

5 お客さまサービス

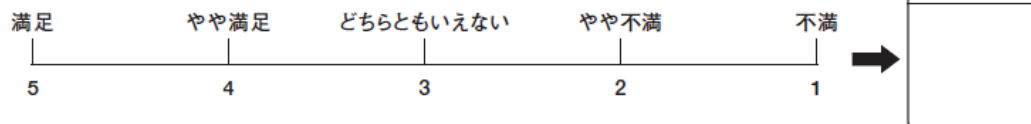
問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

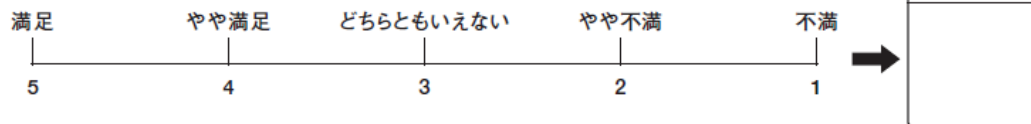
期待度	
5	期待する。
4	やや期待する。
3	どちらともいえない。
2	やや期待しない。
1	期待しない。

(番号を記入)

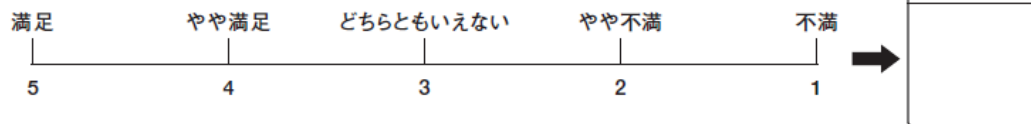
(ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法



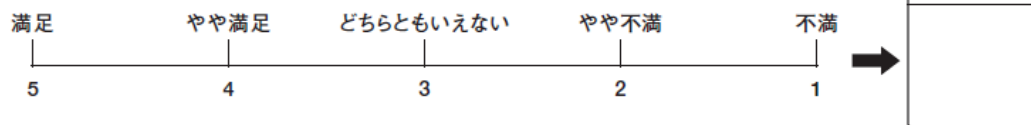
(イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度



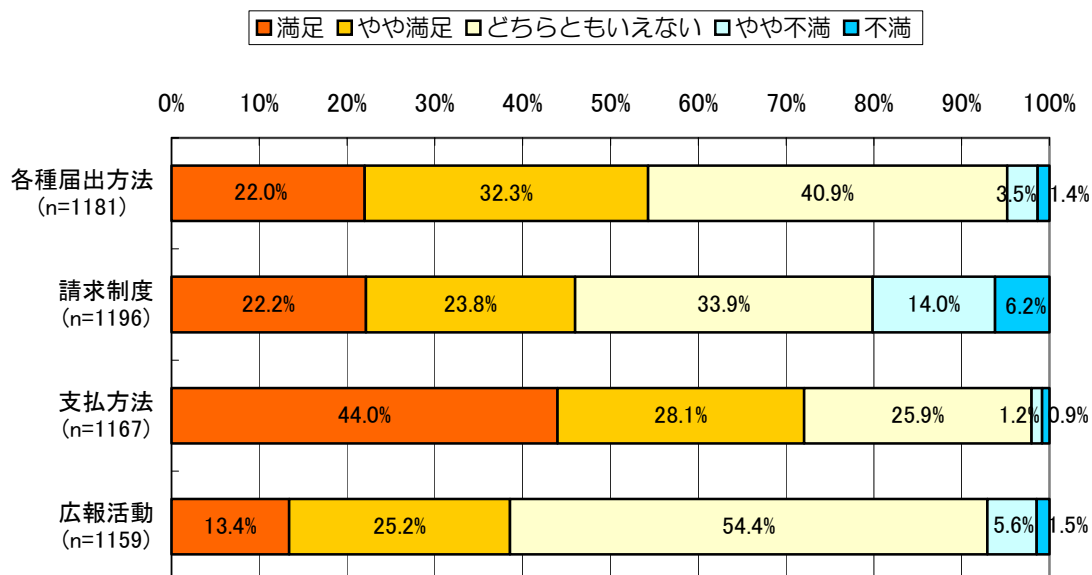
(ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法



(エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動



(1) お客さまサービスに対する満足度



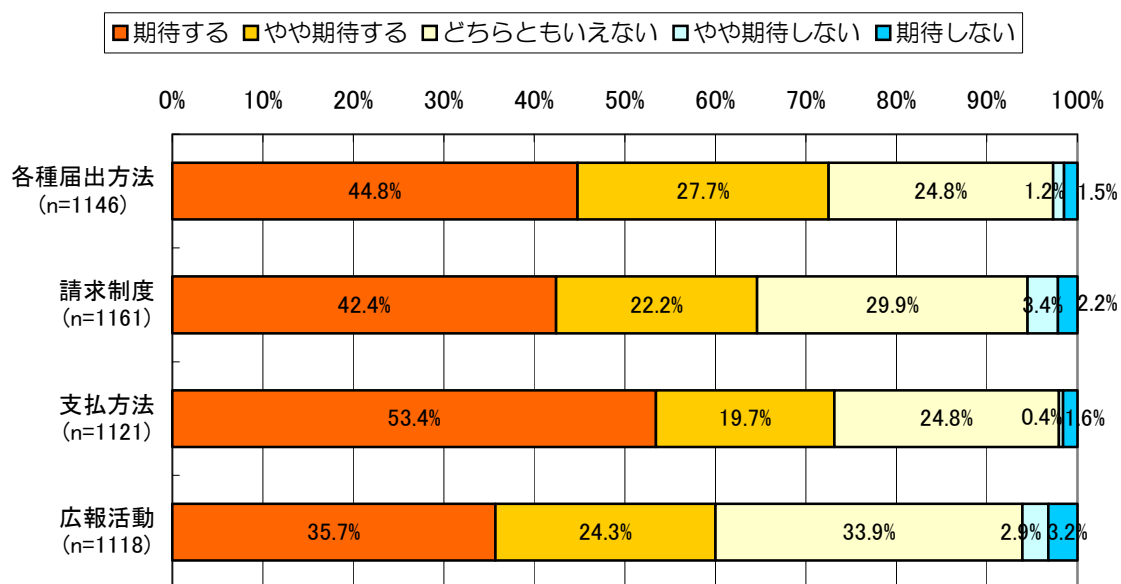
水道利用の開始や中止など、電話やFAXによる「各種届出の方法」について『不満』『やや不満』と答えた人の割合は4.9%と少なく、逆に『満足』『やや満足』と答えた人の割合は54.3%であった。

「水道料金の請求制度」については、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が46%である一方、『不満』『やや不満』と答えた人の割合が20.2%とやや高くなっている。

「支払方法」については、『満足』『やや満足』と回答した人が72.1%であった一方、反対に『不満』『やや不満』と回答した人は2.1%と低かった。

「広報活動」に対する『どちらともいえない』と答えた人の割合は54.4%と半数を超えている。

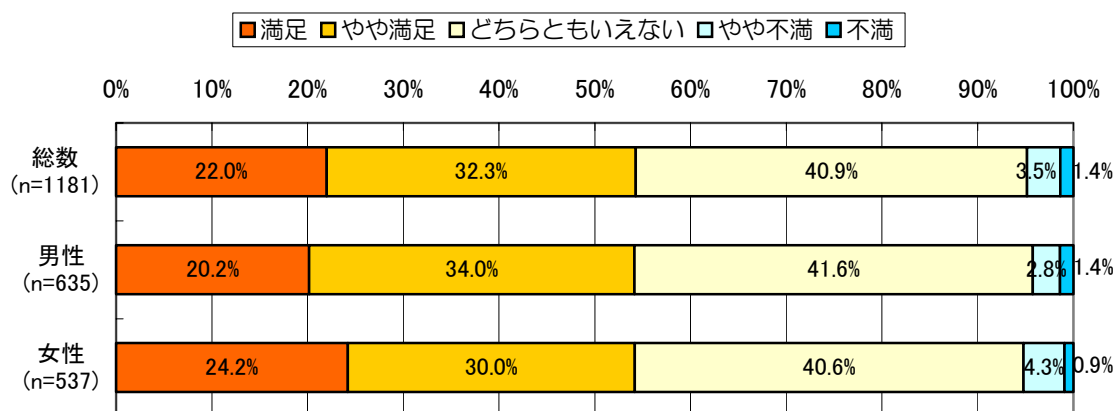
(2) お客さまサービスに対する期待度



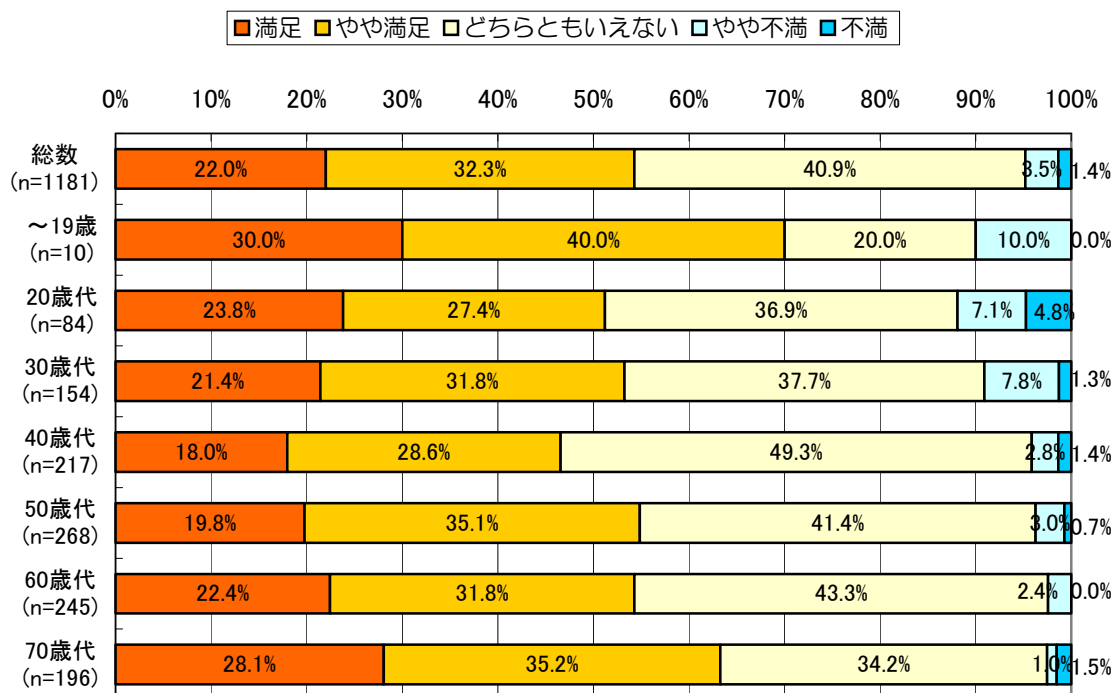
お客さまサービスの期待度については、各設問とも『期待する』『やや期待する』と答え
た人の割合が60%を超えている。

項目別では、「支払方法」(73.1%)と「各種届出方法」(72.5%)が70%を超
えており、期待度は高い。

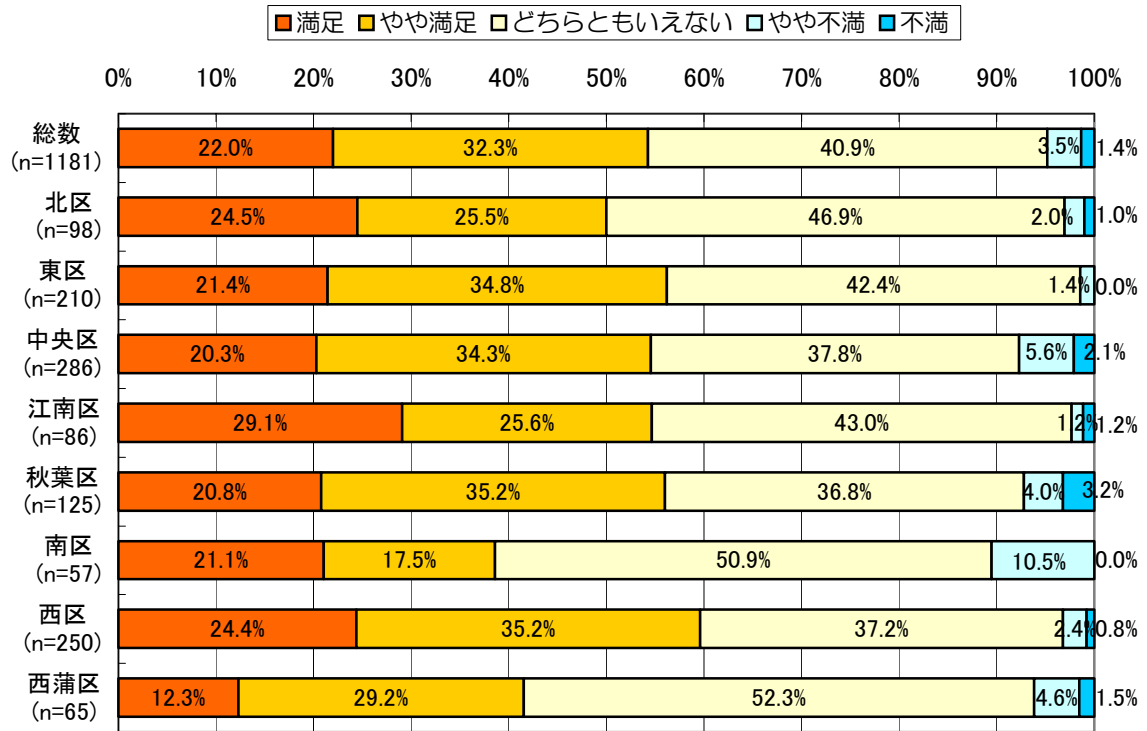
① 「各種届出方法」に対する満足度



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男女とも54.2%で同割合であった。

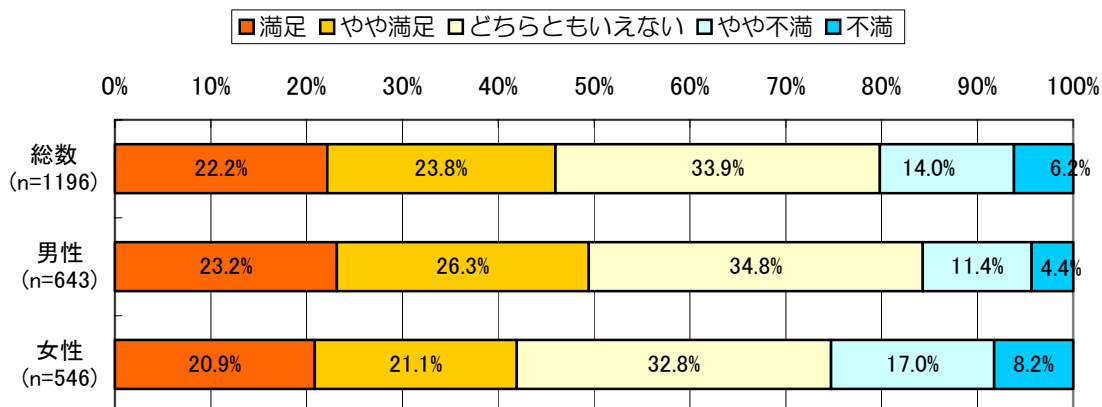


年代別では、40歳代で満足度が46.6%にとどまったが、その他の年代では50%を超えている。



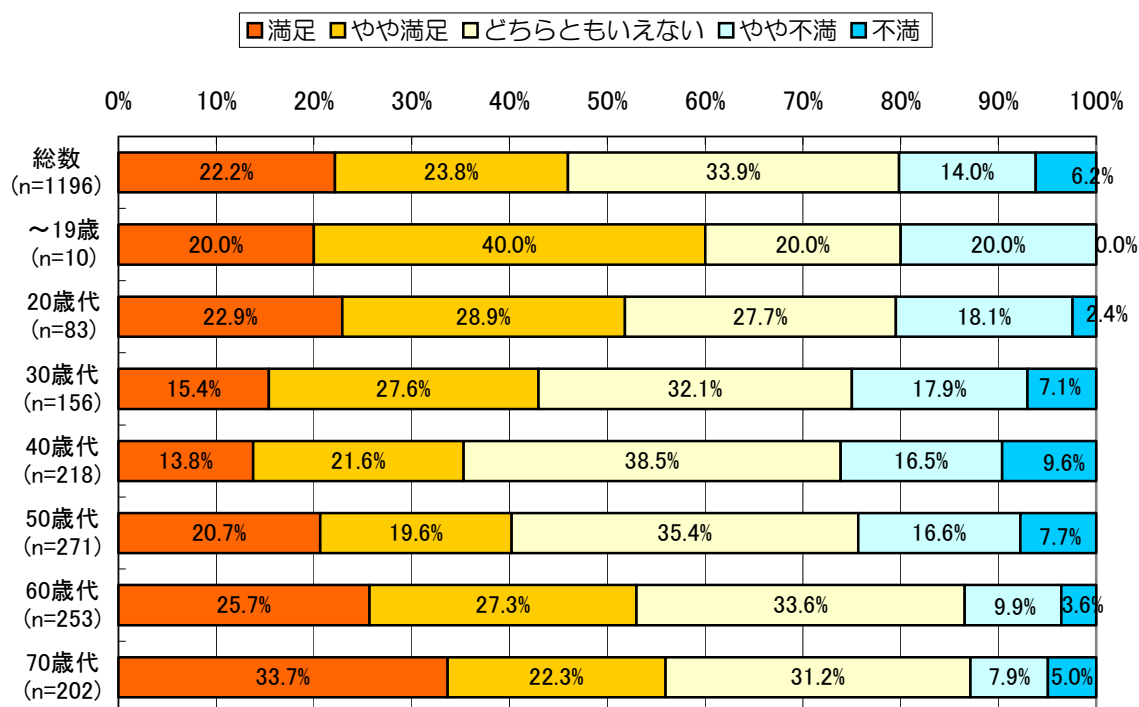
居住区別では、西区の満足度が最も高く59.6%、以下東区の56.2%、秋葉区の56%、江南区の54.7%とつづく。

② 「請求制度」に対する満足度

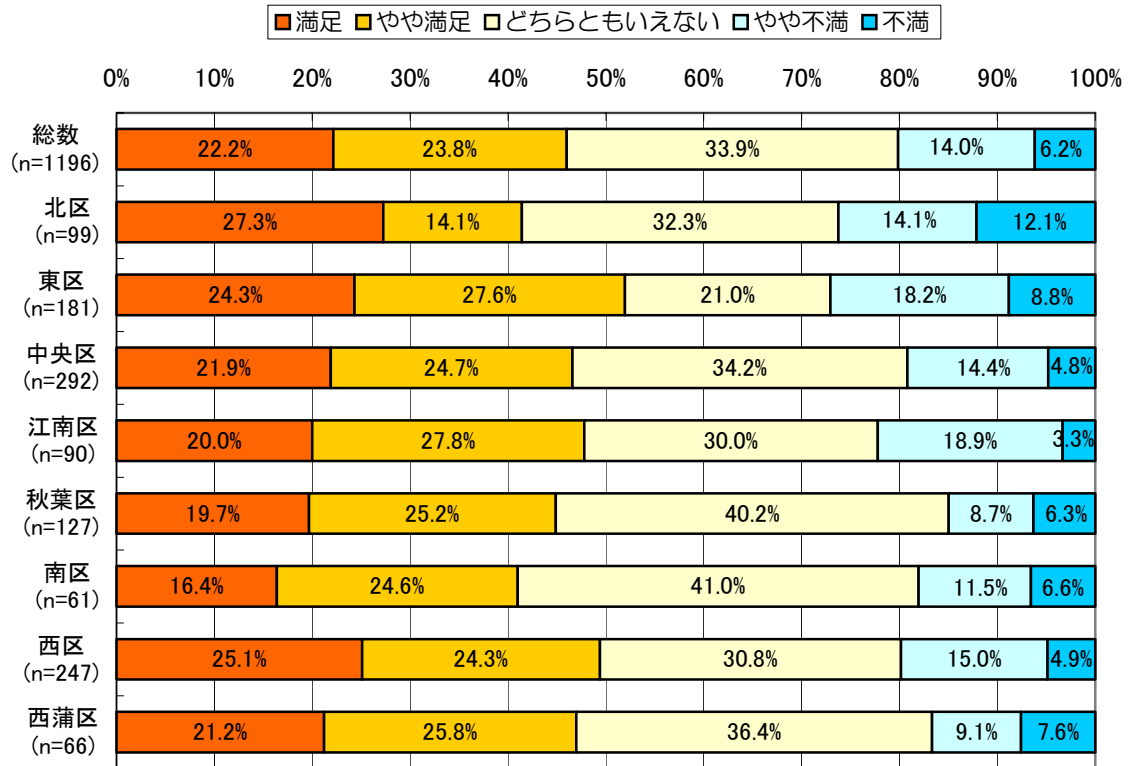


男性の満足度が49.5%であったのに対し、女性の満足度は42%とやや低くなっている。

一方、不満度は、女性で25.2%に達しており、男性の不満度を大きく上回っている。

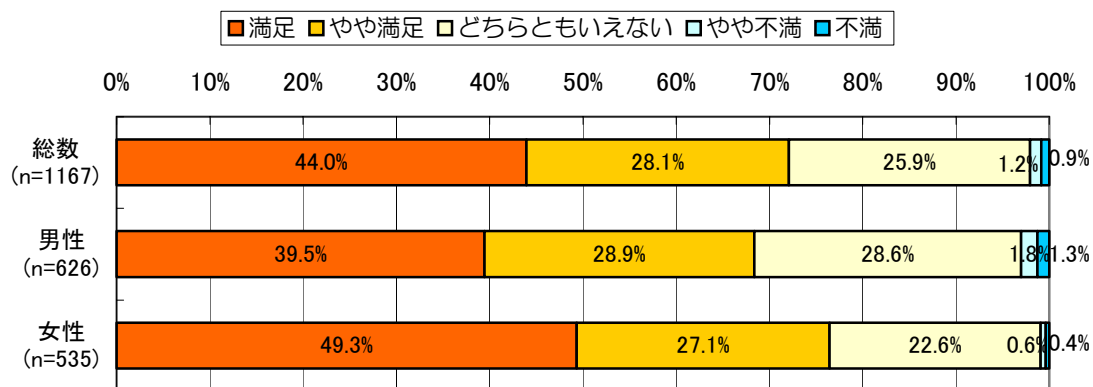


『満足』『やや満足』と回答している人の割合は、40歳代で最も低く35.4%にとどまっている。一方、『不満』『やや不満』と回答している人の割合は40歳代が最も高く26.1%となっている。

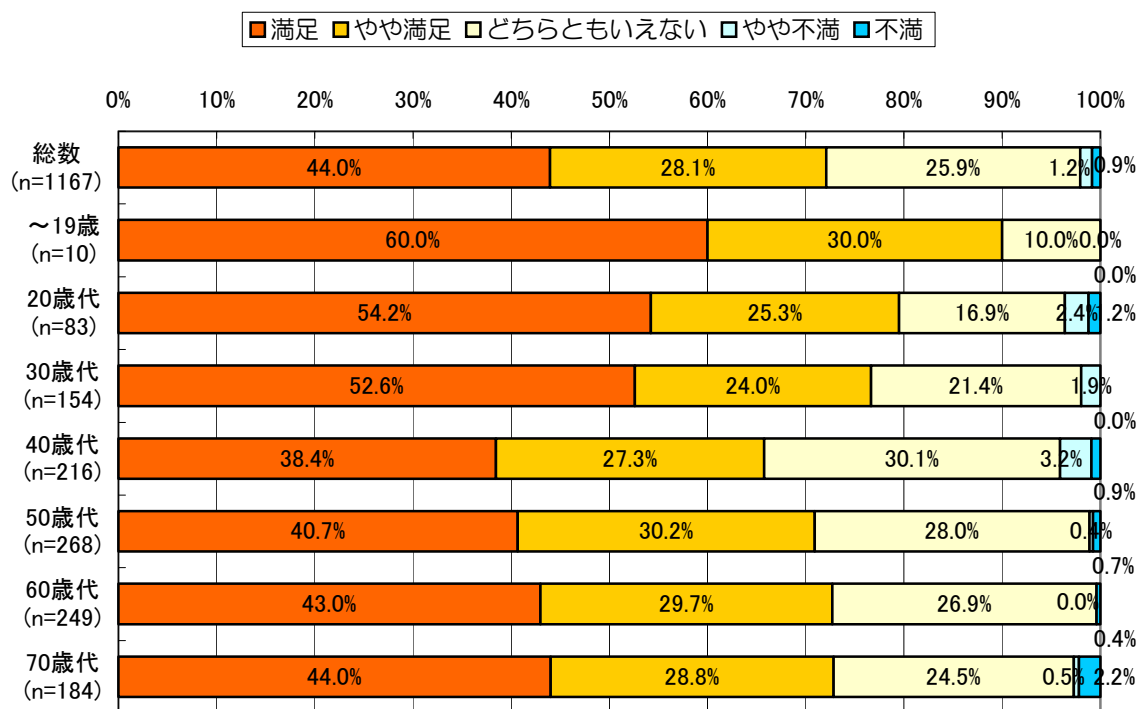


『不満』『やや不満』と回答している人の割合は、東区が27%と最も高く、以下北区で26.2%、江南区で22.2%とつづき、各区とも15%を超えている。

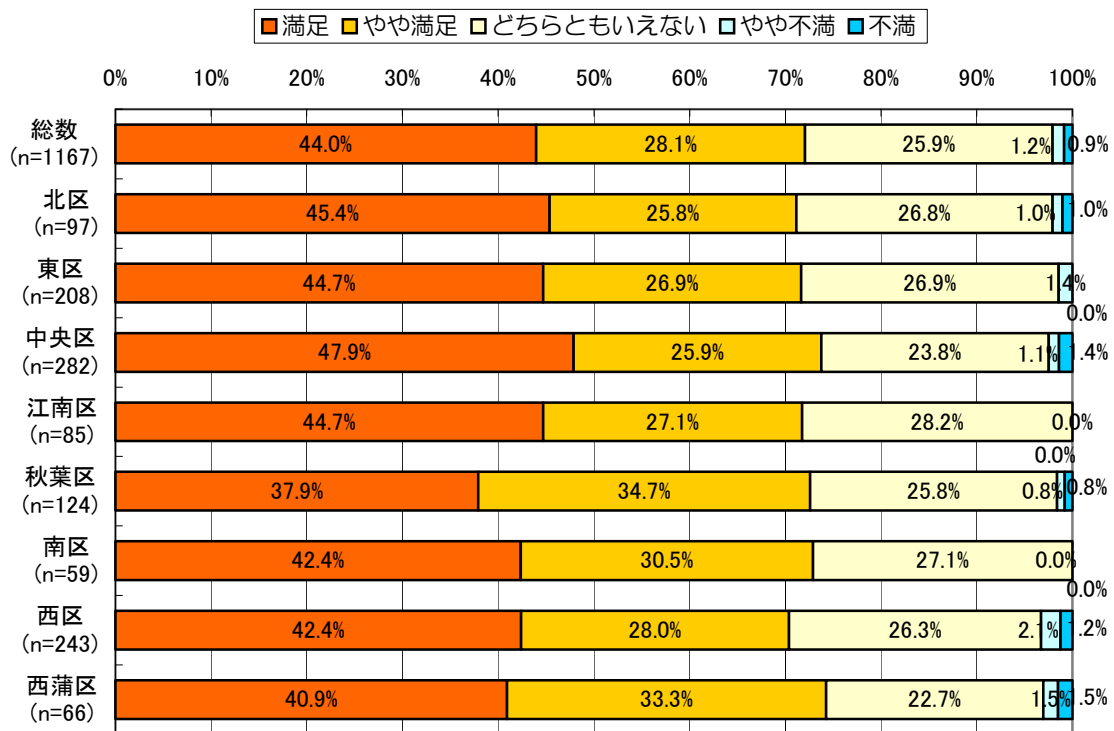
③ 「支払方法」に対する満足度



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性で68.4%、女性で76.4%となっており、女性の満足度が高くなっている。

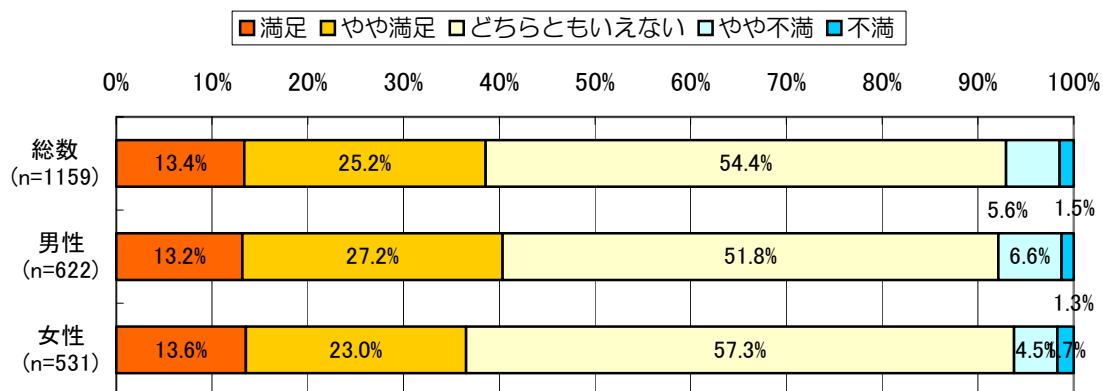


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、40歳代で65.7%にとどまっているが、その他の年代では、70%を超えている。

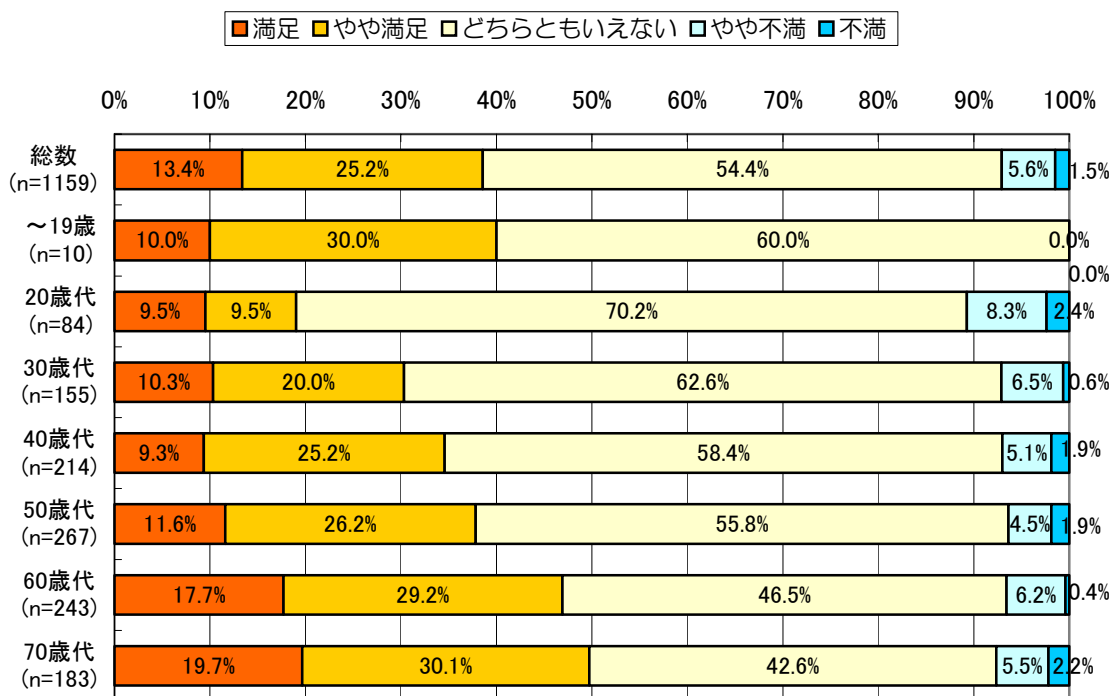


居住区別では、各区とも同様の傾向を示しており、大きな違いはみられない。

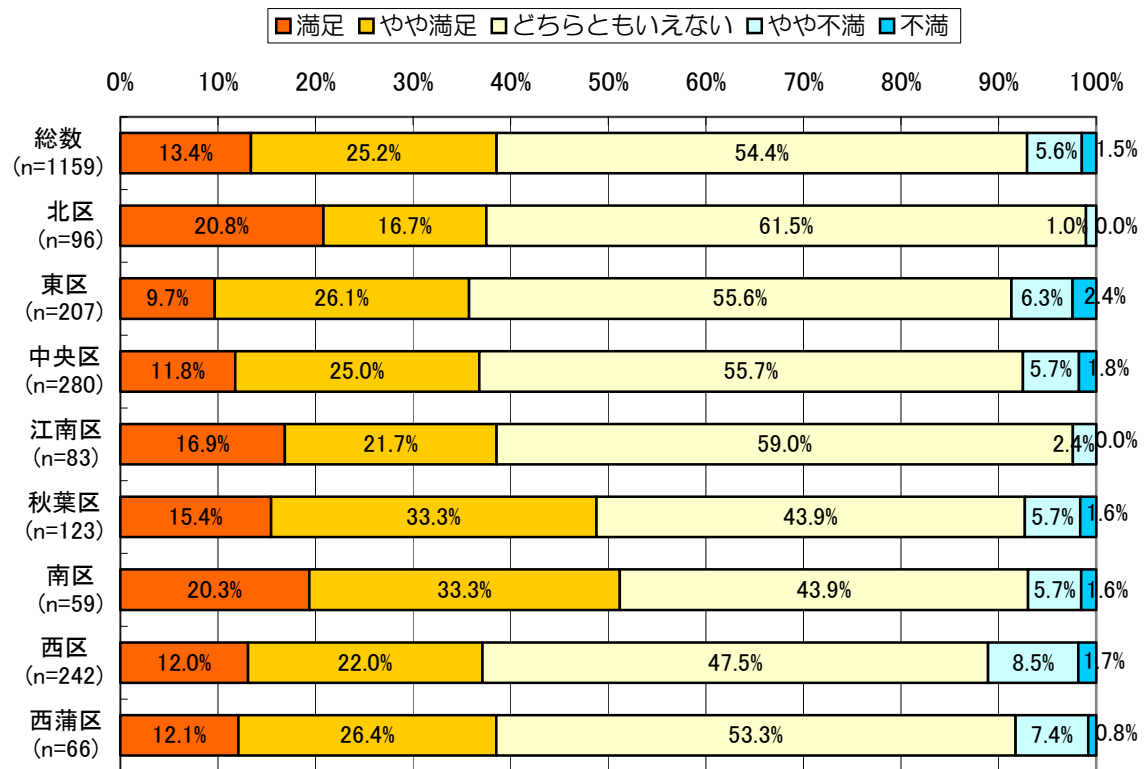
④ 「広報活動」に対する満足度



性別でみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性で40.4%、女性で36.6%と女性のほうがやや低い。



年齢別では20歳代における満足度が最も低く19%にとどまっているが、年代が上がるにつれ満足度は高まり、70歳代で49.8%に達している。



居住区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、南区が53.6%で最も多く、以下秋葉区の48.7%、江南区の38.6%、西蒲区の38.5%、北区の37.5%とつづく。