

# お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 **J36T6** トーヨーランニング

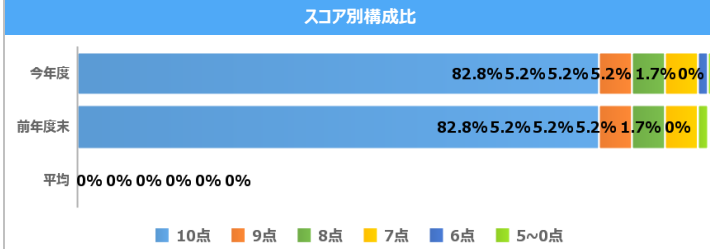
アンケート集計期間: 2021年度 11月から11月(N-1月までのアンケート回答を反映)

◆表中の平均はチャネル平均です。

## ▼設問Q1. 総合満足度

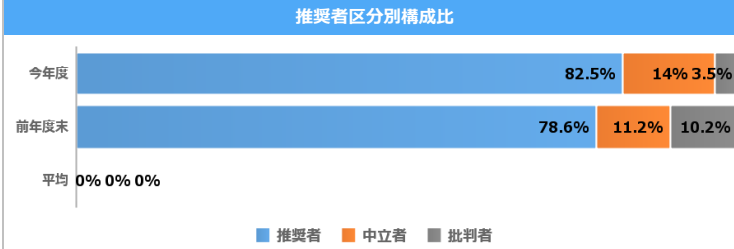
平均点		
今年度	前年度末	対前年
<b>9.2pt</b>	9.2pt	▲0pt
	平均	平均との差
	0.0pt	+9.2pt

◆分母：総合満足度の有効回答件数  
◆分子：総合満足度「10」～「0」の各スコア×各回答件数



## ▼設問Q2. NPS / 推奨区分別

全体NPS		
今年度	前年度末	対前年
<b>66.1pt</b>	68.4pt	▲-2.3pt
	平均	平均との差
	0.0pt	+66.1pt



### 回答方法別NPS

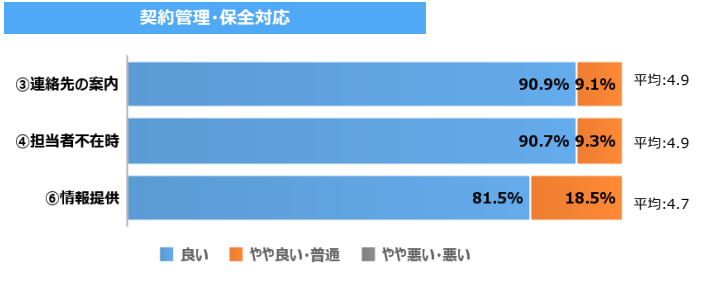
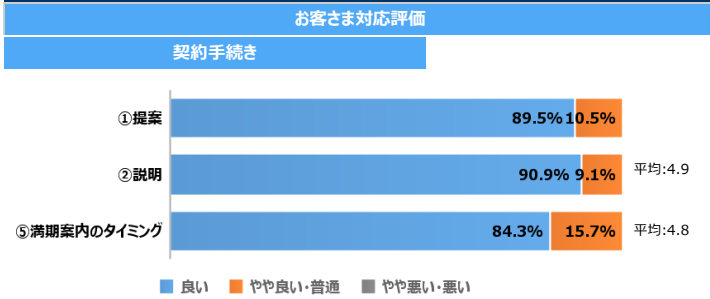
	SMS	WEB	はがき
今年度	0.0pt	91.5pt	20.0pt
前年度	-12.0pt	88.0pt	14.9pt

### 契約手続き方法別NPS

	面談	郵送	電話	Web	その他
今年度	91.5pt	-100.0pt	25.0pt	100.0pt	

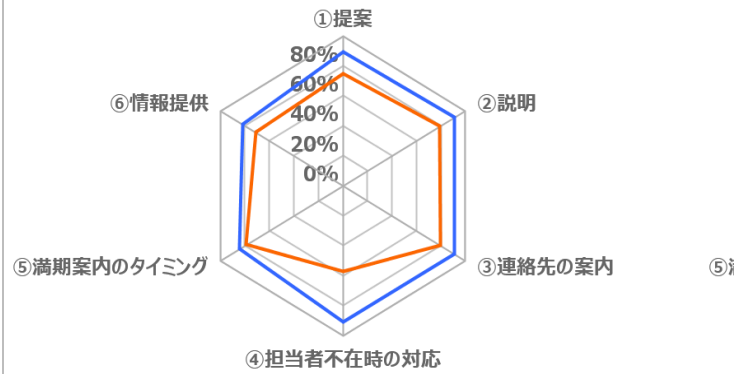
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

## ▼設問Q4. 契約手続き評価



### 「良い」と回答された割合

	①	②	③	④	⑤	⑥
今年度	89.5%	90.9%	90.9%	90.7%	84.3%	81.5%
前年度末	74.7%	79.2%	79.4%	57.4%	78.8%	71.0%
平均	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



### 「悪い」または「やや悪い」と回答された割合

	①	②	③	④	⑤	⑥
今年度	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
前年度末	0.0%	0.3%	1.0%	2.0%	1.1%	1.0%
平均	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

