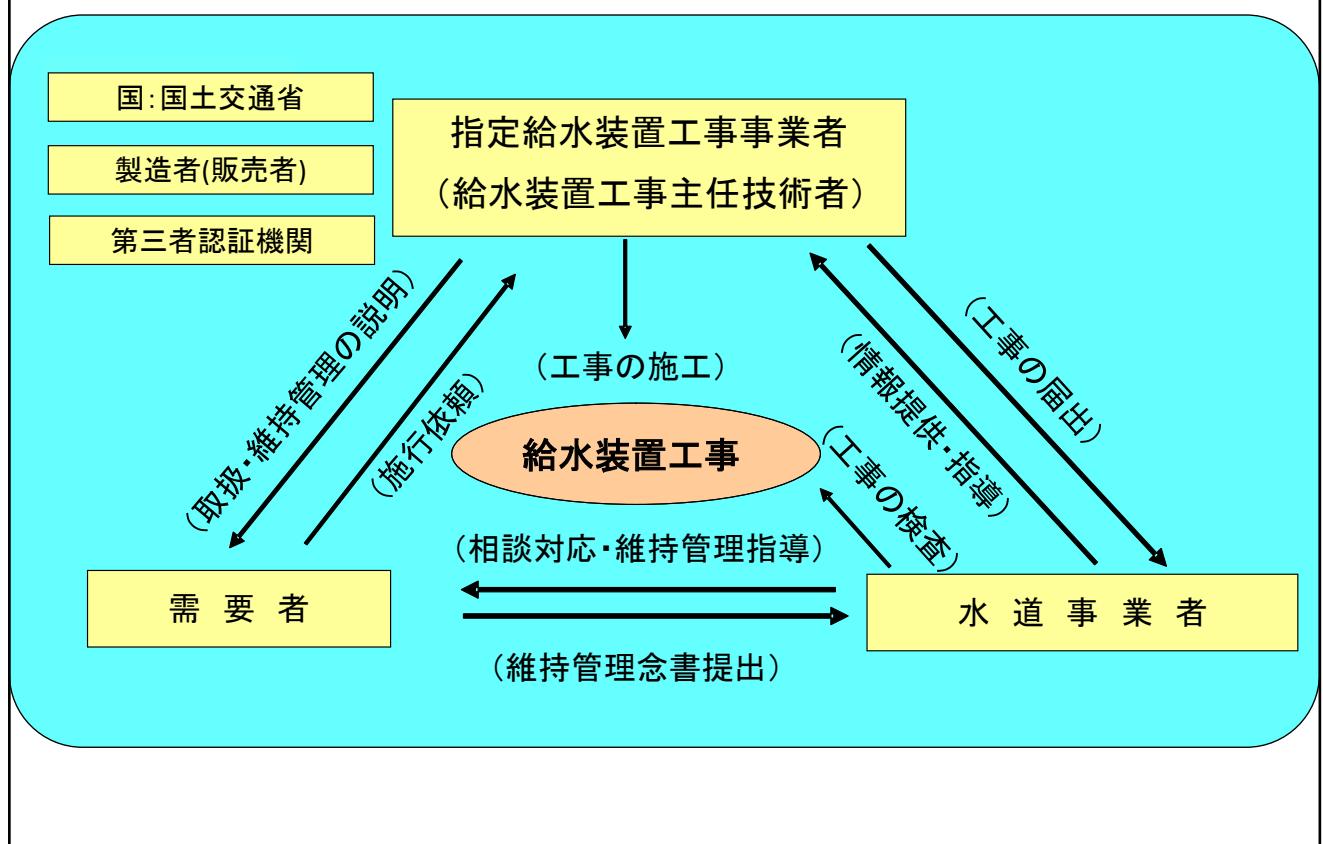


令和7年度
大阪市指定給水装置工事事業者講習会

給水装置工事の適切な施工と
トラブルの防止

大阪市水道局 工務部 給水課

給水装置工事の維持管理の仕組み



このスライドは、給水装置工事に関して、それぞれの立場の役割と関係性を示したもののです。

給水装置工事に関して、需要者（お客様）・指定給水装置工事事業者・水道事業者（水道局）の三者の関係を表しています。

給水装置工事は、需要者（お客様）から指定給水装置工事事業者への施工依頼から始まり、指定給水装置工事事業者は給水装置工事の届出・施工及び竣工検査、その後、需要者（お客様）へ各給水用具等の取扱いについての説明となります。

また水道事業者（水道局）は指定給水装置工事事業者への情報提供や指導、需要者（お客様）からの相談対応が挙げられます。需要者（お客様）は給水装置工事の申し込みの際に、指定給水装置工事事業者経由となります。水道事業者（水道局）へ維持管理に関する書類を提出します。

スライド左上は、関係している他の機関（国（国土交通省）・材料メーカー・認証機関）を示しています。

◆ 指定工事事業者(給水装置工事主任技術者)の役割

- ・水道事業者へ工事の届け出:無届の場合、構造材質基準の適合性確認ができないため、水質汚染事故に繋がる可能性が有る
- ・認証品の確認
- ・設置条件の把握
- ・適正工事の実施
- ・需要者への説明
- ・給水工事の記録書による給水用具の把握:顧客台帳の作成などが望ましい
- ・技術向上及び情報伝達のための研修・受講:主任技術者及び従事作業員の研修会等の受講

◆ 水道事業者の役割

- ・給水装置工事の検査:指定工事店の適正な施工確認、認証器具等の確認
- ・情報提供や指導
- ・給水用具についての相談対応:需要者相談のための必要情報の収集
- ・逆流防止装置の設置など:水道メータ付近への逆止弁の設置による配水管への逆流防止
- ・維持管理等に係る指導:必要に応じ需要者から管理上の責任を遵守する旨の誓約等の提出を受ける

このスライドは前のスライドで示した、各々の立場の役割を詳細に表したものです。

ここでは、指定給水装置工事事業者・水道事業者（水道局）について、記載しています。

ご確認をお願い致します。

◆ 需要者(お客様)の役割

- ・給水装置工事の届出(委任)
- ・給水用具の維持管理の遵守
- ・維持管理等の念書の提出
- ・製造者への設置届けの送付
- ・メンテナンス契約

◆ 国の役割

- ・「給水用具維持管理指針2019」の周知徹底
- ・維持管理の必要性についての情報提供
- ・認証に疑義が生じたとの報告を受けた場合の対応など

◆ 製造者(販売者)の役割

- ・構造材質基準に適合していることの証明
- ・給水用具についての情報提供
- ・給水用具の開発
- ・給水用具の販売後における管理など

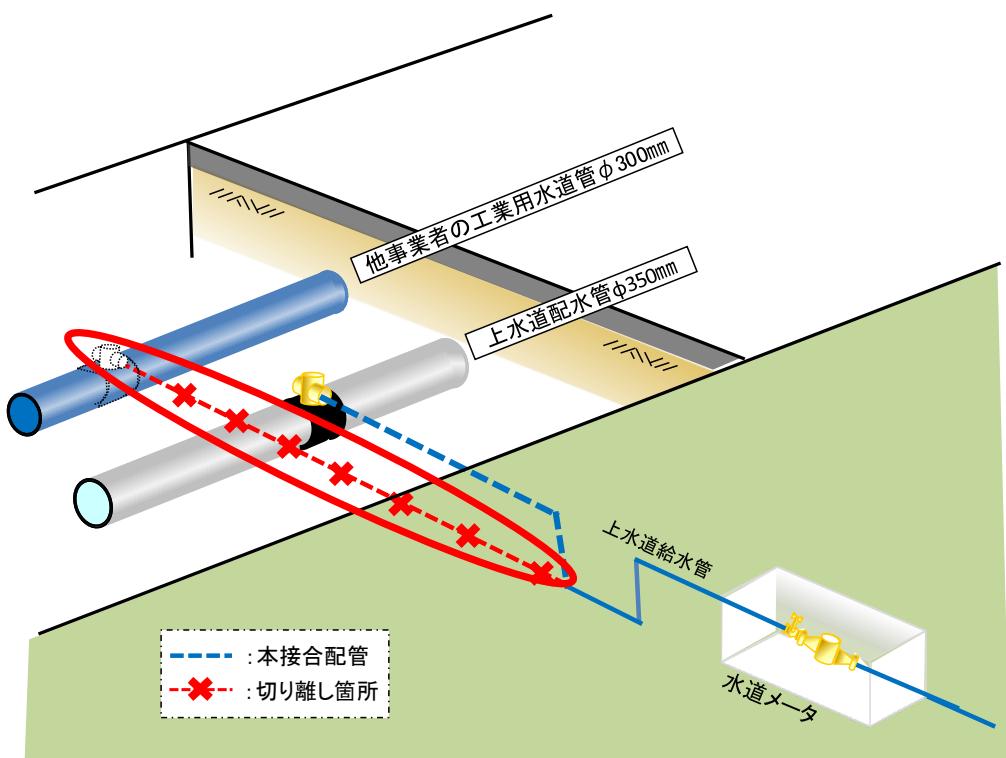
◆ 第三者認証機関の役割

- ・認証品についての情報提供
- ・認証品の経年変化等の調査研究
- ・認証に疑義が生じた場合の国土交通省への報告など

続いて、需要者（お客様）や関係しているその他の機関（国（国土交通省）・材料メーカー・認証機関）の役割を記載しました。

ご確認をお願いします。

事故事例1：他の水管との誤接合



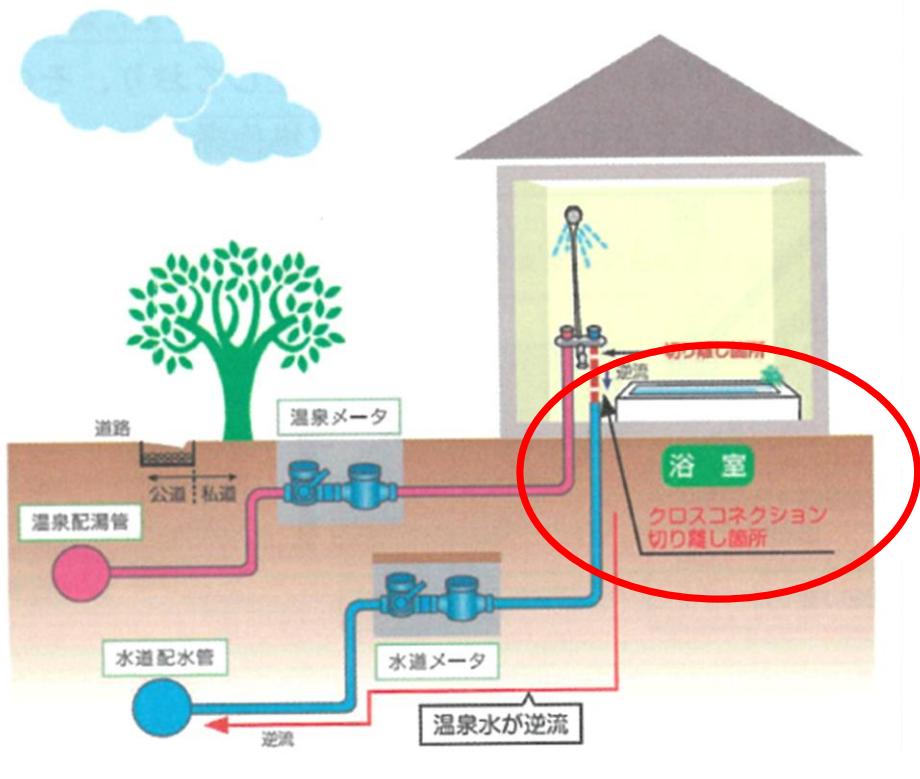
出典元：日本水道協会作成「指定給水装置工事事業者研修テキスト2024」

給水装置に関する各立場の役割を説明しましたが、このスライドからは実際に発生した、給水装置の事故事例を紹介していきます。

この事故事例は、本市でも過去に起こった事例ですが、お客様の給水装置が、市の水管（配水管）と平行して布設されている工業用水道管（配水管）に誤って接続されたケースです。

他の給水装置の配水管からの分岐が、掘削箇所で確認できると良いのですが、できない場合は、施工前の十分な地下埋設物の調査を前提に、①穿孔前に配水管を金属製のハンマー等で割れない程度に叩き、近接している他の給水装置の露出箇所（メータ設置箇所等）で打設音の確認②穿孔後、残留塩素の確認をおこなうことで、他の水管との誤接合だけでなく、ガス管等の誤穿孔の防止にもつながる考えられます。

事故事例2：温泉水の施設との誤接合

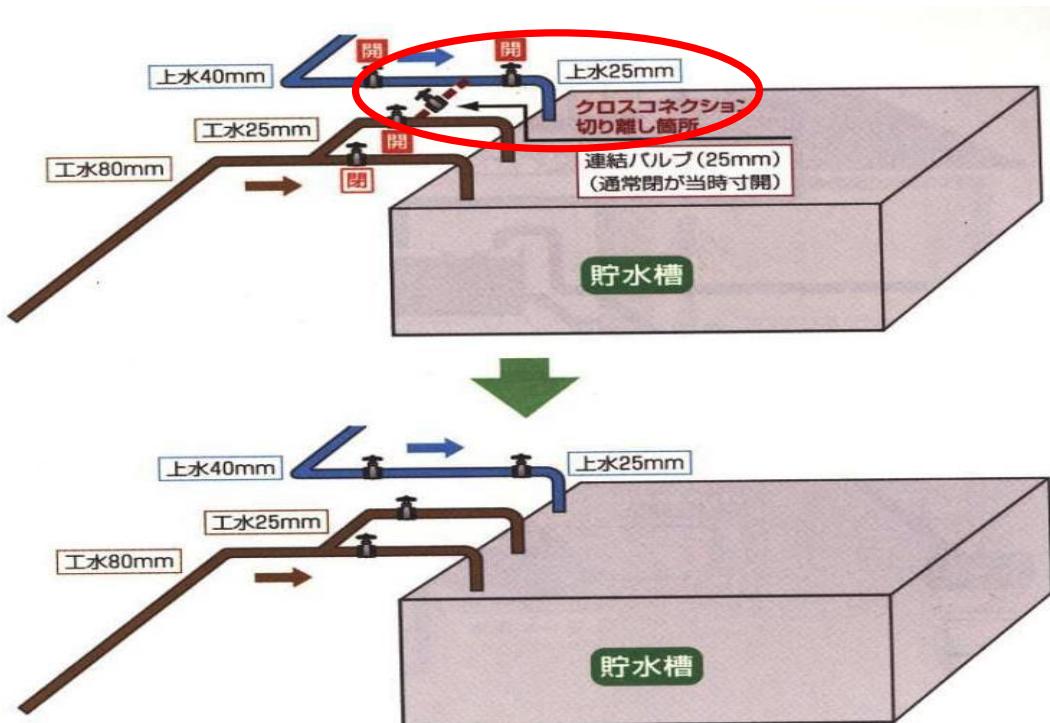


出典元：日本水道協会作成「指定給水装置工事事業者研修テキスト2024」

このスライドからは、クロスコネクションの事例を何例か紹介します。

このスライドでは、温泉水の施設とのクロスコネクションの事故事例です。

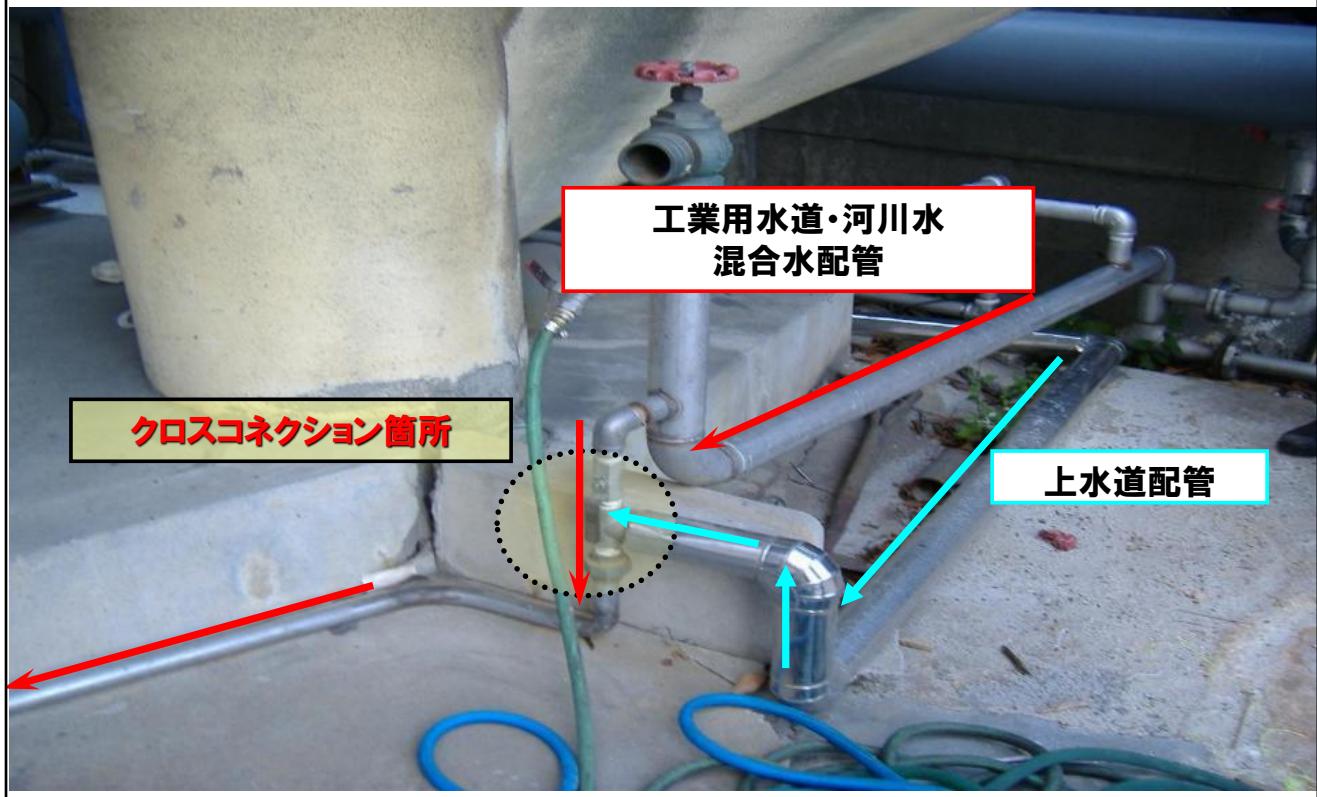
事故事例3: 工業用水道への誤接合



出典元: 日本水道協会作成「指定給水装置工事事業者研修テキスト2024」

このスライドは、工業用水道の水管とのクロスコネクションの事故事例を紹介しています。

事故事例4:本市における誤接合(その1)



このスライドからは、大阪市で実際に発見された誤接合（クロスコネクション）を含む、事故事例を紹介いたします。

この写真は、少し古いですが平成18年10月に発見されたクロスコネクション配管の写真です。

河川水と工業用水道のブレンド水のポンプ配管と上水道直圧管がクロスコネクションとなっていました。

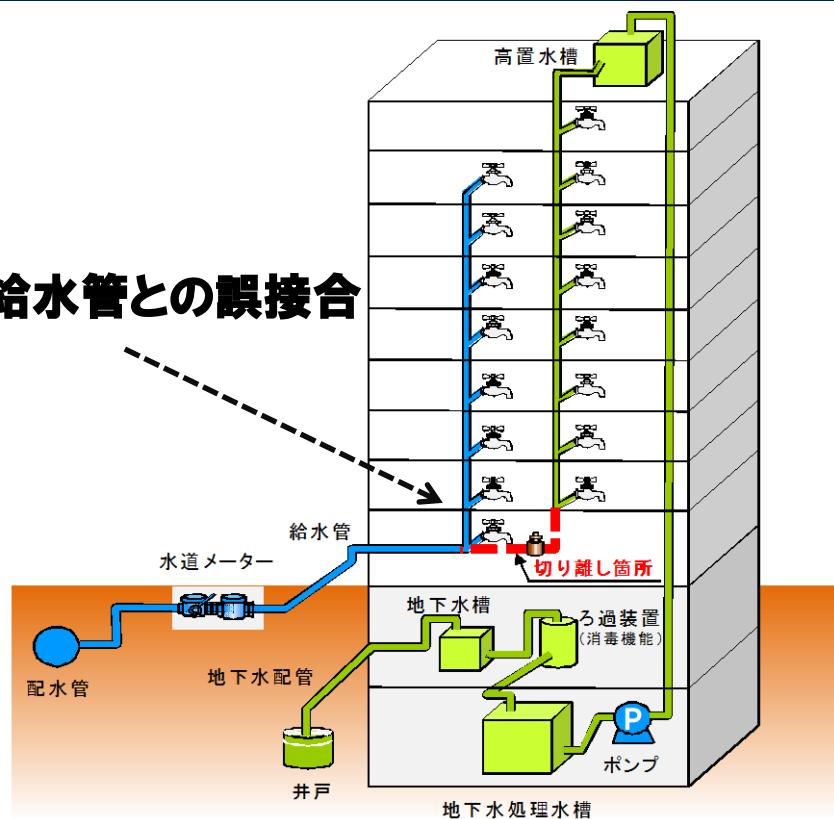
発見当時は、接続箇所のバルブが閉弁状態だったので、上水道への逆流などは確認されませんでしたが、経年劣化等でバルブ類の故障の発生は否定できないので、給水装置と他の設備との接合は、どの理由であってもクロスコネクションとなります。

参考：水道法施行令第6条六

当該給水装置以外の水管その他の設備に直接連結されていないこと。

事故事例5:本市における誤接合(その2)

地下水配管と給水管との誤接合



このスライドの事故事例は、お客様から「水が塩辛い」との苦情を受け、水質検査を実施したところ、塩素イオン濃度と電気伝導率が異常に高い検査結果を示し、配水管でも同様の異常が見られたため、付近一帯を調査した結果、近隣にあるホテルの水道メーターが逆回転していることを発見できました。

このホテルに立入調査したところ、無届で地下水を利用し、この配管と上水道給水管が直接接合され、地下水が配水管に逆流した結果、付近一帯の水質異常を発生させていることが判明しました。

判明した時点で当局からホテルに対し、早急に当該箇所の切斷作業を指示し、施工させました。

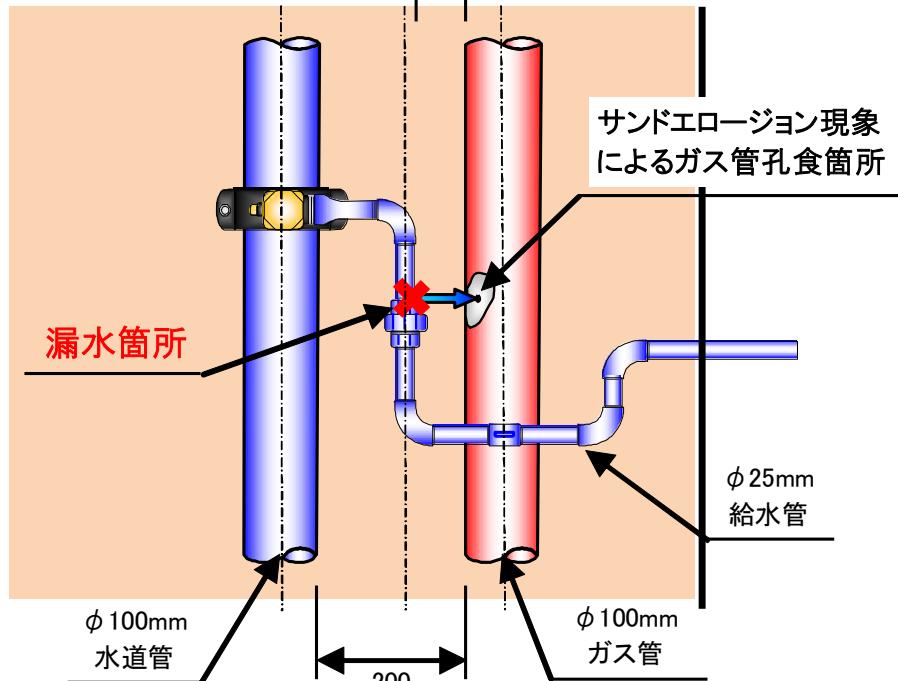
なお、ホテルへの事情聴取では、指定工事店以外が施工したとの事ありました。

事故事例6:本市における事故①

給水管の漏水に伴う

離隔50mm

サンドエロージョン現象による近接管の破損



出典元:日本水道協会作成「指定給水装置工事事業者研修テキスト2024」

このスライドでは給水装置の漏水により、ガス管に影響を与えた事故事例です。

給水装置（25mm）が劣化し漏水した箇所からジェット状に噴射された水が土砂と混ざり合い、近接して布設されていたガス管を研磨して穴をあけ、水を流入させてしまい、近接するガス管（80mm）を破損させ、付近一帯のガス供給が不能となったケースです。

本事例は、給水管より後に布設されたガス管が、十分な離隔距離を確保できていなかったことが原因となっていました。

事故事例6:本市における事故②



前のスライド事故事例の損傷箇所の写真です。

サンドエロージョン（サンドblast）現象による、孔食の状況です。

指定工事店の方々におかれましても、現場状況によれば同様の施工現場もあるうと思います。このような場合はくれぐれも十分な離隔を確保するよう、お願いしたいと思います。

また、やむを得なく十分な離隔が取れない状況が生じた場合は、ゴム板を用意することで、このような状況を回避できる場合もあります。

事故防止に向けた通知

各厚生労働大臣認可水道事業者担当者

各都道府県水道行政主幹部（局）担当者 宛

厚生労働省健康局水道課事務連絡

- ・平成14年12月6日付け
「給水装置工事における工業用水道管等との誤接合防止について」
- ・平成19年10月29日付け
「給水装置と農薬散布用設備の直接連結の防止の徹底について」
- ・平成20年7月22日付け
「給水装置工事における誤接合の防止について」
- ・平成29年9月15日付け
「給水装置工事における誤接合防止の徹底について」

このスライドは、厚生労働省（現：国土交通省）から各水道事業体に対して行った、クロスコネクションの防止に関する通知をまとめたものです。

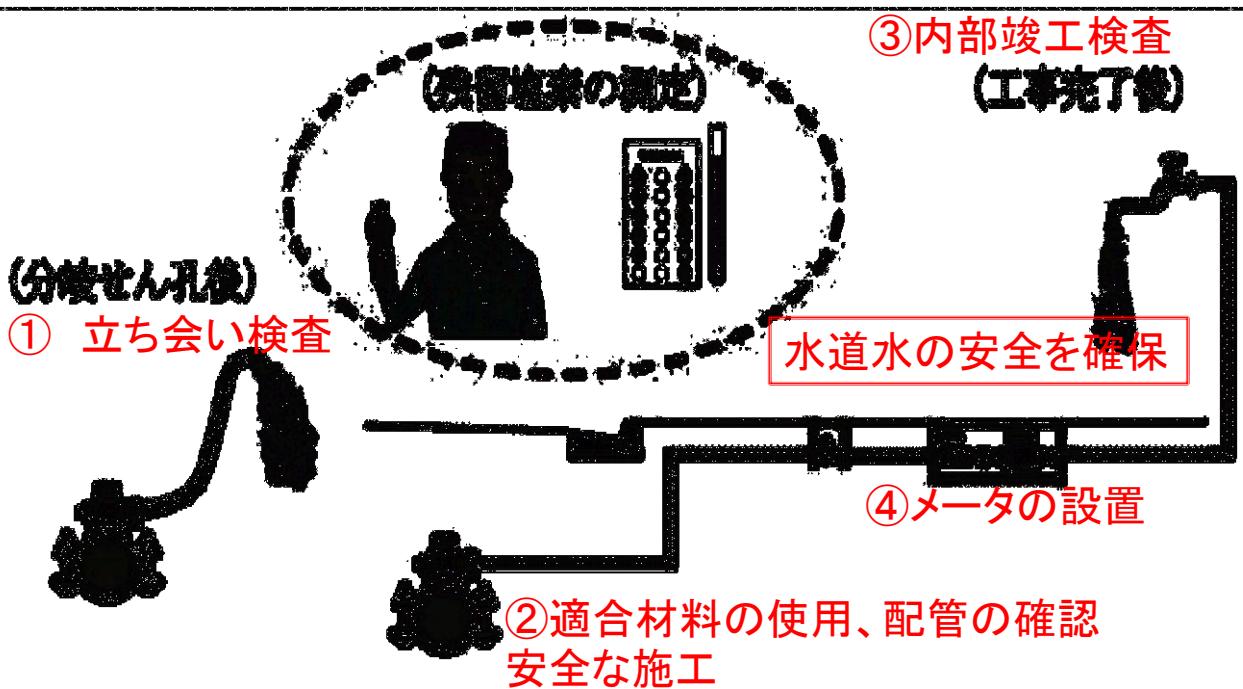
厚生労働省より、これまでの事故事例を踏まえ、注意喚起を促すため、各水道事業体に対し、事故防止に向けた通知をしています。

平成29年の9月に発生した、東京都の下水道施設において、下水の三次処理水が配水管内に逆流し、周辺の住宅の給水栓から臭気のある水が流れ出るという事故が発生しました。

原因として、指定工事店以外の施工でかつ無届工事でもあったため、誤接合防止の徹底について通知がありました。

誤接合については、水道法の違反であり重大な水質事故につながり、事業者の指定取り消し等、行政処分の対象となります。

事故防止のための取組み



出典元：日本水道協会作成「指定給水装置工事事業者研修テキスト2024」

このスライドでは、施工や水道水の安全を確保するための取り組みをまとめたものです。

水質事故防止のために①分岐施工時にD P D試薬による残留塩素の確認を行い、施工による事故防止では②配管工事時の適合材料の使用及び配管の確認、安全な施工の指導をし、内部工事終了後は③竣工検査を実施し、適正な給水用具等の確認等を行ない、竣工検査合格後に④メータを取り付けます。

このような手順により、安全な水道水がお客様に届くよう、努めています。

本市に寄せられた相談等①

<料金に関するもの>

- ・工事費用・修繕費用が高い。
- ・事前に見積を提示せず作業を行った。
- ・見積より高額な請求がきた。

<対応に関するもの>

- ・電話をしたけど繋がらない。
- ・依頼をしてもなかなか来てくれない。
- ・給水装置工事依頼を受けてもらえない。
- ・約束の時間に遅刻してくる、または来なかった。
- ・事前PRがされていない。(事前連絡がなかった)
- ・無断で作業をしていた。
- ・民有地(未認定道路等)を掘削承諾を受けずに無断で施工した。
- ・道具を揃えずやってきて、貸してくれといわれた。
または取りに戻るからと長時間待たされた。

このスライドからは、お客さまとのトラブル防止について説明します。

先ずは、実際に本市水道局の「お客さまセンター」に寄せられた相談等の内容です。

ここでは、「料金に関するもの」と「対応に関するもの」を記載しています。

本市に寄せられた相談等②

<作業に関するもの-1>

- ・建物や看板等を汚された、壊された。
- ・植物を踏まれた、植木を折られた。
- ・騒音が酷い。
- ・勝手にプランターや自転車等を移動し、元の状態に戻していない。
- ・作業が雑である。
- ・ごみや材料等が放置されている。
- ・工事施工後の道路(特に側溝)の清掃が不十分、または怠っている。
- ・管工事後の舗装復旧工事がされていない。
(埋戻だけを行い、アスファルト舗装工の未施工)
- ・道路(認定・未認定を問わず)の二次本復旧工が行われていない。

本市に寄せられた相談等の2枚目です。

ここでは「作業に関するもの」を記載しています。

本市に寄せられた相談等③

<作業に関するもの-2>

- ・工事車両を工事占用範囲外に駐車している。
- ・工事の責任者が現場で不在で連絡も取れない。

<接遇に関するもの>

- ・身だしなみや接客態度が不適切である。
- ・**「くわえタバコ**で、訪問や作業をしている。
- ・**工事関係者が路上喫煙**していて迷惑だ。
- ・ポイ捨てをしている。
- ・苦情を言うと逆上された。

16

本市に寄せられた相談等の3枚目です。

ここでは「作業に関するもの」と「接遇に関するもの」を記載しています。

【参考】

平成4年度相談件数

○大阪市消費者センター 183件

○大阪市水道局お客さまセンター 48件

平成5年度相談件数

○大阪市消費者センター 215件

○大阪市水道局お客さまセンター 30件

平成6年度相談件数

○大阪市消費者センター 243件

○大阪市水道局お客さまセンター 42件

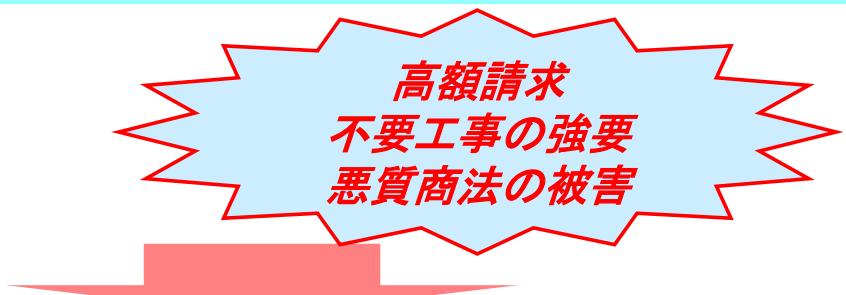
需要者のニーズに応じた指定工事店に関する情報提供

給水工事

漏水修繕

<課題>

- ・指定工事事業者が給水装置工事を施行していることを知らない
- ・どこへ工事依頼したらいいか分からぬ
- ・水道事業者から紹介された工事事業者へ連絡しても・・・
連絡がつかない、すぐに対応してくれない、
修繕工事を断られた
- ・漏水修理業者が見つからない



お客様への効果的な情報提供が必要

このスライドでは、先ほどのお客さまから寄せられた相談等の内容をふまえ、お客様がトラブルを未然に防止するために、指定給水装置工事事業者に関する、お客様への情報提供について触れたいと思います。

指定給水装置工事事業者に関する情報不足が、お客様のトラブルにも繋がっている可能性も否定できません。

指定給水装置工事事業者に関する情報に対する課題として、お客様は指定給水装置工事事業者が給水装置工事（修繕含む。軽微な変更除く）を施行しなければならないことを知らないため、指定給水装置工事事業者以外の、投込み広告やチラシの業者に工事（修繕）依頼し、トラブルにあったりするなどの事例が報告されています。

【参考】

- 水道法 第16条の2（給水装置工事）
- 水道法施行規則 第13条（給水装置の軽微な変更）

道路工事における合理的配慮の提供について

内閣府による「障害者施策総合調査」において、障害者が街中で困っている場面として「歩道の障害物（放置自転車、車、その他）」（68.0%）、「歩道の段差」（60.9%）、「歩道の幅」（45.0%）、「**歩道や道路が工事中のとき**」（44.3%）を挙げる人が多い。

※内閣府「日常生活におけるバリアフリー化の実践に関する調査報告書」 平成19年11月

現場における留意点

- 歩行者通路部分に資機材等を置いていないか
- 車いすの通行等に支障となるような段差はないか（必要に応じて補助や誘導を行う）
- 車いすの通行に必要な通路幅は確保できているか
- 一次復旧時も含め、点字ブロックは適切な状態で復元できているか
- 夜間工事における照度の確保は十分か（路面状態がしっかりと確認できる状態であるか）
- 迂回する必要がある場合、手話・筆談等で伝える準備ができているか（聴覚障害者からの意見）
- 高齢者、肢体不自由者、視覚障害者、妊娠中の人は、工事中のときは誘導してほしいという意見が多い

「合理的配慮の提供」について、安全教育による日ごろからの意識醸成及び工事現場での適切な対応について徹底していただくようお願いします。

道路部分での給水装置工事を行う際の合理的配慮の提供についてです。

現場における留意点をよく確認し、「合理的配慮の提供」について、安全教育による日ごろからの意識醸成及び工事現場での適切な対応について徹底していただくようお願いします。

大阪市水道局HPトップ画面①

このスライドからは、大阪市水道局が「お客様への指定給水装置工事事業者に関する情報提供」の一環としての広報活動を紹介します。

指定給水装置工事事業者の皆さま方は、大阪市水道局ホームページはご存じとは思いますが、これが大阪市水道局ホームページのトップ画面です。

さまざまな情報を、お客様や指定給水装置工事事業者を初めとした事業者の方々に対し、発信しています。

ここでは、主に「お客様へのサポート」「災害や事故時の対応」「漏水に関するもの（ここでは指定給水装置工事事業者の案内もしています）」を大きく見出しとっています。

大阪市水道局HPトップ画面②

組織情報

- ▶ [組織・間合せ一覧](#)
- ▶ [所在地・アクセス](#)
- ▶ [運営方針](#)
- ▶ [予算](#)
- ▶ [報道発表資料](#)
- ▶ [入札・契約情報](#)
- ▶ [行政への意見募集（パブリックコメント）](#)
- ▶ [団体等との交渉状況](#)
- ▶ [審議会など](#)

各種メニュー

各種メニュー目次

- ▼ [水道をお使いの皆さまへ](#)
- ▼ [事業者の皆さまへ](#)
- ▼ [広報・広聴](#)
- ▼ [水道局の主な取り組み](#)
- ▼ [内部統制](#)
- ▼ [安心・安全な水をお届けするために](#)
- ▼ [経営情報](#)
- ▼ [水道局 SDGs プラットフォーム](#)

[水道をお使いの皆さまへ](#)

▶ [お客様専用サイト（マイページ）](#)

[事業者の皆さまへ](#)

▶ [入札・契約情報](#)

新着情報

[新着情報一覧](#)



▶ 10月21日

[城東区東中浜における水道管の漏水事故を受けた調査結果について](#)

▶ 10月17日

[一般競争入札による市有不動産の売払いについて](#)

▶ 10月14日

[施設資材供給者の募集について](#)

▶ 10月1日

[令和7年11月の休日メータ検針に関するお知らせ](#)

ピックアップ

大阪市水道局ホームページのトップ画面を下方向へ移動しますと、各種メニューに「水道をお使いの皆さまへ」として、水道を使用するにあたっての必要な情報をまとめています。また「事業者の皆さまへ」には「指定給水装置工事事業者の方へ」としまして、指定給水装置工事事業者の登録や変更等の申請方法や給水装置工事の届出方法等をまとめています。

大阪市水道局HPによるお客さまへの情報提供

各種メニュー

各種メニュー目次

- ▼ [水道をお使いの皆さまへ](#) ▼ [事業者の皆さまへ](#) ▼ [広報・広聴](#)
- ▼ [水道局の主な取り組み](#) ▼ [内部統制](#)
- ▼ [安心・安全な水をお届けするために](#) ▼ [経営情報](#)
- ▼ [水道局 SDGsプラットフォーム](#)

水道をお使いの皆さまへ

- ▶ [お客さま専用サイト（マイページ）](#)
- ▶ [各種お届け・ご案内](#)
- ▶ [水道料金](#)
- ▶ **困ったときは**
- ▶ [水道メータ検針](#)

「水道をお使いの皆さまへ」一覧 [+表示](#)

事業者の皆さまへ

- ▶ [入札・契約情報](#)
- ▶ [不動産関連](#)
- ▶ [コンペ・プロポーザル関連](#)
- ▶ [工業用水道](#)
- ▶ [水道工事関連（仕様書・基準）](#)

「事業者の皆さまへ」一覧 [+表示](#)

広報・広聴

- ▶ [水道局PR動画](#)

水道局の主な取り組み

- ▶ [災害対策](#)

▶ 10月14日

[施設資材供給者の募集について](#)

▶ 10月1日

[令和7年11月の休日メータ検針に関するお知らせ](#)

ピックアップ

- ▶ [堺島再構築整備事業の事業計画の方向性の策定に向けた市場調査の実施について](#)
- ▶ [ニセ水道局職員・悪質な水道修理業者などにご注意ください！](#)
- ▶ [「ご使用水量等のお知らせ」の見方](#)
- ▶ [マンション・アパート等の共同住宅における水道料金等について](#)
- ▶ [宅地内における鉛製給水管取替工事助成制度の導入について](#)

各種メニュー目次の「水道をお使いの皆さまへ」をクリックするか、さらにホームページ画面を下方向へ移動すると、スライドの画面が表示されます

このスライドの赤囲みの「困ったときは」にて、漏水発見時のお客さまの対応方法等の説明や、指定給水装置工事事業者の皆さまの一覧表の確認もできます。

次のスライドからは、指定給水装置工事事業者一覧表の紹介をします。

局HPの紹介①～指定給水装置工事事業者の案内～

大阪市総合トップ> 組織から探す>[水道局](#) >[水道をお使いの皆さまへ](#) >[その他のお知らせ](#) >[給水装置の工事](#)

大阪市指定給水装置工事事業者一覧

旭区

商 号	商号ルビ	所 在 地	電話番号(FAX)
[REDACTED]	[REDACTED]	大阪府大阪市旭区[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]株式会社	[REDACTED]	大阪府大阪市旭区[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]設備	[REDACTED]	大阪府大阪市旭区[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	大阪府大阪市旭区[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]設備工業	[REDACTED]	大阪府大阪市旭区[REDACTED]	[REDACTED]

※行政区と大阪市外に分けて、指定工事店情報(商号、所在地、連絡先)を掲載

このスライドは、大阪市に登録されています全ての指定給水装置工事事業者の一覧表です。

行政区毎に閲覧可能となっています。

また、毎月更新も行っています。

掲載後、指定給水装置工事事業者において、連絡先等の変更が生じた場合には、速やかに大阪市水道局へ変更等の申請をお願いします。

変更・修正が遅れますと、お客さまとのトラブルに繋がりかねないので、よろしくお願ひします。

局HPの紹介②～水漏れ修繕対応可能な指定給水装置工事事業者の案内～

[大阪市総合トップ](#) > [組織から探す](#) > [水道局](#) > [水道をお使いの皆さまへ](#) > [その他のお知らせ](#) > [給水装置の工事](#)

新設・改造・水漏れ修繕等対応可能な指定給水装置工事事業者						
阿倍野区		事業社名称	所在地	電話番号 FAX番号	営業日 営業時間	業務内容
						新設・改造 水漏れや故障の修繕・取替(屋内) トイレ(ポールタップ等) 蛇口(混合水栓等) 屋内配管
		[REDACTED]	大阪府大阪市阿倍野区[REDACTED]	[REDACTED]	月～土曜 8時～19時	○ ○ ○ ○ ○ ○
		業務内容		修繕		
		新設・改造 給水装置工事	水漏れや故障の修繕・取替(屋内)			給水設備(受水槽・ポンプ・及びそれ以降の設備)の修繕
			トイレ (ポールタップ等)	蛇口 (混合水栓等)	屋内配管	
		[REDACTED]	○	○	○	○
		[REDACTED]	○	○	○	○
		[REDACTED]	○	○	○	○
		[REDACTED]	○	○	○	○
		[REDACTED]	○	○	○	○

続いて、このスライドは修繕可能な指定給水装置工事事業者の一覧表です。行政区別の閲覧と漏水箇所別に対応可能かも確認できます。

お客様が給水装置工事を指定給水装置工事事業者に直接依頼したい場合や給水装置の漏水が発生した場合の閲覧を目的としています。この情報については、新規登録の際に「水漏れ修繕・給水装置工事対応可能事業者リスト掲載申込書」にて、可能な業務内容について確認を行い、局ホームページにてお客様への情報提供を行っています。

左から給水装置工事への対応、次いでトイレ・蛇口・屋内配管の修繕対応、掘削を伴う屋外工事、受水槽・ポンプ等の給水設備の修繕対応の6つの作業を示しており、対応できる業務内容が○で示されています。ちなみに現在のリストは給水装置工事対応可能業者リストが単独のリストとなっており、残りの5つについては取りまとめたリストとなっています。

局HPの紹介③ ~不審な電話や訪問にご注意ください~

新型コロナウイルスに関連した不審な電話や訪問にご注意ください

水道業者を装い「新型コロナウイルスが水道管についている」などと言って、除去費用を要求する電話が各地で発生しています。

インフルエンザウイルスや一般的なコロナウイルス等のウイルスは、塩素による消毒効果が高いとされています。

当局では法令に定められた適切な塩素消毒を行っていることからも、水道水を介してウイルスに感染することはありません。

不審な電話や訪問があったときは、速やかにお近くの警察署または[お客さまセンター](#)へご連絡ください。

マイナンバー制度をかたった不審な電話や訪問にご注意ください

水道局では、お客さまのマイナンバー（個人番号）について、収集等一切行っておりません。

水道局職員を装い、マイナンバー制度をかたった不審な電話や訪問があったときは、速やかにお近くの警察署または[お客さまセンター](#)へご連絡ください。

次のスライドは、水道業者や水道局職員を名乗り、新型コロナウイルスに関連し、水道管の修理・清掃後に費用の請求を行ったり、マイナンバー制度をかたり、情報を手に入れようとする事案が生じています。

これらの情報提供も局ホームページにて行い、お客さま等が被害にあわれないように、啓発しています。

その他に、メタ盗難やメールによる水道料金の請求等の情報も提供しています。

指定給水装置工事事業者に求められる役割と責任

◆ 工事代金等のトラブル防止



お客さまとのトラブル防止のため、
費用明細が分かる見積書を作成

※特に、工事申込者に馴染みの少ない
費用については十二分に説明

分かりやすい説明

工事申込者が、工事内容等を
十分理解し、納得した上で施工

重要!

出典元：日本水道協会作成「指定給水装置工事事業者研修テキスト2016」

ここからは、指定給水装置工事事業者の皆さまへのお願いです。
工事代金に関するトラブルを未然に防止するため、費用明細が
分かる見積書を作成し、工事を施工する前に分かりやすく説明して、
工事申込者が工事内容等を十分理解し、納得した上で施工することが
トラブルを防止するポイントとして示しています。

修繕工事の場合でも、少なくとも修繕方法や概算の費用等を説明し、了解を得た上で修理することがポイントとなってきます。

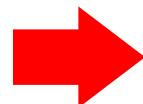
接遇に関する社員教育の徹底

◆ お客様に不安や不信感を抱かせない

- ・お客様目線の思考で自己診断
- ・あいさつや会釈など、接遇の基本動作の確認

◆ お客様からのクレーム(指摘)への対応術

- ・お客様の気持ちを理解する
- ・迅速な対応と誠意



同じ過ちを繰り返さないよう、社員教育の中で周知徹底してください

続いて「接遇に関する社員教育の徹底について」です。

トラブルを未然に防止するためにも、大事な取り組みと考えています。

不愛想な応対等により、お客様に不安や不信感を抱かせることがないよう、接遇に気を付けることがポイントなります。

このため、お客様目線の思考で自己診断を行い、親切丁寧な対応が実践できるよう、日ごろからの社員教育の中で、あいさつや会釈など接遇の基本動作の確認・練習をしておくも効果的です。

また、クレームがあった場合の対応で重要なのは、お客様の気持ちを理解すること、そして迅速な対応と誠意です。

これらのクレーム処理後は、同じことを繰り返さないように、社員教育の中で周知徹底することが接遇向上のための大変なポイントともなります。

**令和7年度
大阪市指定給水装置工事事業者講習会**

**給水装置工事の適切な施工と
トラブルの防止
については以上となります。
受講お疲れ様でした。**

大阪市水道局 工務部 給水課