

6. 水道料金関係のお客さまサービスについて

(1) 電話の利用状況と対応満足度について

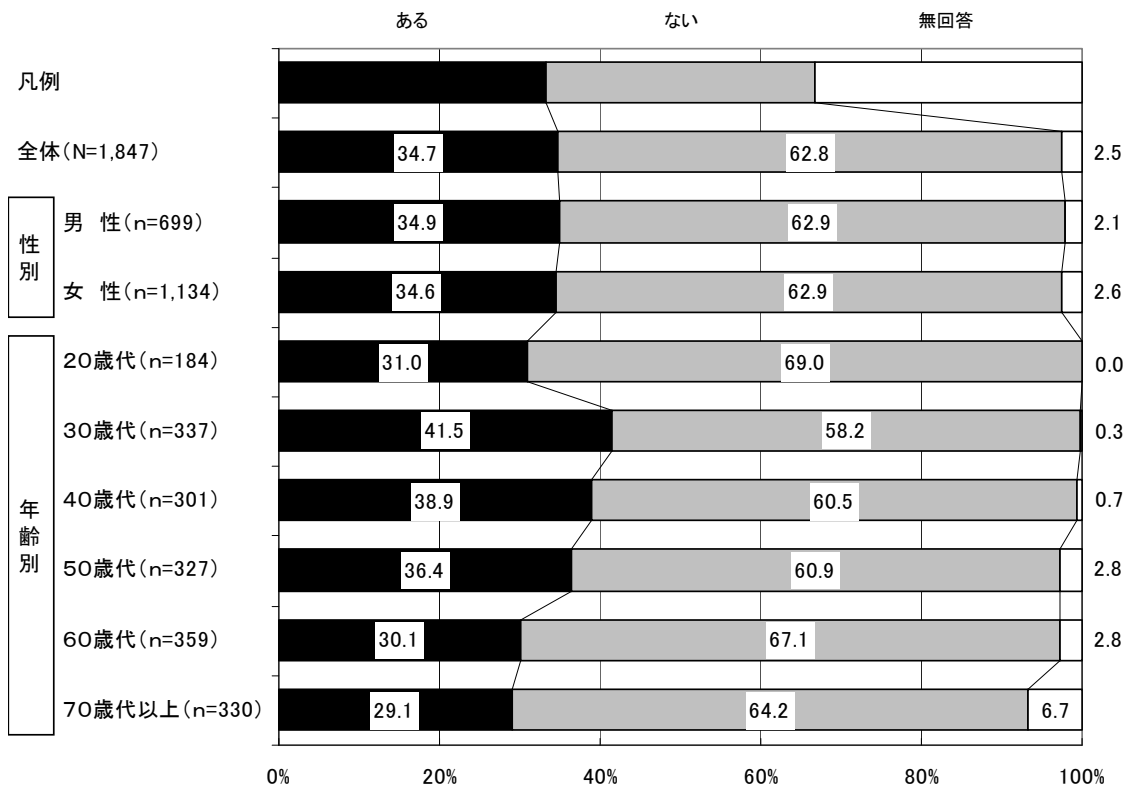
① 水道局電話利用の有無

問14 水道局では、引越しの連絡や水道料金支払い方法の電話受付を行う「お客さまセンター」や各区で水道料金関係業務を行っている「営業所」を設置しています。あなたは、水道のお客さまセンターや営業所に電話されたことがありますか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

水道局電話利用の有無は、「ある」が34.7%、「ない」が62.8%となっている。

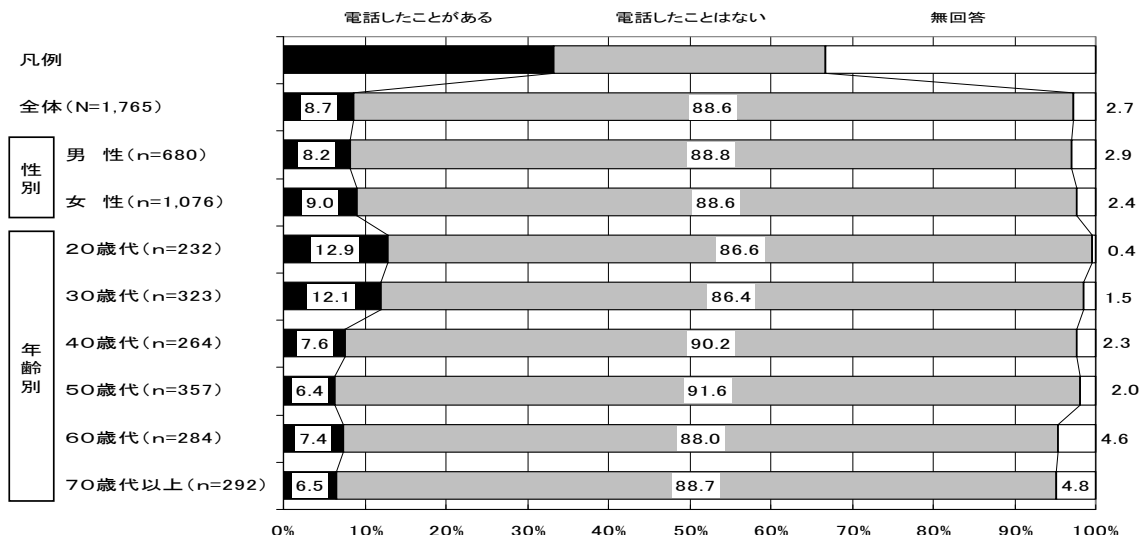
性別でみると、ほとんど差はみられない。

年齢別でみると、「ある」と回答した人は30歳代～50歳代がやや多くなっている。



(参考：平成18年度福岡市水に関する意識調査)

【問】昨年1年間に、水道局お客さまセンターや(財)福岡市水道サービス公社の各営業所に電話したことがありますか。



問14 水道局電話利用の有無
性別

(上段：件数、下段：%)

	サンプル数	ある	ない	無回答	【満足派】	【不満派】
全体	1847	640	1160	47	603	28
	100.0	34.7	62.8	2.5	32.6	1.5
男性	699	244	440	15	227	16
	100.0	34.9	62.9	2.1	32.5	2.3
女性	1134	392	713	29	374	12
	100.0	34.6	62.9	2.6	33.0	1.1
無回答	14	4	7	3	2	-
	100.0	28.6	50.0	21.4	14.3	-

年齢別

20歳代	184	57	127	-	53	3
	100.0	31.0	69.0	-	28.8	1.6
30歳代	337	140	196	1	135	5
	100.0	41.5	58.2	0.3	40.1	1.5
40歳代	301	117	182	2	108	9
	100.0	38.9	60.5	0.7	35.9	3.0
50歳代	327	119	199	9	113	3
	100.0	36.4	60.9	2.8	34.6	0.9
60歳代	359	108	241	10	101	6
	100.0	30.1	67.1	2.8	28.1	1.7
70歳代以上	330	96	212	22	92	2
	100.0	29.1	64.2	6.7	27.9	0.6
無回答	9	3	3	3	1	-
	100.0	33.3	33.3	33.3	11.1	-

居住区別

東区	373	141	221	11	135	4
	100.0	37.8	59.2	2.9	36.2	1.1
博多区	258	86	165	7	81	4
	100.0	33.3	64.0	2.7	31.4	1.6
中央区	210	74	134	2	72	2
	100.0	35.2	63.8	1.0	34.3	1.0
南区	314	107	202	5	102	4
	100.0	34.1	64.3	1.6	32.5	1.3
城南区	171	62	106	3	56	4
	100.0	36.3	62.0	1.8	32.7	2.3
早良区	268	87	172	9	83	4
	100.0	32.5	64.2	3.4	31.0	1.5
西区	243	80	156	7	73	6
	100.0	32.9	64.2	2.9	30.0	2.5
無回答	10	3	4	3	1	-
	100.0	30.0	40.0	30.0	10.0	-

住居形態別

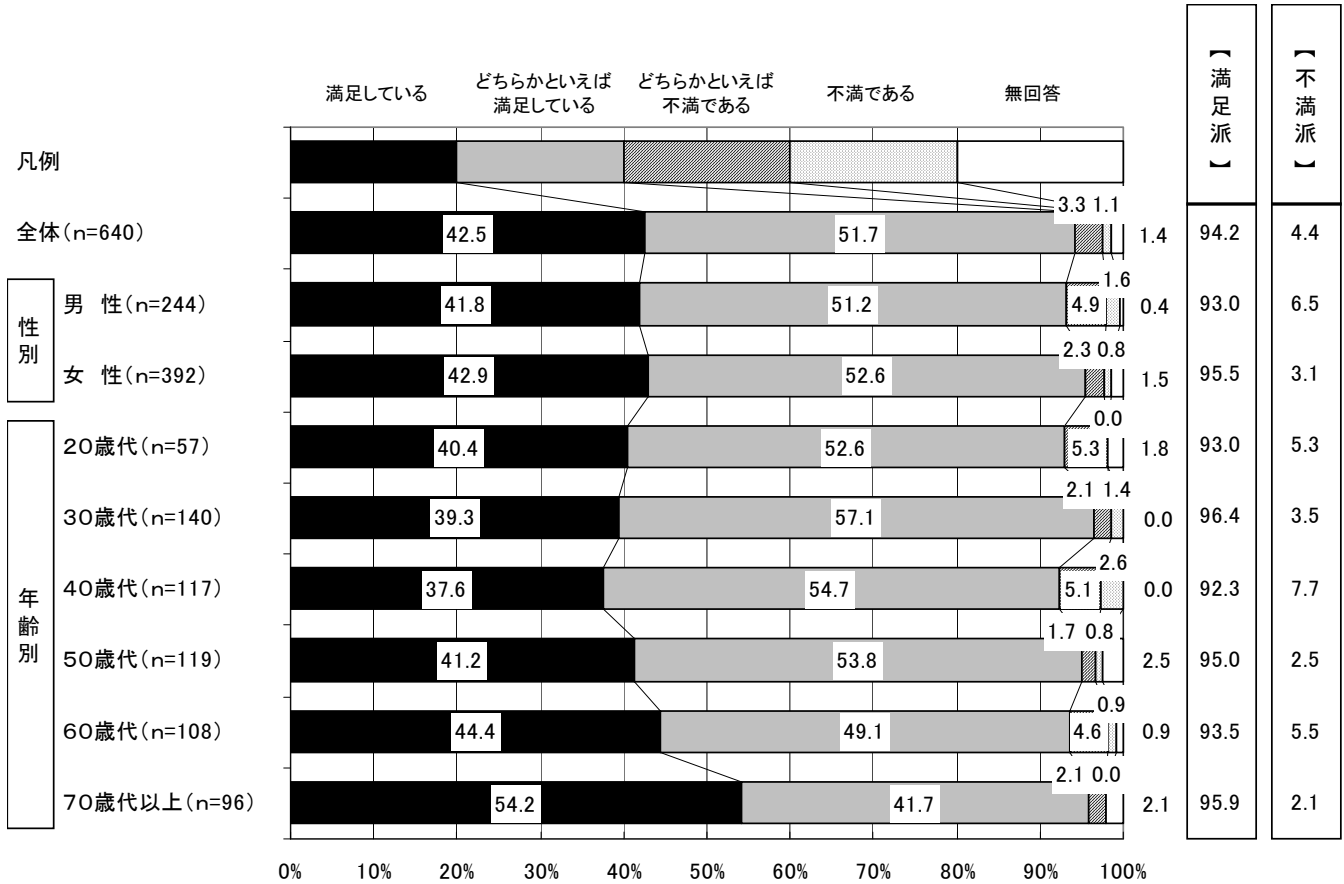
持ち家一戸建て	663	199	435	29	189	8
	100.0	30.0	65.6	4.4	28.5	1.2
借家一戸建て	71	25	45	1	23	-
	100.0	35.2	63.4	1.4	32.4	-
分譲の集合住宅（マンション・アパートなど）	438	143	290	5	136	5
	100.0	32.6	66.2	1.1	31.1	1.1
賃貸の集合住宅（マンション・アパートなど）	648	262	378	8	247	14
	100.0	40.4	58.3	1.2	38.1	2.2
無回答	27	11	12	4	8	1
	100.0	40.7	44.4	14.8	29.6	3.7

② 電話対応の満足度

【問14で「1. ある」と回答した方におたずねします。】

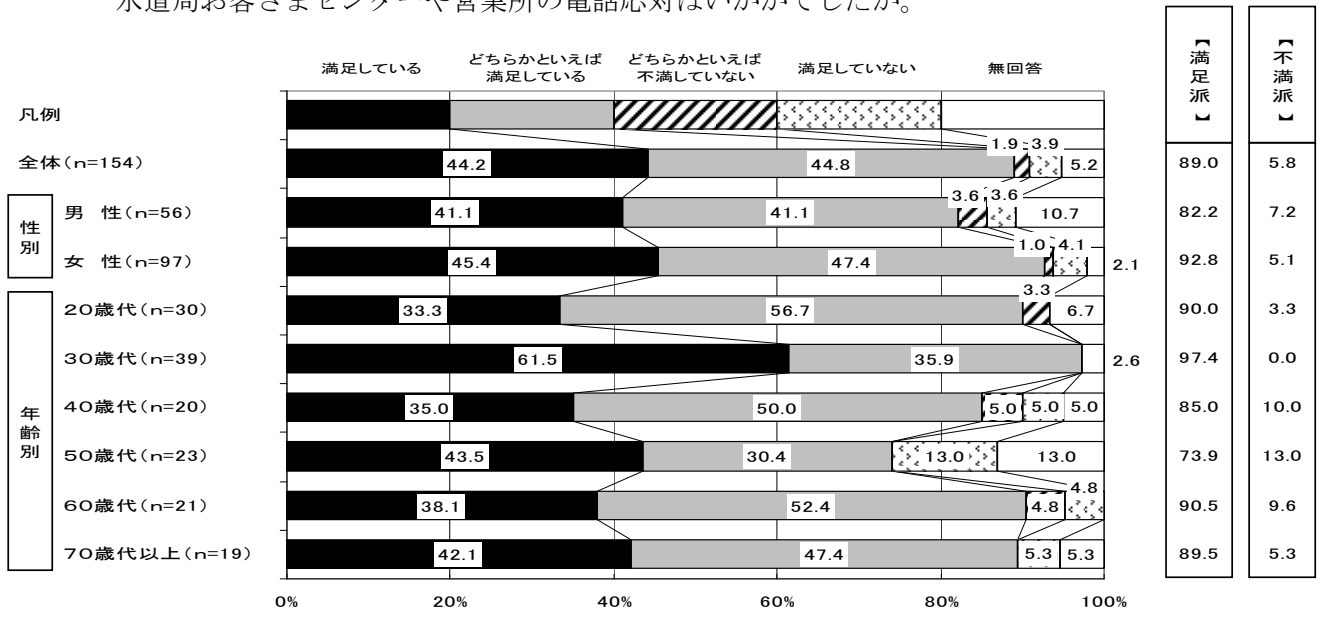
問14-1 水道のお客さまセンターや営業所の電話対応はいかがでしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

電話対応の満足度をみると、「満足している」と「どちらかといえば満足している」を合わせた『満足派』が9割を占めている。



(参考：平成18年度福岡市水に関する意識調査)

【問】(昨年1年間に、電話したことがあると回答した人への質問)
水道局お客さまセンターや営業所の電話対応はいかがでしたか。



問14-1 電話対応の満足度
性別

(上段：件数、下段：%)

	サンプル数	満足している	どちらかといえば満足している	どちらかといえば不満である	不満である	無回答
全体	640 100.0	272 42.5	331 51.7	21 3.3	7 1.1	9 1.4
男性	244 100.0	102 41.8	125 51.2	12 4.9	4 1.6	1 0.4
女性	392 100.0	168 42.9	206 52.6	9 2.3	3 0.8	6 1.5
無回答	4 100.0	2 50.0	-	-	-	2 50.0

年齢別

20歳代	57 100.0	23 40.4	30 52.6	3 5.3	-	1 1.8
30歳代	140 100.0	55 39.3	80 57.1	3 2.1	2 1.4	-
40歳代	117 100.0	44 37.6	64 54.7	6 5.1	3 2.6	-
50歳代	119 100.0	49 41.2	64 53.8	2 1.7	1 0.8	3 2.5
60歳代	108 100.0	48 44.4	53 49.1	5 4.6	1 0.9	1 0.9
70歳代以上	96 100.0	52 54.2	40 41.7	2 2.1	-	2 2.1
無回答	3 100.0	1 33.3	-	-	-	2 66.7

居住区別

東区	141 100.0	55 39.0	80 56.7	3 2.1	1 0.7	2 1.4
博多区	86 100.0	38 44.2	43 50.0	-	4 4.7	1 1.2
中央区	74 100.0	29 39.2	43 58.1	2 2.7	-	-
南区	107 100.0	49 45.8	53 49.5	4 3.7	-	1 0.9
城南区	62 100.0	24 38.7	32 51.6	4 6.5	-	2 3.2
早良区	87 100.0	39 44.8	44 50.6	3 3.4	1 1.1	-
西区	80 100.0	37 46.3	36 45.0	5 6.3	1 1.3	1 1.3
無回答	3 100.0	1 33.3	-	-	-	2 66.7

住居形態別

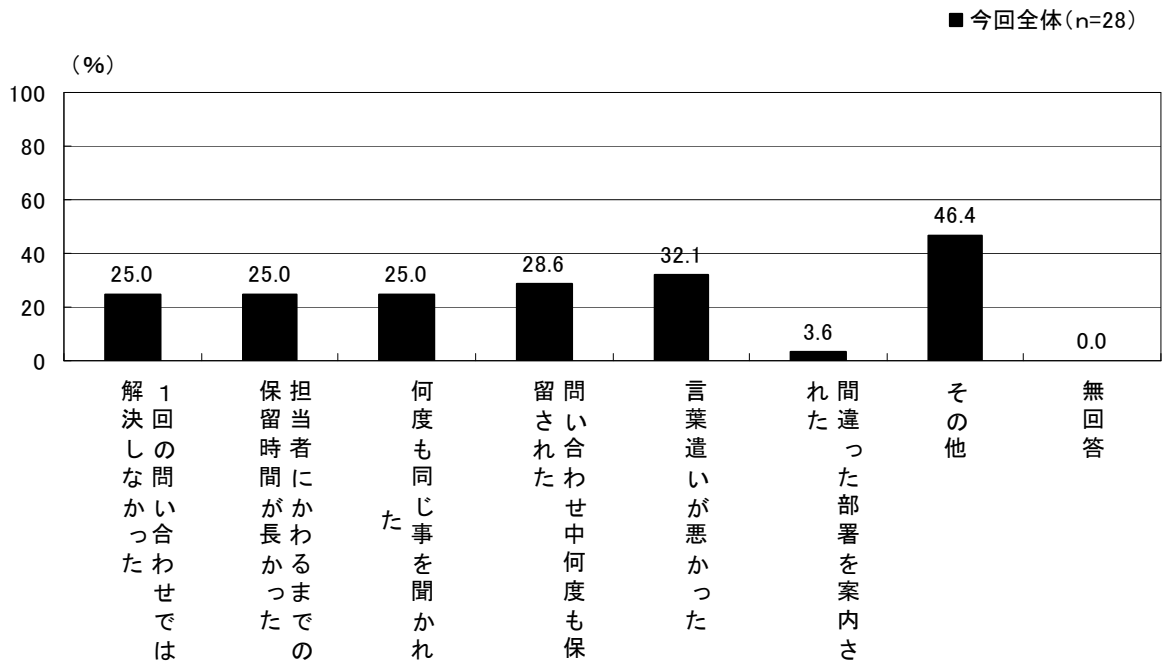
持ち家一戸建て	199 100.0	87 43.7	102 51.3	8 4.0	-	2 1.0
借家一戸建て	25 100.0	10 40.0	13 52.0	-	-	2 8.0
分譲の集合住宅 (マンション・アパートなど)	143 100.0	49 34.3	87 60.8	2 1.4	3 2.1	2 1.4
賃貸の集合住宅 (マンション・アパートなど)	262 100.0	121 46.2	126 48.1	10 3.8	4 1.5	1 0.4
無回答	11 100.0	5 45.5	3 27.3	1 9.1	-	2 18.2

③ 電話対応の不満理由

【問14-1で「3. どちらかといえば不満である」「4. 不満である」と回答した方におたずねします。】

問14-2 満足していない理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

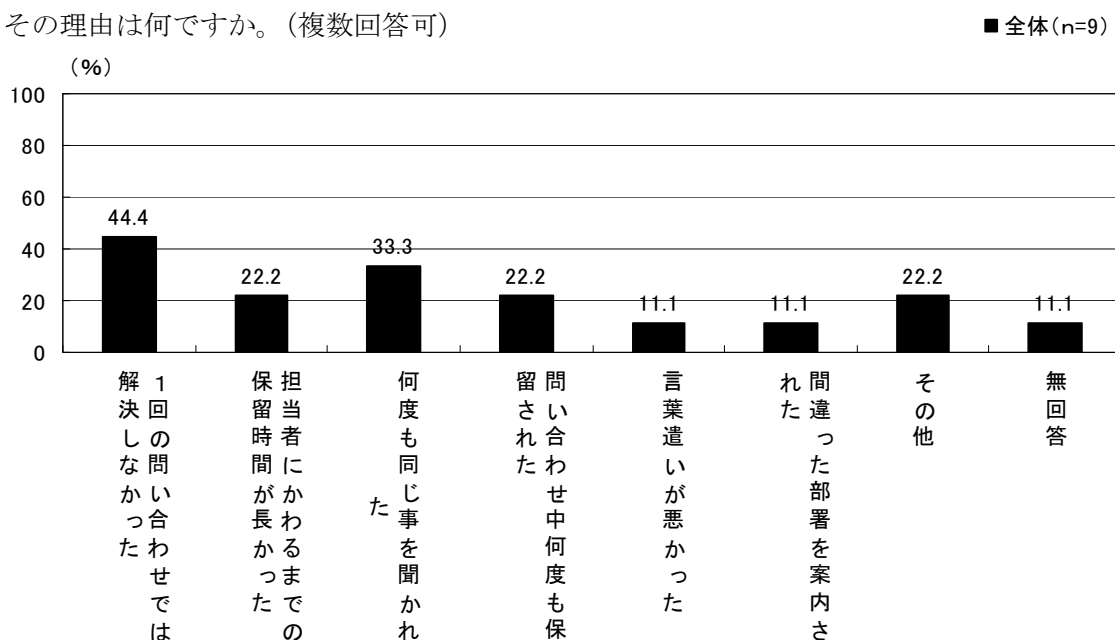
電話対応が不満と回答した28名にその理由を尋ねたところ、「言葉遣いが悪かった」が9名(32.1%)、「問い合わせ中何度も保留された」が8名(28.6%)であった。



(参考：平成18年度福岡市水に関する意識調査)

【問】(「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した方への質問)

その理由は何ですか。(複数回答可)



問14-2 電話対応の不満理由
性別

(上段：件数、下段：%)

	サンプル数	解1決の回 しな問 かいつ た	保担 留者 時 間 が 長 か つ た	た何 度 も 同 じ 事 を 聞 か れ	留問 さい 合 わ せ 中 何 度 も 保	言 葉 遣 い が 悪 か つ た	れ間 違 つ た 部 署 を 案 内 さ	そ の 他	無 回 答
全 体	28 100.0	7 25.0	7 25.0	7 25.0	8 28.6	9 32.1	1 3.6	13 46.4	-
男性	16 100.0	5 31.3	5 31.3	5 31.3	5 31.3	4 25.0	1 6.3	7 43.8	-
女性	12 100.0	2 16.7	2 16.7	2 16.7	3 25.0	5 41.7	-	6 50.0	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齢別									
20歳代	3 100.0	1 33.3	1 33.3	-	-	1 33.3	-	1 33.3	-
30歳代	5 100.0	1 20.0	-	2 40.0	1 20.0	2 40.0	-	4 80.0	-
40歳代	9 100.0	1 11.1	1 11.1	1 11.1	3 33.3	2 22.2	-	4 44.4	-
50歳代	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	-	2 66.7	-	1 33.3	-
60歳代	6 100.0	2 33.3	3 50.0	3 50.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	2 33.3	-
70歳代以上	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-	1 50.0	-	-	1 50.0	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-
居住区別									
東区	4 100.0	2 50.0	-	1 25.0	1 25.0	1 25.0	-	3 75.0	-
博多区	4 100.0	2 50.0	-	-	-	2 50.0	-	3 75.0	-
中央区	2 100.0	1 50.0	-	-	-	-	-	1 50.0	-
南区	4 100.0	1 25.0	3 75.0	1 25.0	1 25.0	-	-	1 25.0	-
城南区	4 100.0	-	1 25.0	3 75.0	2 50.0	1 25.0	-	1 25.0	-
早良区	4 100.0	1 25.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	4 100.0	1 25.0	2 50.0	-
西区	6 100.0	-	2 33.3	-	3 50.0	1 16.7	-	2 33.3	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-
住居形態別									
持ち家一戸建て	8 100.0	-	1 12.5	1 12.5	2 25.0	1 12.5	-	3 37.5	-
借家一戸建て	-	-	-	-	-	-	-	-	-
分譲の集合住宅(マンション・アパートなど)	5 100.0	3 60.0	1 20.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	-	2 40.0	-
賃貸の集合住宅(マンション・アパートなど)	14 100.0	3 21.4	4 28.6	5 35.7	3 21.4	7 50.0	1 7.1	8 57.1	-
無回答	1 100.0	1 100.0	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-