

お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 **J36T6** トーカブ°ランニング

アンケート集計期間:2021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。

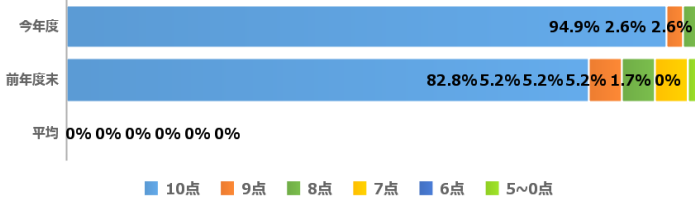
▼設問Q1. 総合満足度

平均点

今年度	前年度末	対前年
9.3pt	9.2pt	+0.1pt
	平均	平均との差
	0.0pt	+9.3pt

◆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. NPS / 推奨区分別

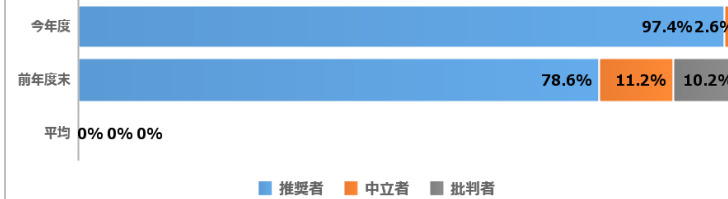
全体NPS

今年度	前年度末	対前年
69.3pt	68.4pt	+0.9pt
	平均	平均との差
	0.0pt	+69.3pt

回答方法別NPS

	SMS	WEB	はがき
今年度	0.0pt	100.0pt	100.0pt
前年度	-12.0pt	88.0pt	14.9pt

推奨者区分別構成比



契約手続き方法別NPS

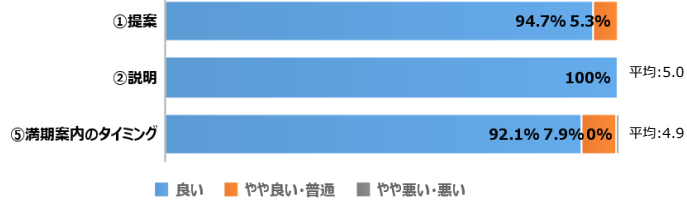
面談	郵送	電話	Web	その他
97.3pt	100.0pt	100.0pt		

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

お客さま対応評価

契約手続き



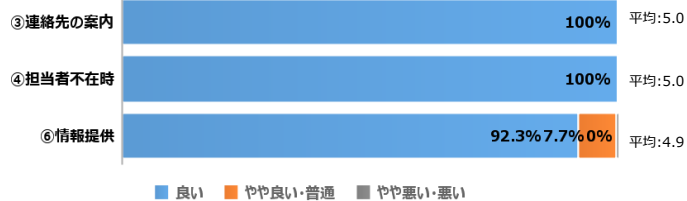
「良い」と回答された割合

	①	②	③	④	⑤	⑥
今年度	94.7%	100.0%	100.0%	100.0%	92.1%	92.3%
前年度末	74.7%	79.2%	79.4%	57.4%	78.8%	71.0%
平均	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

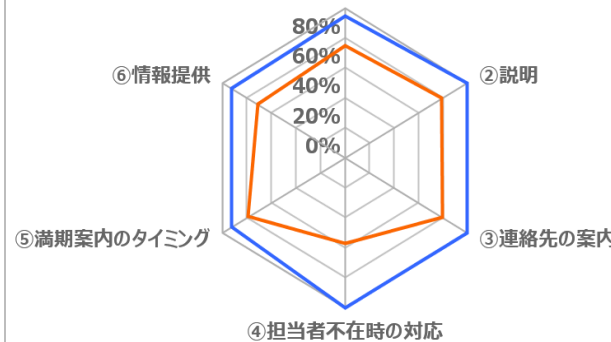
「悪い」または「やや悪い」と回答された割合

	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	0.0%	0.3%	1.0%	2.0%	1.1%	1.0%
平均	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

契約管理・保全対応



①提案



①提案

