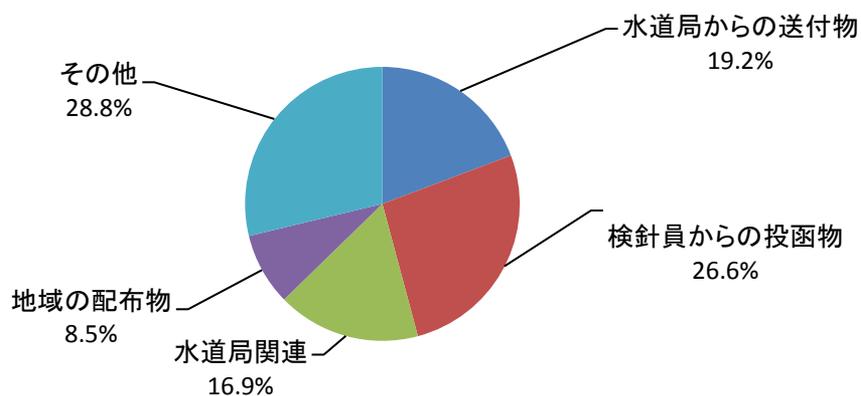


第15回「お客さま満足度調査」結果

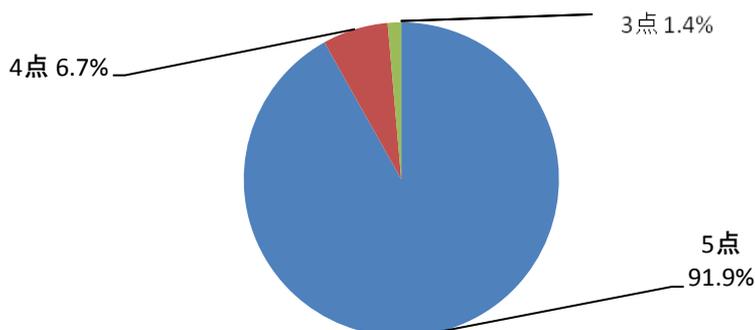
- 1.調査日時 日時) 平成28年7月21日～平成28年8月31日
時間) 8:00～20:00(土曜日は9:00～17:00)
- 2.調査目的 お客さま満足度(応対満足度・総合満足度)の調査によるお客さまサービスの向上
- 3.調査方法 お客さまセンターにお問合せ頂いたお客さまに対してアンケートを実施
- 4.調査結果 有効回答数504件(依頼総数508件)
- 5.アンケート結果
- Q1. どのような方法でお客さまセンターをお知りになりましたでしょうか？
(水道使用量等のお知らせ・納入通知書など)

【認知経路内訳】



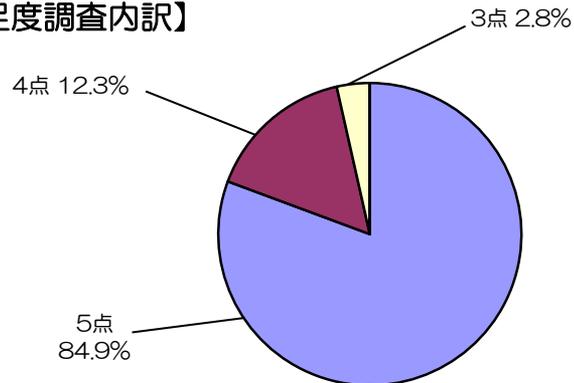
- Q2. お客さまセンターのオペレータの説明内容や応対などについて、点数をつけると5点満点で何点となりますでしょうか？

【オペレータ応対満足度調査内訳】



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

■ご不満な点

- 電話が繋がりにくい
- フリーダイヤルにしてほしい
- ガイダンスが少し長い
- オペレーターの口調が早い

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】

