

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9-14

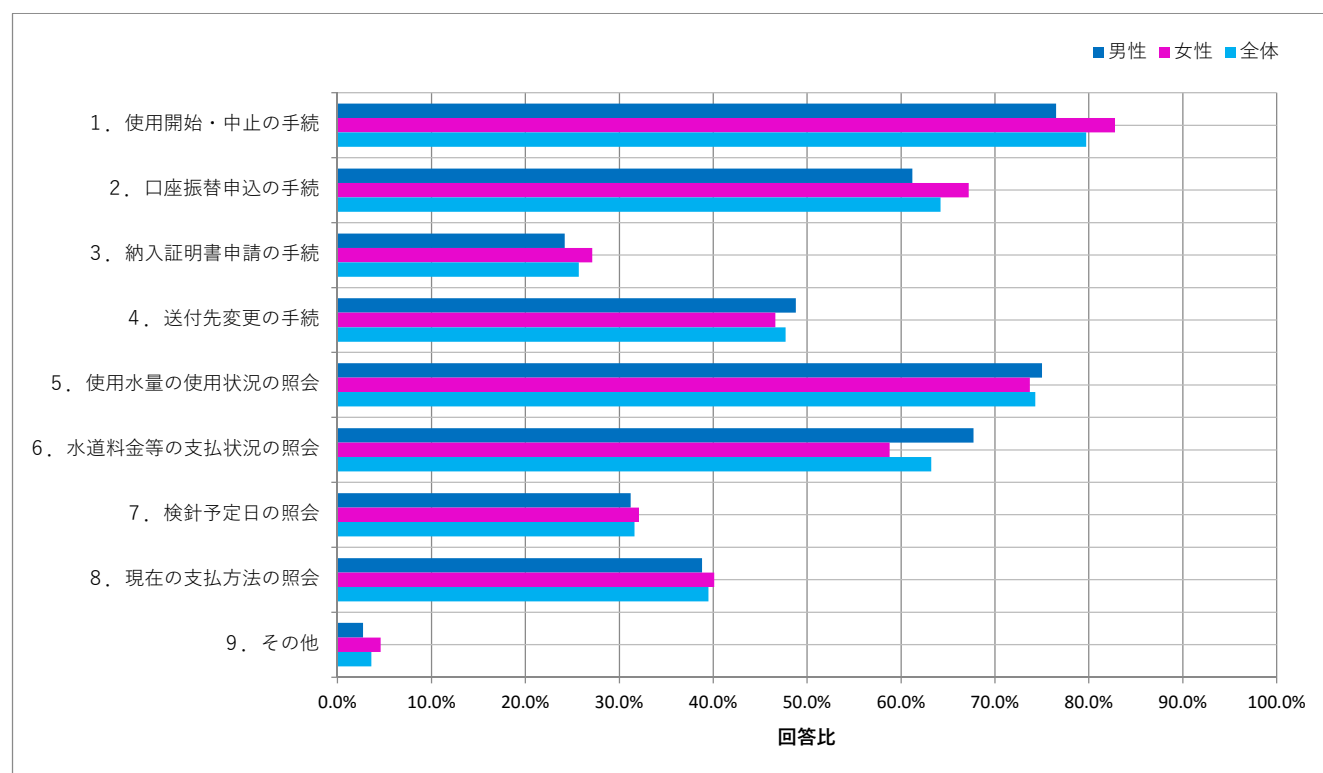
ホームページ上で手続きや照会ができると思うもの
ホームページ上にお客様ごとのマイページがあるとしたら、どのような手続きや照会ができると思うですか。
いくつでもお選びください。

N=522

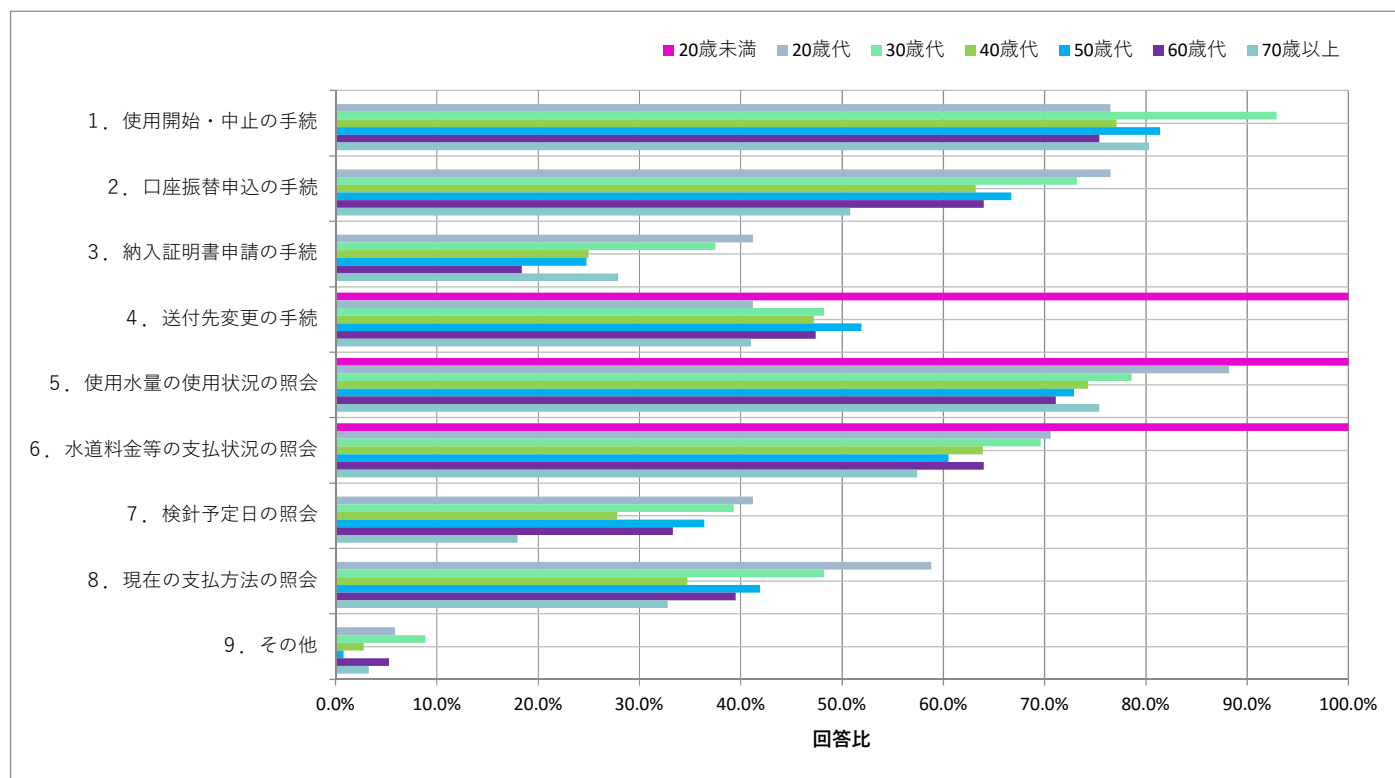
設問	回答数	回答比率
1. 使用開始・中止の手続	416	79.7%
2. 口座振替申込の手続	335	64.2%
3. 納入証明書申請の手続	134	25.7%
4. 送付先変更の手続	249	47.7%
5. 使用水量の使用状況の照会	388	74.3%
6. 水道料金等の支払状況の照会	330	63.2%
7. 検針予定日の照会	165	31.6%
8. 現在の支払方法の照会	206	39.5%
9. その他	19	3.6%

「使用開始・中止の手続」が79.7%と最も割合が高く、次いで「使用水量の使用状況の照会」が74.3%、「口座振替申込の手続」が64.2%、「水道料金等の支払状況の照会」が63.2%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 使用開始・中止の手続	199 76.5%	217 82.8%	416 79.7%
2. 口座振替申込の手続	159 61.2%	176 67.2%	335 64.2%
3. 納入証明書申請の手続	63 24.2%	71 27.1%	134 25.7%
4. 送付先変更の手続	127 48.8%	122 46.6%	249 47.7%
5. 使用水量の使用状況の照会	195 75.0%	193 73.7%	388 74.3%
6. 水道料金等の支払状況の照会	176 67.7%	154 58.8%	330 63.2%
7. 検針予定日の照会	81 31.2%	84 32.1%	165 31.6%
8. 現在の支払方法の照会	101 38.8%	105 40.1%	206 39.5%
9. その他	7 2.7%	12 4.6%	19 3.6%



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							
	1	17	56	144	129	114	61							
1. 使用開始・中止の手続	0	0.0%	13	76.5%	52	92.9%	111	77.1%	105	81.4%	86	75.4%	49	80.3%
2. 口座振替申込の手続	0	0.0%	13	76.5%	41	73.2%	91	63.2%	86	66.7%	73	64.0%	31	50.8%
3. 納入証明書申請の手続	0	0.0%	7	41.2%	21	37.5%	36	25.0%	32	24.8%	21	18.4%	17	27.9%
4. 送付先変更の手続	1	100.0%	7	41.2%	27	48.2%	68	47.2%	67	51.9%	54	47.4%	25	41.0%
5. 使用水量の使用状況の照会	1	100.0%	15	88.2%	44	78.6%	107	74.3%	94	72.9%	81	71.1%	46	75.4%
6. 水道料金等の支払状況の照会	1	100.0%	12	70.6%	39	69.6%	92	63.9%	78	60.5%	73	64.0%	35	57.4%
7. 検針予定日の照会	0	0.0%	7	41.2%	22	39.3%	40	27.8%	47	36.4%	38	33.3%	11	18.0%
8. 現在の支払方法の照会	0	0.0%	10	58.8%	27	48.2%	50	34.7%	54	41.9%	45	39.5%	20	32.8%
9. その他	0	0.0%	1	5.9%	5	8.9%	4	2.8%	1	0.8%	6	5.3%	2	3.3%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	男性	居住地の水道管設置年月日
60歳代	男性	現在の口座を他の口座に変更する手続き
70歳以上	男性	水資源の枯渇期において供給可能な水量と使用量を対比した節水の為の情報を発信すること
40歳代	女性	マイページは、個人情報の保護が難しそうなので、そこが一番心配です。
30歳代	女性	支払方法の変更
40歳代	女性	各種問い合わせが電話でなくなると聞き間違い等なく安心(少し難聴などところがあるため)
40歳代	女性	支払い方法の変更
60歳代	女性	困り事に関する、質問コーナー
60歳代	女性	毎月の使用量の変動グラフ 毎日の使用量の変動グラフ 毎時間の変動量の変動グラフ
40歳代	女性	支払い方法の変更、契約者変更(相続などを含む)
30歳代	女性	支払い方法の変更手続き
30歳代	女性	支払い方法変更の手続き、もしくは変更のための必要書類の送付手続き
60歳代	男性	クレジットカード払いへの変更手続き。
60歳代	男性	ログインIDや、パスワード管理が、利用者側で不明・放置になりやすいかと。(個人情報流出恐れ)
70歳以上	男性	苦情の申し立て(現在苦情ある訳ではないが・・・)
30歳代	女性	クレジットカード払い申込手続き
30歳代	女性	特にない。パスワードを覚えていなければならなかったり、最初の入力に面倒。個人情報入力に抵抗がある。
20歳代	女性	支払い方法変更の手続き
60歳代	男性	水道蛇口の故障による修理の依頼があればよい。以前民間に修理してもらったがすごく高かった。