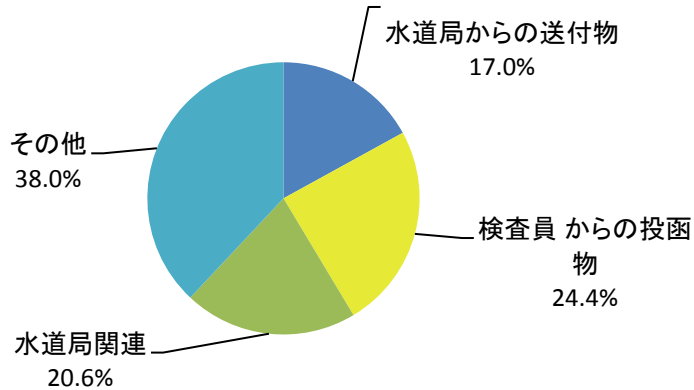


# 第20回「お客さま満足度調査」結果

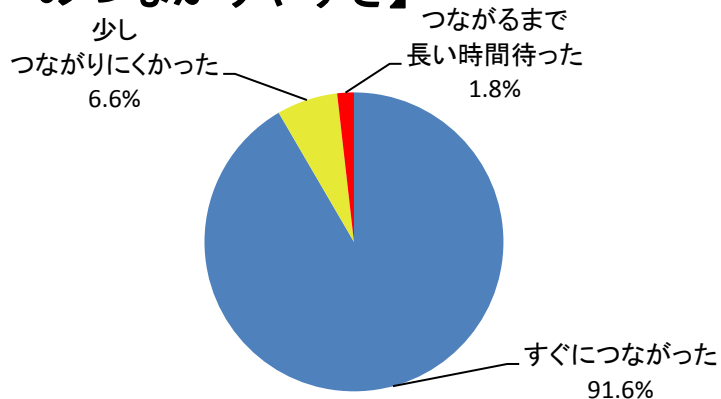
- 1.調査日時 日時) 2019年1月10日(木)～2019年2月5日(火)  
時間) 8:00～20:00(土曜日は9:00～17:00)
- 2.調査目的 お客さま満足度(応対満足度・総合満足度)の調査によるお客さまサービスの向上
- 3.調査方法 お客さまセンターにお問合せ頂いたお客さまに対してアンケートを実施
- 4.調査結果 有効回答数500件(依頼総数500件)
- 5.アンケート結果 Q1. どのような方法でお客さまセンターをお知りになりましたでしょうか？  
(水道使用量等のお知らせ・納入通知書など)

## 【認知経路内訳】



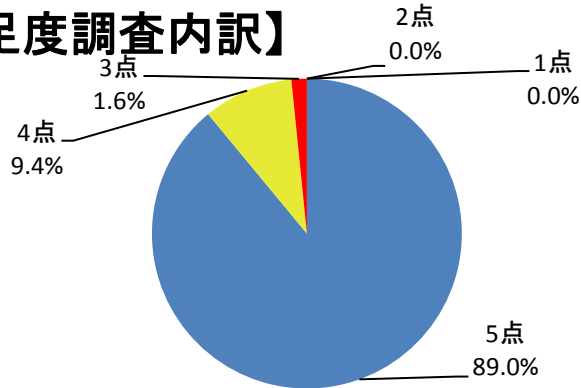
Q2. お客さまセンターに電話いただいた際、つながりやすかったですでしょうか？

## 【お客さまセンターへのつながりやすさ】



Q3. 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】



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いただけますでしょうか？

#### ■ご満足な点

- 親切、丁寧、スムーズな応対で対応時間が短くて良い
- 説明が分かりやすい、聞いたことに対して的確な答えをくれる
- 電話がつながりやすい

#### ■ご不満な点

- 電話がつながりにくい
- IVRが使いにくい

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？

### 【お客さまセンター満足度調査内訳】

