

お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報

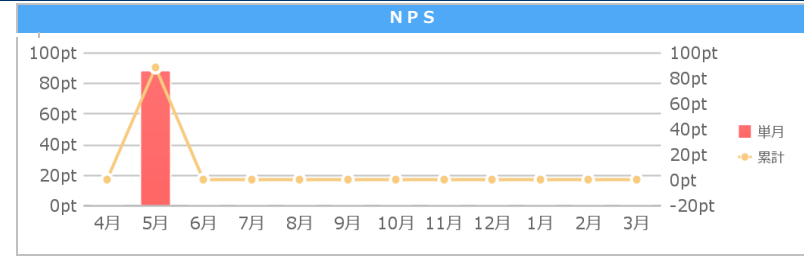
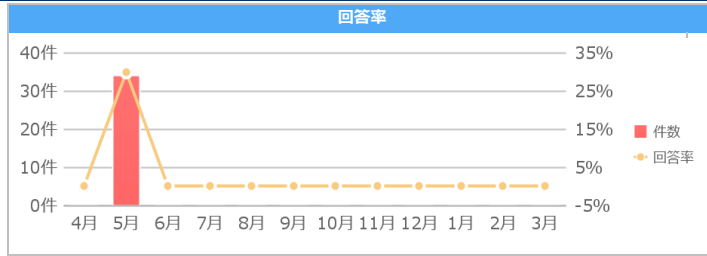
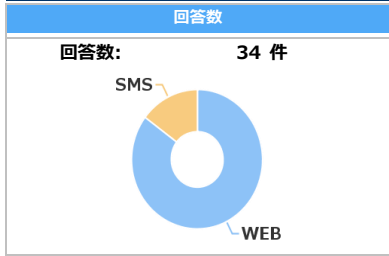
J36T6

トータルランニング

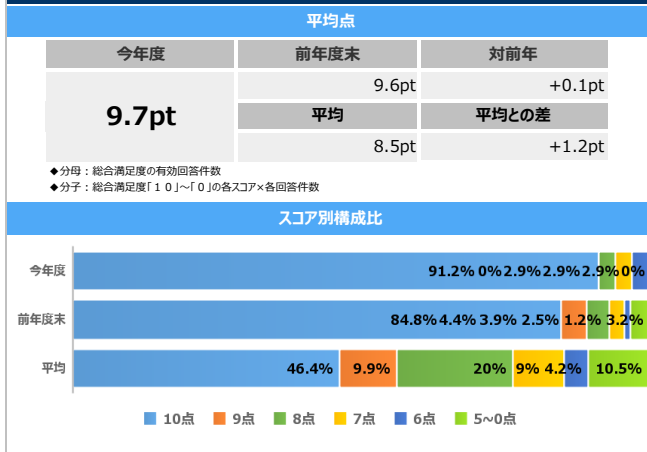
アンケート集計期間:2022年度 5月から5月(N-1月までのアンケート回答を反映)

◆表中の平均はチャネル平均です。

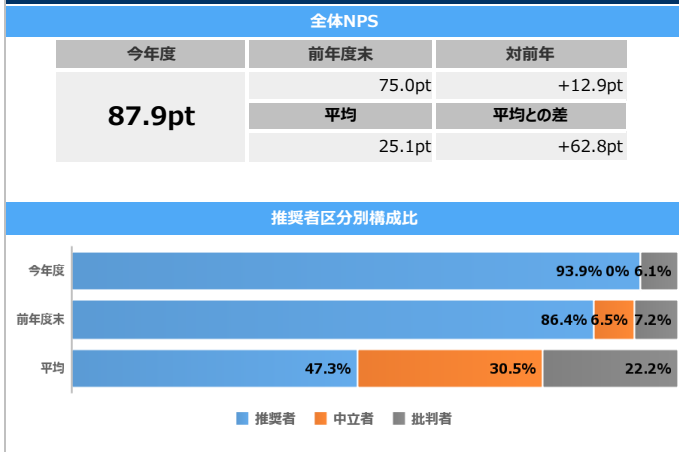
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問 Q1. 総合満足度



▼設問 Q2. NPS / 推奨区分別



回答方法別 NPS

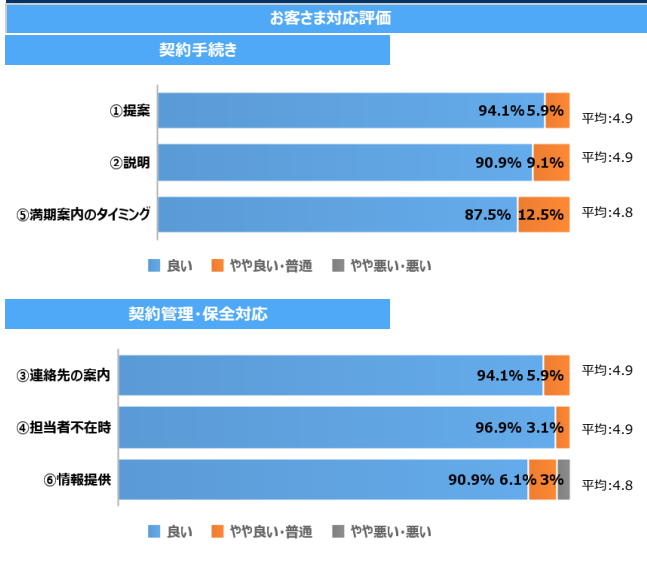
	SMS	WEB
今年度	20.0pt	100.0pt
前年度	-14.3pt	85.6pt

契約手続き方法別 NPS

面談	郵送	電話	Web	その他
100.0pt	0.0pt	0.0pt	0.0pt	

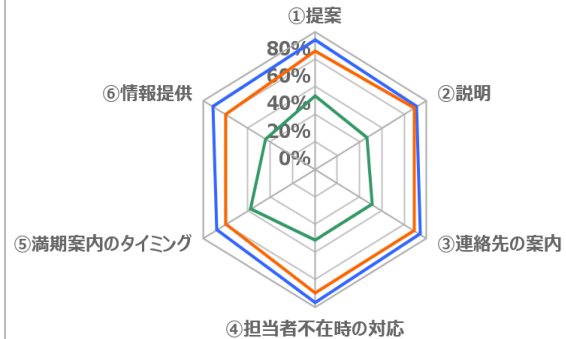
設問 Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼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	94.1%	90.9%	94.1%	96.9%	87.5%	90.9%
前年度末	86.0%	88.7%	88.7%	90.1%	79.8%	79.6%
平均	53.0%	46.4%	51.1%	51.3%	57.6%	43.8%



「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%	3.0%
前年度末	0.9%	0.5%	0.2%	0.6%	0.5%	0.7%
平均	1.2%	1.1%	1.6%	2.0%	1.9%	3.3%

