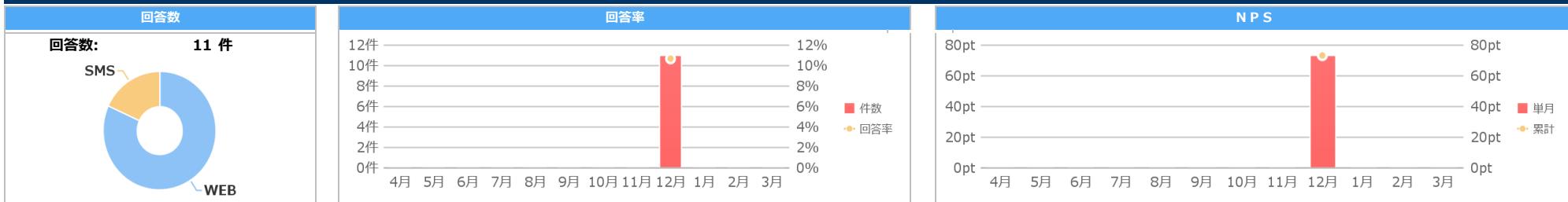


お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 J36T6 トータルランクイング アンケート集計期間:2023年度 12月から12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



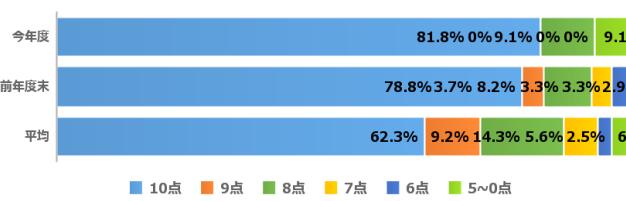
▼設問Q1. 総合満足度

平均点

今年度	前年度末	対前年
9.4pt	9.4pt	0pt
平均		
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

スコア別構成比



▼設問Q2. N P S / 推奨区別

全体N P S

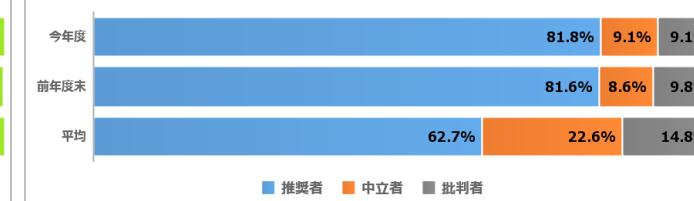
今年度	前年度末	対前年
72.7pt	71.7pt	+1pt
平均		
47.9pt		+24.8pt

回答方法別N P S

今年度	SMS	WEB
0.0pt	88.9pt	

前年度	SMS	WEB
5.5pt	91.0pt	

推奨者区別構成比



契約手続き方法別N P S

面談	郵送	電話	Web	その他
90.0pt	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

お客さま対応評価

契約手続き



契約管理・保全対応



「良い」と回答された割合

	①	②	③	④	⑤	⑥
今年度	72.7%	70.0%	72.7%	100.0%	100.0%	80.0%
前年度末	83.8%	82.2%	83.2%	89.5%	84.2%	79.7%
平均	68.7%	63.4%	69.4%	68.7%	72.0%	62.3%

「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	0.6%	0.7%	0.8%	1.1%	1.0%	1.7%

