

令和6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6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、2025年2月から2025年3月までの間で大阪市工業用水道の全利用者（343事業所）を対象にアンケート調査を実施しました。回答者数は76事業所（22%）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6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 | 2025年2月～2025年3月 |
| 対象者 | 全ユーザー（343事業所） |
| 回答者数 | 76事業所/343事業所（22%） |

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6年度お客さま満足度調査設問

| No | 設問 | 設問（略） |
|----|------------------------------------|--------------|
| 1 | 弊社のサービス全般に関してどの程度満足されていますでしょうか。 | サービス全般 |
| 2 | 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 | 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 | 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ますでしょうか。 | 請求書（発送日・書式・受取方法） |
| 5 | 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、4.1点、供給（水量・水圧・水質）に対する満足度平均点は4.1点、電話受付・対応に対する満足度平均点は4.1点、請求書（発送日・書式・受取方法）に対する満足度平均点は4.1点でした。いずれの項目においても前年度を上回る満足度を示す結果となりました。令和6年度の本調査の結果は表-3及び図-1に示すとおりです。

表-3 令和6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 | 20 | 46 | 9 | 0 | 1 | 76 | 312 | 4.1 点 |
| 供給（水量・水圧・水質） | 22 | 39 | 12 | 3 | 0 | 76 | 308 | 4.1 点 |
| 電話受付・対応 | 23 | 38 | 15 | 0 | 0 | 76 | 312 | 4.1 点 |
| 請求書（発送日・書式・受取方法） | 26 | 34 | 14 | 1 | 1 | 76 | 311 | 4.1 点 |

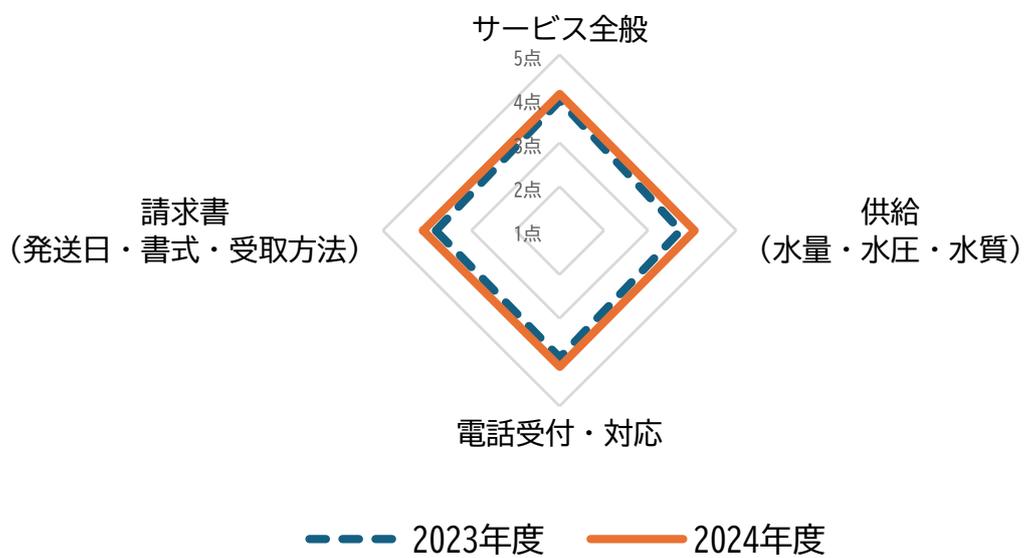


図-1 令和6年度お客さま満足度調査結果

以上