

## 4 お客さまサービスの向上

お客さまが上下水道事業に望んでいることと、これからの上下水道事業が進むべき方向性に違いが生じないように、お互いの理解を深めながらお客さまサービスの向上に努めます。

### (1) お客さまとの双方向性の確保

#### ア きめ細かな情報提供

上下水道事業に対する理解を深めてもらうため、ホームページや広報紙等を活用しながら、分かりやすい情報提供を行います。

また、水道ふれあいフェアや水に関するポスター展など、各種イベントを開催しながら、きめ細かな情報提供を行います。

今後は、年々利用者数が増加しているSNSや重要文化財である「藤倉水源地」を広報活動のツールとして活用します。

#### イ お客さまニーズの把握

水道ふれあいフェアや出前上下水道教室においてアンケート調査を行うなど、アウトリーチ手法により、お客さまニーズを把握します。



水道ふれあいフェア

### (2) 利便性の向上

#### ア 支払い方法の多様化

支払いの負担を軽減するための毎月支払制度を引き続き実施するほか、クレジットカード払いの導入、年金受給日にあわせた口座振替日の選択など、多様な支払い方法を検討します。