

II お客さまの声の具体的事例

1 お客さまの声を業務改善に活かした事例

(1) 東京水道あんしん診断について（土曜日診断）（平成28年4月実施）

【お客さまの声】

・平日は勤めで不在にしているため、「東京水道あんしん診断」は土日祝日にも行って欲しい。

【改善内容】

・これまでもお客さまからの要望があれば、その都度、土日祝日や夜間に診断を行っていましたが、要望を受け、平成28年4月より、お客さまからの要望の有無にかかわらず土曜日にも「東京水道あんしん診断」を実施することとしました。

(2) 請求書の使用月分表示の改善について（平成28年10月実施）

【お客さまの声】

・多摩地区の請求書（郵送用）について、請求金額の「内訳」欄に、「今回料金」と記載されている。この記載では、いつの使用月分料金なのかがわかりづらく、間違いやすいため、正確に〇月分と明記すべきである。

【改善内容】

・多摩地区の請求書（郵送用）に、使用月分の項目名称を印字するようにシステム修正を行い、使用月分の印字内容をよりわかり易くしました。

変更前

| 内 訳 | ご使用量 水道 93m ³ |
|-------------|--------------------------|
| 今回料金 | 水道料金 |
| 27/ 2-27/ 3 | 16,249 |
| (うち、消費税相当額) | (1,203) |
| | |
| | |

変更後

| 内 訳 | ご使用量 水道 93m ³ |
|-------------|--------------------------|
| 今回料金 | 水道料金 |
| 27/ 2-27/ 3 | 16,249 |
| (うち、消費税相当額) | (1,203) |
| | |
| | |

(3) 未統合市水道料金等のHP案内の改善について（平成28年7月実施）

【お客さまの声】

- ・羽村市の場合、上下水道料金が安いのかどうか知りたい。
- ※現在、武蔵野市、昭島市、羽村市、檜原村は東京都水道局未統合市

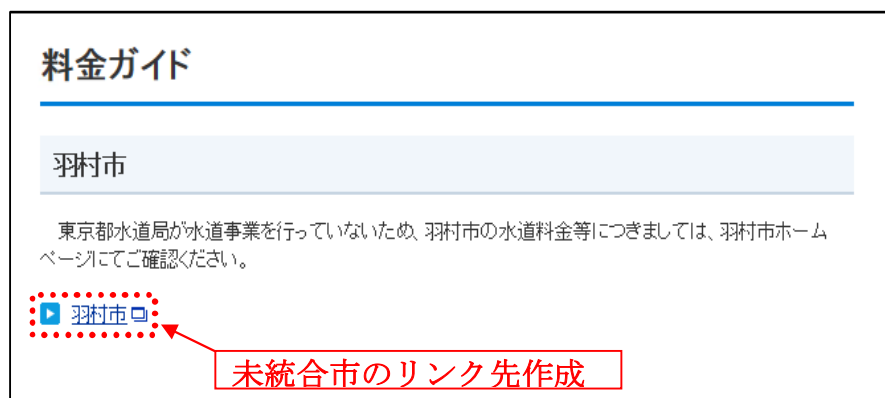
【改善内容】

- ・都民の利便性を考慮して、エラーメッセージの代わりに、未統合市のホームページのリンクを掲載しました。

変更前



変更後



2 お客さまからいただいた感謝の事例

(1) 「東京水道あんしん診断」に対する感謝について

本日「東京水道あんしん診断」をしていただきました。非常に丁寧で分かりやすく解説してくださり嬉しかったです。他の世帯にも、一軒一軒本当に丁寧に診断なさっている担当の方の声が聞こえて、大変貴重な診断で、さらに水道への興味も増しました。色々な業者の方がいらっしゃいますが、担当者の方の誠意ある対応に感謝しております。どうぞよろしくお伝えください。ありがとうございました。

(2) 水道工事業者に対する感謝について

自宅周辺で、水道管の交換工事を行っていた業者がとても優良だと感じたので投稿させていただきます。私は子連れで、ベビーカーを押して付近を通ることが多かったのですが、いつも危なくないように丁寧に誘導し、重機を止めてくれました。

また、2歳の息子が工事に興味を持っていると、あれこれ説明もしてくれて、とても親切にいただきました。工事期間は長期間でしたが、いつもテキパキと作業をしていて、見ている気持ちがよかったです。任せていてとても安心だと感じました。

(3) お客さまセンターの対応に対する感謝について

水道を止めるために、お客さまセンターにご連絡したところ、担当して下さった男性が優しく丁寧に対応してくださりました。相手の立場に立って寄り添うようなご対応に感激しました。是非感謝の気持ちを伝えたくご連絡いたしました。ストレスの溜まるお仕事かと思いますが、是非ご自愛ください。本当にありがとうございました。

(4) メールでの問い合わせに対する感謝について

このたびは、メールの質問へのご丁寧なご回答、ありがとうございました。自分が飲んでいる水道の水源を正確に知りたくて質問させていただきました。

自宅の水道水はとても美味しく、市販のミネラルウォーターなど買う必要なく水道水を直接飲用していると他府県からの来客にも自慢している程です。

安全で美味しい水の安定供給と丁寧なご回答に改めて感謝申し上げます。