

7. 水道料金関係のお客さまサービスについて

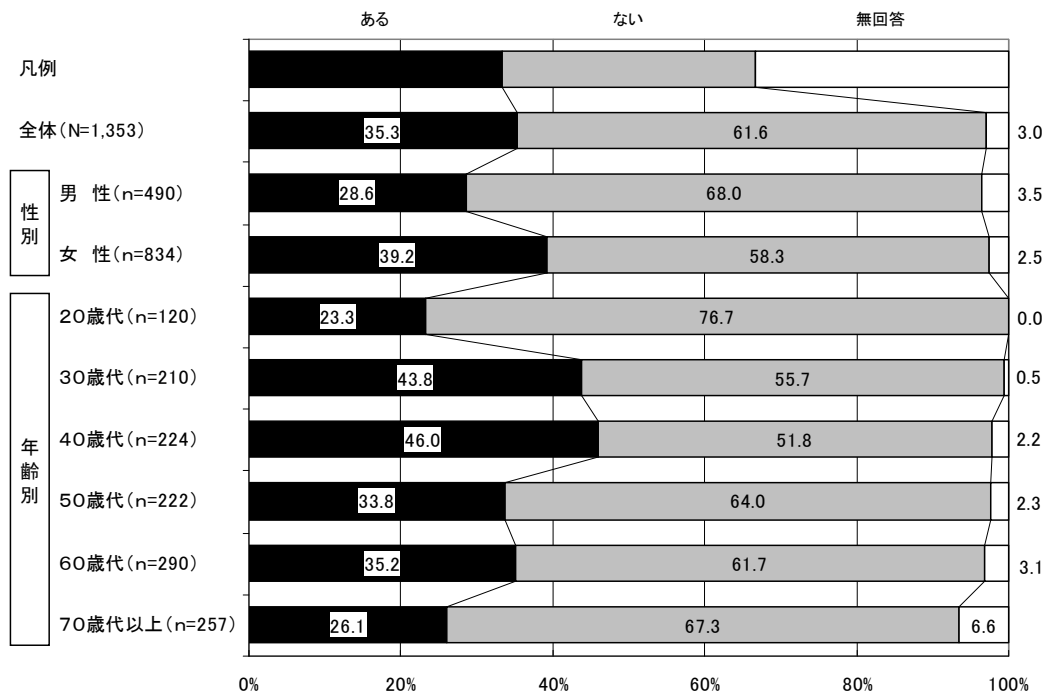
(1) 電話窓口の利用状況と対応満足度について

① 水道局電話窓口の利用経験

問16 水道局では、引越しの連絡や水道料金支払い方法などの電話受付を行なう「お客さまセンター」を設置しています。

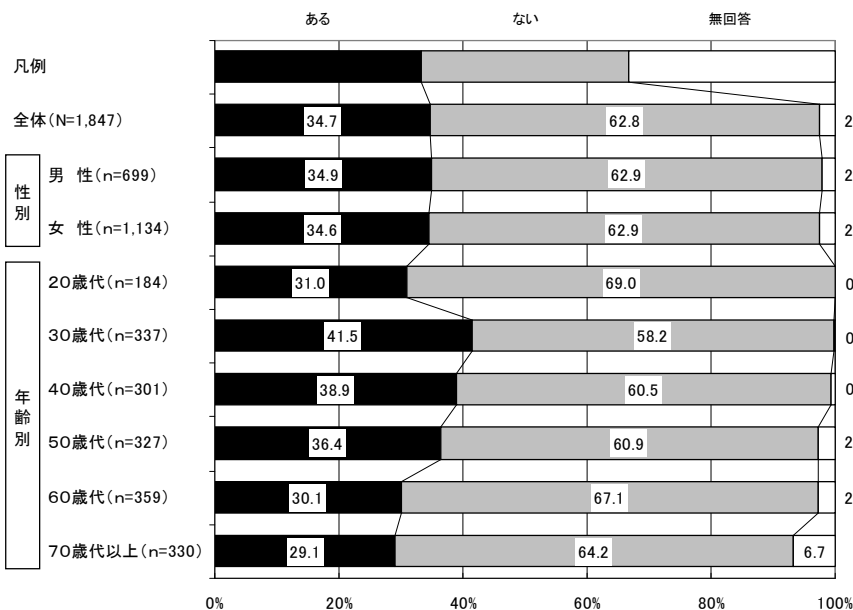
あなたは、お客さまセンターに電話されたことがありますか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

水道局電話窓口の利用経験は、「ある」が35.3%、「ない」が61.6%となっている。



(参考：平成22年度福岡市水道水に関する意識調査)

【問】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。



問16 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
全体	1353 100.0	478 35.3	834 61.6	41 3.0
男性	490 100.0	140 28.6	333 68.0	17 3.5
女性	834 100.0	327 39.2	486 58.3	21 2.5
無回答	29 100.0	11 37.9	15 51.7	3 10.3
年齢別				
20歳代	120 100.0	28 23.3	92 76.7	- -
30歳代	210 100.0	92 43.8	117 55.7	1 0.5
40歳代	224 100.0	103 46.0	116 51.8	5 2.2
50歳代	222 100.0	75 33.8	142 64.0	5 2.3
60歳代	290 100.0	102 35.2	179 61.7	9 3.1
70歳代以上	257 100.0	67 26.1	173 67.3	17 6.6
無回答	30 100.0	11 36.7	15 50.0	4 13.3
居住区別				
東区	277 100.0	101 36.5	168 60.6	8 2.9
博多区	156 100.0	44 28.2	108 69.2	4 2.6
中央区	149 100.0	59 39.6	87 58.4	3 2.0
南区	230 100.0	75 32.6	150 65.2	5 2.2
城南区	134 100.0	47 35.1	81 60.4	6 4.5
早良区	199 100.0	76 38.2	119 59.8	4 2.0
西区	178 100.0	65 36.5	106 59.6	7 3.9
無回答	30 100.0	11 36.7	15 50.0	4 13.3
住居形態別				
持ち家一戸建て	443 100.0	142 32.1	289 65.2	12 2.7
借家一戸建て	48 100.0	19 39.6	29 60.4	- -
分譲の集合住宅 (マンション・アパートなど)	324 100.0	118 36.4	196 60.5	10 3.1
賃貸の集合住宅 (マンション・アパートなど)	413 100.0	161 39.0	245 59.3	7 1.7
無回答	125 100.0	38 30.4	75 60.0	12 9.6

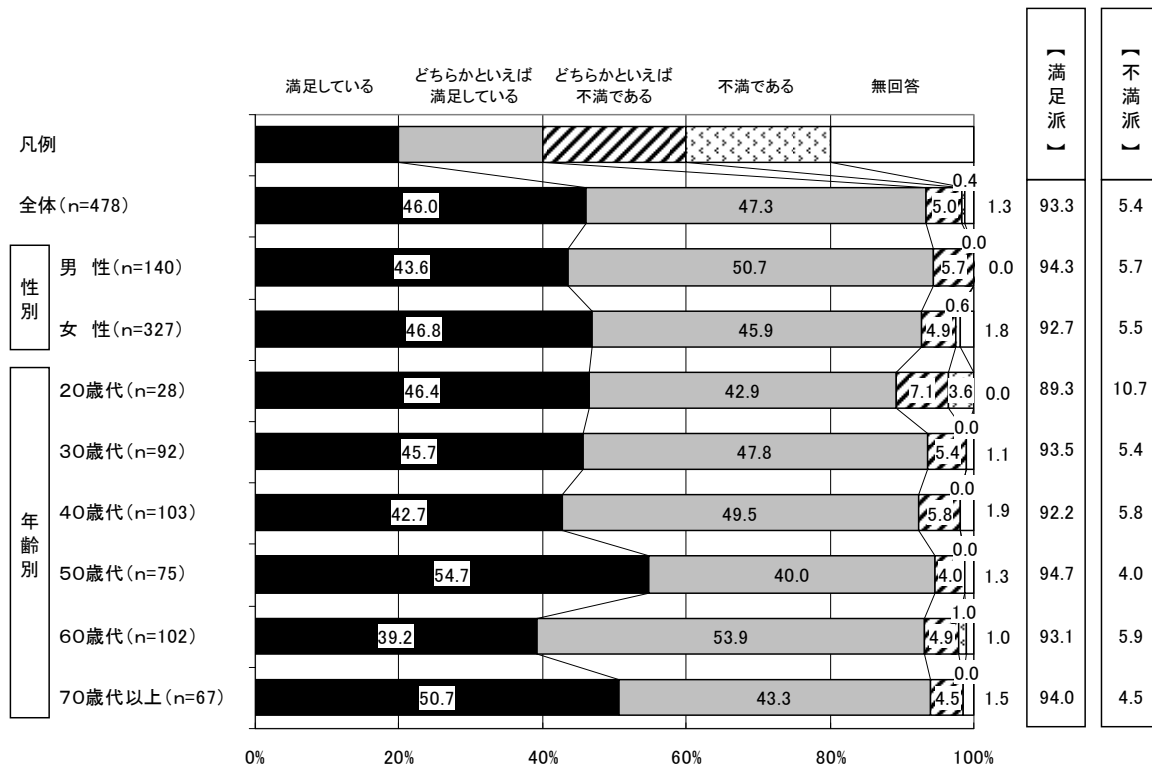
② 電話対応の満足度

【問16で「1. ある」と回答した方におたずねします。】

問16-1 水道のお客さまセンター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割強（93.3%）を占めている。

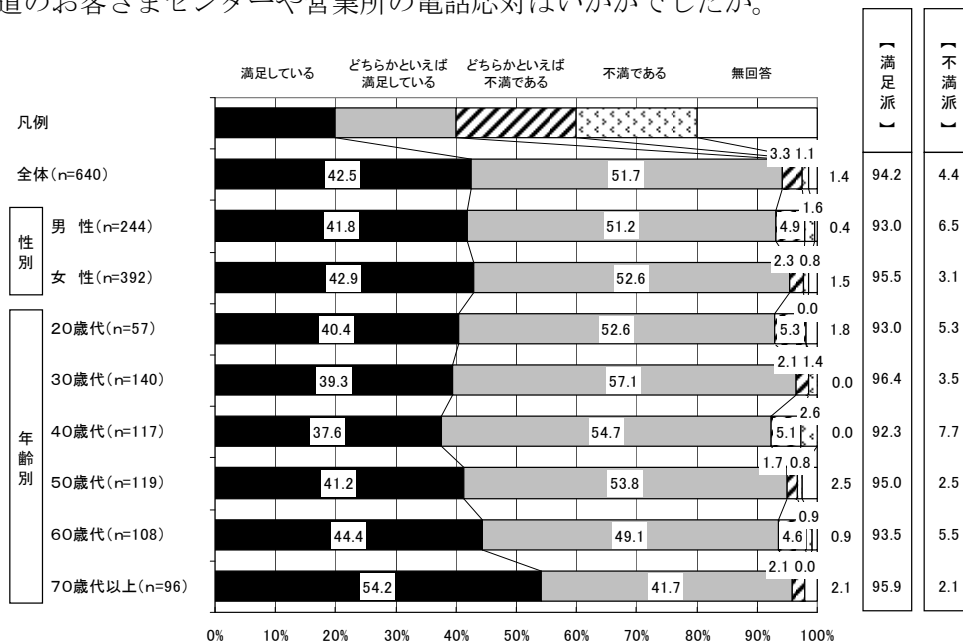
性別・年齢別等でみても、大きな違いは見られない。



(参考：平成22年度福岡市水道水に関する意識調査)

【問】(電話したことがあると回答した方への質問)

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。



問16-1 電話対応の満足度
性別

(上段：件数、下段：%)

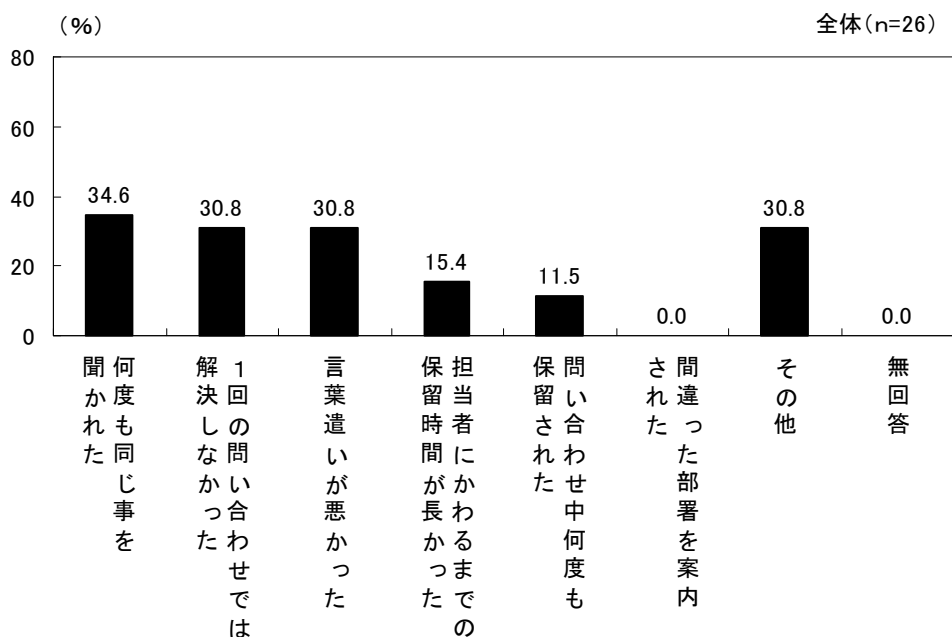
	サンプル数	満足している	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満である	無回答	【満足派】	【不満派】
全体	478 100.0	220 46.0	226 47.3	24 5.0	2 0.4	6 1.3	446 93.3	26 5.4
男性	140 100.0	61 43.6	71 50.7	8 5.7	-	-	132 94.3	8 5.7
女性	327 100.0	153 46.8	150 45.9	16 4.9	2 0.6	6 1.8	303 92.7	18 5.5
無回答	11 100.0	6 54.5	5 45.5	-	-	-	11 100.0	-
年齢別								
20歳代	28 100.0	13 46.4	12 42.9	2 7.1	1 3.6	-	25 89.3	3 10.7
30歳代	92 100.0	42 45.7	44 47.8	5 5.4	-	1 1.1	86 93.5	5 5.4
40歳代	103 100.0	44 42.7	51 49.5	6 5.8	-	2 1.9	95 92.2	6 5.8
50歳代	75 100.0	41 54.7	30 40.0	3 4.0	-	1 1.3	71 94.7	3 4.0
60歳代	102 100.0	40 39.2	55 53.9	5 4.9	1 1.0	1 1.0	95 93.1	6 5.9
70歳代以上	67 100.0	34 50.7	29 43.3	3 4.5	-	1 1.5	63 94.0	3 4.5
無回答	11 100.0	6 54.5	5 45.5	-	-	-	11 100.0	-
居住区別								
東区	101 100.0	46 45.5	44 43.6	8 7.9	1 1.0	2 2.0	90 89.1	9 8.9
博多区	44 100.0	23 52.3	18 40.9	3 6.8	-	-	41 93.2	3 6.8
中央区	59 100.0	21 35.6	34 57.6	3 5.1	1 1.7	-	55 93.2	4 6.8
南区	75 100.0	37 49.3	35 46.7	1 1.3	-	2 2.7	72 96.0	1 1.3
城南区	47 100.0	21 44.7	21 44.7	4 8.5	-	1 2.1	42 89.4	4 8.5
早良区	76 100.0	33 43.4	40 52.6	3 3.9	-	-	73 96.1	3 3.9
西区	65 100.0	33 50.8	29 44.6	2 3.1	-	1 1.5	62 95.4	2 3.1
無回答	11 100.0	6 54.5	5 45.5	-	-	-	11 100.0	-
住居形態別								
持ち家一戸建て	142 100.0	64 45.1	70 49.3	5 3.5	-	3 2.1	134 94.4	5 3.5
借家一戸建て	19 100.0	12 63.2	6 31.6	1 5.3	-	-	18 94.7	1 5.3
分譲の集合住宅(マンション・アパートなど)	118 100.0	56 47.5	59 50.0	3 2.5	-	-	115 97.5	3 2.5
賃貸の集合住宅(マンション・アパートなど)	161 100.0	68 42.2	78 48.4	11 6.8	1 0.6	3 1.9	146 90.7	12 7.5
無回答	38 100.0	20 52.6	13 34.2	4 10.5	1 2.6	-	33 86.8	5 13.2

③ 電話対応の不満理由

【問16-1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。】

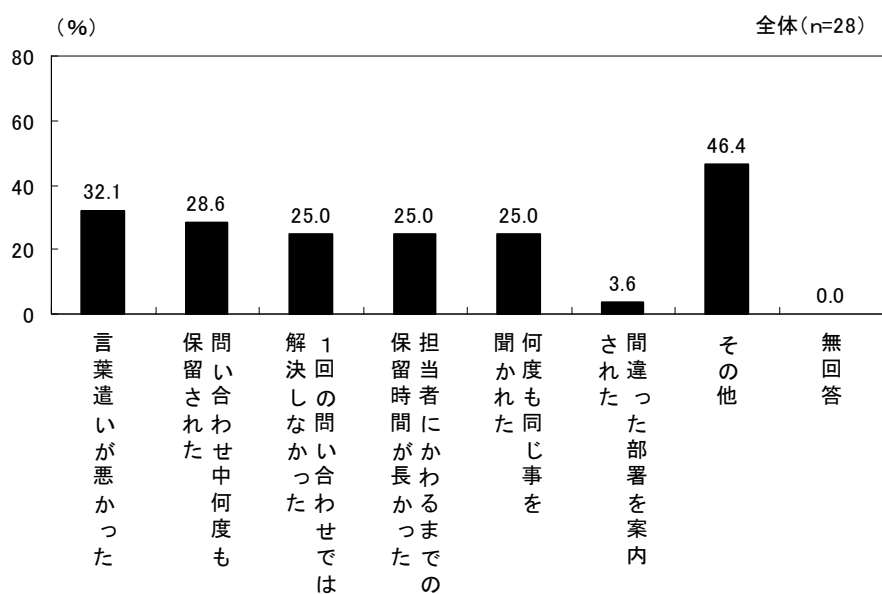
問16-2 満足していない理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

電話対応が不満と回答した26名にその理由を尋ねたところ、「何度も同じ事を聞かれた」が9名(34.6%)、「言葉遣いが悪かった」と「1回の問い合わせでは解決しなかった」がそれぞれ8名(30.8%)であった。



(参考：平成22年度福岡市水道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) 満足していない理由は何ですか。(複数回答)



問16-2 電話対応の不満理由
性別

(上段：件数、下段：%)

	サンプル数	解決のしなかつた回数	担当者が長かっただけの時間	何度も同じ事を聞かれた	問い合わせの回数も保	言葉遣いが悪かった	間違えた部署を案内された	その他	無回答
全体	26 100.0	8 30.8	4 15.4	9 34.6	3 11.5	8 30.8	-	8 30.8	-
男性	8 100.0	3 37.5	1 12.5	4 50.0	1 12.5	1 12.5	-	2 25.0	-
女性	18 100.0	5 27.8	3 16.7	5 27.8	2 11.1	7 38.9	-	6 33.3	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-

年齢別

20歳代	3 100.0	-	-	-	-	1 33.3	-	2 66.7	-
30歳代	5 100.0	1 20.0	1 20.0	3 60.0	1 20.0	2 40.0	-	1 20.0	-
40歳代	6 100.0	1 16.7	1 16.7	1 16.7	2 33.3	3 50.0	-	2 33.3	-
50歳代	3 100.0	1 33.3	-	3 100.0	-	-	-	-	-
60歳代	6 100.0	4 66.7	1 16.7	1 16.7	-	1 16.7	-	1 16.7	-
70歳代以上	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	-	1 33.3	-	2 66.7	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-

居住区別

東区	9 100.0	3 33.3	1 11.1	4 44.4	1 11.1	2 22.2	-	2 22.2	-
博多区	3 100.0	1 33.3	1 33.3	2 66.7	-	1 33.3	-	1 33.3	-
中央区	4 100.0	1 25.0	-	1 25.0	-	2 50.0	-	1 25.0	-
南区	1 100.0	-	-	-	-	1 100.0	-	-	-
城南区	4 100.0	1 25.0	2 50.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	-	1 25.0	-
早良区	3 100.0	1 33.3	-	-	1 33.3	-	-	1 33.3	-
西区	2 100.0	1 50.0	-	-	-	1 50.0	-	2 100.0	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-

住居形態別

持ち家一戸建て	5 100.0	2 40.0	1 20.0	-	-	1 20.0	-	3 60.0	-
借家一戸建て	1 100.0	-	1 100.0	1 100.0	-	-	-	1 100.0	-
分譲の集合住宅(マンション・アパートなど)	3 100.0	3 100.0	-	1 33.3	-	1 33.3	-	-	-
賃貸の集合住宅(マンション・アパートなど)	12 100.0	1 8.3	2 16.7	6 50.0	2 16.7	5 41.7	-	3 25.0	-
無回答	5 100.0	2 40.0	-	1 20.0	1 20.0	1 20.0	-	1 20.0	-