

令和4年度お客さま満足度調査結果報告

みおつくし工業用水コンセッション株式会社

令和4年度のお客さま満足度調査（以下、『本調査』という）を行いましたので、その結果を以下のとおり報告します。

本調査においては、2023 年2月から 2023 年4月までの間で大阪市工業用水道の全利用者（278 社）を対象にアンケート調査を実施しました。回答者数は 44 社（16%）となりました。本調査の概要は表-1 に示すとおりです。

表-1 令和4年度お客さま満足度調査概要

項目	内容
調査方法	アンケート
回答期間	2023 年2月～2023 年4月
対象者	全ユーザー（278 社）
回答者数	44 社/278 社（16%）

本調査においては、主にサービス全般、供給（水量・水圧・水質）、電話受付・対応、請求書（発送日・書式・受取方法）の4つの観点における利用者の満足度を調査しました。設問の詳細は表-2 に示すとおりです。

表-2 令和4年度お客さま満足度調査設問

No	設問	設問（略）
1	前年度（大阪市水道局）と比較して、弊社のサービス全般に関してどの程度満足されてますでしょうか。	サービス全般
2	前年度（大阪市水道局）と比較した場合、供給（水量・水圧・水質）に関してどの程度満足されていますでしょうか。	供給（水量・水圧・水質）
3	前年度（大阪市水道局）と比較した場合、電話受付・対応に関してどの程度満足されていますでしょうか。	電話受付・対応

No	設問	設問（略）
4	前年度（大阪市水道局）と比較した場合、請求書（発送日・書式・受取り方法）に関してどの程度満足されていますでしょうか。	請求書（発送日・書式・受取方法）
5	前年度（大阪市水道局）と比較した場合、弊社のサービスに関してよくなった点、悪くなった点があれば具体的にご記入ください。	－
6	その他、ご意見・ご要望がありましたら、ご記入ください。	－

サービス全般に対する満足度平均点は、4.0 点、供給（水量・水圧・水質）に対する満足度平均点は 3.5 点、電話受付・対応、請求書（発送日・書式・受取方法）に対する満足度平均点は 3.9 点、請求書（発送日・書式・受取方法）に対する満足度平均点は 4.0 点でした。いずれの観点の設問においても前年度より高い満足度を示す結果となりました。満足度調査の結果は表-3 及び図-1 に示すとおりです。

表-3 令和4年度お客さま満足度調査結果

設問（略）	①非常に満足 5	②満足 4	③変わらない 3	④不満 2	⑤非常に不満 1	回答数 (A)	合計 評点 (B)	平均 点 B/A
サービス全般	10	24	10	0	0	44	176	4.0 点
供給（水量・水圧・水質）	4	14	26	0	0	44	154	3.5 点
電話受付・対応	11	17	16	0	0	44	171	3.9 点
請求書（発送日・書式・受取方法）	14	18	11	1	0	44	177	4.0 点

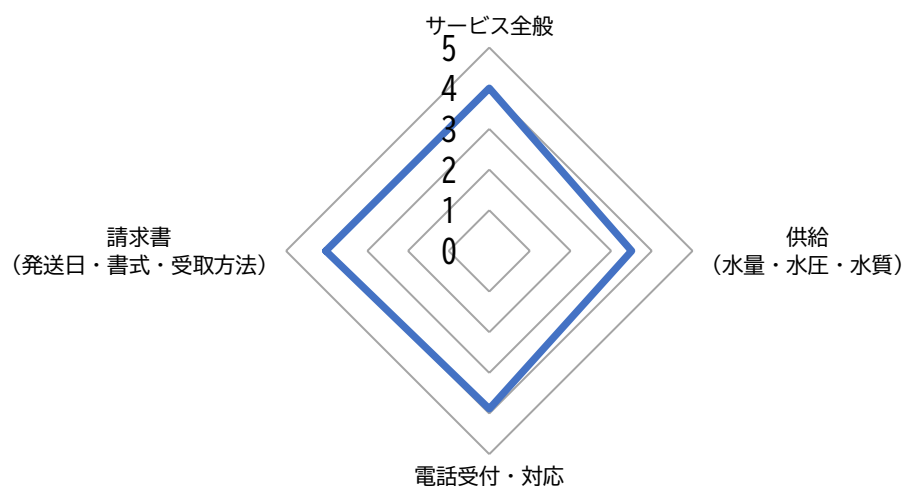


図-1 令和4年度お客さま満足度調査結果

以上