

2024 年度 簡易専用水道検査顧客アンケート調査結果

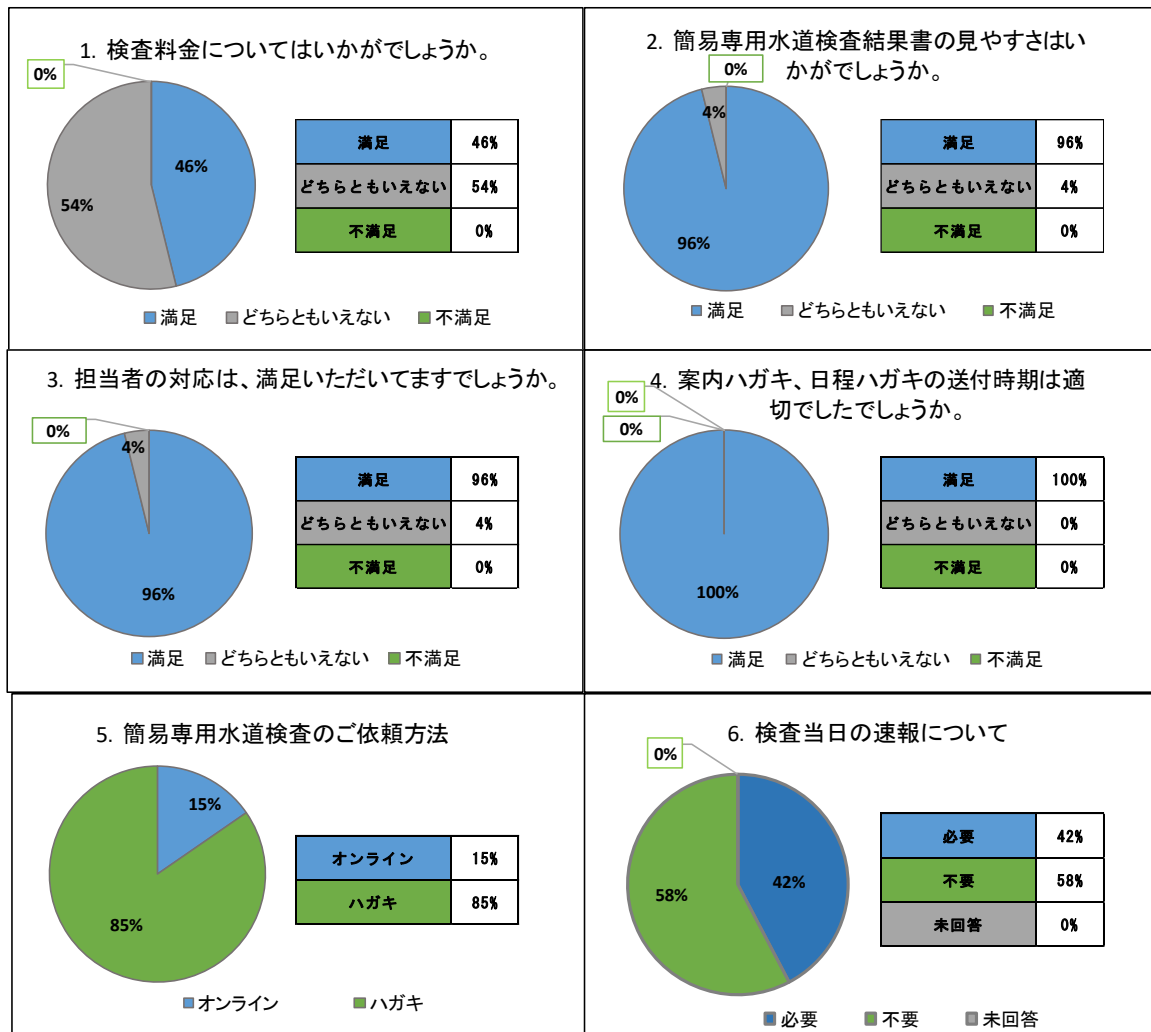
今後のサービスの向上・調査を目的として、顧客アンケートを実施したところ、以下のような結果となりましたので、ご報告致します。

◇実施期間：2024 年 10 月 1 日～2024 年 11 月 30 日

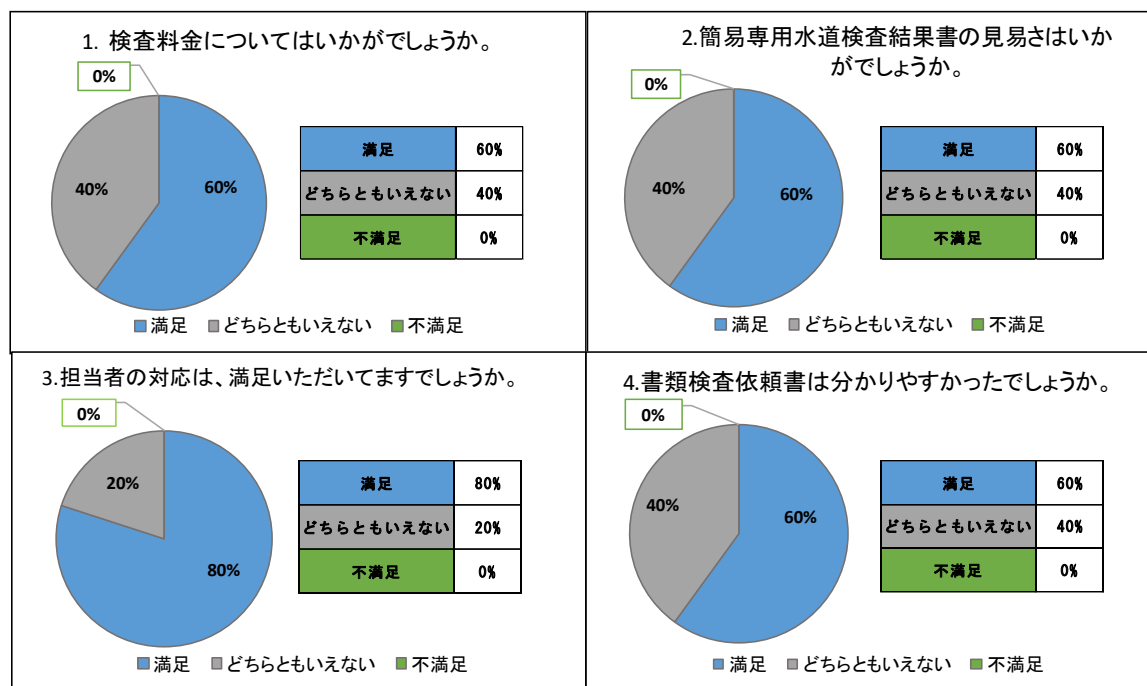
◇調査対象：2024 年 10 月 1 日～2024 年 11 月 30 日に現場検査・書類検査を実施したお客様

◇配布方法：郵送(検査結果書に同封)

◇調査結果（現場検査）



◇調査結果（書類検査）



◇検討・改善項目

・検査料金について

前回、現場検査における検査料金について満足と回答された方が全体の約 3 割でしたが、今回は半数近くの方が満足いただけており、また不満足と回答された方は今回は見えませんでした。

先日、案内を送らせていただきましたが、来年度から現場検査の検査料金の値上げさせていただきます。近年の社会情勢の変化に伴っての料金改定となります。ご理解のほど、よろしくお願い致します。

・担当者の対応について

現場検査における担当者の対応について、前回は満足と回答された方が全体の 8 割であり、不満足と回答された方もみられましたが、今回は満足と回答された方が全体の 9 割以上を占め、不満足と回答された方は見えませんでした。今後もお客様にご満足いただける対応を検査員一同、心掛け致します。

・案内はがき、日程はがきの送付時期について

前回、案内はがきと日程はがきの送付時期について満足と回答された方が全体の 8 割でしたが、今回はご回答いただきましたすべての方に満足と回答いただき、ありがとうございました。

例年、案内はがきは昨年度の検査月の 2 ヶ月ほど前に送付しておりますが、今年度は少し早めに送付させていただきます。今後も早め早めの対応を心掛け致します。

・お申し込みのオンライン化について

今回のアンケートでも前回同様に検査のご依頼のオンライン化を希望するお客様がみられましたが、大きな変動はございませんでした。今後、ご依頼のオンライン化を希望するお客様が多く見える様でしたら、HP等の専用フォームからご依頼や提出を可能にする等、現場検査同様引き続き検討を進めて参ります。

・現場検査当日の速報の検討について

前回、現場検査当日の速報が必要だと回答された方が全体の4割を占める結果となりましたが、今回も前回同様、全体の4割程度という結果となりました。

現在、現場検査については検査終了後に検査野帳をお客様の方で複写していただくことで対応しておりますので、必要な方は当日の検査担当者にご遠慮なくお声掛けください。

今後は水質検査の結果を含めた速報が必要なお客様にも対応できるよう検討していきます。

お忙しいところ、貴重なご意見・ご感想をありがとうございました。