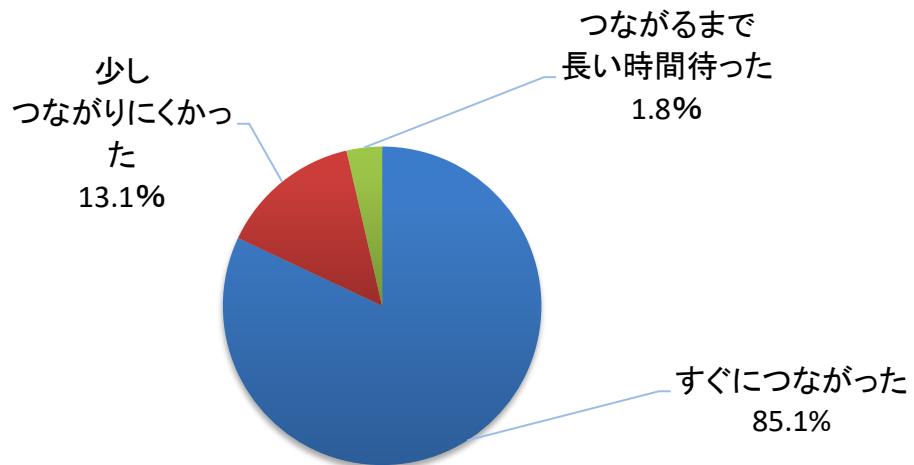


## 第32回「お客さま満足度調査」結果

- 1.調査日時　　日時) 2025年7月1日(火)～2025年9月26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

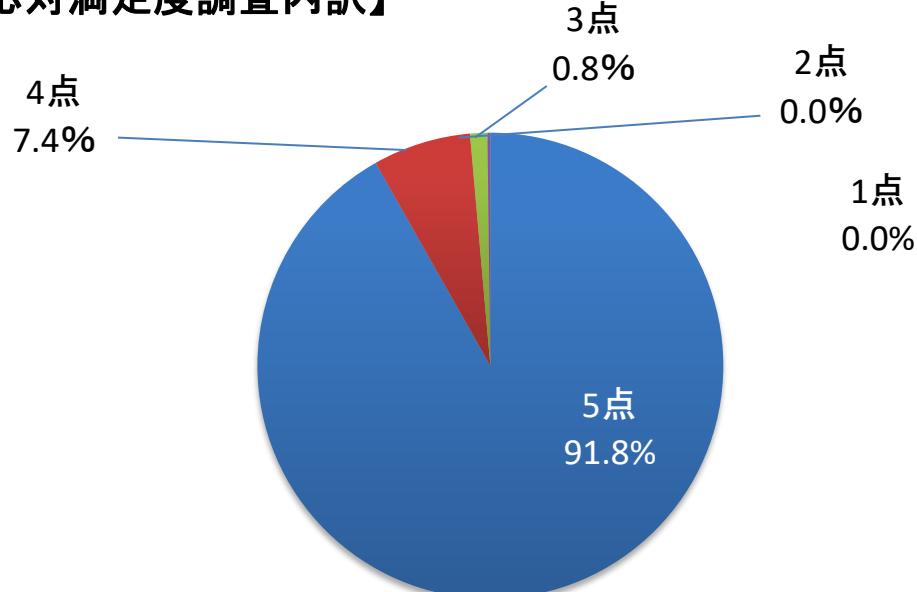
Q1. お客さまセンターに電話いただいた際、つながりやすかったでしょうか？

### 【お客さまセンターへのつながりやすさ】



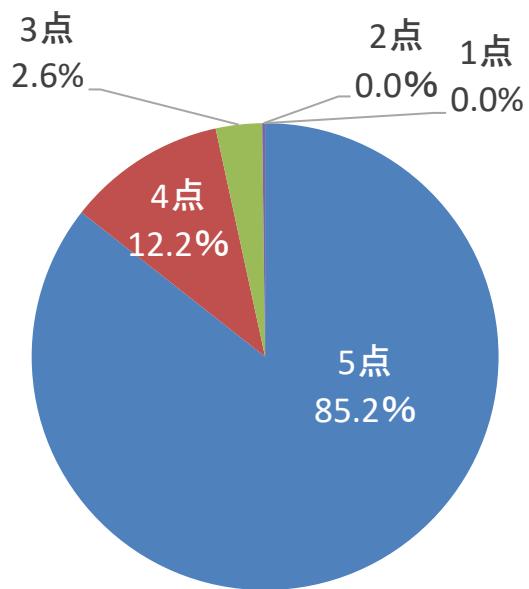
Q2. お客さまセンターのオペレータの説明内容や応対などについて、点数をつけると5点満点で何点となりますでしょうか？

### 【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いただけますでしょうか？

#### ■ご満足な点

- 特になし
- 親切、丁寧な対応で良い

#### ■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