

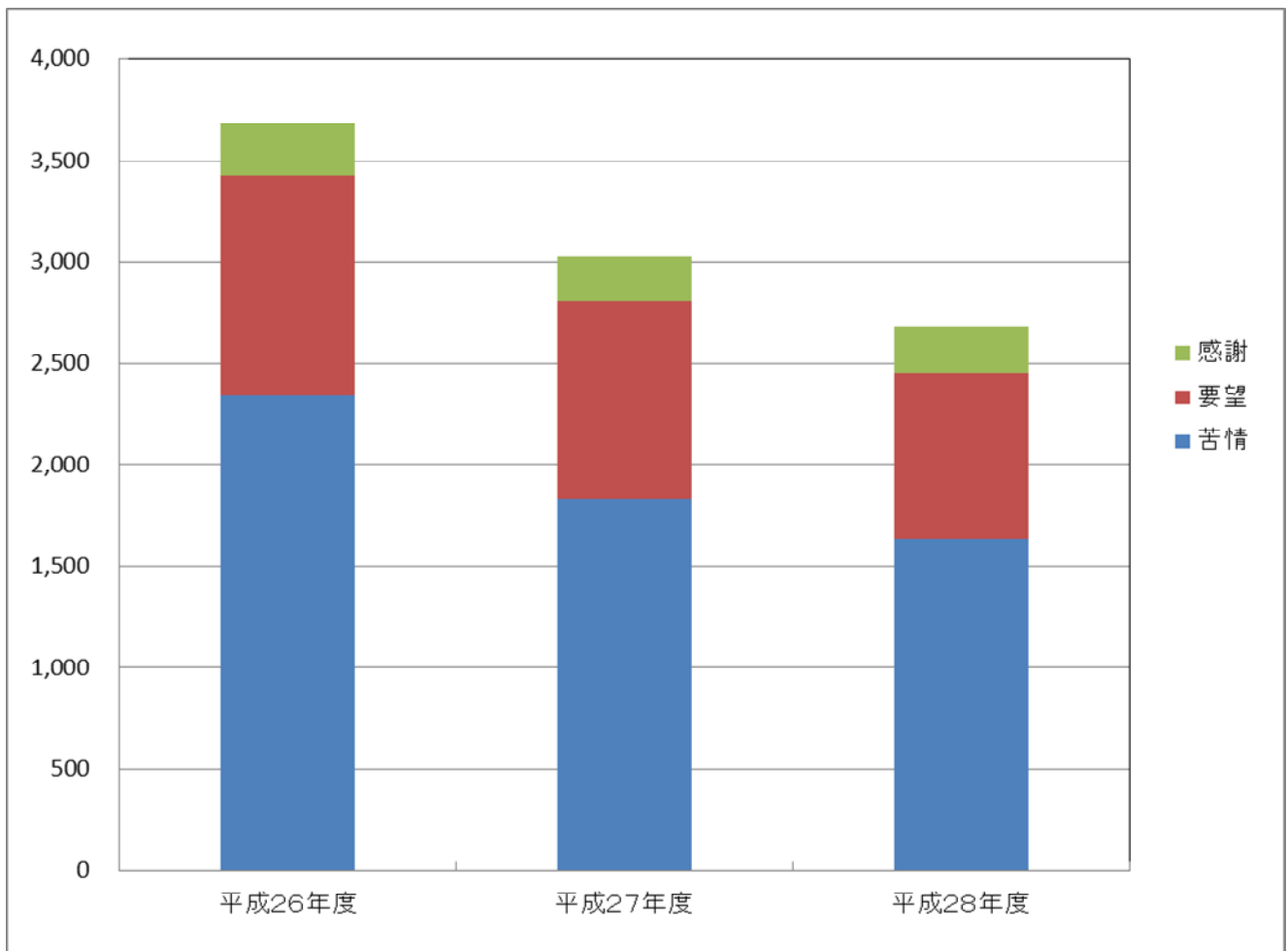
I 平成28年度に寄せられた「お客さまの声」

1 受付件数の推移

平成28年度に寄せられた「お客さまの声」(苦情、要望、感謝)は、合計で2,679件でした。この数字は、平成26年度に比べると約27%減となり、平成27年度と比べると約11%減となりましたが、苦情・要望の件数が減少したことが要因です。

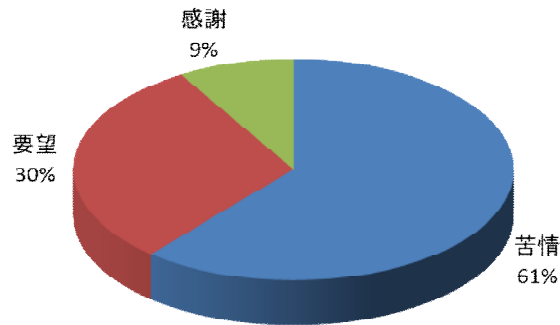
年度別受付件数 (単位:件)

	苦情	要望	感謝	合計
平成26年度	2,340	1,084	263	3,687
平成27年度	1,834	976	216	3,026
平成28年度	1,640	811	228	2,679



2 区分別受付割合

平成28年度に寄せられた「お客様の声」について、「苦情」「要望」「感謝」の区分別にみると、「苦情」と「要望」で大半を占めており、苦情と要望は、それぞれ全体の61%と30%となっています。



3 内容別受付割合

お客様の声を内容別にみると、「工事」が最も多く28%、次いで「料金」21%、「手続」17%となっています。

内容別件数

(単位:件)

	料金	工事	手続	検針	応対	水質	その他	計
苦情	300	702	179	241	102	13	103	1,640
要望	257	44	171	157	3	6	173	811
感謝	9	15	102	8	53	3	38	228
計	566	761	452	406	158	22	314	2,679

