

Ügyfélelégedettség mérésének adatai
2010.01.01 - 06.30. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása			
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	6811			
1. Általános felvilágosítás	915	13,4%		
2. Nyugdíjigény benyújtása	2825	41,5%		
3. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	598	8,8%		
4. Adatszolgáltatás	657	9,6%		
5. Adatpótlás	371	5,5%		
6. Nyomtatvány beszerzése	477	7,0%		
7. Kivételes nyugdíjügyek	547	8,0%		
8. Egyéb	421	6,2%		
2.) Mennyi ideig várákozott az ügyfélszolgálaton?	6780			
1. 10 percet sem	3558	52,5%		
2. 10-30 perc között	2582	38,1%		
3. 30-60 perc között	491	7,2%		
4. 1 óránál többet	149	2,2%		
3.) Előzetesen egyeztetett időpontra jött-e?	6507			
1. Igen	180	2,8%		
2. Nem	6327	97,2%		
4.) Hogyan értékeli az alábbiakat?		elégedetlen	elégedett	kiváló
1. Ügyintézés gyorsasága	6738	140 2,08%	2553 37,89%	4045 60,03%
2. Ügyfélfogadás körülményei	6461	97 1,50%	2714 42,01%	3650 56,49%
3. Ügyintézés közérthetősége	6436	58 0,90%	2161 33,58%	4217 65,52%
4. Ügyintézés segítőkészsége	6478	38 0,59%	1714 26,46%	4726 72,95%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	6402	166 2,59%	3119 48,72%	3117 48,69%
5.) Sikeresen járt el az ügyében?	6658			
1. igen az ügyem lezárult	2293	34,44%		
2. igen a megfelelő tájékoztatást megkaptam	4281	64,30%		
3. nem kaptam kielégítő felvilágosítást	84	1,26%		
6.) Milyen a kiszolgáló egységek (pl. büfé, mosdó) színvonala?	3684			
1. Rossz	96	2,60%		
2. Átlagos	2172	58,96%		
3. Kiváló	1416	38,44%		
7.) Mi a véleménye az elektronikus ügyintézésről?	6284			
1. nem tudok róla	1461	23,25%		
2. nincs lehetőségem használni	2864	45,58%		
3. jónak tartom élek a lehetőséggel	1959	31,17%		