

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10-1

○接客対応について

☆☆☆☆県水お客様センター職員による対応経験について☆☆☆☆

千葉県営水道ホームページ「県水お客様センター」

(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/soudan/jousuidou/kensui.html>) をご覧になってから、お答えください。

県営水道では、平日及び土曜日のお客様からのお問い合わせやご連絡を受付する総合窓口として、「県水お客様センター」を設置しておりますが、ご存じですか。

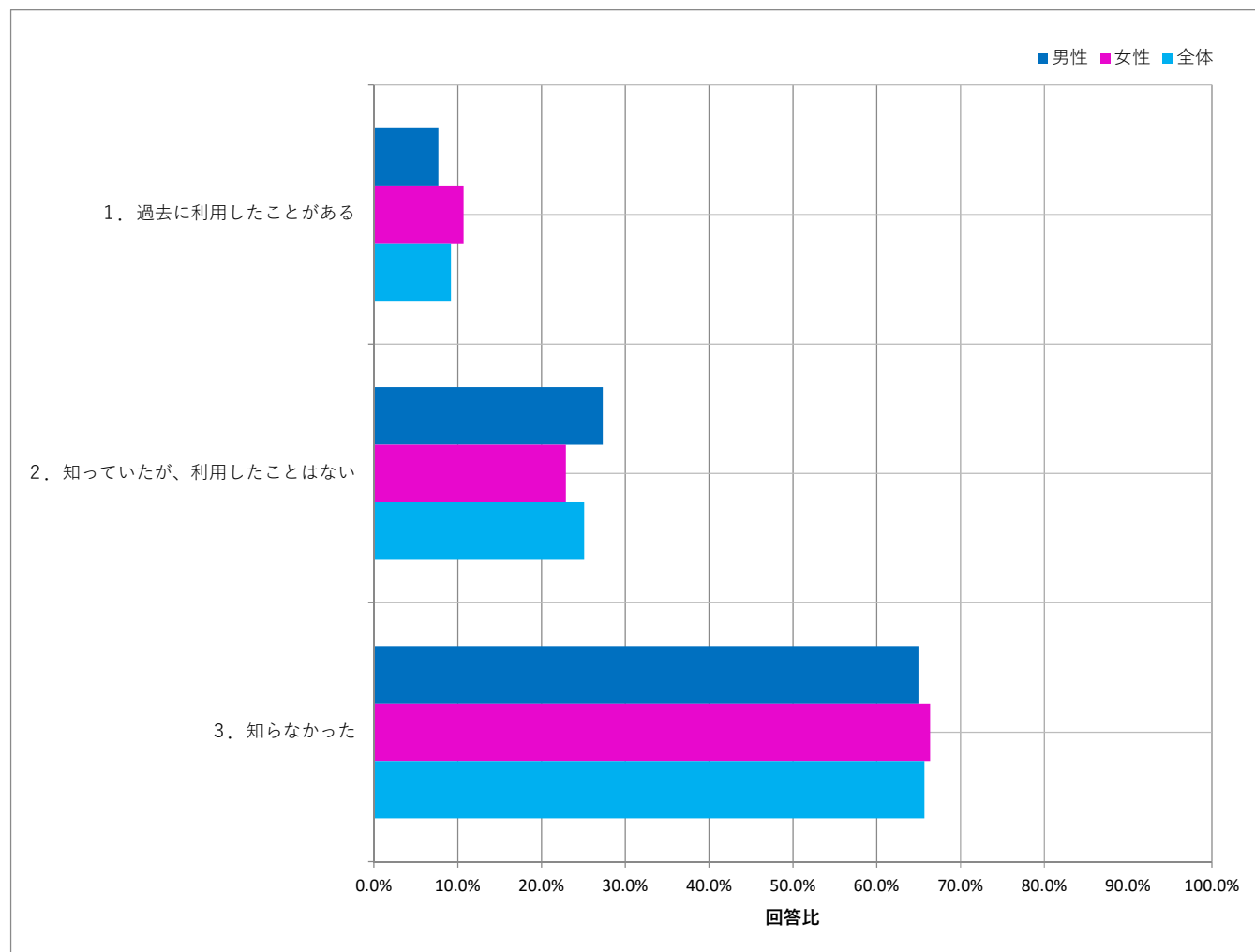
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 過去に利用したことがある	48	9.2%
2. 知っていたが、利用したことはない	131	25.1%
3. 知らなかった	343	65.7%

「知らなかった」が65.7%と最も割合が高く、次いで「知っていたが、利用したことはない」が25.1%、「過去に利用したことがある」が9.2%の順で割合が高い結果となりました。

性別の比較では、「知っていたが、利用したことはない」の項目では男性が27.3%と、女性では22.9%であるのに対してやや上回っています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 過去に利用したことがある	20	28	48
2. 知っていたが、利用したことはない	71	60	131
3. 知らなかった	169	174	343
	7.7%	10.7%	9.2%
	27.3%	22.9%	25.1%
	65.0%	66.4%	65.7%



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. 過去に利用したことがある	0	2	8	17	10	5	6
2. 知っていたが、利用したことはない	0	3	10	30	36	31	21
3. 知らなかった	1	12	38	97	83	78	34

