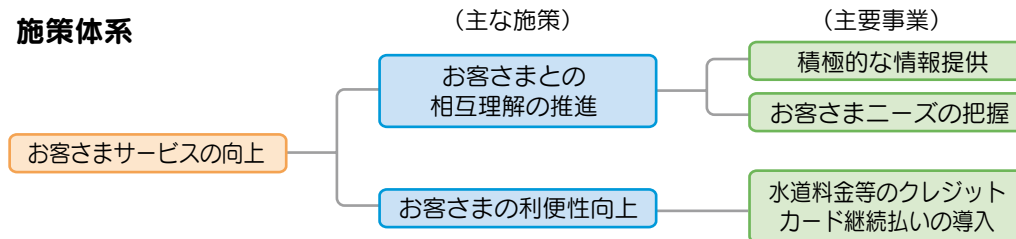


施策目標5 お客さまサービスの向上

1 基本的方向

- 水道事業に関する情報をよりわかりやすく提供するとともに、お客さまの声を積極的に事業経営に活かすことにより、相互理解を推進します。
- 安全で良質な水道水だけではなく、お客さまの視点に立った満足度の高いサービスの提供に取り組みます。

2 施策体系



3 主な施策

(1) お客さまとの相互理解の推進

お客さまに水道事業に対する理解を深めていただくよう積極的な情報提供を行うとともに、より細やかにニーズを把握し、業務運営に反映させるなど、相互理解を推進します。

《主要事業》

① 積極的な情報提供

経営情報などの水道事業に関する様々な情報を多様な広報媒体により、お客さまの視点に立って、わかりやすく、きめ細やかに情報提供を行っていきます。

② お客さまニーズの把握

お客さまセンターやホームページなどにより、お客さまの意見や要望などを積極的に収集するとともに、定期的実施する意識調査やアンケート調査などを通じてニーズを把握し、サービスの向上や業務運営に反映させていきます。

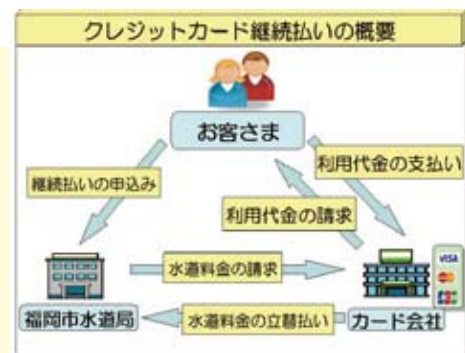
(2) お客さまの利便性向上

お客さまのライフスタイルの変化などに伴うニーズを的確に把握し、料金の支払方法などお客さまの利便性向上を図る施策の充実に取り組みます。

《主要事業》

① 水道料金等のクレジットカード継続払いの導入

お客さまの利便性向上の一環として、新たに上下水道料金のクレジットカード継続払いを導入します。



4 成果指標

指標名	指標の意味	現状値 (H19年度)	中間値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
満足度 (%)	お客さまの水道事業に対する総合満足度を示すものです。	—	50	65