

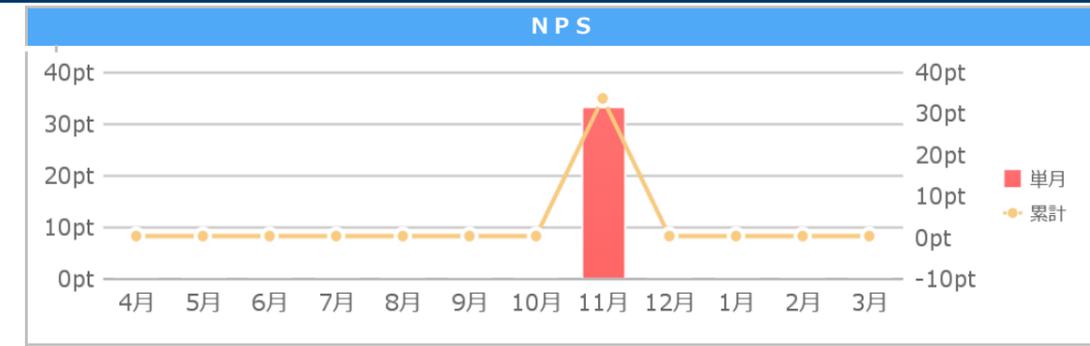
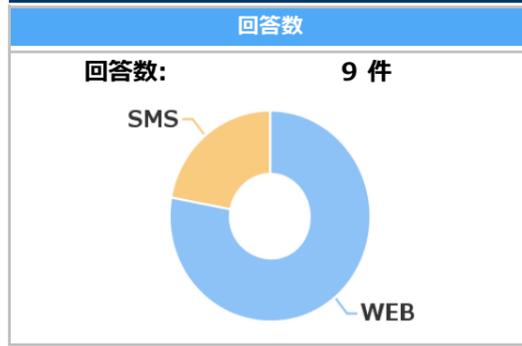
お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 J36T6 ト-外アラインング

アンケート集計期間:2022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。

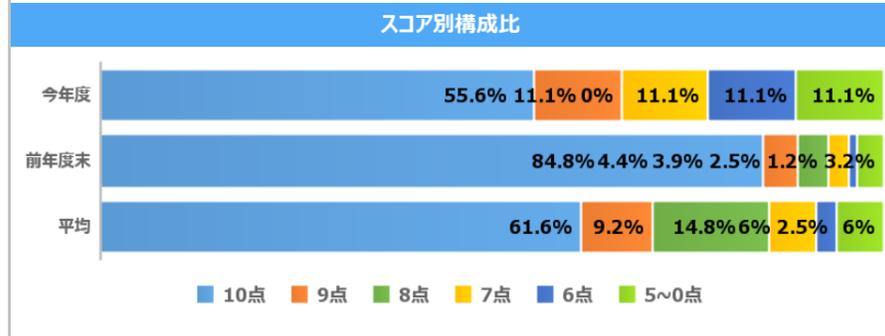
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度

平均点		
今年度	前年度末	対前年
8.6pt	9.6pt	-1pt
	平均	平均との差
	9.0pt	-0.4pt

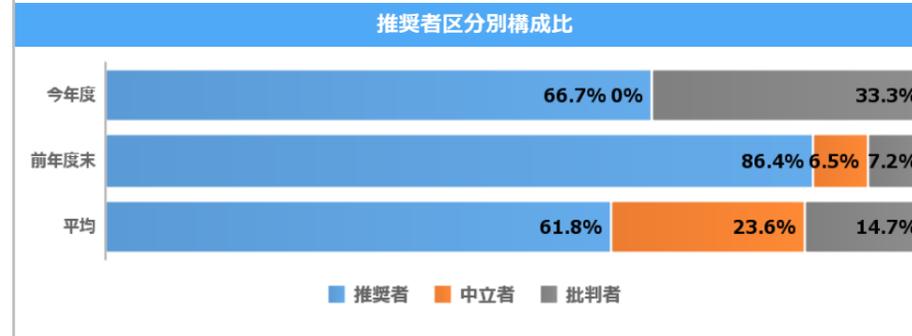
◆分母：総合満足度の有効回答件数
◆分子：総合満足度「10」～「0」の各スコア×各回答件数



▼設問Q2. NPS / 推奨区分別

全体NPS		
今年度	前年度末	対前年
33.3pt	79.2pt	-45.9pt
	平均	平均との差
	47.1pt	-13.8pt

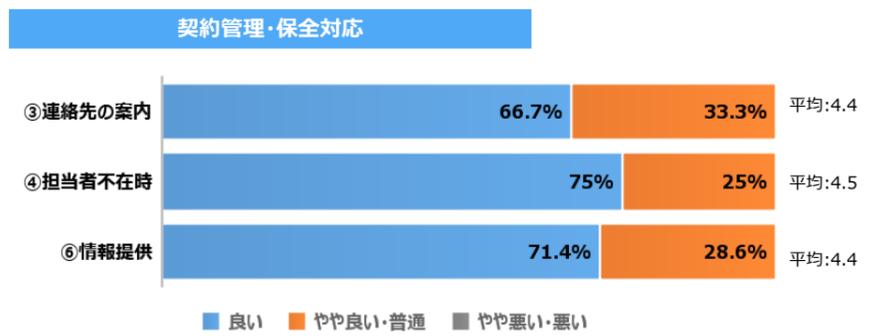
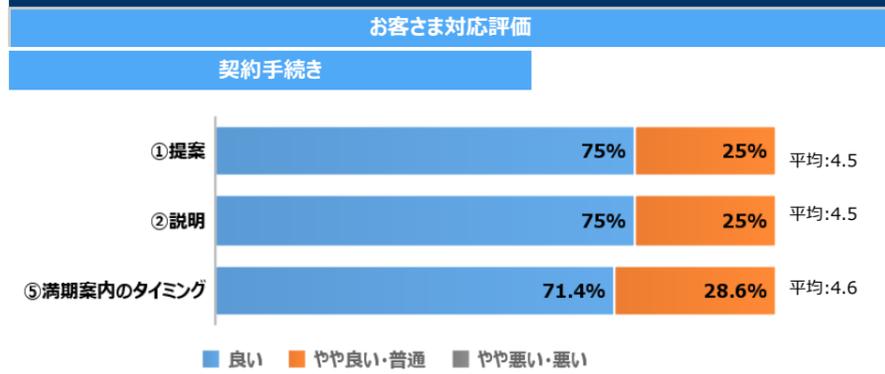
回答方法別NPS		
	SMS	WEB
今年度	0.0pt	42.9pt
前年度	-14.3pt	85.6pt



契約手続き方法別NPS				
面談	郵送	電話	Web	その他
100.0pt	-100.0pt	-100.0pt	0.0pt	-100.0pt

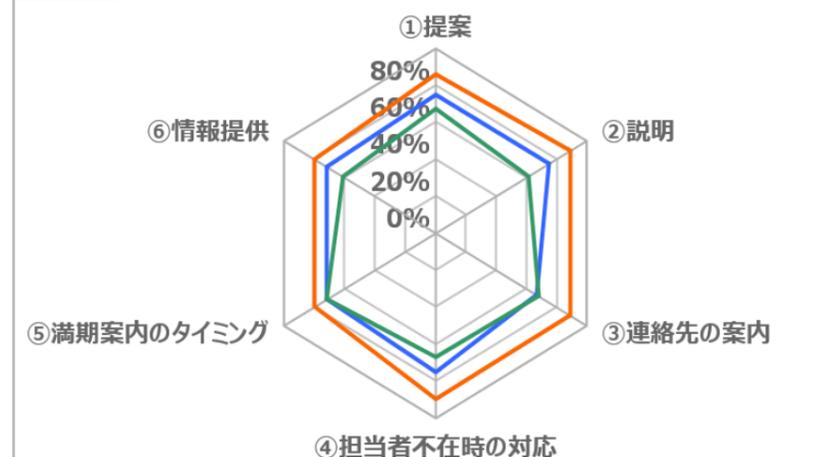
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼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	75.0%	75.0%	66.7%	75.0%	71.4%	71.4%
前年度末	86.0%	88.7%	88.7%	90.1%	79.8%	79.6%
平均	67.4%	61.3%	68.1%	67.4%	71.4%	60.6%



「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	0.6%	0.6%	0.8%	1.0%	0.8%	1.7%

