

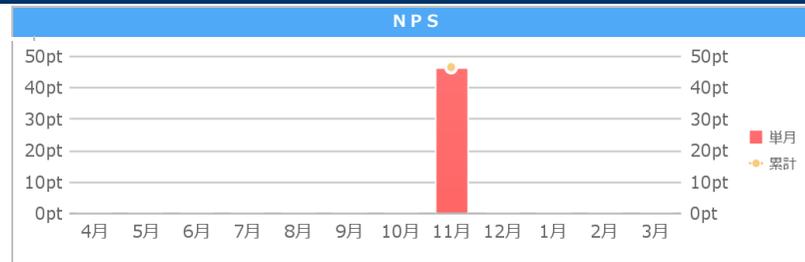
お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 **J36T6** トーヨーランギ

アンケート集計期間: 2023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。

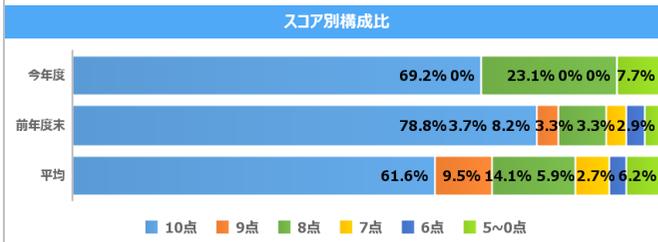
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度

平均点		
今年度	前年度末	対前年
9.2pt	9.4pt	-0.2pt
	平均	平均との差
	9.0pt	+0.2pt

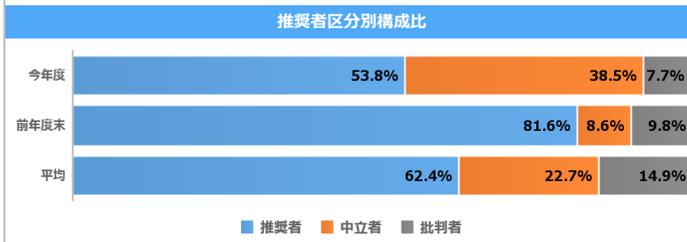
◆分母: 総合満足度の有効回答件数
◆分子: 総合満足度「10」~「0」の各スコア×各回答件数



▼設問Q2. NPS / 推奨区分別

全体NPS		
今年度	前年度末	対前年
46.2pt	71.7pt	-25.5pt
	平均	平均との差
	47.5pt	-1.3pt

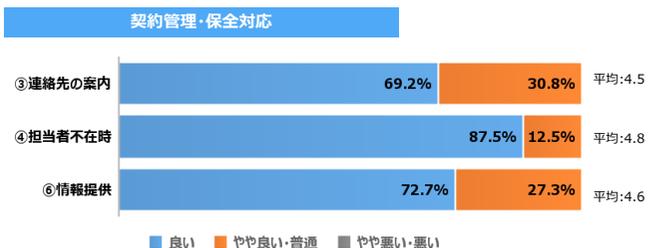
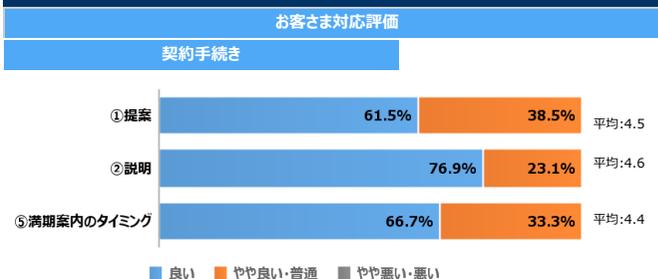
回答方法別NPS		
	SMS	WEB
今年度	0.0pt	60.0pt
前年度	5.5pt	91.0pt



契約手続き方法別NPS				
面談	郵送	電話	Web	その他
70.0pt	0.0pt	-33.3pt		0.0pt

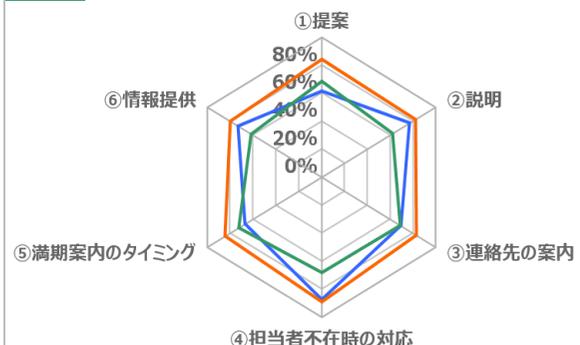
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼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	61.5%	76.9%	69.2%	87.5%	66.7%	72.7%
前年度末	83.8%	82.2%	83.2%	89.5%	84.2%	79.7%
平均	68.1%	62.4%	68.8%	68.1%	72.4%	61.3%



「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	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.9%	1.3%
平均	0.7%	0.7%	0.9%	1.3%	1.1%	1.9%

