

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・ラジック アンケート集計期間:2021年度 2月から2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。

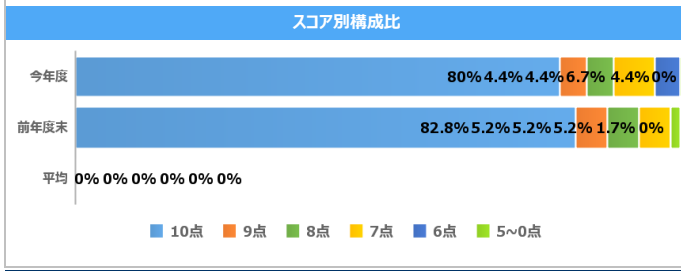
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度

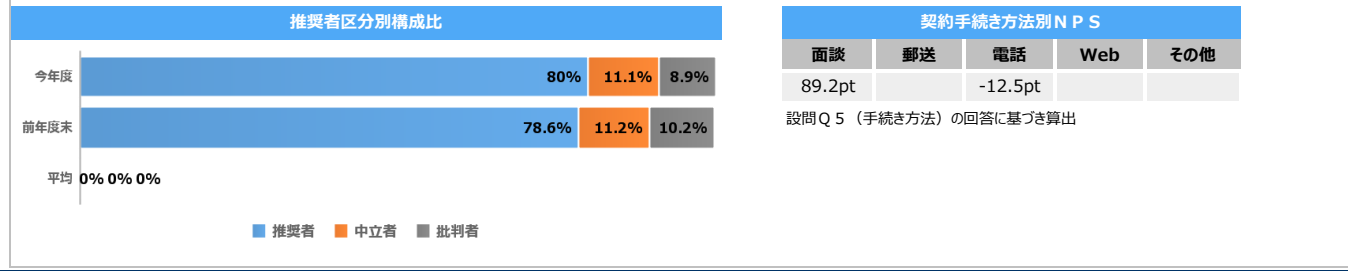
平均点		
今年度	前年度末	対前年
9.3pt	9.2pt	+0.1pt
	平均	平均との差
	0.0pt	+9.3pt

◆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



▼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

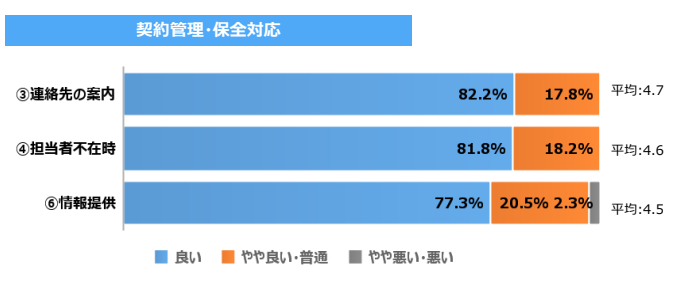
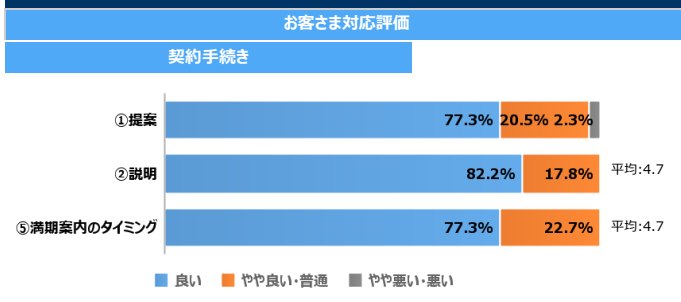
	SMS	WEB	はがき
今年度	0.0pt	86.5pt	0.0pt
前年度	-12.0pt	88.0pt	14.9pt

契約手続き方法別NPS

面談	郵送	電話	Web	その他
89.2pt		-12.5pt		

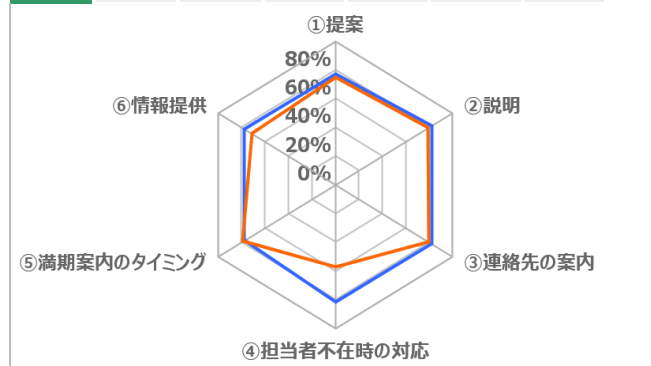
設問Q5 (手続き方法) の回答に基づき算出

▼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	77.3%	82.2%	82.2%	81.8%	77.3%	77.3%
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	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%
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%

