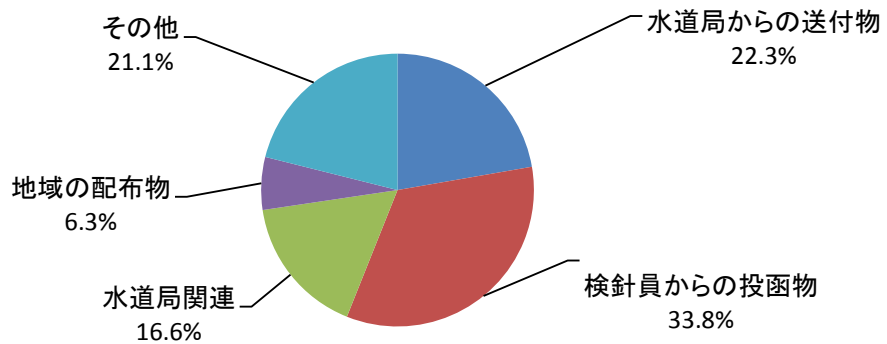


第14回「お客さま満足度調査」結果

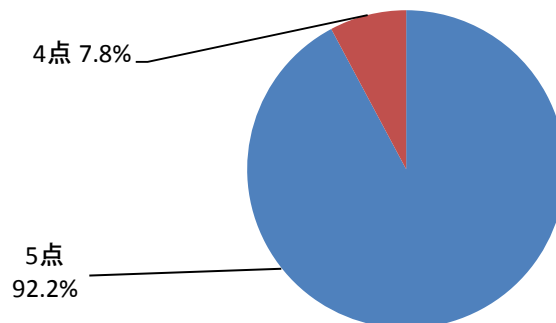
- 1.調査日時 日時) 平成28年1月20日～平成28年2月9日
時間) 8:00～20:00(土曜日は9:00～17:00)
- 2.調査目的 お客さまセンターに対するお客さまの満足度を調査し、お客さまサービスの向上につなげる
- 3.調査方法 お客さまセンターにお問合せ頂いたお客さまに対してアンケートを実施
- 4.調査結果 有効回答数512件(依頼総数514件)
- 5.アンケート結果
- Q1. どのような方法でお客さまセンターをお知りになりましたでしょうか？
(水道使用量等のお知らせ・納入通知書など)

【認知経路内訳】



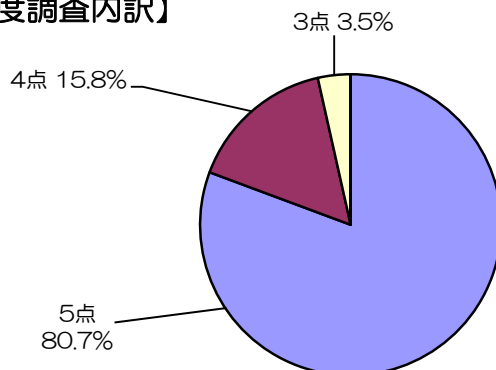
- Q2. お客さまセンターのオペレータの説明内容や対応などについて、点数をつけると5点満点で何点となりますでしょうか？

【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？

【お客様センター満足度調査内訳】



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いただけますでしょうか？

■ご満足な点

- 親切、丁寧、分かりやすい、的確な対応など
- 土曜日にも営業しているのが良い。

■ご不満な点

- 電話がつながりにくい
- フリーダイヤルにしてほしい

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？

【お客様センターへのつながりやすさ】

