



お客様へのお約束

シアトル・シティ・ライトおよびシアトル・パブリック・ユーティリティでは、お客様に満足していただくことを最優先の目標としています。公共事業局として、最高のサービスを提供することをお約束します。以下の方法でこれを実現します。

正確で迅速な請求を行ない、サービスとサポートも正確かつ迅速に提供します。

正確な請求書の発行、柔軟な支払い方法、必要に応じたサポートをお約束します。公平な経済的支援に加え、次のサービスもご用意しています。

- お客様のニーズに合わせたお支払いプランと取り決めをご提案します。
- シティ・ライトのお客様(ご家庭用のお客様)には、定額請求(Budget Billing)オプションをご用意しています。月々の支払いを定額にすることで、費用の管理がしやすくなります。
- シアトル・パブリック・ユーティリティの請求料金またはシアトル・シティ・ライトの請求料金について疑問等がございましたら、相談窓口で承っております。

皆様が公共料金の費用管理・費用削減ができるように、お手伝いします。

環境保護を推進すると同時に、お客様が公共料金の節約もできるようにサポートします。具体的には、次のサービスを提供しています。

- 収入要件を満たしているお客様(ご家庭用のお客様)に公共料金割引プログラム(Utility Discount Program)を提供しています。割引は次回以降の請求額に適用できます。
- 収入要件を満たしているお客様(ご家庭用のお客様)に緊急支援プログラム(Emergency Assistance Program)を提供しています。未納額を減らすための経済的支援をすぐに受けることができます。
- エネルギー効率化のソリューションや節水方法を提案しています。環境保護に貢献しつつ、公共料金も節約することができます。

迅速かつ皆様から信頼していただけるようなカスタマーサービスを提供します。

公共サービスに関するお問い合わせにすぐにお応えできるように、オンラインや対面、電話、書面など、さまざま方式でご相談を受け付けています。当局のスタッフは知識が豊富で、礼儀正しい対応を心がけております。スタッフは、次のサービスを通じて皆様をサポートいたします。

- ユーティリティサービス・ウェブサイトからアカウント情報を管理する方法をご案内しています。料金のお支払いやサービスの使用開始・停止ができるようになるだけでなく、役立つ情報も検索できます。

- カスタマーサービス電話窓口は(206) 684-3000で、平日の午前7時30分から午後6時までご相談を受け付けています。ご質問への回答が得られるだけでなく、料金のお支払いもできます。お支払い方法のオプションに関するご相談も承っております。
- 市内各所にカスタマーサービスセンターを設置しており、料金を直接お支払いいただくことも可能です。
- ぜひカスタマーサービスカウンターにお越しください。シアトル・ダウンタウンのシアトル・ミュニシパル・タワー(シアトル市庁舎 4階)では、お支払いに関するご相談を受け付けているほか、ご質問にもお答えしています。

皆様にとってアクセスしやすく理解しやすい方法でサポートができるように努めております。

地域の多様性を尊重し、お客様に最適な方法でサポートを提供しています。これには、お客様のニーズに合わせて、さまざまな言語と形式でサポートすることも含まれます。

- 公共料金支援(Utility Bill Assistance)と公共料金割引プログラム(Utility Discount Program)のウェブページでは、複数の言語でサポートを提供しています。
- 翻訳資料や通訳サービスを無料でご利用いただけます。無料通訳サービスをご希望の場合は、平日午前7時半から午後6時の間に、(206) 684-3000までお電話ください。
- また、聴覚障がいをお持ちのお客様へのサポートも行なっています。711にお電話の上、(206) 684-3000とご入力ください。

透明性のあるサービスを責任を持ってお届けします。

請求料金やサービス内容について、わかりやすく情報をお伝えします。お客様がお金を適切に管理できるように、その詳細をお知らせすることをお約束します。

- 年次報告書では、料金支払者の資金がどのように運用されているかを開示しています。
- 請求書には、料金と使用量に関する情報を明記しています。
- 料金改定や重要なお知らせについては、請求書の同封資料(または他の連絡方法)でご案内します。
- お客様がご予定を立てやすいように、サービス提供のスケジュールをお知らせします。

敬意と助け合いをもとにした関係を皆様と築き、それを保っていく所存です。

私たちが目指しているのは、お客様に信頼されるパートナーになることです。お互いが安心を感じられ、尊重できる関係を目指しており、そうなるように望んでいます。共に力を合わせたら、地域全体が素晴らしいものとなるでしょう。

すべての過程において、わかりやすく皆様のお役に立てるように、敬意をもってお応えすることをお約束します。サービス改善に活用させていただきますので、皆様からのご意見をお待ちしております。ご質問がある方やサポートが必要な方は、いつでもご連絡ください。皆様のお手伝いさせていただきます。



[Seattle.gov/utility-commitments](https://seattle.gov/utility-commitments)