

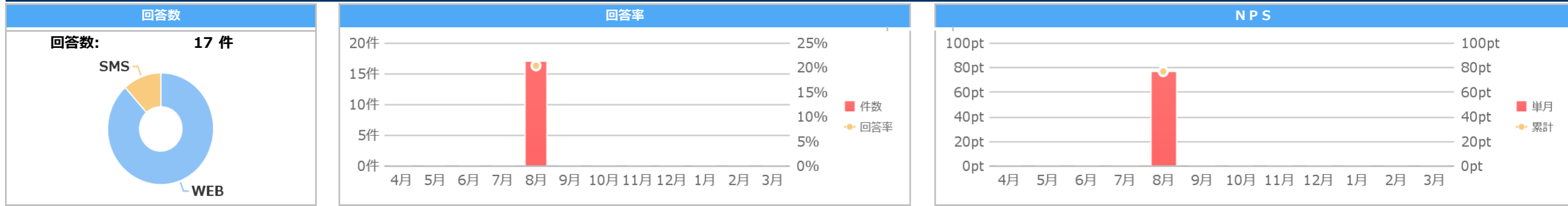
お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 **J36T6** ト-外アソシエイト

アンケート集計期間:2023年度 8月から8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。

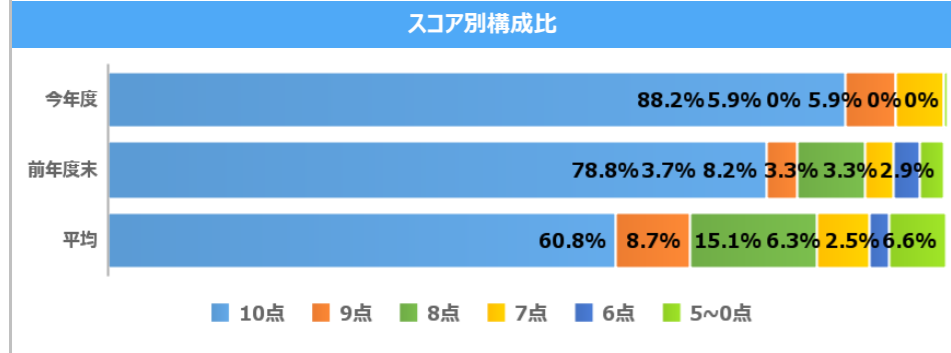
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度

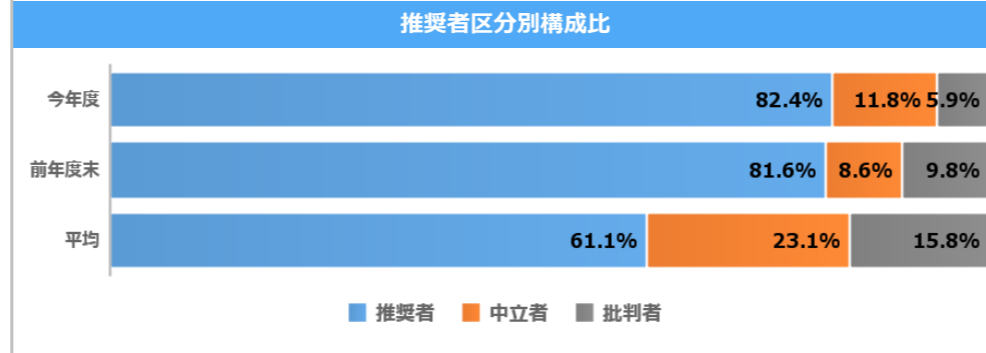
平均点		
今年度	前年度末	対前年
9.8pt	9.4pt	+0.4pt
	平均	平均との差
	9.0pt	+0.8pt

◆分母：総合満足度の有効回答件数
◆分子：総合満足度「1.0」～「0」の各スコア×各回答件数



▼設問Q2. NPS / 推奨区分別

全体NPS			回答方法別NPS	
今年度	前年度末	対前年	SMS	WEB
76.5pt	71.7pt	+4.8pt	今年度: 0.0pt	今年度: 86.7pt
	平均	平均との差	前年度: 5.5pt	前年度: 91.0pt
	45.3pt	+31.2pt		

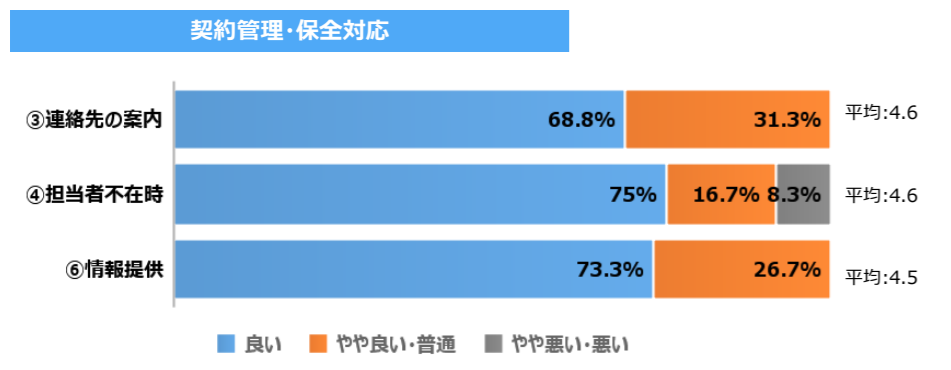
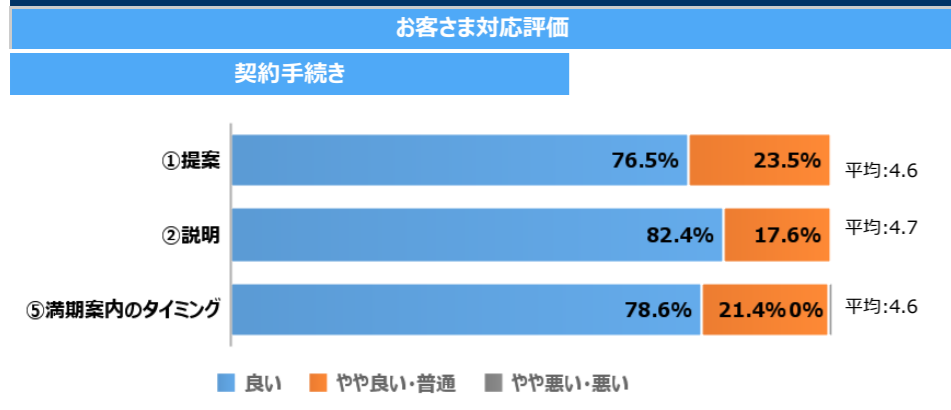


契約手続き方法別NPS

面談	郵送	電話	Web	その他
86.7pt	100.0pt	-100.0pt		

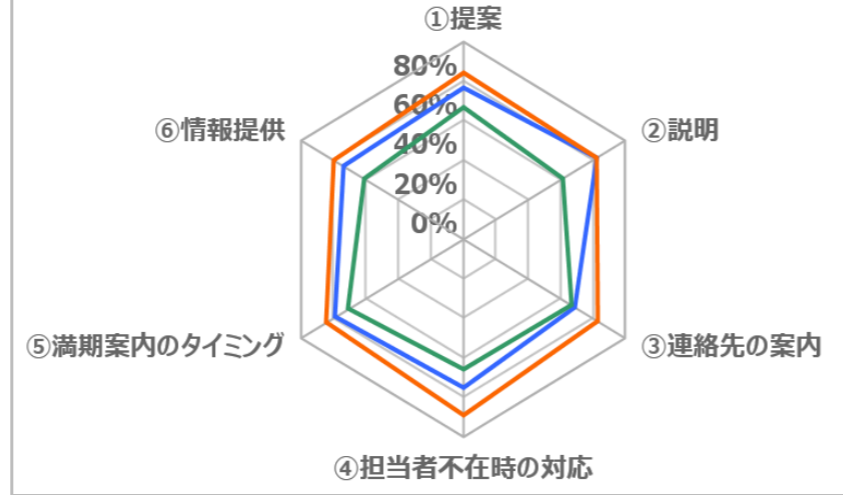
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼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	76.5%	82.4%	68.8%	75.0%	78.6%	73.3%
前年度末	83.8%	82.2%	83.2%	89.5%	84.2%	79.7%
平均	66.5%	61.3%	67.1%	65.9%	70.7%	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%	8.3%	0.0%	0.0%
前年度末	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.9%	1.3%
平均	0.7%	0.7%	0.9%	1.4%	1.0%	2.0%

