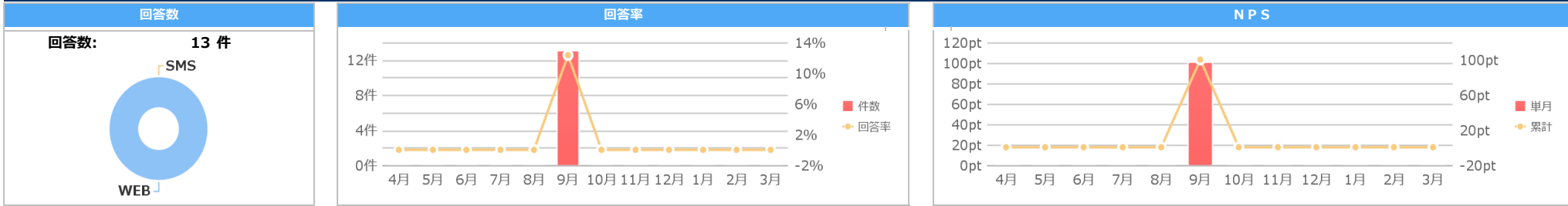


お客さまアンケート（契約募集・管理）

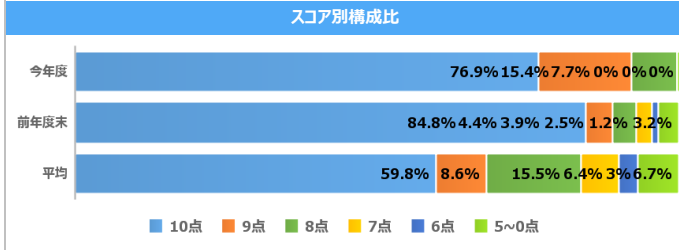
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度

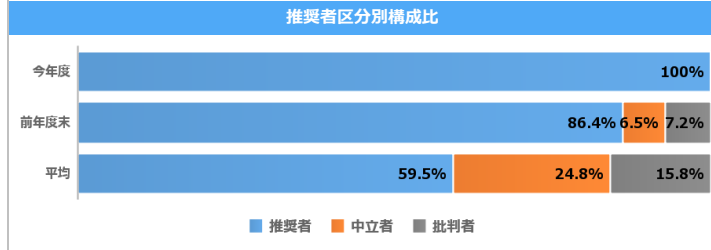
平均点		
今年度	前年度末	対前年
9.7pt	9.6pt	+0.1pt
	平均	平均との差
	8.9pt	+0.8pt

◆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



▼設問Q2. NPS/推奨区別

全体NPS		
今年度	前年度末	対前年
100.0pt	79.2pt	+20.8pt
	平均	平均との差
	43.7pt	+56.3pt



回答方法別NPS

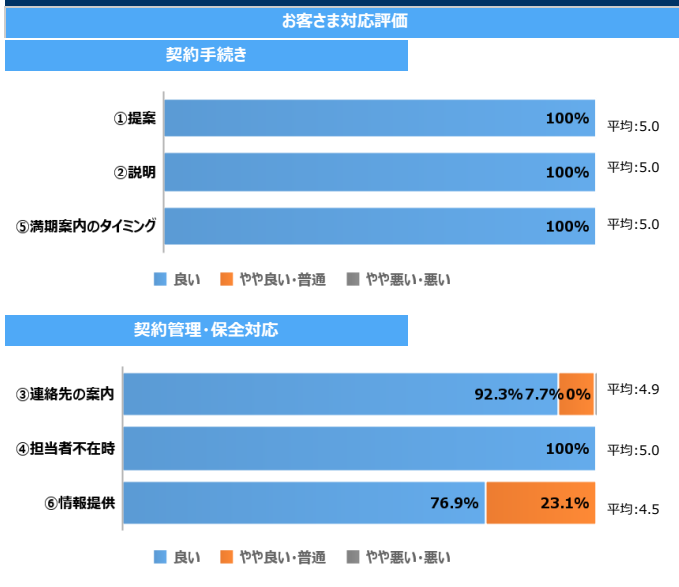
	SMS	WEB
今年度	0.0pt	100.0pt
前年度	-14.3pt	85.6pt

契約手続き方法別NPS

	面談	郵送	電話	Web	その他
今年度	100.0pt	100.0pt	100.0pt		

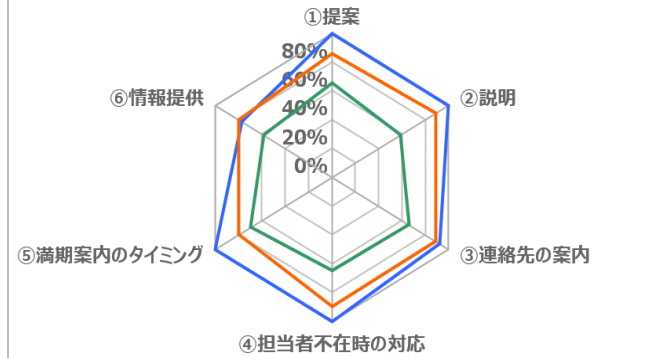
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼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	100.0%	100.0%	92.3%	100.0%	100.0%	76.9%
前年度末	86.0%	88.7%	88.7%	90.1%	79.8%	79.6%
平均	65.3%	58.6%	66.0%	65.1%	69.5%	58.4%



「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	0.7%	0.7%	0.9%	1.1%	1.1%	2.1%

