第26回「お客さま満足度調査」結果

1.調査日時　　日時）　2022年7月21日（木）～2022年9月30日（金）
　　時間）　8：00～20：00(土曜日は9:00～17:00)

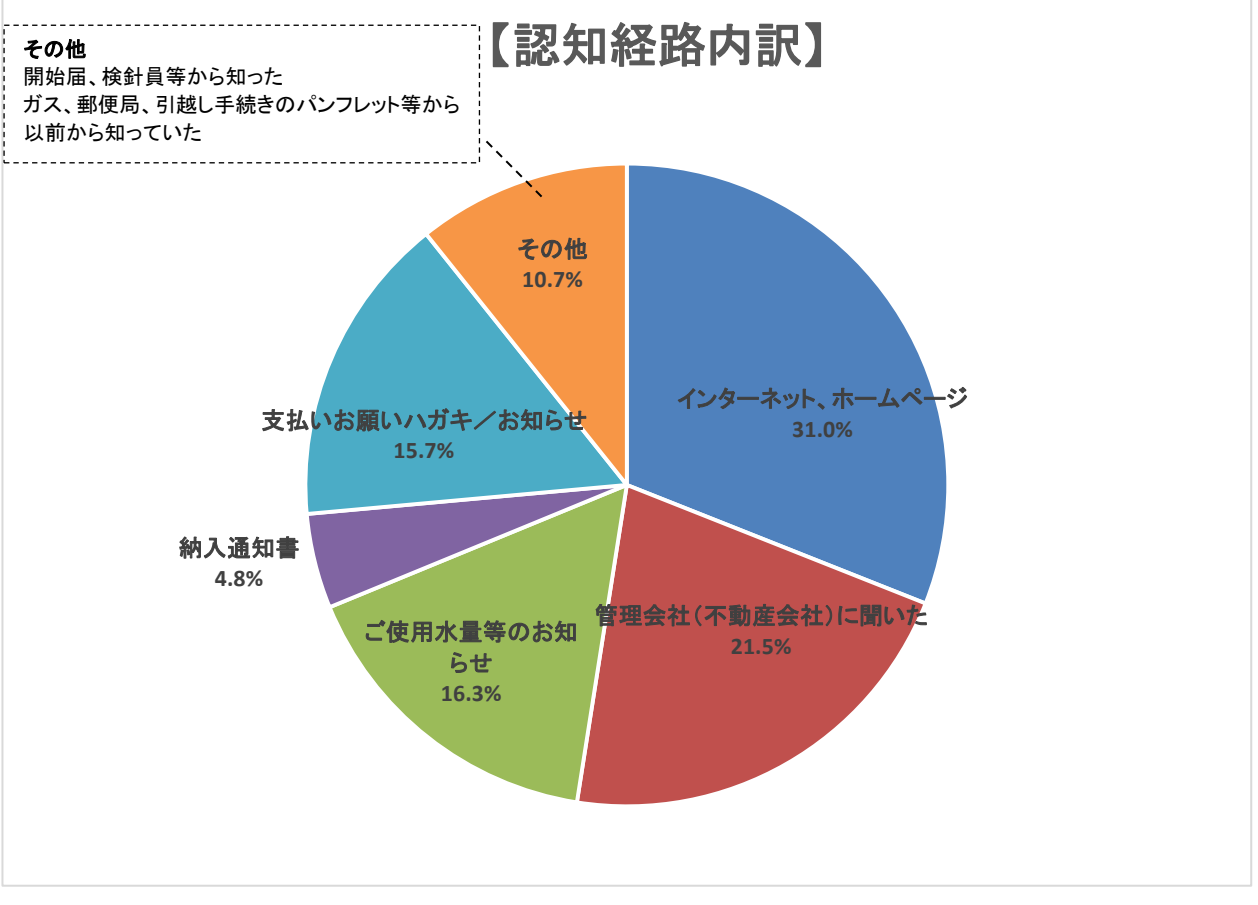
2.調査目的　　お客さま満足度（応対満足度・総合満足度）の調査によるお客さまサービスの向上

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

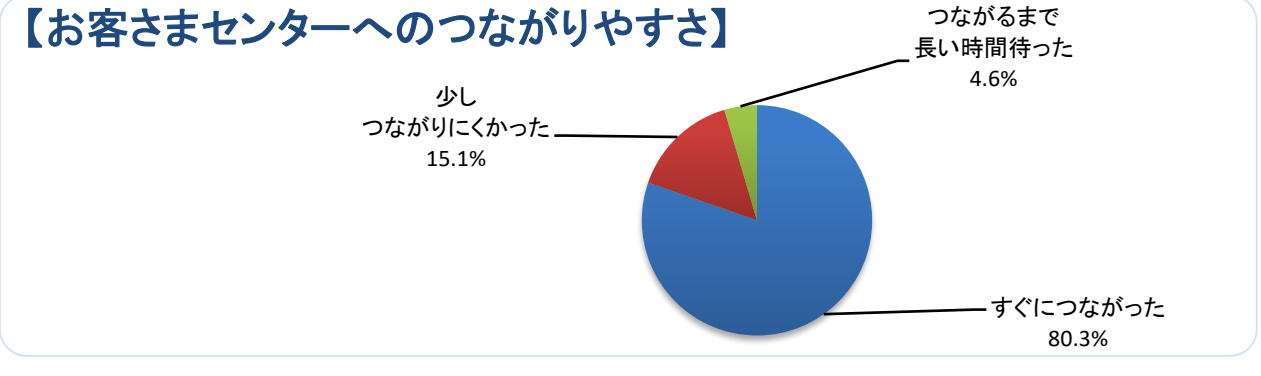
4.調査結果　　有効回答数503件（依頼総数503件）

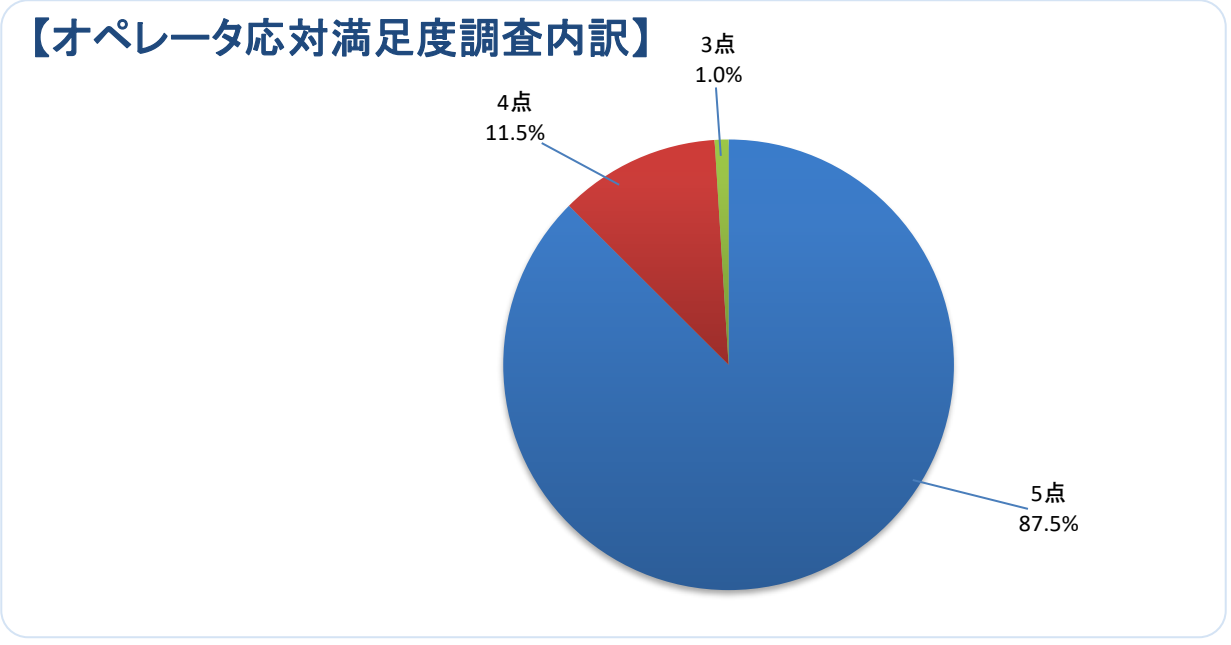
5.アンケート結果

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）



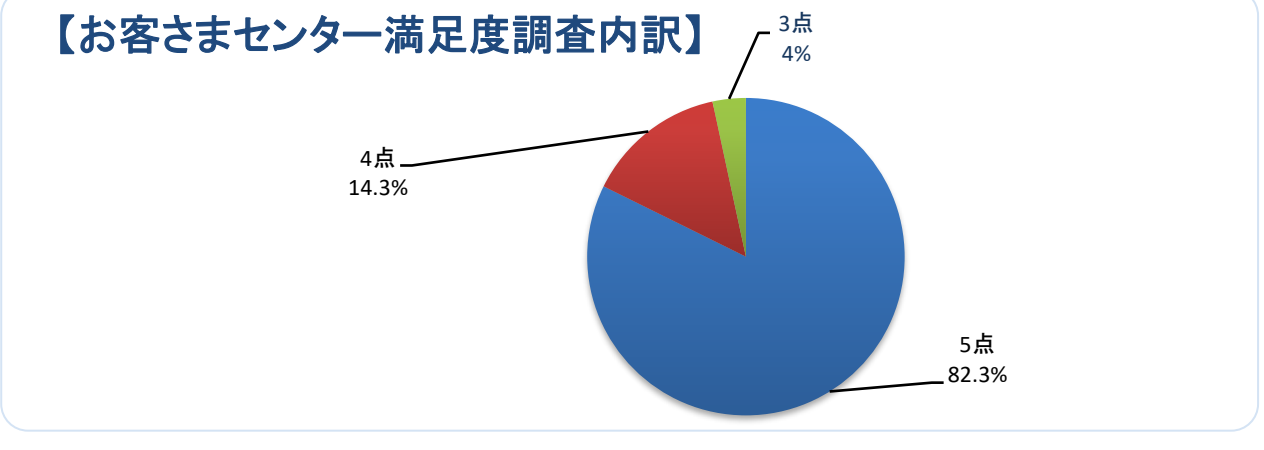
Q2. お客さまセンターに電話いただいた際、つながりやすかったでしょうか？





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いただけますでしょうか？

■ご満足な点
- ○親切、丁寧な応対で良い
- ○こちらの伝えたいことを素早く理解して頂いた
- ○すぐに繋がったことが満足
- ○トークのテンポ・声のトーンが聞き取りやすかった

■ご不満な点
- ○もう少し話し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取りづらい
- ○IVRガイダンスが分かりにくい
- ○フリーダイヤルにしてほしい

Q5. 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？