

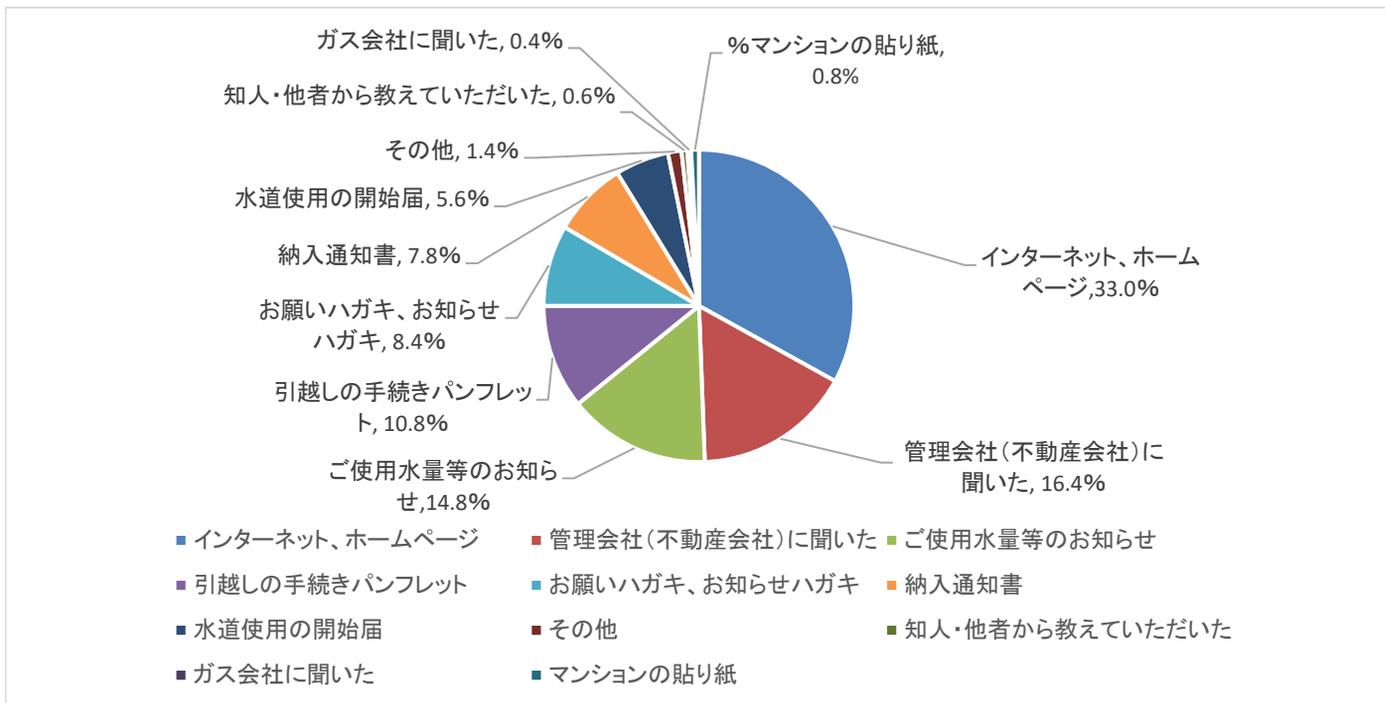
第24回「お客さま満足度調査」結果

- 1.調査日時 日時) 2021年1月4日(水)～20201年2月16日(火)
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500件(依頼総数505件)

5.アンケート結果

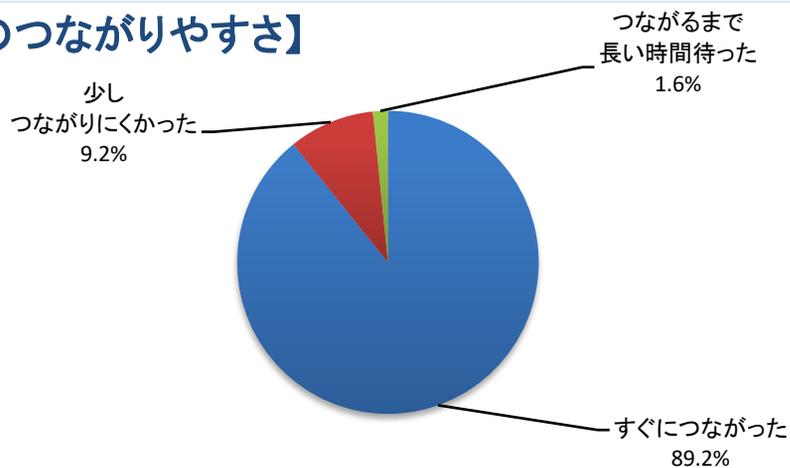
Q1. どのような方法でお客さまセンターをお知りになりましたでしょうか？
(ご使用水量等のお知らせ・納入通知書など)

【認知経路内訳】



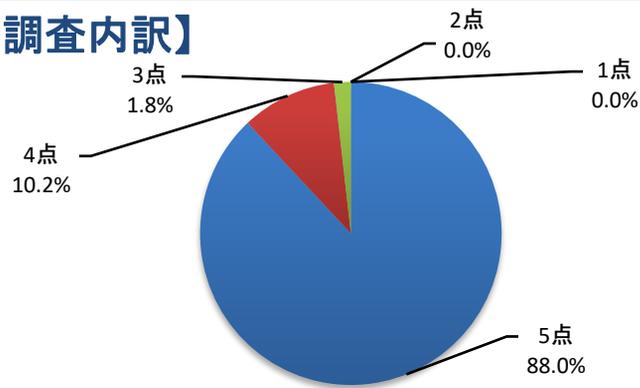
Q2. お客さまセンターに電話いただいた際、つながりやすかったですか？

【お客さまセンターへのつながりやすさ】



Q3. お客様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】



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

- 丁寧で的確な対応をもらった
- 親切でわかりやすく説明してもらった

■ご不満な点

- 対応内容で名称の抜けや問いかけ・話すスピードについて気になった
- もう少し話を聞いてから説明に入ってほしい
- 別のOPの声が入ってきて聞きづらい

Q5. 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】

