

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

問18

「お客様サービス満足度」に関する自由意見

「お客様サービス満足度」に関するご意見またはご要望があれば、自由にご記入ください。

水道料金へのご意見、安定供給へのご意見、接客対応へのご意見など、様々なご意見を頂きました。

水道料金 35件

年代	性別	意見
50歳代	男性	上下水道料金の半額以下に早急に値下げして欲しい。
20歳代	女性	継続的な料金値下げに向けた努力をお願いします。
50歳代	女性	水道料金が高すぎる。
40歳代	女性	水道料金の高さが不満
60歳代	女性	水道料金に差があると聞いたので
30歳代	男性	もう少し安くしてほしいです。
30歳代	女性	料金が他の地域より高めの理由を知りたい
50歳代	女性	水道料金がもう少し安くなれば良い
50歳代	女性	職員と対応したことがありません。水の品質を落とさず、水道料金がお安くなればありがたいです。
50歳代	女性	水道料金をもっと安くして下さい。
30歳代	男性	習志野市企業局のように使用料金が安いと嬉しいです。
20歳代	女性	水の質をあげることも、料金を安くしてくれた方がありがたいと感じる。
50歳代	女性	料金はやはり高いと思う、断水や水の出かたには問題ない、職員の方との接触は殆どないからわからない。
40歳代	女性	水道料金が高いと思います。もう少し安くなると助かります。
40歳代	女性	料金は高いと思います。大変かと思いますが、もう少し勉強していただきたいです。
60歳代	女性	日頃感じるのは料金の高いことです。使わない事には生活できませんし、困っています。
40歳代	女性	料金が下がることを願っています。よろしく願いいたします。
40歳代	男性	水道料金がもう少し安くなると嬉しいです。
60歳代	男性	料金が高いように感じます。
40歳代	女性	下水料金と併せて、水道料金が高すぎる。
30歳代	女性	料金以外は不満がありません。
70歳以上	男性	契約基本料が高すぎる。特に使用水量が少ないと割高感を強く感じる。
40歳代	女性	もっと安くなったら、家計が助かります！
30歳代	女性	普段使う光熱費は、もう少し安くなってくるとありがたい
40歳代	女性	浄化槽から下水道に代わって、水道料金が高くなった。もう少し値段が下がったら嬉しいが、それでサービスや安全性が低下するなら、現状のままで良いと思う。
60歳代	男性	良質の水道水を提供されていると思いますけど、コストの見直しが可能であれば、料金を見直すとか、利用量に応じた料金設定などを検討いただきたい
40歳代	女性	安全な水の提供をしてくださりありがとうございます。使用料金が他の地域に比べて高いような気がします。料金設定の企業努力をお願いします！
40歳代	女性	水道料金が高くて困っています。電気料金みたいに、使っている量がオンラインなどでわかると嬉しいです。やっぱり、洗濯に水を使用しているなあ、、、とを確認したいです。
60歳代	男性	水料金が高いと感じています。お風呂の水位も半身浴にして、掃除のときもペットボトルに入れて再利用しています。それでも高いなと感じます。
40歳代	女性	水道は料金が高くても利用しないわけにはいかない。競合他社がないから、水道料金に対する整合性が感じられるものでなくてはならないと思う。企業努力などをもっと示してもらいたいと思う。
30歳代	女性	料金については、割高だなと感じることは多々ありますが、おいしい安全な水を維持するのは大変なことだから、仕方がないかなとは思っています。
50歳代	女性	水道・下水道料金が高めに設定されているように思います。コロナの影響もあり、手洗い等の回数が増え、水道水を今まで以上に使用しています。もう少し料金設定を考えていただけると、有り難いです。
40歳代	女性	水道料金が上下合わせての請求になり、改善された。料金は川崎市に住んでいた頃と比べ、かなり高いので、もっと安くなるとよいと思う。
50歳代	女性	不満というより、不安です。水の安全性に関しても、外資が参入している事に関しても。ヴェオリア・ジェネツというフランスの企業に対して様々な噂を耳にします。水は命の源。私達の健康が損なわれるのではないかと不安を強く感じています。料金に関しては、千葉は水道代が高いなーと感じています。
70歳以上	男性	インフラ老朽化の対応は前倒しをお願いします。 あっちこっちで道路を掘り返さなければならない事態、数日も断水するような事態を避ける積極的な事業、事前の広報活動を宜しくお願いします。 なお、料金は半分から倍の範囲で揚げたり下げたりできれば納得性が高いように思います。

安定供給 28件

年代	性別	意見
----	----	----

40歳代	女性	これからも安心なものを作って欲しいと思いますm(_ _)m
70歳以上	男性	水道水は 大事なインフラです、 安全に供給をお願いします。
40歳代	女性	いつも安全な水をありがとうございます。
70歳以上	女性	今年の夏は断水がなかったのは何よりでした。これからも、断水がないようにしていただきたい。
40歳代	女性	いつも安全できれいな水を供給して頂き、感謝しています。
60歳代	男性	安全でおいしい水を目指して頑張っている皆さんに頭が下がります。有難うございます。
30歳代	男性	いつも安全な水を提供していただき、ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
60歳代	男性	引き続き安定給水にご尽力下さい。
60歳代	女性	利用者に寄り添う的な事は大切に続けていただきたい。またテロなど起こらない様安心安全をお願いします。
50歳代	男性	引き続き安全な水を宜しくお願い致します。
60歳代	男性	安定的においしい水を供給して頂くことが一番です。
40歳代	女性	これからも美味しく安全なお水を飲めるように、色々お願いします。
50歳代	男性	空気の様にあって当たり前の状態を維持いただければ幸いです。
40歳代	男性	美味しい水を提供して頂き、ありがとうございます。これからも安全で美味しい水の提供をお願いいたします。
60歳代	男性	みんなが安心して安全でおいしい水道水を飲めるようにこれからもお願いします。
70歳以上	男性	地震が起きた時断水せぬ様なシステムを構築して下さい。仮に断水しても早急な復旧をお願いします。
50歳代	女性	やはり水質と安全性と美味しさ、水源地の安全です。
60歳代	男性	特に不満はない。これからも美味しい水の供給お願い致します。
40歳代	女性	安全性が一番だと思います。
50歳代	男性	業務委託を外国企業の参入の噂もあるが真実ならば使用料金や安全性、非常時対応に不安があり慎重に検討してほしい。
40歳代	女性	日々問題なく水道が使える事に感謝しています。飲料水として塩素臭が強く飲む気になれないのは少し残念ですが、なくてはならないインフラなので、これからも安定供給を願います。
50歳代	女性	蛇口をひねれば、きれいな水が出る、それはとてもありがたいことです。おいしいか？と言われたらイエスではありませんが浄水機をつかえば満足です。いつもありがとうございます。
70歳以上	男性	これからも 水道蛇口から直接飲める現状を維持して欲しい。間違っても安全性に問題があり何らかの処理を利用者側がしなければならぬようなレベルの水質にならないよう今まで道庁の努力をキープしてください。
70歳以上	女性	水道事業の民営化の動きが各地で出ていることを聞きます。水道は生活していく上で欠かすことのない最も大切なことに一つです。安心して生活できるよう公で事業が継続、発展していくことを強く望んでいます。
40歳代	男性	安心して利用できる水道水を作って頂いていると思います。今後はさらにより品質で利用できるよう、頑張ってください。
50歳代	男性	安定した供給と安全な水配給をこれからもお願いします。味は原水の違いもあるので、美味しさはほしいが我慢できます。蛇口を捻れば水が出てくれることは大変ありがたい。
50歳代	女性	一昨年の台風の時に実家の富津市が断水しましたので、最近の異常気象で断水が起きない事を願いますお水が安定供給されます様に
40歳代	女性	今まで問題が無かったため、考えたことがなかったが、不快な思いをしたことがないし、水道水にも概ね満足しているのだからこれからもこのまま続けていただけたらと思います。安全がある上で、さらに美味しい水になってくれることを期待します。

接客対応 17 件

年代	性別	意見
40歳代	男性	特に対応経験がないため何とも言えないが、サービス業としての意識を持ち合わせた対応を希望します。
60歳代	男性	これ迄お客様サービス窓口を利用した事はありませんが、この様なサービス窓口は便利だと思います。
50歳代	女性	休日や夜間対応の窓口があるということとはとても安心です。
40歳代	男性	緊急時 夜間 休日の対応がよくわからない
60歳代	男性	特に世話になったことがない。
30歳代	女性	特にありません。もし機会があれば、こちらも低姿勢でお伺いするので、優しく教えて頂きたいと思います。
70歳以上	女性	特に今迄利用した事がないのでわからない。
40歳代	女性	あまり頻繁に連絡することなどないので。以前引越しの手続きの時は親切・丁寧な対応をしていただいた。
70歳以上	男性	使用量 多くなった 時に 教えて いただいた 感謝して います
50歳代	女性	15年程前ですが、電話で開栓手続きを問い合わせた時も、電話は丁寧な対応して頂いて良かったです。
50歳代	女性	引越の際に電話で問い合わせをしたとき以来、直接やり取りする機会はありませんが、なんの問題もなく過ごせていますので特に不満に思うことはありません。
60歳代	女性	水道局に電話をかけたら、1週間後には訪問して検査していただきました。対応はとても丁寧で説明も納得のいくものでした。
60歳代	女性	今のところお世話になることはないが、将来水漏れなどで連絡するようになるかもわからないのでホームページに詳しく乗っていることがわかり少し安心した。
60歳代	男性	いろいろな意見を持たれている方も多いかと思いますが、私の方は特に不満はありません。ただ、電話をかけてもすぐにつながるのには時折不満を抱くことがあります。
60歳代	男性	・相談・問合せ電話がナビダイヤルは嫌な感じです。せめて通常番号か、0120番号でお願いしたいです。(通常電話代より高く付く事が多い)
50歳代	男性	頻繁に利用する機会のない施設サービスだと思うので、いざ利用する時に戸惑ってしまうかも。俗に云うお役所対応にならないようにしてもらいたい。
70歳以上	男性	家を建て替える前に水道管が水漏れをしたことがありますが その折は早速親切に対応してもらったのを覚えています。(水道使用量が大幅に増加したことで調査に来られて漏水を発見してもらいました。)住民へのサービスに努めていただく姿に感謝しています。

広報・PR

15 件

年代	性別	意見
30歳代	男性	水道安全性もっと身近にアピールしてほしい
70歳以上	男性	クラスターが発生しないように頑張ってください。水道本管の耐震化の進捗度を「見える化」してほしい。
60歳代	男性	電気ガスと比べるとアピールが少ない
20歳代	男性	新聞を購読しない人向けにも、わかりやすく取り組みなどをアピールして欲しい
60歳代	男性	水道代と下水道代を合算するため、電気代、ガス代と比較して、水道代が高いという意識がある。もっと、節水に関する情報、漏水を発見する方法、など使用水量削減情報をホームページでアピールしても良いと思う。
20歳代	男性	長くこの地域に居住しているため、他地域の水道サービスがどのようになっているのかまったくわからない。そのため、現状のサービスのどこが良い
60歳代	男性	水道と下水道料金が一括で納入されるようになったので、経費が節約されたと思いますが、その分析・確認をしてもらいたい。お客様に開示、お知らせください。
60歳代	女性	水源地の情報、そこからどのように処理されて運ばれて各家庭に給水されているのか、安心出来る状況をPRして欲しい。
60歳代	女性	今まで、私は水道水に関心を持っている方だと自認してたが、何か有った場合の連絡先、問合せ先を知らなかった。もっと身近に感じられるアピールや掲示、アナウンスが欲しいし、あれば助かる。
20歳代	女性	今回のアンケートで出てきたサービスについて、知らないことが多かった。サービス自体はとても良いと思うので、またチラシ等で周知を図っていただきたいと感じた。
50歳代	男性	おいしい水を提供いただくために努力されていると思いますので、ぜひその取り組み、活動をみなさんに（今まで以上に）周知できる取り組みを推進いただけますよう、お願いいたします。
50歳代	男性	千葉県水道の水道水について、飲み水としての満足度は大変高く安全性などに大変感謝していますが、あとは大地震などの災害時にも影響が少なく、早く復旧いただけるようなレジリエンスを望んでいます。その点についての情報提供を希望します。
50歳代	男性	<a href="https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/">https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/</a> の内容が堅苦しい。問い合わせ内容や目的に応じたタイトル表示などをお願いしたい。普段、「県水お客様センター」「水道センター」の業務の違いはわからないが、利用者としてその違いを意識すること無く利用できることが望ましい。
60歳代	男性	普段 それ程問題となる事がなく接点がありません質問事項にもあまり答えられなかった。これらの質問でホームページを見て初めて水道関連活動の一面を知ることが出来たと思います。1点気になるのは、シャワー・歯磨きでの水の節約意識を喚起する企画でより日常の水道とのかかわりの意識を高めると良いと思います。
50歳代	女性	一昨年の台風の時に水道が使えなくて大変困りましたが、後に停電によりマンションの送水ポンプが作動しなくなっていたことを知りました。水に関する事はなんでも水道局などのせいにしてしまいがちですが、私たち一人一人も水が手元に届くまでのしくみをきちんと理解しておくべきだと感じました。それから、料金の高さでは日本の中で何番目ということや、上水道と下水道の料金はどうやって設定しているのかも知りたいと思いました。

支払・その他手続

14 件

年代	性別	意見
30歳代	男性	クレジットカードによる支払いができることを切に願っております。
70歳以上	女性	クレジットカードにて対応してもらいたい。
40歳代	女性	口座振替でなく、クレジットカード決済にして頂きたいです。
60歳代	男性	下水道料金と一緒に徴収されているが、昔に比べて高くなっている。
30歳代	女性	上水と下水が一緒に支払うようになってよかった。
20歳代	女性	明細書や水道料金が全体的に分かりにくい
50歳代	女性	利用料金の通知を見やすくしていただきたい。
50歳代	男性	設問内容が多すぎる水道料金のクレジット支払い可能して欲しい
50歳代	女性	手続きをオンラインのみ、スマホのみにはしないで欲しい。使用料金を紙で配布してくれていますがこれは今後も続けて欲しい。
40歳代	女性	口座振替よりも、多少でもポイントがつくのでクレジットの支払いが出来れば良いと思う。ただ、自動車税のように手数料がかかるのは嫌だなと思います。
40歳代	女性	今回、インターネットを使って様々な手続きが出来ることがわかりました。困ったときはネットで検索する時代にあったシステムなので、利用しやすいと思いました。
30歳代	女性	クレジットカード支払いを強く希望します。またオンラインでの手続きや、上下水道の請求一本化も強く希望します。
50歳代	男性	上下水道は、公共料金で唯一クレジットカード払いができない。手数料を理由にしているが、現状と比較するのではなく、顧客ニーズ・社会環境に照らしてサービスを組み立てて欲しい。
50歳代	男性	ホームページでのいろいろな情報提供サービスがあり、満足しております。今後マイページの導入で、さらにいろいろな情報が確認できて、各種手続きがオンラインでできるようになれば便利になると思います。

アンケート

10 件

年代	性別	意見
40歳代	女性	チェック項目に「どちらとも言えない」があると良いと思います(特に不満はないので、やや満足にしました)
20歳代	女性	今回のアンケート結果をホームページで公表すると、客のサービス満足度が概観できると思います。
60歳代	男性	定期的にアンケート等をして、サービスレベルを把握して改善に努めて欲しい。
60歳代	男性	お客様サービスとは、水質と料金、職員対応としていますが、顧客に提供しているのはそれだけでしょうか？
40歳代	女性	こうしてアンケートを行うこと自体が、真摯に活動している証拠だと思います。水道の新聞も、毎回頑張っていることが感じられますし、千葉市の水道管工事も、先手を行く感じで安心していきます。

40歳代	男性	まずは、こうしたアンケートを実施していることで、サービスの質が維持されると思いますので、継続して欲しいです。
60歳代	女性	このアンケートの設問がわかりにくい。長いし、くどいし、回答の必要のない設問の飛ばし方が分かりづらい。もう少し工夫して下さい。
70歳以上	男性	工事関係に関する満足度調査も必要ではないか？5の設問は、戸建て住宅居住者には不要ではないか？設問の組立 が十分に検討されていないように思われる。
40歳代	女性	このインターネットモニターに数年参加しているが、参加者が直接千葉県企業局と対話できるような機会がないのでオンラインなどでも何か機会があればよいと思う。
40歳代	女性	前回は提案させてもらいましたが、こちらのアンケート、一度にやり終えなくてはいけないのが難です。保存できる様改善して貰いたい。また、今回閲覧指示のあったHPで担当センターを探すのはスクロールより居住地検索の方が楽・早いと思いました

その他 9 件

年代	性別	意見
50歳代	女性	公共インフラとしてのサービス意識が、電気やガスと比較して遅れているように感じます。
40歳代	男性	上水道と下水道の利用水量が同量とされることに違和感を覚える。
70歳以上	男性	浄水場の見学会の実施
40歳代	女性	節水器具を購入できると良いと思います。・水流を弱くするために、水栓がそれ以上上がらないようにできるもの 。・トイレの水を貯めているタンクに入れ、水量を減らすもの。
60歳代	女性	水道のメーターが自宅駐車場内にある為、検針の日は移動しています。メーターを移動したいが、費用の助成があると有難いです。
70歳以上	男性	水道法の改正により、維持補修業務が民間に委託されると聞きましたが、現在のサービスから大きな変化が考えられ ません。人間にとって水は命です。利用上の不便とならないように進めて下さい。
50歳代	女性	高齢者はインターネットを使えるとは限らないので、高齢者が利用しやすいサービスが考えられるとよいと思いま した。塩素は、夏場はやむをえないと思いますが、お風呂に水をためてふたを取った時に、特に強く感じるので、 それが飲み水かと思うと、水道水を生で飲むことに抵抗があります
70歳以上	女性	習志野市では、県水と習志野市企業局の水に分かれています。企業局の水道水は、一部に地下水が使われている上 に料金も安いと聞いております。居住区により分断されているため水道水を選択することはできませんが、もし、 選択できるのであればイメージ的にも地下水に魅力を感じます。現実的な問題として無理ではあるものの、河川や 湖水の汚水具合を見聞するたび、一瞬ではありますが企業局地域であればよかったと感じる事があります。
70歳以上	男性	最近の法律改訂に伴い水道事業を民営化する動きがあるが、サービス低下・実質料金引き上げが想定されるので絶 対やらないで貰いたい。一方、水道管老朽化対策として頻繁に道路工事がなされるが、水道工事が終わったらガス 管再設置とか、同種の工事で道路を封鎖して掘り返す工事を何度も行うケースが散見される。工事費の無駄使い、 かつ、交通渋滞を招くので、今後は、ガス会社や電力会社と事前に情報交換し、一つの地区の工事は同時に複数行 う形式が採用出来ないのだろうか？熊谷知事に代わったこともあり、積極的に合理的な工事をやって欲しい。

激励 17 件

年代	性別	意見
70歳以上	男性	特に問題はないように思います。
60歳代	男性	特にはないです。おおむね満足しています。
70歳以上	女性	安全に便利に水道水を使用しています！ 美味しければもっと良い。サービス満足度75点くらいかな？
70歳以上	男性	色々な面で快適に使わせていただいており、有難うございます。今後もよろしく願います。
50歳代	男性	水道水について今まで問題 不満は ほとんど無いです。
60歳代	女性	今のところ特に不満もなく安心して利用しています。
40歳代	女性	今まで水道に関して不都合がなかったから満足
50歳代	男性	全般的に満足しています。
40歳代	男性	いいと思います
60歳代	男性	社会的責任を担ったサービスレベルが高い。
60歳代	男性	常日頃からいろいろとご尽力いただき、感謝しています。
50歳代	男性	今後ともよろしく願います。
60歳代	女性	今のところ、いやな思いをしたことは、1度もありません。いつもありがとうございます。
50歳代	男性	現状、特に気になる点はございません。
40歳代	女性	特に不満もないので満足しています。
70歳以上	男性	感謝しております。
70歳以上	男性	現状で満足