

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9-13

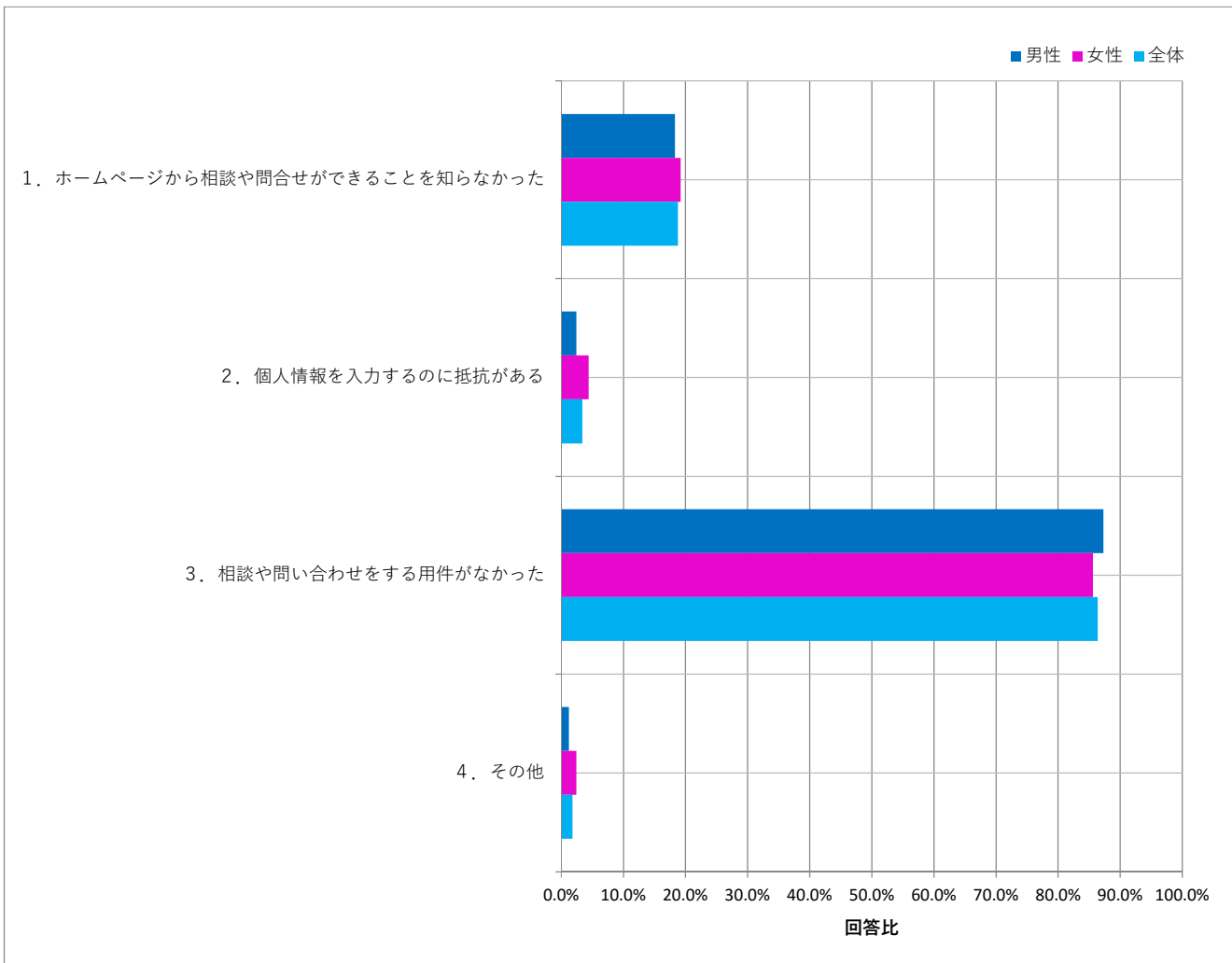
ホームページにおけるご相談や問合せをしたことがない理由
問9-12で「2. ない」と回答された方にお尋ねします。
理由を教えてください。いくつでもお選びください。

N=501

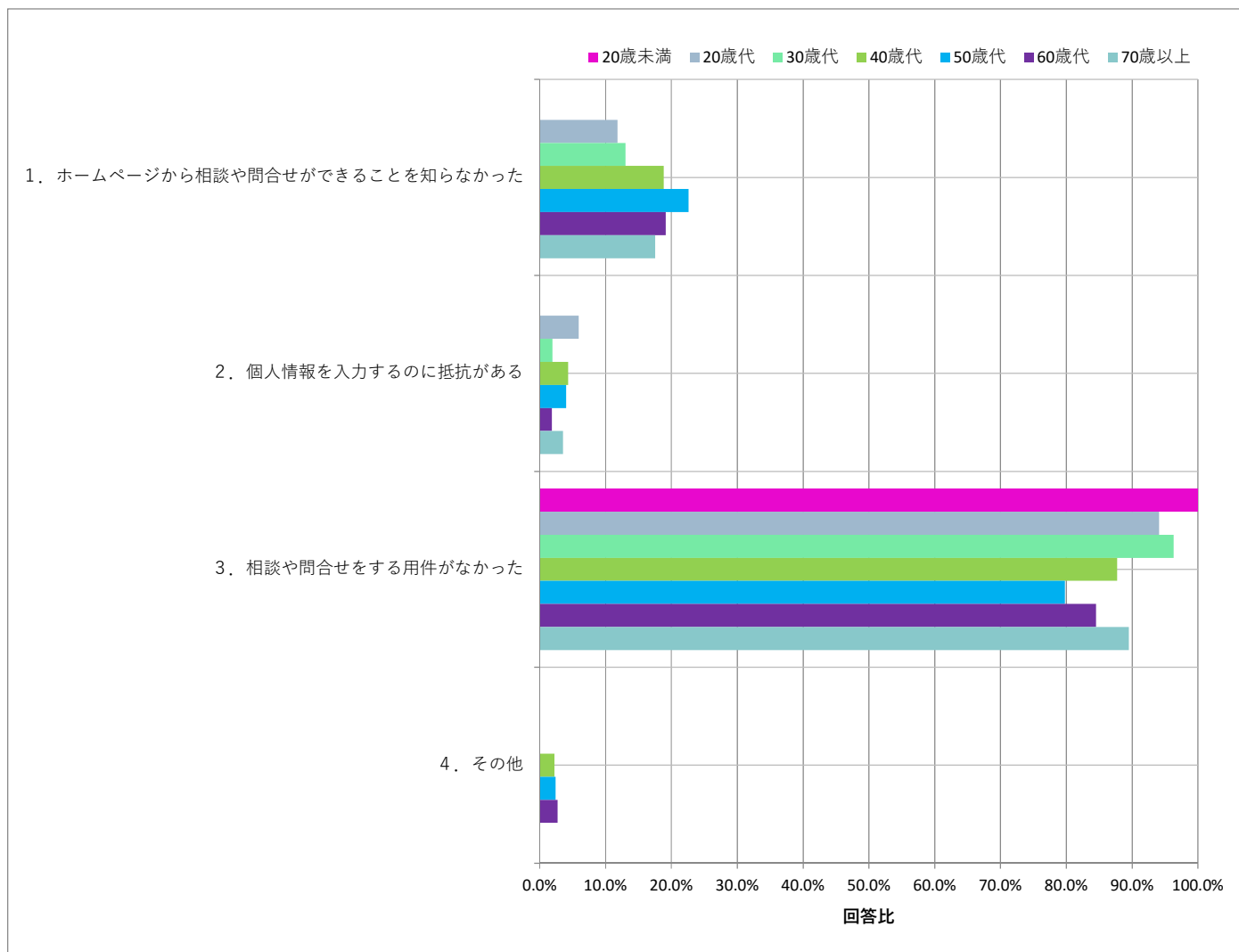
設問	回答数	回答比率
1. ホームページから相談や問合せができることを知らなかった	94	18.8%
2. 個人情報を入力するのに抵抗がある	17	3.4%
3. 相談や問合せをする用件がなかった	433	86.4%
4. その他	9	1.8%

「相談や問合せをする用件がなかった」が86.4%と最も割合が高く、次いで「ホームページから相談や問合せができることを知らなかった」が18.8%、「個人情報を入力するのに抵抗がある」が3.4%の順で割合が高い結果となりました。「その他」では、電話の方が回答が早いというご意見がありました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	251	250	501
1. ホームページから相談や問合せができることを知らなかった	46 18.3%	48 19.2%	94 18.8%
2. 個人情報を入力するのに抵抗がある	6 2.4%	11 4.4%	17 3.4%
3. 相談や問い合わせをする用件がなかった	219 87.3%	214 85.6%	433 86.4%
4. その他	3 1.2%	6 2.4%	9 1.8%



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
	1	17	54	138	124	110	57
1. ホームページから相談や問合せができることを知らなかった	0	2	7	26	28	21	10
2. 個人情報を入力するのに抵抗がある	0	1	1	6	5	2	2
3. 相談や問合せをする用件がなかった	1	16	52	121	99	93	51
4. その他	0	0	0	3	3	3	0



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	回答や、やりとりに時間がかかるため
40歳代	女性	電話のほうが、てっとりばやいと思うから。
50歳代	女性	ホームページからの問い合わせだと回答に時間がかかるが電話対応だとその場ですぐ対応してくれるから
60歳代	男性	電話のほうが連絡がその場で対応できる。
60歳代	女性	仕事で休日のみ、インターネットやり取りになる場合は、行ったり来たり時間がかかるし、表現に難しい
50歳代	男性	使用したかったが、調べた結果、手続きの依頼はできないと理解した。
40歳代	女性	必要がない
60歳代	男性	相談の必要がなかった。
40歳代	女性	我が家は他に比べ水道料金が高いことの相談だったので、口頭の方が相談しやすかったため。