



# 県水だより



第241号

令和4年4月5日(火)

年4回発行

4月・5月・9月・1月

目次 2面 千葉県営水道の令和4年度当初予算について など / 3面 貯水槽水道の適正な管理をお願いします など / 4面 水道出前講座の募集・お知らせ

## 春の栗山配水塔

春といえば、引っ越しシーズンです。千葉県営水道では使用開始・中止のご連絡をはじめ、多くのお問い合わせが寄せられます。本紙面では、お客様から寄せられたご意見・ご要望に対する取り組みを紹介する企画をご用意しましたので、ぜひ一読ください。



### おしえてポタリちゃん!

職員編



Nさん



ポタリちゃん

「クレジットカード払い」が始まれば便利になりますね!



こんにちはポタリちゃん、私は「お客様サービス」業務を担当しているNです。今日はよろしくね。

Nさんこんにちは。Nさんが担当している「お客様サービス」とはどんなことをする仕事なんですか?



「お問い合わせの調査・集計・分析」や「接客マナーの改善」などが主な仕事です。お客様からのお問い合わせは、水道の使用開始・中止の手続きに関するものなど、今の時期が特に多いです。昨年の4月は1日平均500件以上のお問い合わせを受け付けました。また、こうしたお問い合わせとは別に「ご意見・ご要望」も寄せられていて、中でも「支払いのキャッシュレス化や手続きのオンライン化」に関するものが多いです。

たくさんのお問い合わせがあるんですね。お客様からのご意見はどのように受け止めているんですか?



千葉県企業局では、お客様のご意見を様々な業務改善に役立てています。例えば「クレジットカード払いの導入」はお客様からの多数のご要望を受け、令和4年度中に開始する予定です。開始時期については県水だよりでもお知らせしますので、もうしばらくお待ちください。ちなみに料金のお支払いでは、一足先にスマートフォン決済にも対応しているんですよ。



こうした手続き面でのサービス改善のほか、接客マナーの改善にもお客様からのご意見を活用しています。ご意見・ご相談の内容を職員同士で共有したり、様々な研修で事例として紹介することで、接客の能力だけでなく、意識やマナーの向上にもつなげています。

いろいろなところで「ご意見」が活用されているんですね。



また、幅広い層のお客様からご意見をいただくことを目的として、アンケート調査も実施しています。今年度もホームページ上で行う「県営水道アンケート」をはじめ、いろいろなアンケートを実施する予定ですのでご協力いただけると嬉しいです。県営水道を利用いただいている皆さまには準備が整い次第お知らせします。

ポタリちゃんも協力します!最後に一言お願いします。



新型コロナウイルス感染症の影響もあり、世の中はここ数年で急激にオンライン化が進みました。私たちもお客様のニーズに合わせて、各種手続きのオンライン化などに対応していくことが求められていると感じています。そのために私ができることは、アンケート等でもっと広くお客様の「声なき声」をあつめ、電話でいただいたご意見等も的確に把握・共有し改善につなげることだと思っています。

Nさん、どうもありがとうございました!  
お客様の一番そばに寄り添う。  
それが「お客様サービス」の仕事なんだね!