

サポート満足度アンケート結果

1.回答状況

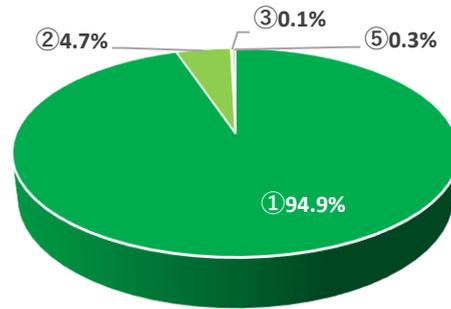
739/1031件 (回答率71.6%)

2.アンケート結果

<電話サポート>

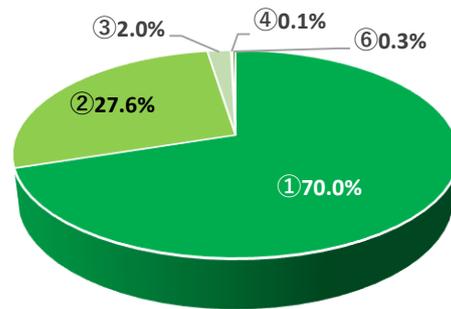
1.理解度

①理解していた	701	94.9%
②少し理解していた	35	4.7%
③あまり理解していなかった	1	0.1%
④全く理解していなかった	0	0.0%
⑤未回答	2	0.3%



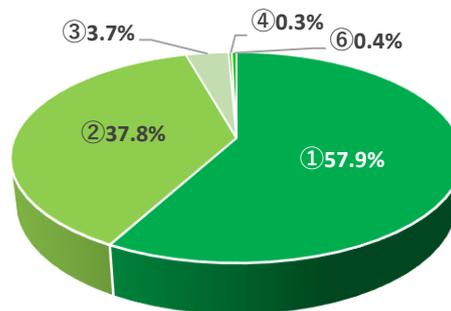
2.回答の的確度

①的確	517	70.0%
②概ね的確	204	27.6%
③普通	15	2.0%
④的確ではなかった	1	0.1%
⑤回答がなかった	0	0.0%
⑥未回答	2	0.3%



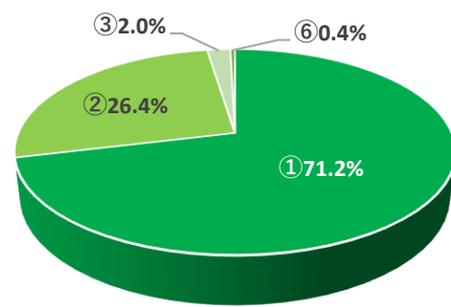
3.分かりやすさ

①とても分かりやすい	428	57.9%
②分かりやすい	279	37.8%
③普通	27	3.7%
④やや分かりにくい	2	0.3%
⑤分かりにくい	0	0.0%
⑥未回答	3	0.4%



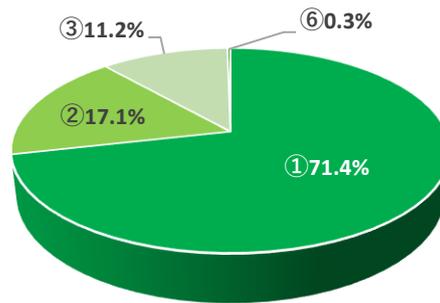
4.マナー

①非常に満足	526	71.2%
②満足	195	26.4%
③普通	15	2.0%
④不満	0	0.0%
⑤非常に不満	0	0.0%
⑥未回答	3	0.4%



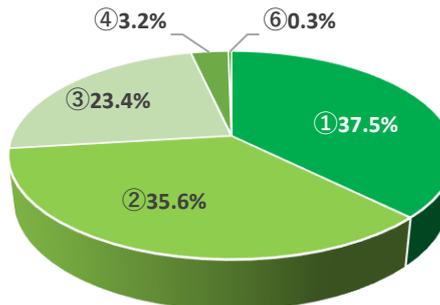
5.対応速度

①速い	528	71.4%
②やや速い	126	17.1%
③普通	83	11.2%
④やや遅い	0	0.0%
⑤遅い	0	0.0%
⑥未回答	2	0.3%



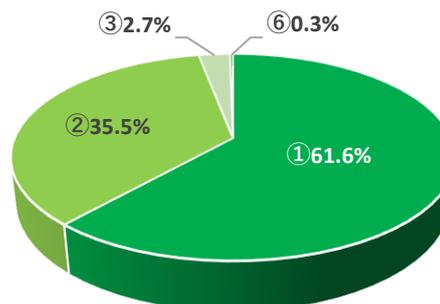
6.つながりやすさ

①非常に満足	277	37.5%
②満足	263	35.6%
③普通	173	23.4%
④不満	24	3.2%
⑤非常に不満	0	0.0%
⑥未回答	2	0.3%



7.満足度

①非常に満足	455	61.6%
②満足	262	35.5%
③普通	20	2.7%
④不満	0	0.0%
⑤非常に不満	0	0.0%
⑥未回答	2	0.3%



【ご意見/ご要望】

- ・いつも丁寧に対応いただきありがとうございます
- ・加算資料をもっと増やしてほしい
- ・よくある質問を増やしてほしい

【改善点】

- ・人によって対応のバラつきが見受けられる
- ・時期によって電話が繋がりにくいことがある

皆様からの温かいお声やご指摘を真摯に受け止め、より一層お客様にご満足いただけるサポートをご提供できるよう、改善・向上に努めて参ります。

これからもぜひ、ご指導ご鞭撻の程何卒よろしくお願い申し上げます。