

本日は、お客さまセンターをご利用いただきありがとうございます。今後のサービス向上のため、アンケートにご協力ください。

問 1. 当社のお客さまセンターについて、全体としてどのように評価なさいますか？(1 つだけ)

とてもよい	ややよい	ふつう	あまりよくない	まったくよくない
5	4	3	2	1

問 2. 前問のように評価されたのはどのような理由からでしょうか。できごとやお気持ちなど、具体的に教えてください。

問 3. 当社のお客さまセンターについて、以下のそれぞれの点ではどのように評価なさいますか。(ヨコに 1 つずつ)

	とてもよい	ややよい	ふつう	あまりよくない	まったくよくない	オペレーターと話していない
電話番号の見つけやすさ	5	4	3	2	1	
お客様センターの営業日・時間	5	4	3	2	1	
電話のつながりやすさ	5	4	3	2	1	
自動音声案内のわかりやすさ	5	4	3	2	1	
オペレーターにつながるまでの待ち時間	5	4	3	2	1	0
オペレーターの説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	
オペレーターの対応の親身さ	5	4	3	2	1	
オペレーターの知識の豊富さ	5	4	3	2	1	
問合せや知りたい情報確認が終わるまでの所要時間	5	4	3	2	1	

問 4. 本日、当社のお客さまセンターにお電話をくださった主な目的を教えてください。(1 つだけ)

- 1 利用中の商品・サービスの利用方法についての問い合わせ
- 2 利用中の商品・サービスの不具合についての問い合わせ
- 3 利用を検討している商品・サービスなどについての情報収集
- 4 登録情報の変更
- 5 その他(具体的にお知らせください:)

問 5. 本日のお電話で用件は解決しましたか。(1 つだけ)

- 1 解決した
- 2 解決したが時間がかかった
- 3 解決しなかった

問 6. お客様のことについて教えてください。(1 つずつ)

◆ 性別	◆ 年齢				
1 男性	1 14 歳以下	3 20～29 歳	5 40～49 歳	7 60～69 歳	
2 女性	2 15～19 歳	4 30～39 歳	6 50～59 歳	8 70 歳以上	

ご協力ありがとうございました。