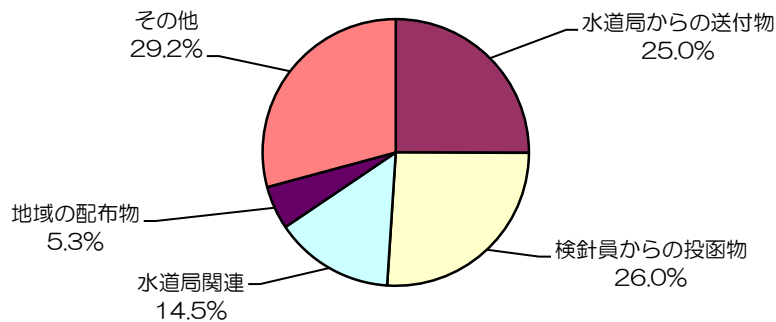


第12回「お客さま満足度調査」結果

- 1.調査日時 日時) 平成27年1月14日～平成27年2月7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
(今回より有効回答数の内100件は折り返しアンケートにより実施)
- 4.調査結果 有効回答数531件(依頼総数537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)

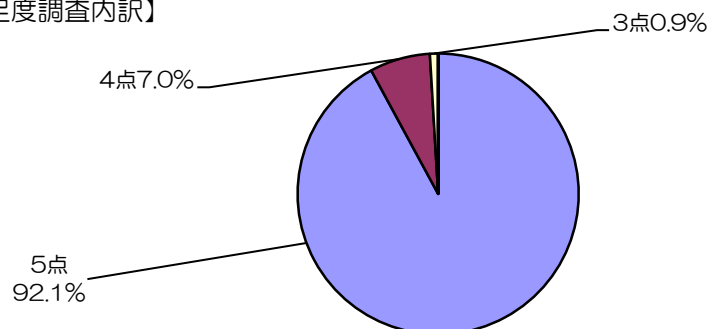
【認知経路内訳】



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】

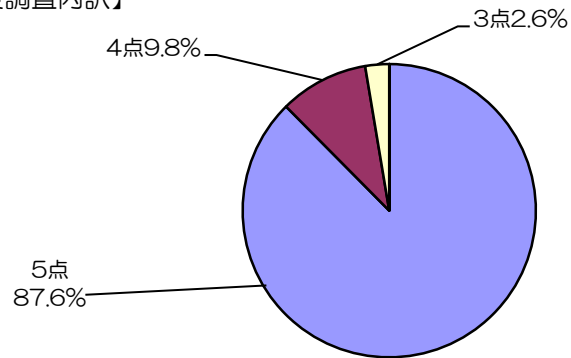
※全体



Q3. お客さま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？

【お客さまセンター満足度調査内訳】

※全体



Q4. お客さまセンターについて、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

■ご不満な点

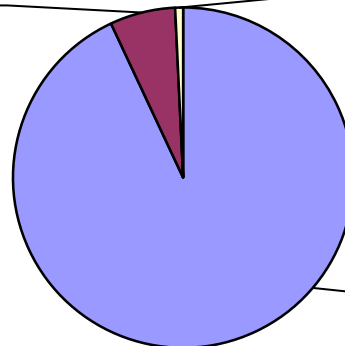
- フリーダイヤルにしてほしい
- 電話がつながりにくい
- ガイダンスが長い 等

Q5. お客さま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？

【お客さまセンターへのつながりやすさ】

少しつながりにくかった
6.2%

つながるまで長い時間待った
0.8%



すぐにつながった
93.0%