

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9-2

各種手続への不満（手続）

問9-1で「2. 満足していない」と回答された方にお尋ねします。

具体的にどのような手続に不満がありますか。いくつでもお選びください。

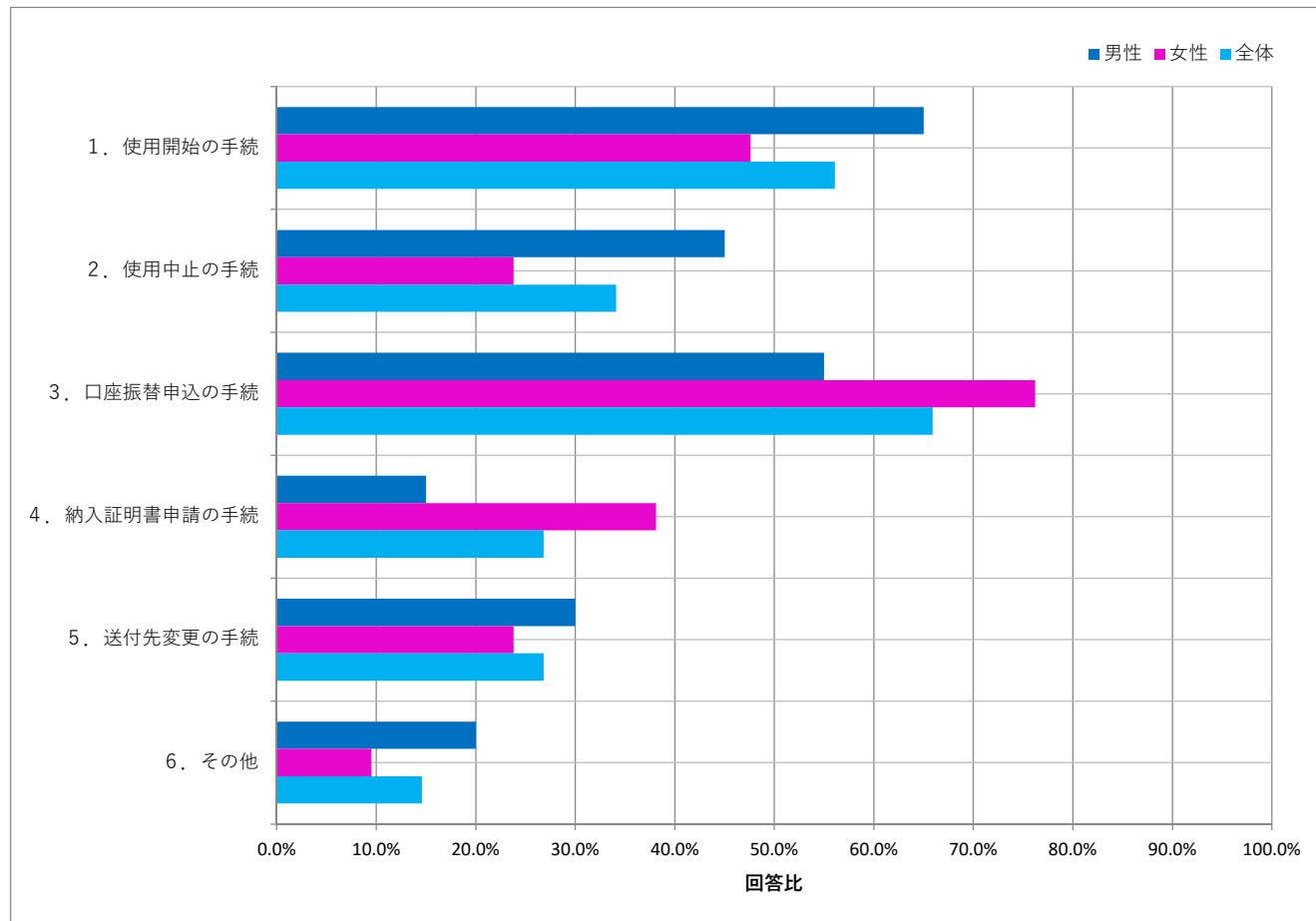
N=41

設問	回答数	回答比率
1. 使用開始の手続	23	56.1%
2. 使用中止の手続	14	34.1%
3. 口座振替申込の手続	27	65.9%
4. 納入証明書申請の手続	11	26.8%
5. 送付先変更の手続	11	26.8%
6. その他	6	14.6%

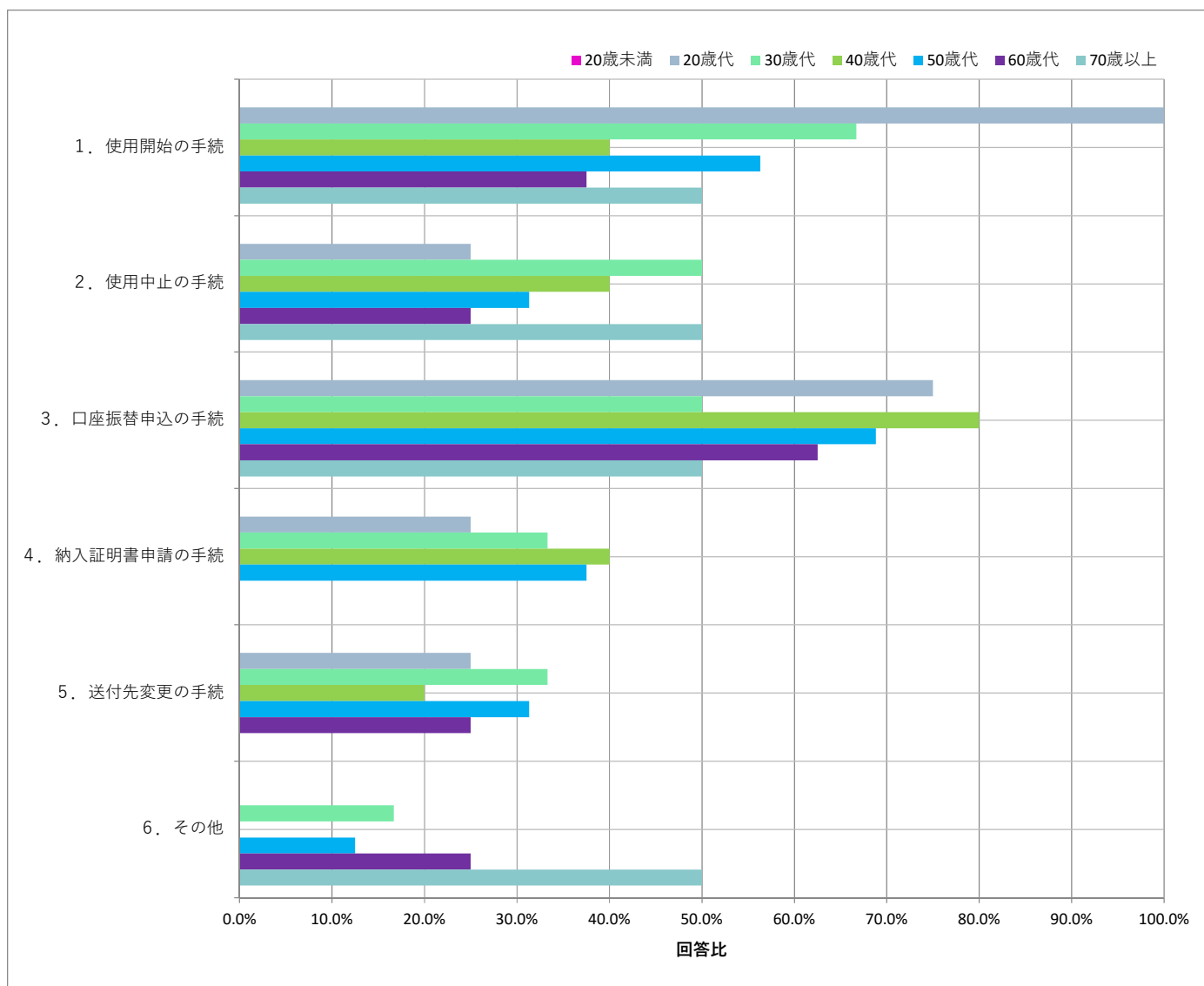
「口座振替申込の手続」が65.9%と最も割合が高く、次いで「使用開始の手続」が56.1%、「使用中止の手続」が34.1%の順で割合が高い結果となりました。

性別の比較では、最も割合が高かった項目はそれぞれ、男性では「使用開始の手続」だったのに対し、女性では「口座振替申込の手続」でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	20	21	21	41	41	41
1. 使用開始の手続	13	65.0%	10	47.6%	23	56.1%
2. 使用中止の手続	9	45.0%	5	23.8%	14	34.1%
3. 口座振替申込の手続	11	55.0%	16	76.2%	27	65.9%
4. 納入証明書申請の手続	3	15.0%	8	38.1%	11	26.8%
5. 送付先変更の手続	6	30.0%	5	23.8%	11	26.8%
6. その他	4	20.0%	2	9.5%	6	14.6%



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							
	0	4	6	5	16	8	2							
1. 使用開始の手続	0	0.0%	4	100.0%	4	66.7%	2	40.0%	9	56.3%	3	37.5%	1	50.0%
2. 使用中止の手続	0	0.0%	1	25.0%	3	50.0%	2	40.0%	5	31.3%	2	25.0%	1	50.0%
3. 口座振替申込の手続	0	0.0%	3	75.0%	3	50.0%	4	80.0%	11	68.8%	5	62.5%	1	50.0%
4. 納入証明書申請の手続	0	0.0%	1	25.0%	2	33.3%	2	40.0%	6	37.5%	0	0.0%	0	0.0%
5. 送付先変更の手続	0	0.0%	1	25.0%	2	33.3%	1	20.0%	5	31.3%	2	25.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	2	12.5%	2	25.0%	1	50.0%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	スマホで簡単にできるかよく解ってないのです
30歳代	女性	住む地域によって上下水道の請求が分かれており支払いや管理が大変面倒
70歳以上	男性	支払が遅れたので請求書の再送を依頼したところ、2度請求が来た。
60歳代	男性	アパート等で前居住使用者の、使用停止手続きがなされていない場合、支払い区切り境が非常に不透明
60歳代	男性	そもそもオンラインで何が手続きできるか知らない
50歳代	男性	複雑な手続きなどのために電話対応もお願いしたい。