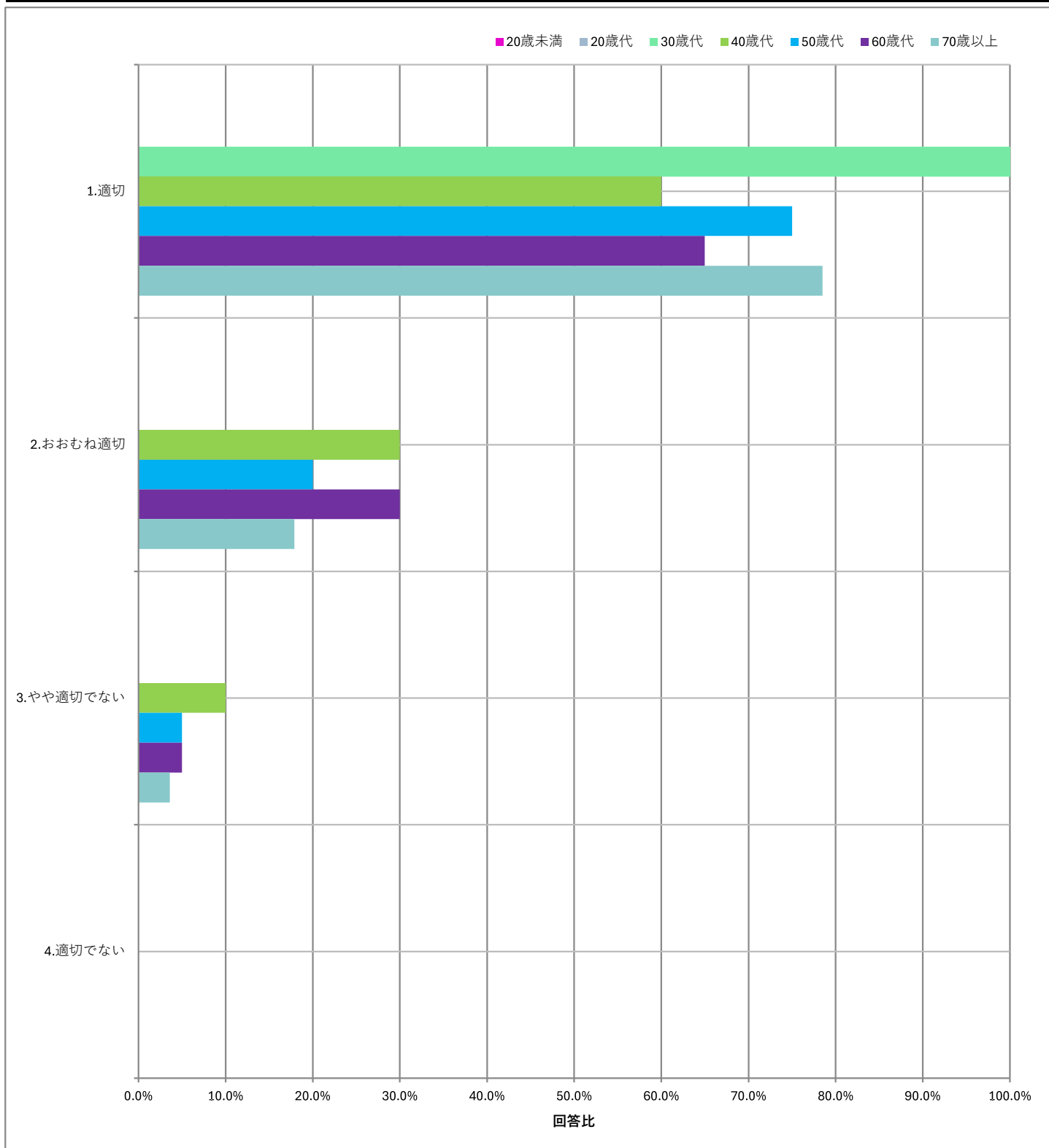
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	65	71.4%	適切	86	94.5%
2. おおむね適切	21	23.1%			
3. やや適切でない	5	5.5%			
4. 適切でない	0	0.0%	適切でない	5	5.5%

「適切」または「おおむね適切」と回答された方が94.5%、「やや適切でない」と回答された方が5.5%であり、3つの項目の中で最も対応が不適切だと評価された方が多い結果となりました。

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
	48		43		0		91	
1. 適切	34	70.8%	31	72.0%	0	0.0%	65	71.4%
2. おおむね適切	11	22.9%	10	23.3%	0	0.0%	21	23.1%
3. やや適切でない	3	6.3%	2	4.7%	0	0.0%	5	5.5%
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	3	20	20	20	28							
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	12	60.0%	15	75.0%	13	65.0%	22	78.5%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	30.0%	4	20.0%	6	30.0%	5	17.9%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	1	5.0%	1	5.0%	1	3.6%
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3「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について>

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

(問3-2から問3-4までの項目を総合してお答えください。)

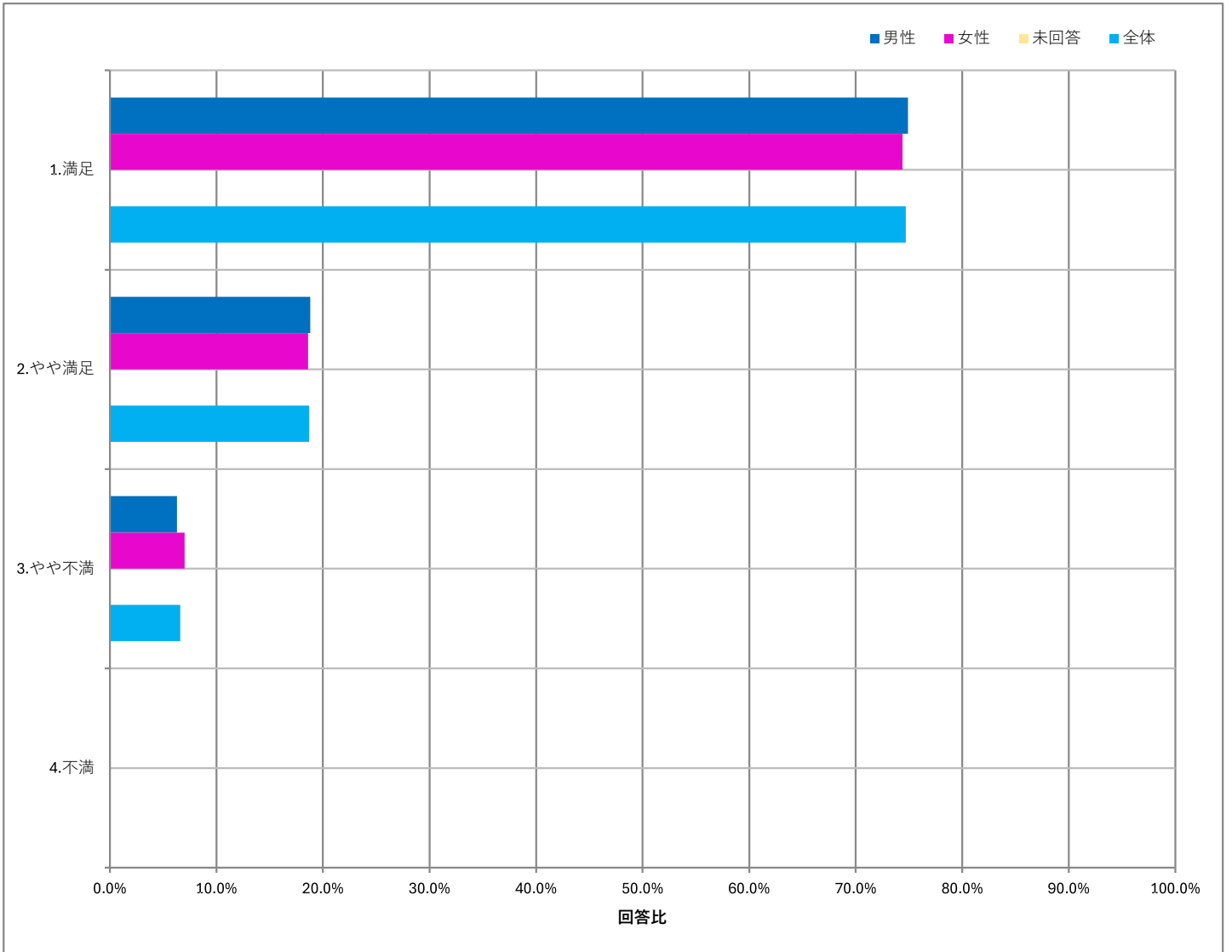
N=91

設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 満足	68	74.7%	満足	85	93.4%
2. やや満足	17	18.7%			
3. やや不満	6	6.6%			
4. 不満	0	0.0%	不満	6	6.6%

水道事務所及び検針会社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93.4%、「やや不満」が6.6%であり、前年同時期の調査より不満を感じている方の割合が高くなりました。問4-5『自由意見』でも検針等について不満のご意見が寄せられていることから、接客対応の改善に取り組む必要があると考えられます。

(令和6年度第3回調査結果：「満足」「やや満足」96.9%、「やや不満」「不満」3.1%)

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
	48		43		0		91	
1. 満足	36	74.9%	32	74.4%	0	0.0%	68	74.7%
2. やや満足	9	18.8%	8	18.6%	0	0.0%	17	18.7%
3. やや不満	3	6.3%	3	7.0%	0	0.0%	6	6.6%
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	3	20	20	20	28
1.満足	0	0	3	12	16	14	23
2.やや満足	0	0	0	6	3	5	3
3.やや不満	0	0	0	2	1	1	2
4.不満	0	0	0	0	0	0	0

