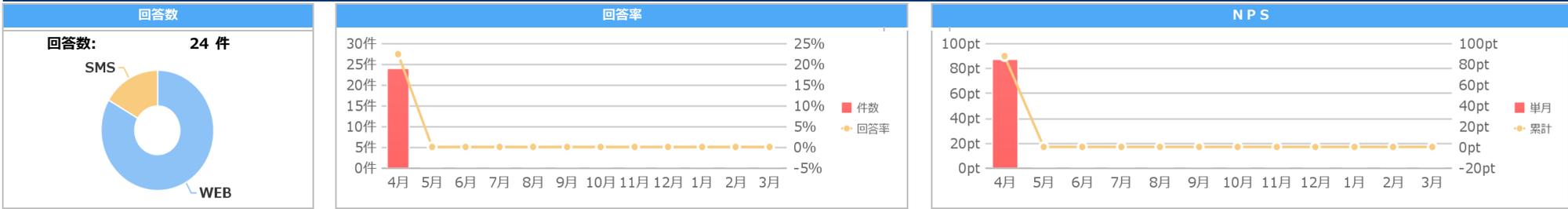


お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 **J36T6** トーカブ ランキング アンケート集計期間:2022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

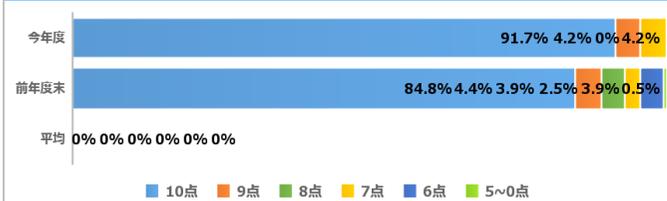


▼設問Q1. 総合満足度

平均点		
今年度	前年度末	対前年
9.8pt	9.5pt	+0.3pt
	平均	平均との差
	0.0pt	+9.8pt

◆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

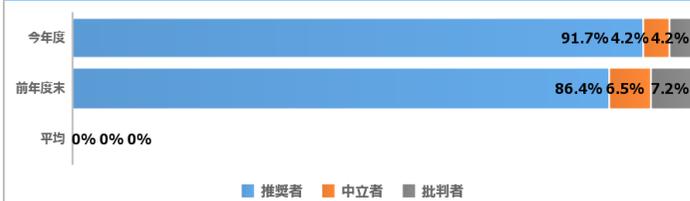
スコア別構成比



▼設問Q2. NPS / 推奨区分別

全体NPS		
今年度	前年度末	対前年
87.5pt	75.0pt	+12.5pt
	平均	平均との差
	0.0pt	+87.5pt

推奨者区分別構成比



回答方法別NPS

	SMS	WEB
今年度	50.0pt	95.0pt
前年度	-14.3pt	85.6pt

契約手続き方法別NPS

面談	郵送	電話	Web	その他
95.0pt	100.0pt	33.3pt	0.0pt	

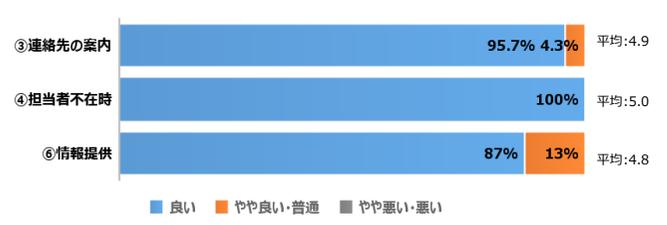
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼設問Q4. 契約手続き評価

お客さま対応評価

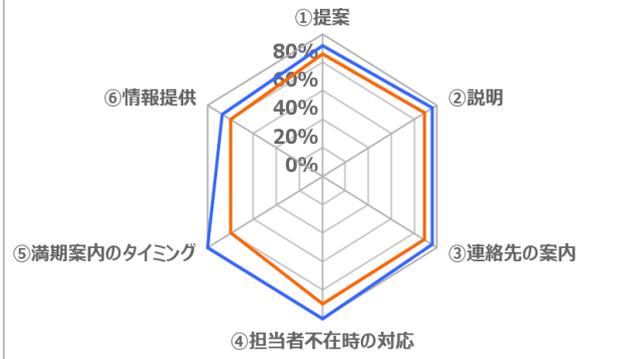


契約管理・保全対応



「良い」と回答された割合

	①	②	③	④	⑤	⑥
今年度	91.3%	95.8%	95.7%	100.0%	100.0%	87.0%
前年度末	86.0%	88.7%	88.7%	90.1%	79.8%	79.6%
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	0.9%	0.5%	0.2%	0.6%	0.5%	0.7%
平均	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

