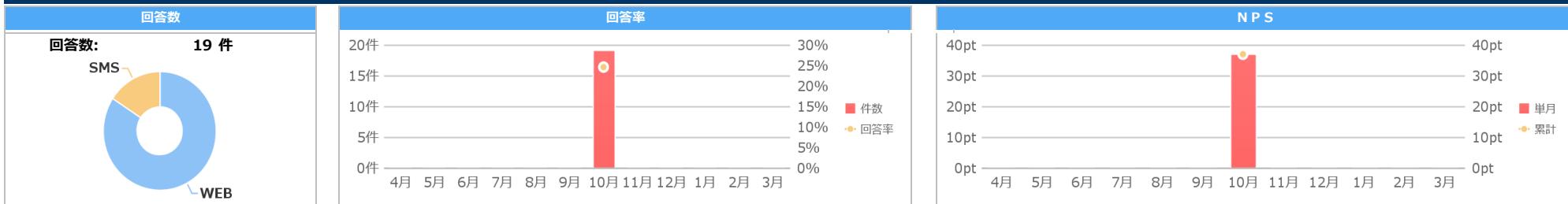


お客さまアンケート（契約募集・管理）

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 10月から10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

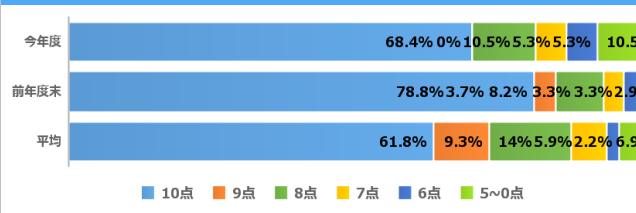
平均点

| 今年度 | 前年度末 | 対前年 |
|--------------|-------|--------|
| 8.7pt | 9.4pt | -0.7pt |
| 平均 | | |
| 9.0pt | | -0.3pt |

◆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. N P S / 推奨区別

全体N P S

| 今年度 | 前年度末 | 対前年 |
|---------------|--------|---------|
| 36.8pt | 71.7pt | -34.9pt |
| 平均 | | |
| 46.9pt | | -10.1pt |

回答方法別N P S

| 今年度 | SMS | WEB |
|--------|---------|--------|
| 84.6pt | -66.7pt | 56.3pt |

| 前年度 | SMS | WEB |
|--------|-------|--------|
| 84.6pt | 5.5pt | 91.0pt |

契約手続き方法別N P S

| 面談 | 郵送 | 電話 | Web | その他 |
|--------|----------|---------|-----|-----|
| 84.6pt | -100.0pt | -50.0pt | | |

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



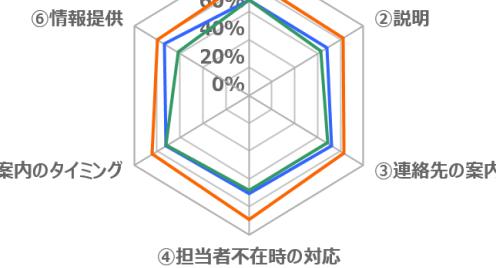
「良い」と回答された割合

| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 今年度 | 68.4% | 68.4% | 72.2% | 70.6% | 72.2% | 73.7% |
| 前年度末 | 83.8% | 82.2% | 83.2% | 89.5% | 84.2% | 79.7% |
| 平均 | 68.5% | 62.8% | 68.6% | 68.3% | 71.9% | 61.7% |

「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 | 1.0% | 0.8% | 0.9% | 1.4% | 1.1% | 2.0% |

①提案



②説明

