

Ügyfélélegedettség mérésének adatai 2008. 01. 01 - 06. 30. közötti időszakban

1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	6217			
1. Általános felvilágosítás	857	13,78%		
2. Nyugdíjigény benyújtása	2474	39,79%		
3. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	562	9,04%		
4. Adatszolgáltatás	862	13,87%		
5. Adatpótlás	346	5,57%		
6. Nyomtatvány beszerzése	400	6,43%		
7. Kivételes nyugdíjügyek	280	4,50%		
8. Egyéb	436	7,01%		
2.) Mennyi ideig várákozott az ügyfélszolgálaton?	6167			
1. 10 percet sem	3368	54,61%		
2. 10-30 perc között	2181	35,37%		
3. 30-60 perc között	501	8,12%		
4. 1 óránál többet	117	1,90%		
3.) Előzetesen egyeztetett időpontra jött-e?	5947			
1. igen	172	2,89%		
2. nem	5775	97,11%		
4.) Hogyan értékeli az alábbiakat?	elégedetlen	elégedett	kiváló	válasz
1. Ügyintézés gyorsasága	140 2,30%	2016 33,14%	3928 64,56%	6084
2. Ügyfélfogadás körülményei	100 1,71%	2203 37,70%	3540 60,59%	5843
3. Ügyintézés közérthetősége	63 1,08%	1705 29,34%	4043 69,58%	5811
4. Ügyintézés segítőkészsége	49 0,83%	1352 23,00%	4477 76,17%	5878
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	180 3,13%	2579 44,91%	2983 51,95%	5742
5.) Sikeresen járt el az ügyében?	6047			
1. igen az ügyem lezárult	2038	33,70%		
2. igen a megfelelő tájékoztatást megkaptam	3927	64,94%		
3. nem kaptam kielégítő felvilágosítást	82	1,36%		
6.) Milyen a kiszolgáló egységek (pl. büfé, mosdó) színvonala?	3313			
1. rossz	150	4,53%		
2. átlagos	1900	57,35%		
3. kiváló	1263	38,12%		
7.) Mi a véleménye az elektronikus ügyintézésről?	5587			
1. nem tudok róla	1346	24,09%		
2. nincs lehetőségem használni	2658	47,57%		
3. jónak tartom, élek a lehetőséggel	1583	28,33%		