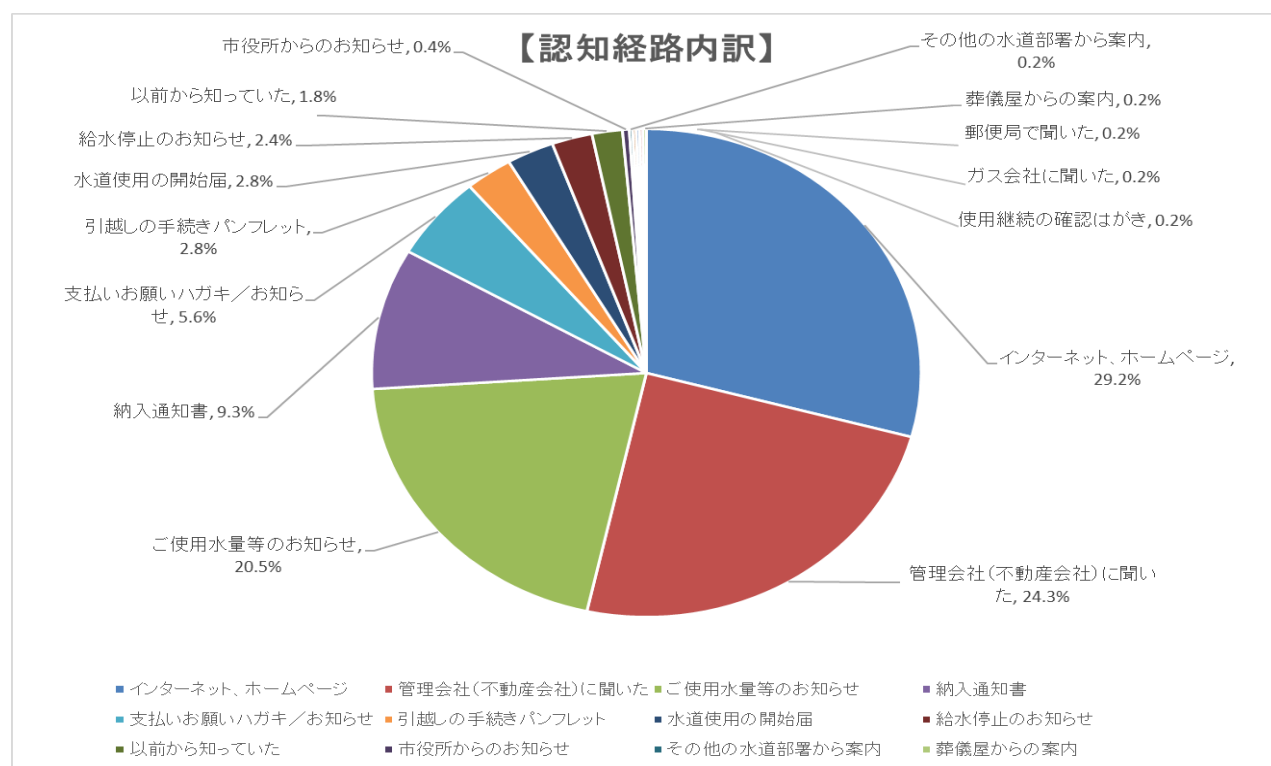


第25回「お客さま満足度調査」結果

- 1.調査日時 日時) 2022年1月4日(火)～2022年2月2日(水)
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)

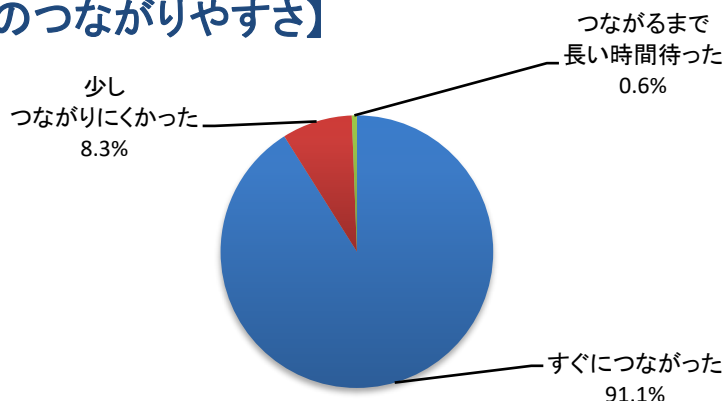
5.アンケート結果

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)



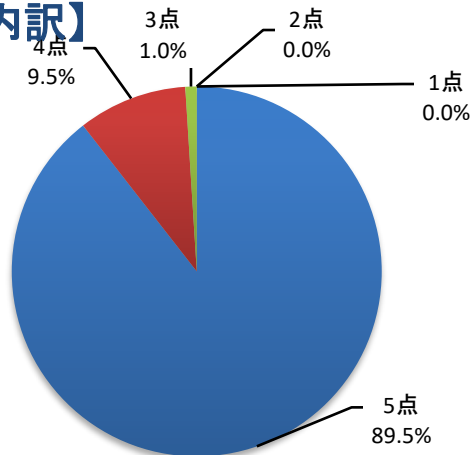
Q2. お客さまセンターに電話いただいた際、つながりやすかったですか？

【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

- 親切、丁寧な対応で良い
- 細かい所まで詳しく説明・教えて頂いた
- すぐに繋がったことが満足

■ご不満な点

- もう少し話を聞いてから説明に入ってほしい
- 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
- 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？

【お客さまセンター満足度調査内訳】

