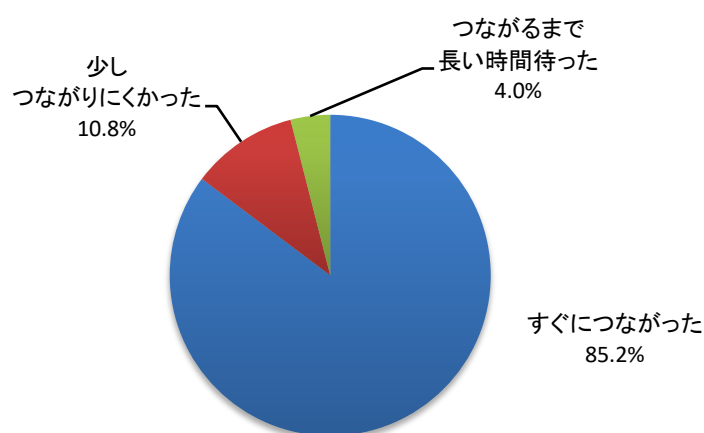


第29回「お客さま満足度調査」結果

- 1.調査日時 日時) 2024年1月4日(木)～2024年2月29日(木)
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いただ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502件(アンケート総数502件)
- 5.アンケート結果

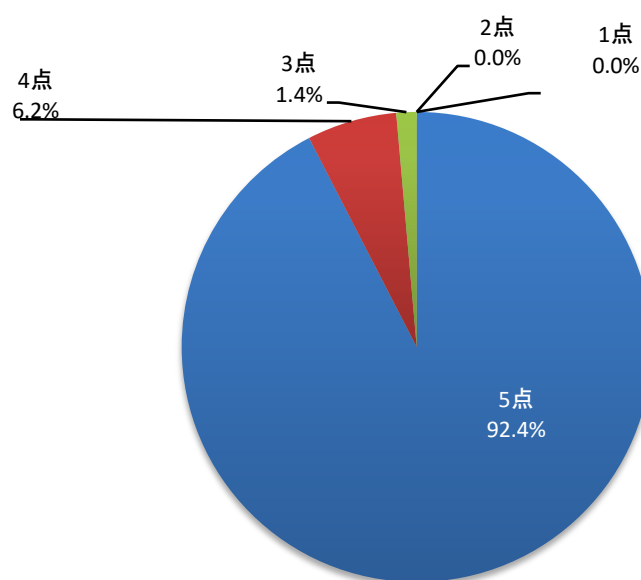
Q1. お客さまセンターに電話いただいた際、つながりやすかったですか？

【お客さまセンターへのつながりやすさ】



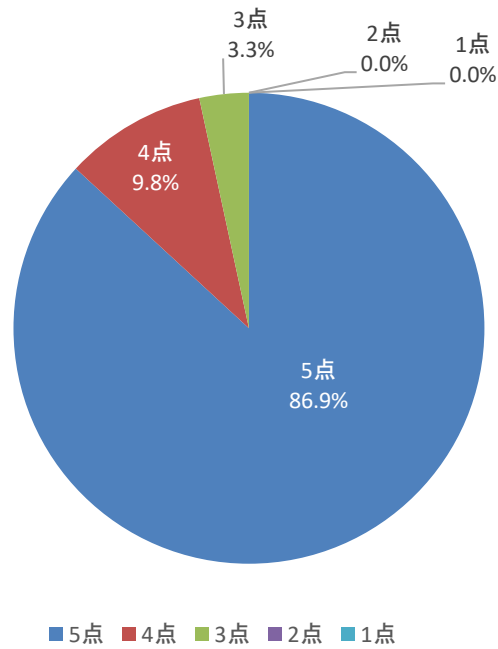
Q2. お客さまセンターのオペレータの説明内容や応対などについて、点数をつけると5点満点で何点となりますでしょうか？

【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】



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ませんか？

■ご満足な点

- 特になし
- 親切、丁寧な対応が良い

■ご不満な点

- IVRガイダンスが長い
- フリーダイヤルにしてほしい
- ログインやID登録などが面倒
- もう少しつながりやすくした方が良い
- 早口で聞き取りにくかった