

お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報

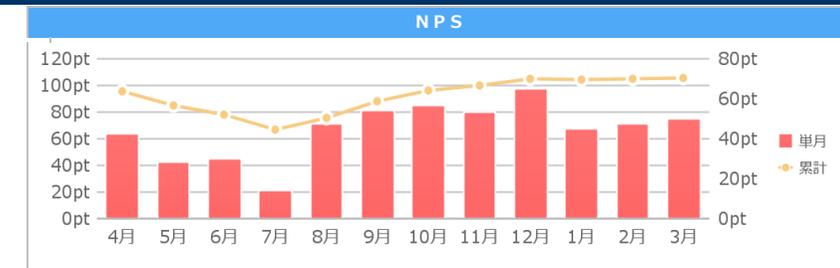
J36T6

トータルランニング

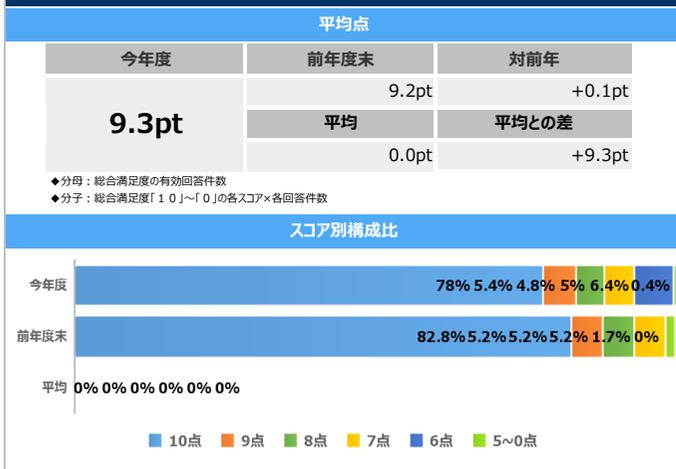
アンケート集計期間:2021年度 4月から3月(N-1月までのアンケート回答を反映)

◆表中の平均はチャネル平均です。

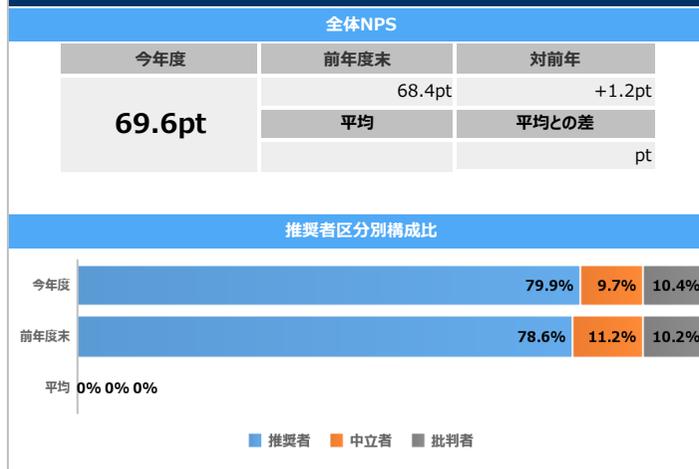
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度



▼設問Q2. NPS / 推奨区分別



回答方法別 NPS

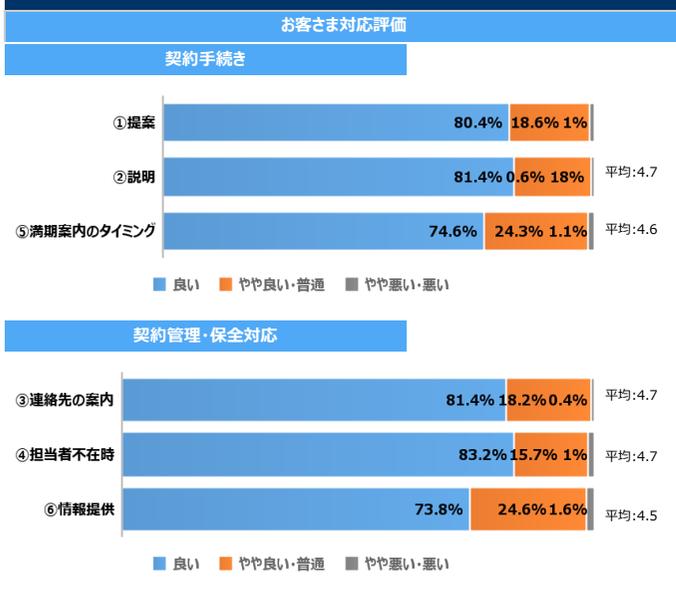
	SMS	WEB	はがき
今年度	-14.3pt	85.6pt	20.0pt
前年度	-12.0pt	88.0pt	14.9pt

契約手続き方法別 NPS

方法	面談	郵送	電話	Web	その他
今年度	84.5pt	-28.6pt	14.3pt	0.0pt	

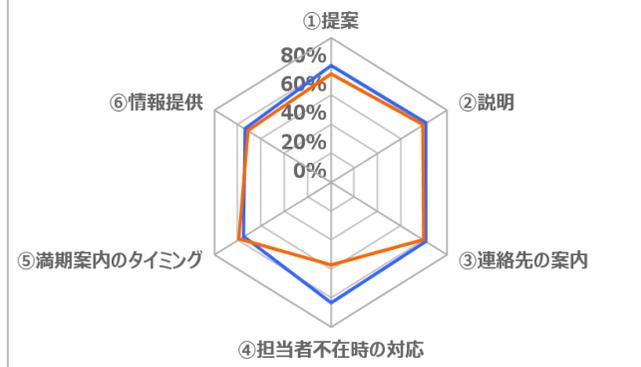
設問 Q 5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼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	80.4%	81.4%	81.4%	83.2%	74.6%	73.8%
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	1.0%	0.6%	0.4%	1.0%	1.1%	1.6%
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%

