

Ügyfélelégedettség mérésének adatai
2009.01.01 - 06.30. Közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása			
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	6293			
1. Általános felvilágosítás	880	14,0%		
2. Nyugdíjigény benyújtása	2630	41,8%		
3. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	472	7,5%		
4. Adatszolgáltatás	676	10,7%		
5. Adatpótlás	339	5,4%		
6. Nyomtatvány beszerzése	386	6,1%		
7. Kivételes nyugdíjügyek	522	8,3%		
8. Egyéb	388	6,2%		
2.) Mennyi ideig várákozott az ügyfélszolgálaton?	6269			
1. 10 percet sem	3452	55,6%		
2. 10-30 perc között	2213	35,3%		
3. 30-60 perc között	493	7,9%		
4. 1 óránál többet	111	1,8%		
3.) Előzetesen egyeztetett időpontra jött-e?	6025			
1. Igen	176	2,9%		
2. Nem	5849	97,8%		
4.) Hogyan értékeli az alábbiakat?		elégedetlen	elégedett	kiváló
1. Ügyintézés gyorsasága	6197	149 2,40%	2131 34,38%	3917 63,20%
2. Ügyfélfogadás körülményei	5921	67 1,13%	2263 38,21%	3591 60,64%
3. Ügyintézés közérthetősége	5914	56 0,95%	1862 31,48%	3996 67,56%
4. Ügyintézés segítőkészsége	5974	54 0,90%	1426 23,87%	4494 75,22%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	5858	153 2,61%	2686 45,85%	3019 51,53%
5.) Sikeresen járt el az ügyében?	6233			
1. igen az ügyem lezárult	2114	33,91%		
2. igen a megfelelő tájékoztatást megkaptam	3964	63,59%		
3. nem kaptam kielégítő felvilágosítást	155	2,48%		
6.) Milyen a kiszolgáló egységek (pl. büfé, mosdó) színvonala?	3716			
1. Rossz	77	2,07%		
2. Átlagos	2084	56,08%		
3. Kiváló	1555	41,84%		
7.) Mi a véleménye az elektronikus ügyintézésről?	5733			
1. nem tudok róla	1238	21,59%		
2. nincs lehetőségem használni	2848	49,68%		
3. jónak tartom élek a lehetőséggel	1647	28,73%		