

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

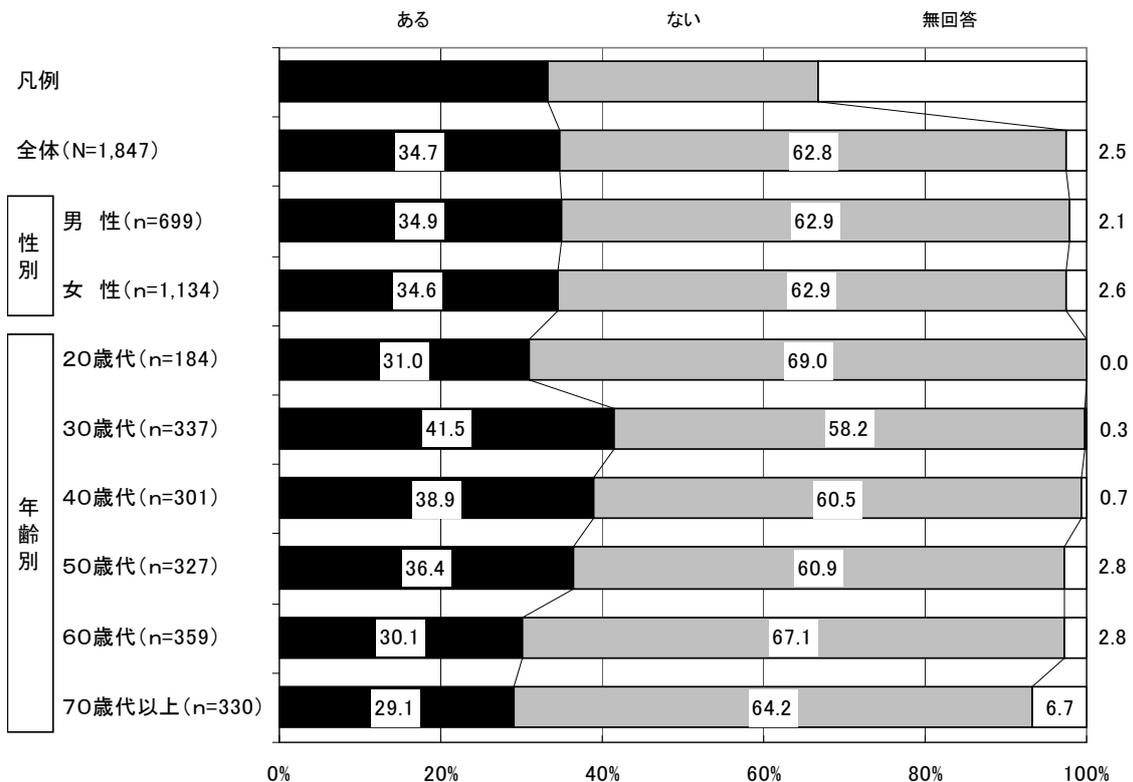
① 水道局電話利用の有無

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。

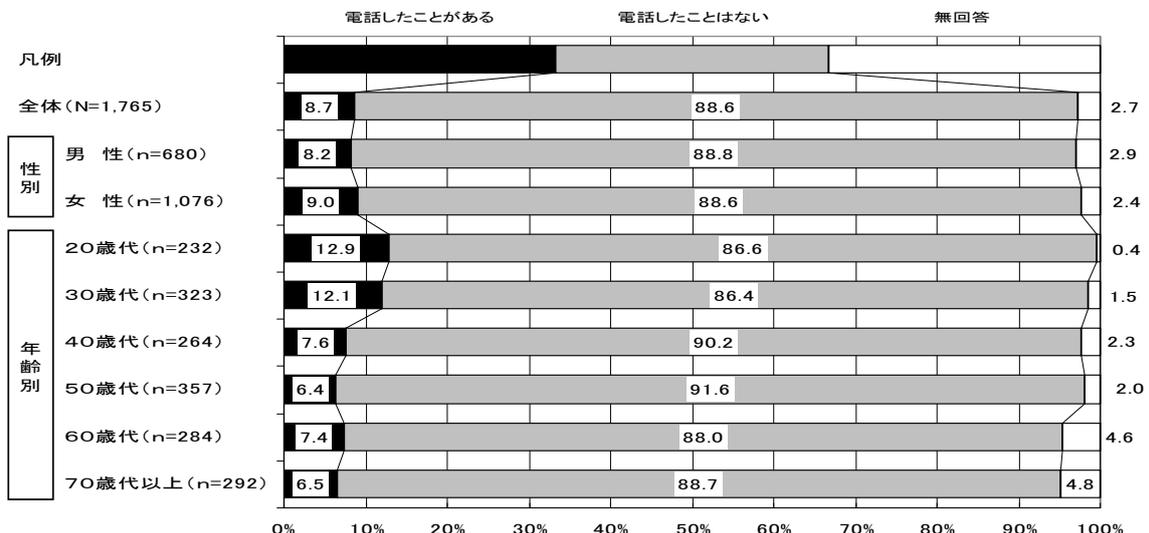
性別でみると、ほとんど差はみられない。

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：%)

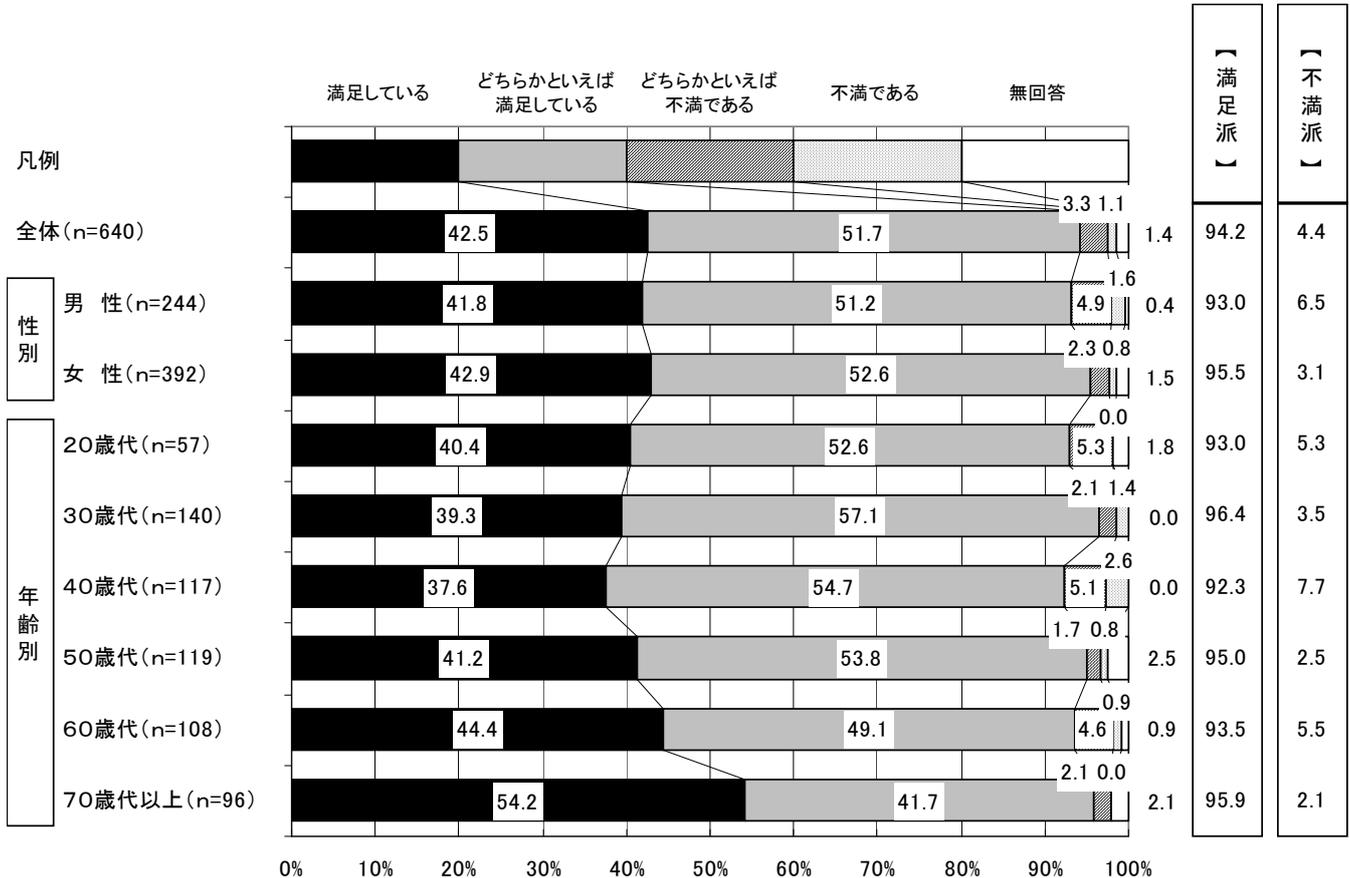
	サ ン プ ル 数	あ る	な い	無 回 答	【 満 足 派 】	【 不 満 派 】
全 体	1847 100.0	640 34.7	1160 62.8	47 2.5	603 32.6	28 1.5
男性	699 100.0	244 34.9	440 62.9	15 2.1	227 32.5	16 2.3
女性	1134 100.0	392 34.6	713 62.9	29 2.6	374 33.0	12 1.1
無回答	14 100.0	4 28.6	7 50.0	3 21.4	2 14.3	- -
年齢別						
20歳代	184 100.0	57 31.0	127 69.0	- -	53 28.8	3 1.6
30歳代	337 100.0	140 41.5	196 58.2	1 0.3	135 40.1	5 1.5
40歳代	301 100.0	117 38.9	182 60.5	2 0.7	108 35.9	9 3.0
50歳代	327 100.0	119 36.4	199 60.9	9 2.8	113 34.6	3 0.9
60歳代	359 100.0	108 30.1	241 67.1	10 2.8	101 28.1	6 1.7
70歳代以上	330 100.0	96 29.1	212 64.2	22 6.7	92 27.9	2 0.6
無回答	9 100.0	3 33.3	3 33.3	3 33.3	1 11.1	- -
居住区別						
東区	373 100.0	141 37.8	221 59.2	11 2.9	135 36.2	4 1.1
博多区	258 100.0	86 33.3	165 64.0	7 2.7	81 31.4	4 1.6
中央区	210 100.0	74 35.2	134 63.8	2 1.0	72 34.3	2 1.0
南区	314 100.0	107 34.1	202 64.3	5 1.6	102 32.5	4 1.3
城南区	171 100.0	62 36.3	106 62.0	3 1.8	56 32.7	4 2.3
早良区	268 100.0	87 32.5	172 64.2	9 3.4	83 31.0	4 1.5
西区	243 100.0	80 32.9	156 64.2	7 2.9	73 30.0	6 2.5
無回答	10 100.0	3 30.0	4 40.0	3 30.0	1 10.0	- -
住居形態別						
持ち家一戸建て	663 100.0	199 30.0	435 65.6	29 4.4	189 28.5	8 1.2
借家一戸建て	71 100.0	25 35.2	45 63.4	1 1.4	23 32.4	- -
分譲の集合住宅（マン ション・アパートなど）	438 100.0	143 32.6	290 66.2	5 1.1	136 31.1	5 1.1
賃貸の集合住宅（マン ション・アパートなど）	648 100.0	262 40.4	378 58.3	8 1.2	247 38.1	14 2.2
無回答	27 100.0	11 40.7	12 44.4	4 14.8	8 29.6	1 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。】

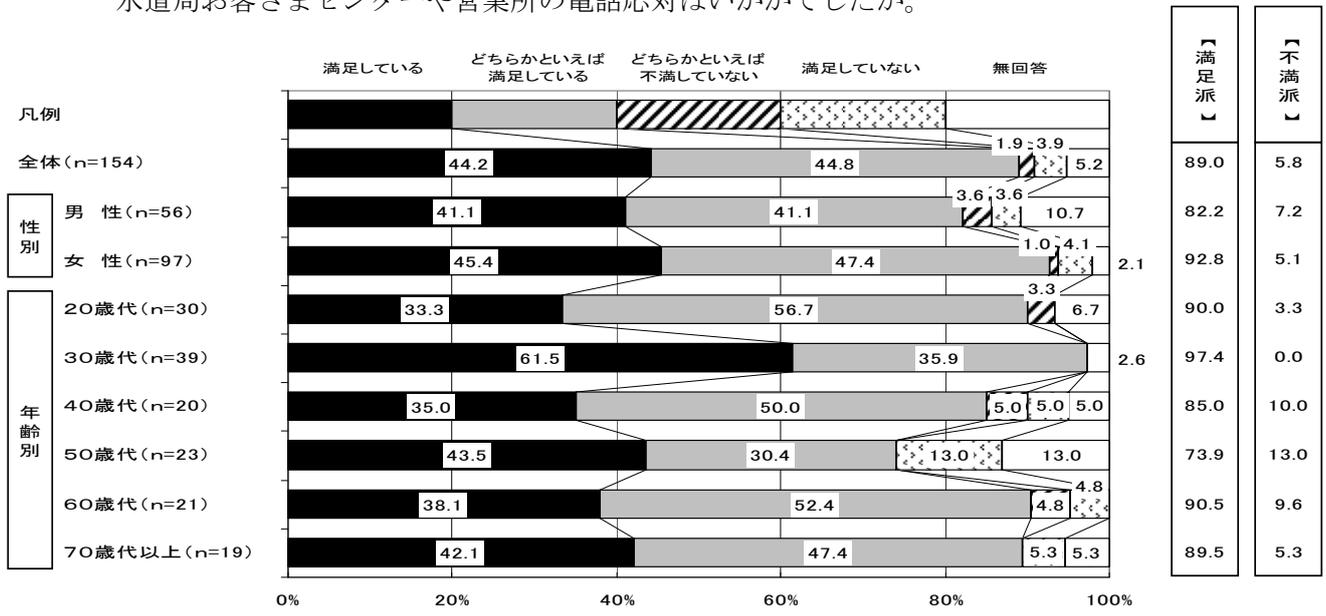
問14-1 水道のお客さまセンターや営業所の電話対応はいかがでしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

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

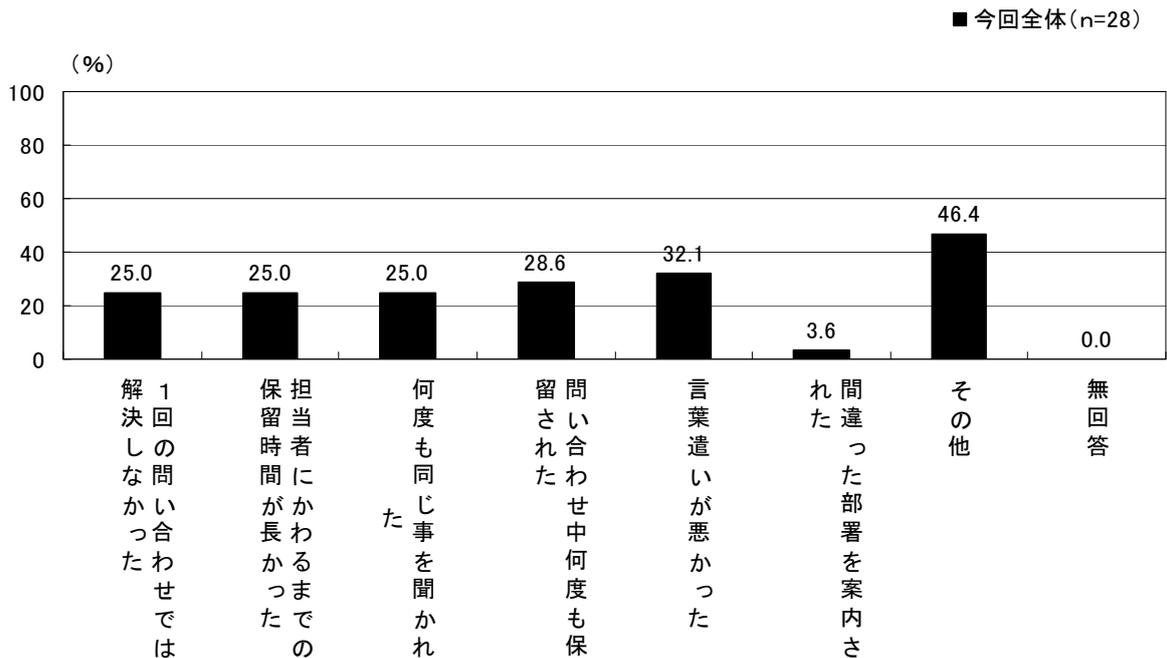
持ち家一戸建て	199 100.0	87 43.7	102 51.3	8 4.0	-	2 1.0
借家一戸建て	25 100.0	10 40.0	13 52.0	-	-	2 8.0
分譲の集合住宅（マンション・アパートなど）	143 100.0	49 34.3	87 60.8	2 1.4	3 2.1	2 1.4
賃貸の集合住宅（マンション・アパートなど）	262 100.0	121 46.2	126 48.1	10 3.8	4 1.5	1 0.4
無回答	11 100.0	5 45.5	3 27.3	1 9.1	-	2 18.2

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)

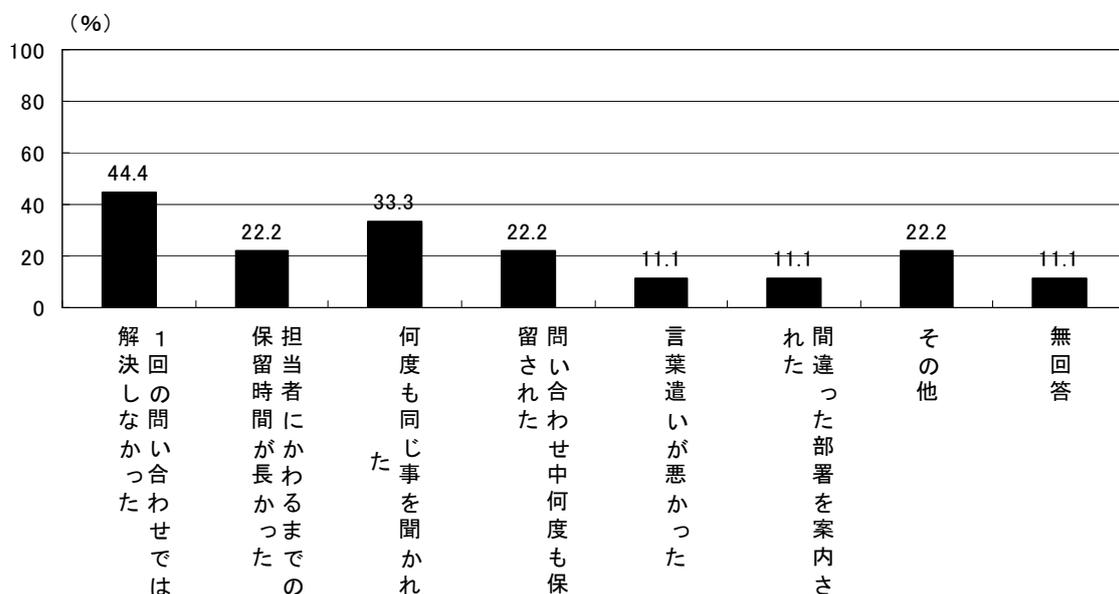
電話対応が不満と回答した28名にその理由を尋ねたところ、「言葉遣いが悪かった」が9名(32.1%)、「問い合わせ中何度も保留された」が8名(28.6%)であった。



(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	-	-	-	-