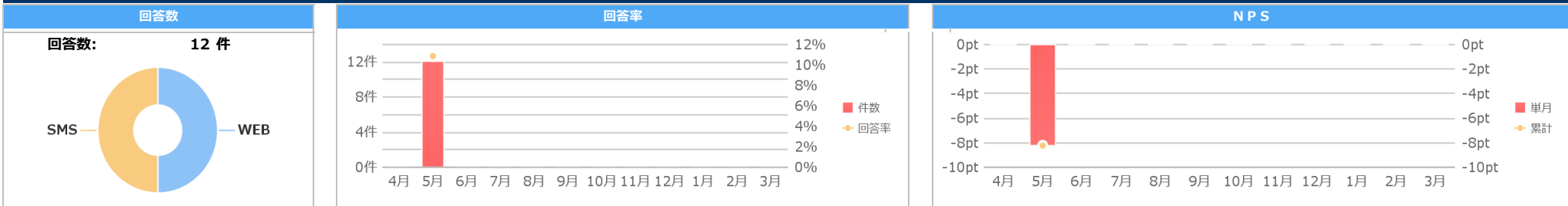


# お客さまアンケート (契約募集・管理)

代理店情報: J36T6 ト-ｸﾞﾙﾌﾞﾗﾝﾁﾝｸﾞ アンケート集計期間: 2023年度 5月から5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。

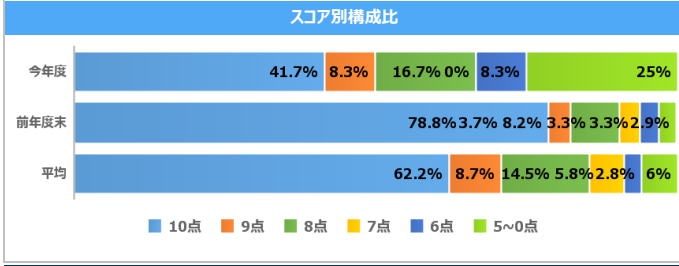
## ▼お客さまアンケート結果概要



## ▼設問 Q1. 総合満足度

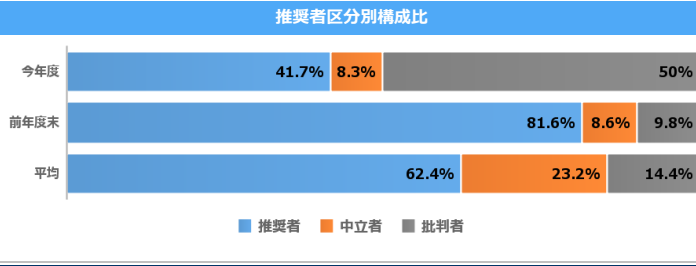
平均点		
今年度	前年度末	対前年
<b>7.6pt</b>	9.4pt	-1.8pt
	平均	平均との差
	9.0pt	-1.4pt

◆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
<b>-8.3pt</b>	71.7pt	-80pt
	平均	平均との差
	48.0pt	-56.3pt

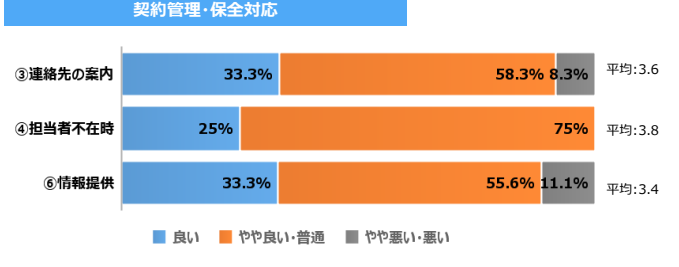
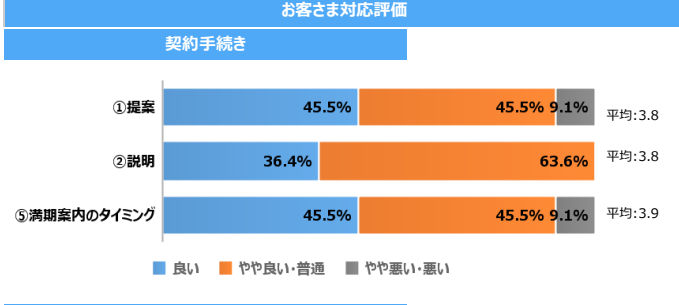


	回答方法別 NPS	
	SMS	WEB
今年度	-66.7pt	50.0pt
前年度	5.5pt	91.0pt

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

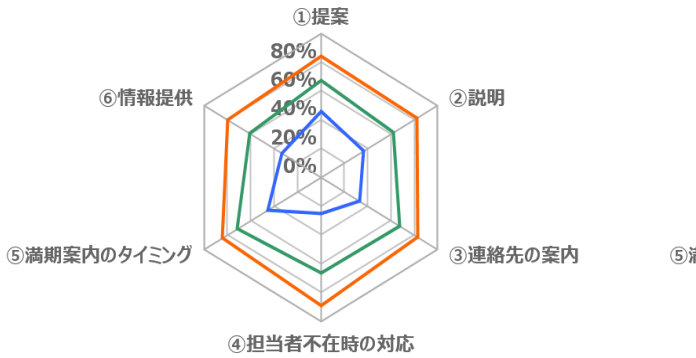
設問 Q5 (手続き方法) の回答に基づき算出

## ▼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	45.5%	36.4%	33.3%	25.0%	45.5%	33.3%
前年度末	83.8%	82.2%	83.2%	89.5%	84.2%	79.7%
平均	67.2%	61.9%	67.8%	66.6%	71.4%	60.5%



### 「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	9.1%	0.0%	8.3%	0.0%	9.1%	11.1%
前年度末	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.9%	1.3%
平均	0.8%	0.7%	0.9%	1.2%	0.9%	1.8%

