

令和3年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「安全でおいしい水」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について  
はじめに

千葉県営水道では、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」を策定しました。また、広報の充実を図るとともに、さまざまなPR活動を展開しております。

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、「安全でおいしい水」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」「接客対応」「お客様サービス満足度」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をお願いしました。

1. 実施状況		2-3
2. 回答モニターの属性		2-4
2-1	性別・年齢別	
2-2	職業別	
2-3	浄水場及び浄水処理別	
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		
	○安全でおいしい水について	
問1-1	お客様の居住状況について	2-6
問1-2	お客様の居住状況について（以前の住居）	2-8
問2-1	飲み水としての満足度について	2-13
問2-2	水道水について飲み水として満足と思う理由	2-15
問2-3	水道水について飲み水として不満に思う理由	2-17
問3-1	水道水のおいしさについて	2-19
問3-2	水道水をおいしくないと感じる理由	2-21
問3-3	塩素のにおいを感じるか	2-33
問4-1	水道水の安全性について	2-25
問4-2	水道水の安全性に不安がある理由	2-27
問5-1	受水槽以下装置の管理責任の周知度	2-29
問5-2	受水槽内の清掃、水質検査などの周知度	2-31
問5-3	受水槽内の清掃、水質検査などの必要性	2-33
問5-4	貯水槽水道地域巡回サービスについて	2-35
問6	「安全でおいしい水」に関する自由意見	2-37
	○支払方法の拡大及び手続きのオンライン化について	
問7-1	現在の支払方法	2-45
問7-2	口座振替を利用しない理由	2-47
問7-3	スマートフォン決済を利用しない理由	2-49
問7-4	現在利用しているスマートフォン決済	2-51
問7-5	現在利用しているスマートフォン決済（その他）	2-53
問8-1	（支払方法の拡大）クレジットカード払いの導入について	2-54
問8-2	クレジットカード払いを利用したい理由	2-56
問8-3	クレジットカード払いを利用したくない理由	2-58
問9-1	（手続等のオンライン化）各種手続に関する現状について	2-60
問9-2	各種手続への不満（手続）	2-62
問9-3	各種手続への不満（理由）	2-64
問9-4	インターネット（引越れんらく帳）手続きについて	2-66
問9-5	インターネット（引越れんらく帳）手続きの利便性	2-68

問 9-6	インターネット（引越れんらく帳）手続きが不便と感じた理由	2-70
問 9-7	インターネット（引越れんらく帳）手続きを利用したことがない理由	2-71
問 9-8	窓口や電話での手続きについて	2-73
問 9-9	窓口や電話でしたことがある手続き	2-75
問 9-10	各種手続のオンライン化について	2-77
問 9-11	各種手続のオンライン化が便利でないと思う理由	2-79
問 9-12	ホームページにおけるご相談や問合せについて	2-81
問 9-13	ホームページにおけるご相談や問合せをしたことがない理由	2-83
問 9-14	ホームページ上で手続や照会ができると便利だと思うもの ○接客対応について	2-85
問 10-1	県水お客様センター職員による対応経験について	2-87
問 10-2	対応経験の時期	2-89
問 11-1	処理の迅速さ	2-91
問 11-2	説明のわかりやすさ	2-93
問 11-3	言葉づかい	2-95
問 11-4	「県水お客様センター職員」の対応についての総合評価	2-97
問 12-1	水道センター職員による対応経験について	2-99
問 12-2	対応経験の時期	2-101
問 13-1	処理の迅速さ	2-103
問 13-2	説明のわかりやすさ	2-105
問 13-3	言葉づかい	2-107
問 13-4	「水道センター職員」の対応についての総合評価	2-109
問 14-1	水道事務所及び検針会社職員による対応経験について	2-111
問 14-2	対応経験の時期	2-113
問 15-1	処理の迅速さ	2-115
問 15-2	説明のわかりやすさ	2-117
問 15-3	言葉づかい	2-119
問 15-4	「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	2-121
問 16	「接客対応」に関する自由意見 ○お客様サービス満足度」について	2-123
問 17-1	「水道水全般としての満足度」	2-125
問 17-2	「料金設定」	2-127
問 17-3	「職員の対応」	2-129
問 17-4	「お客様サービス満足度（総合評価）」	2-131
問 18	「お客様サービス満足度」に関する自由意見	2-133