

# お客さま満足度調査の結果について

平成 29 年 10 月 23 日

日頃よりNSS口座振替システムをご利用いただき、厚くお礼申し上げます。

当社では、より一層ご満足いただける口座振替サービスをご提供するため、「NSS口座振替システムに関するアンケート」を実施いたしました。

アンケートにご協力いただいたお客さまには、この場をお借りして厚くお礼申し上げます。

以下に、このたびのアンケート（お客さま満足度調査）結果をご報告申し上げます。

## 1. アンケートの概要

調査時期	平成29年7月21日～8月14日
対象者	当社の口座振替サービスをご利用になっているお客さま（無作為抽出）
調査方法	インターネット調査
回収結果	配布数 : 3,999 回収数 : 1,497 回収率 : 37.4%
主な質問内容	●当社に対する総合満足度・他者推奨度 ●当社がご提供する各サービスに対するご意見

## 2. アンケート結果

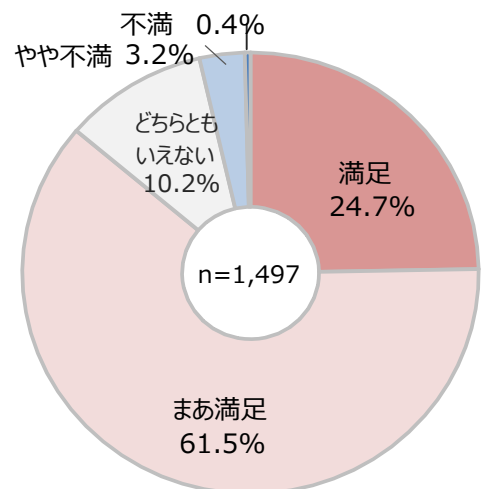
### (1) 当社に対する総合満足度

当社に対する総合満足度は、「満足」「まあ満足」と回答いただいたお客さまが合計で86.2%となりました。

今後もより多くのお客さまに満足いただけるようサービス向上に努めてまいります。

#### ●当社に対する満足度

満足	まあ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
24.7%	61.5%	10.2%	3.2%	0.4%

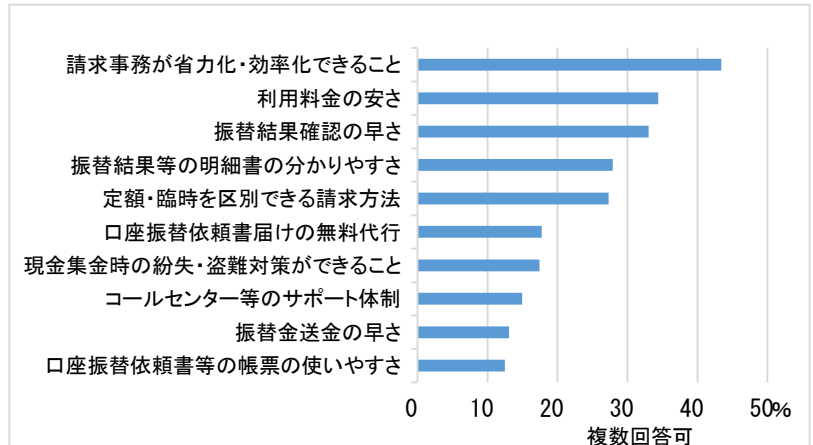


満足度 86.2%

## (2) 当社に満足いただいている点

当社に満足いただいている点としまして、43.4%のお客さまが「請求事務が省力化・効率化できること」を、34.4%のお客さまが「利用料金の安さ」を、33.0%のお客さまが「振替結果確認の早さ」挙げておられます。

より多くの点でお客さまに満足いただけますよう、さらなるサービス向上に努めてまいります。

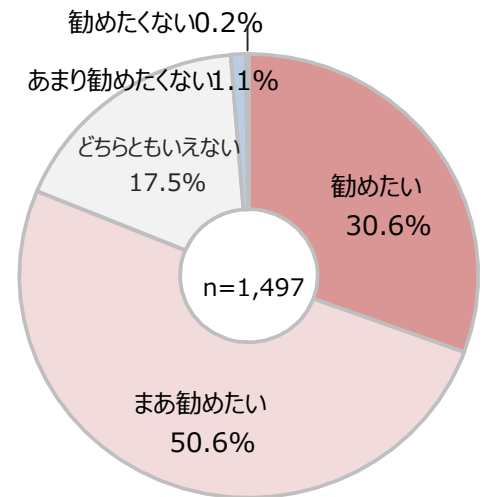


## (3) 当社の他者推奨度

お知り合いから「口座振替」について相談された場合、当社を「勧めたい」「まあ勧めたい」とご回答いただいたお客さまが合計で81.2%となりました。

### ●当社の他者推奨度

勧めたい	まあ勧めたい	どちらとも いえない	あまり勧め たくない	勧めたく ない
30.6%	50.6%	17.5%	1.1%	0.2%



他者推奨度 81.2%

## (4) お客さまから寄せられた当社サービスへのご意見

多数のご意見を頂戴いたしましたので、一部をご紹介します。いただきましたご意見を活かして改善に取り組んでまいります。

### 〔口座振替依頼書〕

- ・依頼書の提出締切日に間に合ったかどうか画面で確認したい。
- ・インターネットで口座確認が完結するサービスを提供してほしい。

### 〔SUPER かつ・かいしゅうEタイプ〕

- ・請求事務の登録できる期間を延ばしてほしい。
- ・振替案内はがきの送り先を個別選択できるようにしてほしい。
- ・請求履歴を任意の対象者に絞れる検索機能がほしい。

お客さまからお寄せいただきました貴重なご意見・ご要望を活かし、更なるサービスの向上ならびにお客さま対応の向上に努めてまいります。

今後とも、変わらぬご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。