

5 お客さまサービス

- 水道事業は、水道料金収入で成り立っていることから、広報広聴活動を通じていただいたご意見などを事業へ反映するとともに、財団法人福岡市水道サービス公社（以下「水道サービス公社」という）との連携のもと、お客さまの視点に立ってサービスを改善するなど、お客さまからの信頼向上に取り組んでいます。

(1) お客さま窓口

① 水道サービス公社営業所（市内7箇所）・「お客さまセンター」

検針や料金に関するお問合せ、料金のお支払いなどは各区の営業所でお受けしていますが、平成15年に「お客さまセンター」を設置し、水道の使用開始や中止、名義変更、料金の支払方法の変更などを電話1本で手続きできるようワンストップ化を図っています。（一部書類の提出が必要な場合があります。）

さらには、ご要望が多かった土曜日の入退居受付（平成16年12月から実施）、インターネットによる入退居の受付（平成17年5月から実施）を順次実施するなど、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

② 水道サービス公社保全事務所（市内3箇所）

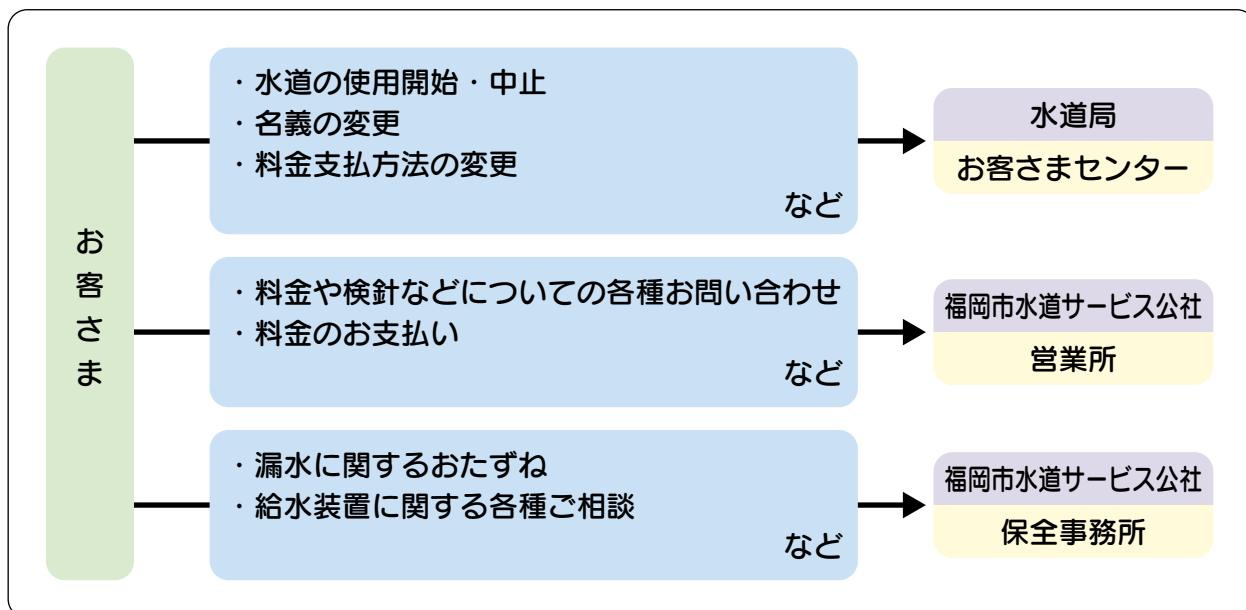
お客さまに安心して水道水を利用していただけるよう、漏水や水道水の出具合などのお問合せやご相談をお受けしており、内容に応じて職員が現地の訪問調査などを行っています。

また、漏水事故に対しては、24時間365日、即応できる体制を整えており、早期修理による給水の確保と二次災害の防止に取り組んでいます。

【財団法人福岡市水道サービス公社】

財団法人福岡市水道サービス公社は、本市が設立した営利を目的としない財団法人で、メーター検針や料金の収納、配水施設の維持管理、給水装置工事の受付・確認、給水に関する相談などの業務を行っており、お客さまと水道事業の接点となる重要な役割を担っています。

■ お客さま窓口



(2) 情報の提供

水道局のホームページでは、日々のダム貯水率や水質の状況、予算・決算など水道事業に関するさまざまな情報を、広く市民のみなさまにお知らせしています。また、年に3回、広報紙「みずだより」を市内全戸に配布しているほか、各種パンフレットなどを作成し、イベントや施設見学会の会場、区役所や情報プラザでお配りしています。

このほか、水に関わる12の出前講座や浄水場見学会を開催しており、多くの市民の方に参加いただいています。

■ パンフレット



■ 水道局ホームページ



(3) お客様の意見の反映

定期的な意識調査やイベントでのアンケート調査を通じて得られたお客さまのご意見などをデータベース化し、職員全体で共有するとともに、適宜、改善措置を講じるなど、事業への反映に取り組んでいます。

課題

- お客さまとの信頼関係を深めていくには、今後とも、よりわかりやすい情報提供に努め、さまざまなニーズを把握して、お客さまの視点に立った質の高いサービスを提供していく必要があります。