**給水装置・排水設備工事等におけるお客様対応についてのアンケートの実施について**

**アンケート調査　集計・分析報告書**

―宮崎管工事協同組合―

令和３年３月

目　次

Ⅰ．アンケートのテーマと目的　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2

Ⅱ．アンケート調査の概要　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　 2

Ⅲ．アンケート調査結果　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　3

１．基本事項　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　3

Ｑ１．お客様からの問い合わせがあった場合、対応できるものについて　　　　　　　　　　　　3

Ｑ２．配水管修繕等業務委託、下水道事業公共桝設置の応援体制について 　　　　　　　4

２．対応状況等　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　　　5

２－１　Q1.Q2.において通年・時期によって対応可とお答えいただいた方について 5

1. 対応できる時間帯について　　　　　　　　　　　　 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　5
2. 時間外の連絡体制について　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　5
3. 時期によって対応可とお答えいただいた方について 　　　　　 　　　　 　 　　　　　6

　　　３．組合員の状況　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　　 　7

　　　３－１　Q1.において、通年・時期によって対応可とお答えいただいた方について 7

1. 専門としている分野について　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　7
2. これまでの対応できなかった場合について　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　8

　　　４．お客様サービスの提供について　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　9

　　　４－１　当組合としての取組みについて　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　9

1. 今後、お客様サービスを提供する上でのご意見　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　9

４－２　お客様対応において、最も大切にされていることについて　　　　　　 　　　　　　　　10

　　　Ⅳ．対応策・新事業への示唆　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　11

1. アンケートの傾向　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 11
2. 対応策の方向性　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　　　 11
3. 新事業への可能性の検討　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　12

　　　その他、ご意見　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 12

**Ⅰ．アンケートのテーマと目的**

行政の抱えているお客様対応についての課題等について、当組合で対応する場合での問題点を明確にし、問題解決への方策を図る。

* 1. 現状把握と将来状況の推移を考察する。
  2. 今後の対応策並びに新事業の可能性を検討する。

|  |  |
| --- | --- |
| 日　程 | 検討事項及び対応等 |
| 令和３年１月２８日  「給水装置・排水設備工事及び水道施設工事等に関する担当者会議」 | 担当者会議にて、行政側よりお客様対応についての意見を求められる。　→　組合としての対応等を検討する。（アンケートの実施） |
| 令和３年２月９日  拡大部課長会 | アンケートの内容協議 |
| 令和３年２月１２日  工事委員長協議 | アンケートの内容協議、進め方について |
| 令和３年３月３日  理事会 | アンケートの内容、進め方について承認を得る。 |
| 令和３年３月５日～３月１９日 | アンケートの実施 |
| 令和３年３月２２日～３月２６日 | 「アンケートの集計・分析　報告書」作成 |
| 令和３年４月２日  工事委員長報告 | 「アンケートの集計・分析　報告書」案の報告 |
| 令和３年４月７日  理事会 | 「アンケートの集計・分析　報告書」案の報告 |
| 令和３年４月２８日　（予定）  全員協議会 | 「アンケートの集計・分析　報告書」の報告 |

**Ⅱ．アンケート調査の概要**

調査期間　令和３年３月５日～３月１９日

回答状況　組合員６１社　回答４７社　回答率７７．０％

|  |  |
| --- | --- |
|  | 令和３年３月５日～３月１９日 |
| 組合員数 | ６１社 |
| 回答状況 | ４７社 |
| 回答率 | ７７．０％ |

**Ⅲ．アンケートの調査結果**

**１．基本情報**

　　基本情報として、お客様から問い合わせがあった場合の各種修繕工事また、公道上の修繕工事の応援体制について、対応できる時期等を尋ねたところ以下のような結果であった。

**Ｑ１．お客様からの問い合わせがあった場合、対応できるものについて（各修繕工事・漏水調査）**

1. 宅地内における給水管及び排水管の修繕工事の２工種については、時期によって対応可がともに約6割を占める回答であった。
2. 屋内消火栓設備及び空調・冷暖房設備の修繕工事の２工種については、対応不可がともに約7割を占める回答であった。
3. 漏水調査については、時期によって対応可が約5割、対応不可が約3割を占める回答であった。

（　）比率

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 通年で対応可 | 時期によって対応可 | 対応不可 |
| 宅地内給水管の修繕工事 | 15（32％） | 29（62％） | 3（6％） |
| 宅地内排水管の修繕工事 | 14（30％） | 28（60％） | 5（10％） |
| 屋内消火栓設備の修繕工事 | 5（11％） | 9（19％） | 33（70％） |
| 空調・冷暖房設備の修繕工事 | 6（13％） | 9（19％） | 32（68％） |
| 漏水調査 | 10（22％） | 21（46％） | 15（32％） |

**Ｑ２．配水管修繕等業務委託、下水道事業公共桝設置工事についての応援体制について**

1. 公道上における給水装置については、47件の回答のうち、通年で対応可6件（13％）、時期によって対応可24件（52％）、対応不可17件（36％）の割合であった。
2. 公道上における排水装置については、47件の回答のうち、通年で対応可4件（9％）、時期によって対応可24件（52％）、対応不可19件（40％）の割合であった。

※時期によって対応可と対応不可の割合は、2工種ともに全体の約9割を占める結果となった。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（　）比率

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| （応援体制） | 通年で対応可 | 時期によって対応可 | 対応不可 |
| 公道上の給水装置の修繕工事 | 6（13％） | 24（51％） | 17（36％） |
| 公道上の排水装置の修繕工事 | 4（9％） | 24（51％） | 19（40％） |

**２．対応状況等**

２－１　Ｑ１．Ｑ２．において通年・時期によって対応可とお答えいただいた方の対応について

1. 対応できる時間帯について（複数可）

対応できる時間帯については、平日（土曜日を含む）が最も多く、回答の約7割を占める。

時間外の4件は、いずれも平日土日・祝日を回答された組合員の複数回答であった。

（※時間外回答4件のうちの1件は、配水管修繕等業務委託の高岡地区を受けていただいている組合員である。）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 対応できる時間帯 | 回答数 | 比率 |
| 平日（土曜日含む）のみ | 33 | 70％ |
| 平日（土曜日除く）のみ | 3 | 6％ |
| 平日土日・祝日 | 7 | 15％ |
| 時間外 | 4 | 9％ |

1. 時間外の連絡体制について

　　時間外の連絡体制について、連絡体制があると回答いただいた方は8件（17％）であった。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ある | ないまたは無回答 |
| 連絡体制について | 8（17％） | 39（83％） |

具体例は以下の通りであった。

・代表取締役の携帯

・総務部長の携帯

・水道局高岡営業所の修理時の連絡先に記載。

・代表電話から転送される。

・19時から7時の時間は転送されます。（夜間当番へ）

1. Ｑ１．の問いにおいて、時期によって対応可とお答えいただいた方について

主な理由については、公共事業を請け負っている、民間工事を請け負っているが全体の約6割を占める。次いで現場の込み具合が約3割弱、人手不足が約１割強という結果であった。

これは、公共事業や民間工事を主体としており、これらを請け負っている時期、また、現場が込み合う時のお客様対応は難しいことが分かる。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主な理由 | 回答数 | 比率 |
| 公共事業を請け負っている | 14 | 48％ |
| 民間工事を請け負っている | 4 | 14％ |
| 現場の込み具合 | 7 | 24％ |
| 人員不足 | 4 | 14％ |

主な理由

・上下水道局発注の工事を請け負っている時期は、対応できない。（8件）

・その場の現場の込み具合によって。（3件）

・民間工事等の重複により、調整できない時期は対応不可。（2件）

・仕事が重複し、多忙な時期。（2件）

・作業員が足りない。（1件）

・対応するに当たってその時に状況によります。努力（協力）するつもりはある。（1件）

**３．組合員の状況**

３－１．　Ｑ１．において通年・時期によって対応可とお答えいただいた方の対応について

1. 専門としている分野について

　　 専門としている分野については、宅内の給排水修繕工事が約6割と最も多く、次いで全項目可、修理工事全般が約1割と、全体の約7割が給排水設備工事を専門としていることが分かる。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 回答数 | 比率 |
| 宅内の給排水修繕工事 | 22 | 56％ |
| 空調設備の修繕工事 | 4 | 10％ |
| 全項目可、修理工事全般 | 5 | 13％ |
| 漏水調査 | 1 | 3％ |
| 水道施設工事・公道工事（上下水道） | 4 | 10％ |
| ガス設備工事 | １ | 3％ |
| 新築住宅の給排水設備工事 | １ | 3％ |
| 浄化槽工事 | １ | 3％ |

1. これまでのお客様の問い合わせにおいて、対応できなかった場合について

主な理由については、他工事対応中が全体の約6割を占める結果となった。

これは、２－１③の公共事業や民間工事を請け負っている時期の約6割と同じ結果となり、これらを対応している時期のお客様対応は難しいことが分かる。

また、地域性、専門外が約3割弱あり、お客様への情報提供等の課題が伺える。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 回答数 | 比率 |
| 地域性 | 7 | 11％ |
| 他工事対応中 | 36 | 56％ |
| 日時等 | 10 | 16％ |
| 専門外 | 9 | 14％ |
| その他　※１ | 2 | 3％ |

※１（現場も見ないのに、お客様からしつこく値段を聞かれる場合はお断りしています。）

　　 （対応できなかった場合はないと思います。）

**４．お客様さまサービスの提供について**

４－１．当組合としての取組について

1. 今後、お客様サービスを提供するうえでのご意見

　　 　これまで通りでよいが約3割であるが、地域単位での対応を検討や新たな体制作りの検討といったご意見が約4割と、これまで通りでよいを上回る結果となった。これは、お客様サービスについて、何らかの形で対応したい思いがあると考えられる。

また、ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞでの情報提供についても約3割の回答があり、３－１．②これまで対応できなかった場合の理由として、専門外、地域性の回答があったように、必要な情報がお客様に提供できていないことが考えられる。

情報提供の在り方について検討が必要である。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 回答数 | 比率 |
| ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞでの情報提供 | １4 | 26％ |
| 地域単位での対応を検討 | 13 | 24％ |
| 新たな体制作りの検討 | 9 | 17％ |
| これまで通りでよい | 17 | 31％ |
| その他　　　※１ | １ | 2％ |

※１　状況確認をお客様からしっかり聞き、その修繕内容を説明し理解して頂き、金銭的な事を伝え納得したうえで修繕を行う。

４－２．お客様の対応において、もっとも大切にされていることについて

1. お寄せいただきましたご意見

　・問い合わせがあった場合、できるできないは別にしてとりあえず現場を確認する。（７件）

　・できるだけ早く対応できるように、事務所と現場連絡を常に取りあうようにしている。

　　一度必ず訪問して、確認するようにしている。

　・できるできないは別として、親切な対応をする。

　・地域の方には、少しでも早く対応するようにしています。

　・漏水修理等は、お客様の負担の少ない方法を提案している。

　　例：屋外漏水調査等は専門業者に依頼し、修繕箇所を最小限にする等。

　・すぐに対応して、現地状況調査をして打合せをする。（メーター確認、水かお湯か調査）

　　多少遠かろうが対応はしますが、お客様の近いところを紹介してやればよい。

　・できるだけ対応し、緊急でなければ後日日程を調整して対応する。

　・修理担当１名いますが、忙しい時には対応できない場合があります。

　・できない場合は理由を説明し、他を当たってほしいと伝え、できる場合でも予定はするが、急

な別件が入る場合があるのでと説明し、了解を得るようにしている。（訪問前に電話をする）

　・お客様から問い合わせがあった場合、即答で断らず、当日無理でも後日でもお客様と日時相談して伺うようにする。

　・親切・丁寧な対応を心掛けている。

　・電話のみで「見積金額を教えて」「安くしてくれ」というお客様の所へは行きません。

　・できるだけ現場を確認する。緊急性が高い場合は早めに対応する。

　・問い合わせ内容（改造工事・修理等）を確認し、対応できる日時であれば可能な限り受付け

ている。

　・自社施工案件については、責任を持って対応する。

　・早期対応と代金（概算の表示）

1. ご意見まとめ

お寄せいただきましたご意見のなかで、できるできないは別にして、とりあえず現場を確認する。が7件寄せられ、緊急性が高い場合は早めに対応する、お客様の負担について丁寧な説明を行うなど、親切丁寧な対応を心がけておられることが分かる。

その他にも、地域の方には少しでも早く対応するようにしています。とのご意見から、地域との繋がりを大切にされておられることや、自社施工案件については責任を持って対応する。とのご意見から、お客様との信頼関係を大切にしておられることが分かる。

**Ⅳ．対応策・新事業への示唆**

1. アンケートの傾向

　今回アンケート調査結果から得られた当組合の傾向

* 1. 各修繕工事の対応できるものについての傾向（時期的観点からP3）

・宅地内給排水管の修繕工事は、通年で対応可約3割、時期によって対応可が約6割と全体の約9割を占める。

　　　・屋内消火栓設備及び空調・冷暖房設備の修繕工事の対応不可が、全体の約7割を占める。

　　　・漏水調査については、通年で対応可、時期によって対応可が、全体の約7割を占める。

* 1. 対応できる時間帯の傾向（曜日・時間外の観点からP5）

・平日（土曜日含む）が、全体の約7割を占める。

・平日土日・祝日が、時間外も含め全体の約2割を占める。

* 1. 対応できる時間帯の傾向（時期的な観点からP6）

・公共事業、民間工事を請け負っている時期の対応不可が、全体の約6割を占める。

* 1. 専門としている分野についてP7

・宅地内の給排水修繕工事が、全体の約6割を占める。

* 1. これまでの問い合わせにおいて、対応できない場合の傾向P8

・他工事対応中が、全体の約6割を占める。

・地域性、専門外が、全体の約3割を占める。

* 1. 当組合の取組みについての傾向（お客様サービスの観点からP9）

・これまで通りでよいが、全体の約3割を占める。

・地域単位での対応を検討、新たな体制作りの検討が、全体の約4割を占める。

・ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞでの情報提供が、全体の約3割を占める。

1. 対応策の方向性

　アンケート調査結果でのお客様対応状況は、上記①②からわかるように、主に給排水設備の修繕工事を平日（土曜日含む）中心に、対応している状況である。

　一方、対応できない場合の傾向として、②③からわかるように日・祝日、時間外及び公共事業、民間工事を請け負っている時期は対応が難しい状況である。

　今後より良いお客様サービスを提供するためには、即対応できる体制や日祝日・時間外も含めた対応が考えられるが、上記③⑤から分かるように公共工事等の発注時期など、現状では難しいと考える。

しかしながら、働く意欲のある活躍できる環境の整備を目的とした高齢者雇用安定法が改正され、知識・経験豊富なベテラン職員雇用確保が見込まれることなどから、これらの人材を活用した新たな体制作りを行うことは可能性があると言える。

　また、４－２．②からわかるように、地域の繋がりを大切にされていることなどから、地域単位での対応についても可能性があると言える。

次に、左記⑤から分かるように、これまでの問い合わせで地域性、専門外で対応できなかった場合が約3割あることから、組合員がどのような分野に対応できるのか、対応できる時間帯、料金設定など、ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ等でのお客様のニーズに答えられるような情報提供が必要と考える。

1. 今後の対応策の方向性から、新事業への可能性を検討する。
   1. 新たな体制づくり

・ベテラン職員と新人職員でお客様対応→OJTによる新人教育→技術継承の課題解決→プロポで提案→仮称（お客様相談センターの設立）

* 1. 地域単位での対応

・組合員と地域の繋がり→お客様との信頼関係の確立→地域社会から信頼される組合→組合活用策の提案（土日・祝日、夜間等の漏水受付）→緊急時対応（1時間以内での参集）→プロポで提案→受付業務への参入

**その他、ご意見等**

1. お寄せいただきましたご意見

　・従業員がいないので、なかなか即対応が難しい。

　・市民のライフラインを守るのは組合員の義務です。総合力で対応できると良いですね。

　・組合から紹介する場合は、事前に連絡が欲しい。

　・多少遠かろうが対応はしますが、お客様の近いところを紹介してやればよい。

　・下水道切替工事は紹介しないでください。

当社が一番最初に調査（時間をかけて）して図面、お見積りしても一度も連絡がないため。

　・紹介されると対応が難しい場合がある。

紹介してもらったのにすぐ来てくれないとか、昼は仕事しているので夜とか土日に来て欲しいが、

休日に来てもらっても休日料金は取らないで欲しいとか言われ困る事がある。

　・対応できなかった場合はないと思います。

　・お客さんも水道の重要さを認識し、家を作るときからどこの業者が施工したか、後のメンテ等繋がりをもって貰いたい。

　・遠方となる場合は割高となるので、できるだけ近隣の対応が望ましい。

　・ある程度の基準となる統一した金額（単価）を設定した方が望ましい。

以上、行政の抱えているお客様対応についての課題等について、当組合で対応する場合での問題点や課題解決への方策を図る上で、参考となる貴重なご意見をいただきました。