

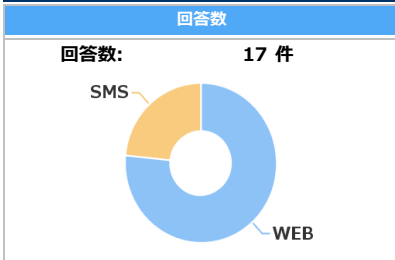
お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 **J36T6** トーヨーランギ

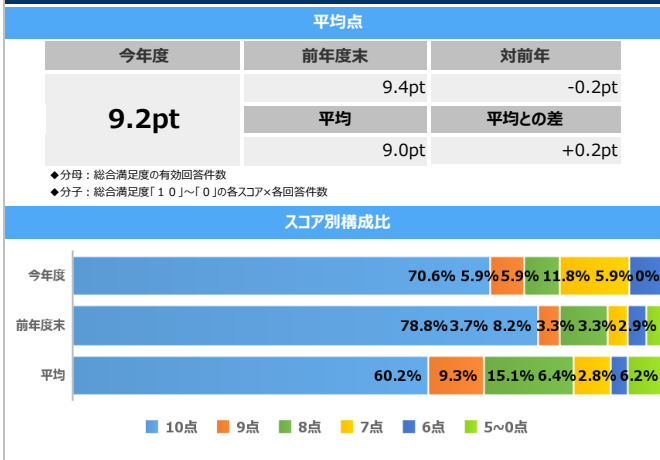
アンケート集計期間:2023年度 2月から2月(N-1月までのアンケート回答を反映)

◆表中の平均はチャネル平均です。

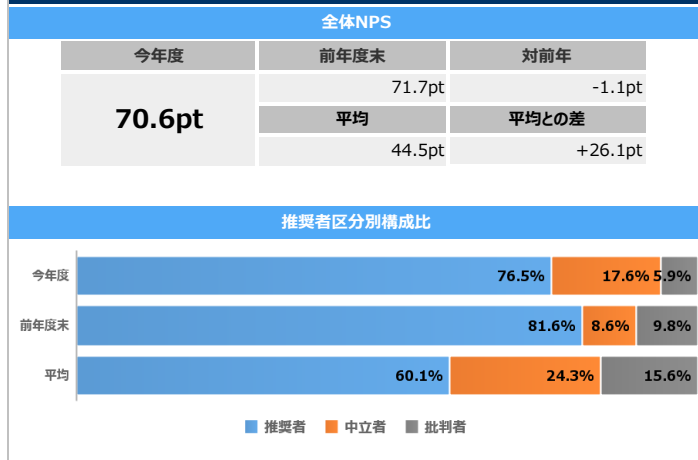
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度



▼設問Q2. NPS/推奨区分別



回答方法別NPS

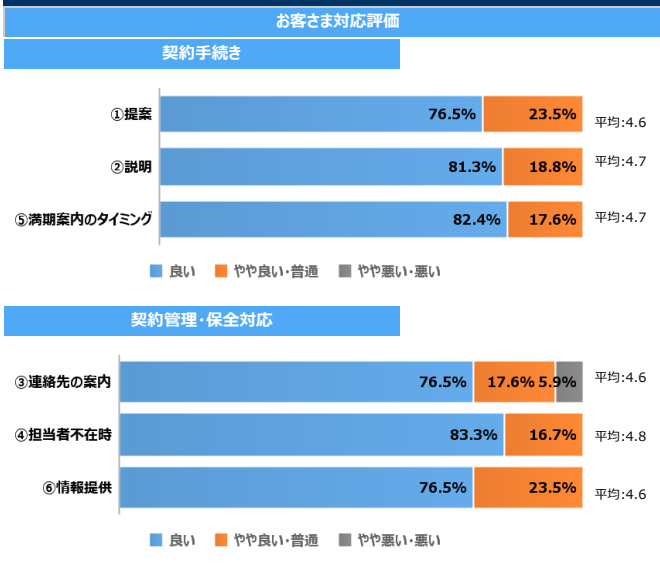
	SMS	WEB
今年度	25.0pt	84.6pt
前年度	5.5pt	91.0pt

契約手続き方法別NPS

面談	郵送	電話	Web	その他
73.3pt	0.0pt	100.0pt		

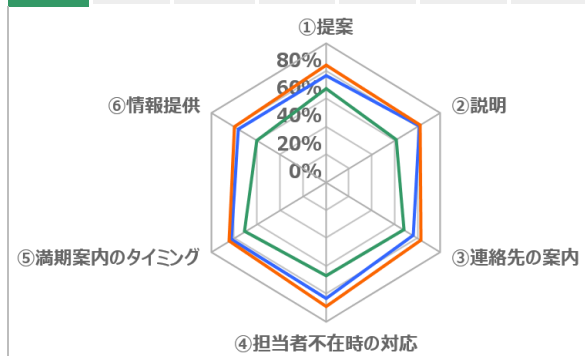
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼設問Q4. 契約手続き評価



「良い」と回答された割合

	①	②	③	④	⑤	⑥
今年度	76.5%	81.3%	76.5%	83.3%	82.4%	76.5%
前年度末	83.8%	82.2%	83.2%	89.5%	84.2%	79.7%
平均	67.0%	61.5%	67.9%	67.1%	70.8%	60.4%



「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%	5.9%	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%	0.6%	0.8%	1.0%	0.7%	1.7%

