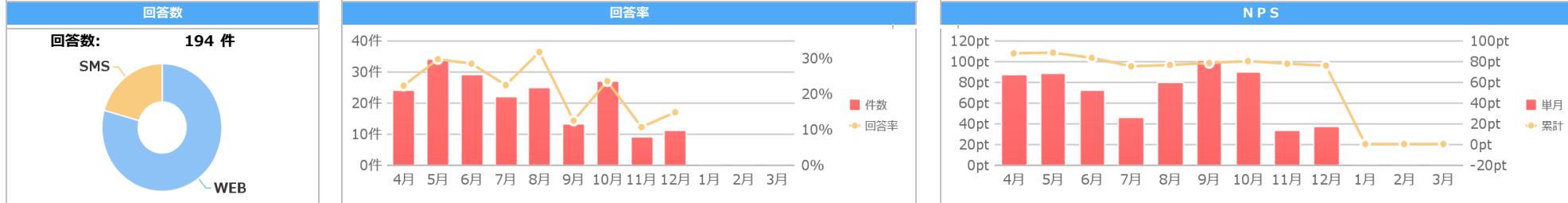


## ▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度

平均点		
今年度	前年度末	対前年
9.5pt	9.6pt	-0.1pt
	平均	平均との差
	9.0pt	+0.5pt

- ◆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

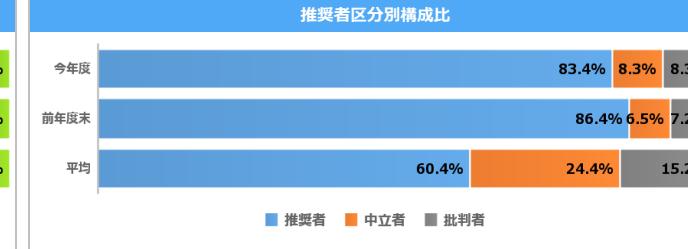
全体NPS		
今年度	前年度末	対前年
<b>75.1pt</b>	79.2pt	-4.1pt
	<b>平均</b>	<b>平均との差</b>
	45.2pt	+29.9pt

回答方法別NPS

SMS	WEB
20.0pt	89.5pt
-14.3pt	85.6pt

スコア別構成比

スコア	今年度	前年度末	平均
10点	81.4%	84.8%	60.3%
9点	3.1%	4.4%	9.1%
8点	7.7%	3.9%	15.4%
7点	2.1%	2.5%	6.1%
6点	3.1%	1.2%	2.7%
5～0点	2.6%	3.2%	6.4%



契約手続き方法別N P S				
面談	郵送	電話	Web	その他
89.0pt	40.0pt	22.6pt	-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

**お客様対応評価**

評価項目	良い	やや良い・普通	やや悪い・悪い	平均
① 提案	85.9%	13.6%	0.5%	平均:4.8
② 説明	84.9%	14.6%	0.5%	平均:4.8
⑤ 満期案内のタイミング	86.6%	12.2%	1.2%	平均:4.8
評価尺度	良い	やや良い・普通	やや悪い・悪い	
<b>契約管理・保全対応</b>				
③ 連絡先の案内	86%	14%		平均:4.8
④ 担当者不在時	93.2%	6.1%	0.7%	平均:4.9
⑥ 情報提供	81.4%	17.5%	1.1%	平均:4.7

