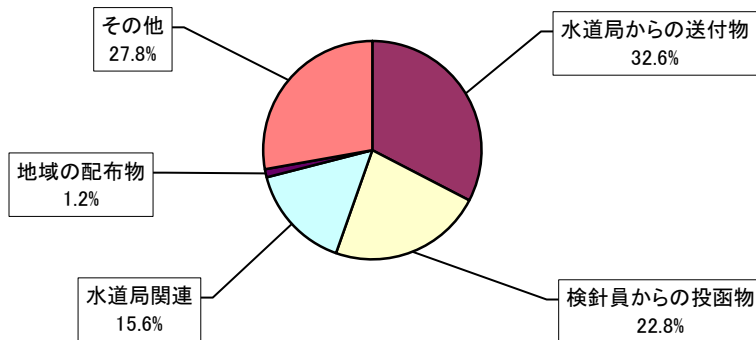


第9回「お客さま満足度調査」結果

- 1.調査日時 日) 平成25年8月13日～平成25年9月12日
時間) 8:00～20:00(土曜日は9:00～17:00)
- 2.調査目的 お客さまセンターに対するお客さまの満足度を調査し、お客さまサービスの向上につなげる
- 3.調査方法 お客さまセンターにお問合せ頂いたお客さまに対してアンケートを実施
- 4.調査結果 有効回答数500件(依頼総数564件)
- 5.アンケート結果

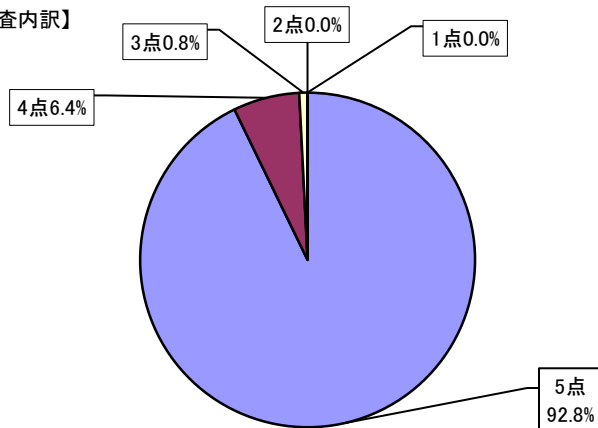
Q1. どのような方法でお客さまセンターをお知りになりましたでしょうか？
(水道使用量等のお知らせ・納入通知書など)

【認知経路内訳】

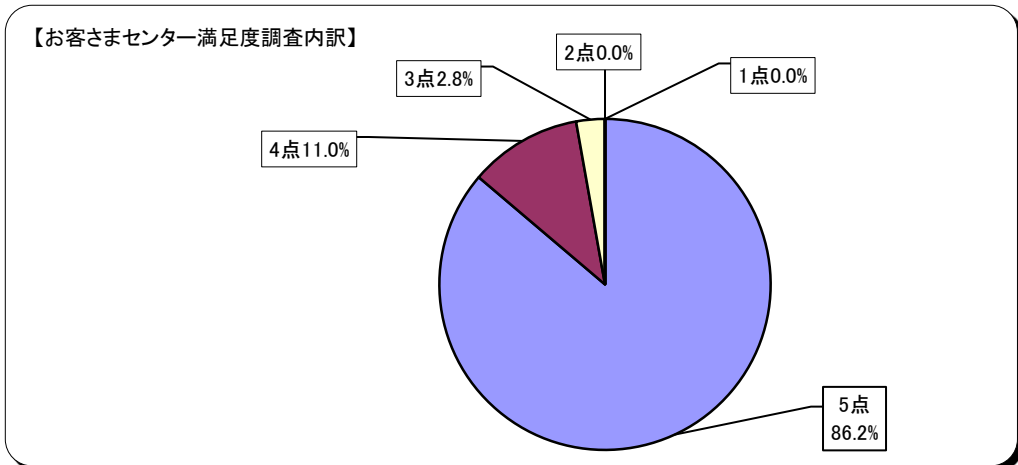


Q2. お客さまセンターのオペレータの説明内容や対応などについて、点数をつけると5点満点で何点となりますでしょうか？

【オペレータ対応満足度調査内訳】



Q3. お客様センターに対する総合的な満足度について、点数をつけると5点満点で何点となりますでしょうか？



Q4. お客様センターについて、ご満足な点やご不満な点があれば教えてくださいませんか？

■ご満足な点

- 親切、丁寧、分かりやすい、的確な対応など
- 迅速、スピーディな対応
- 開始・中止など複数の内容が同時に受付できて便利 等

■ご不満な点

- フリーダイヤルにしてほしい
- 電話がつながりにくい
- ガイダンスが長い 等

Q5. お客様センターに電話をいただいた際、つながりやすかったですでしょうか？

