

お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報

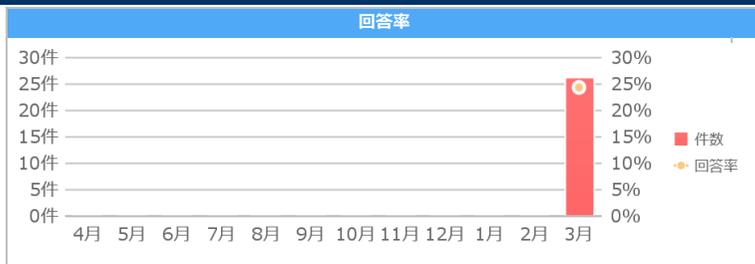
J36T6

トータルプランニング

アンケート集計期間:2023年度 3月から3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。

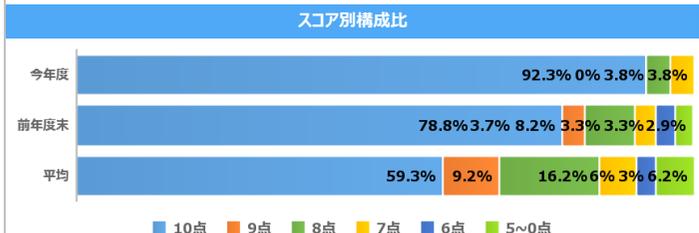
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問 Q1. 総合満足度

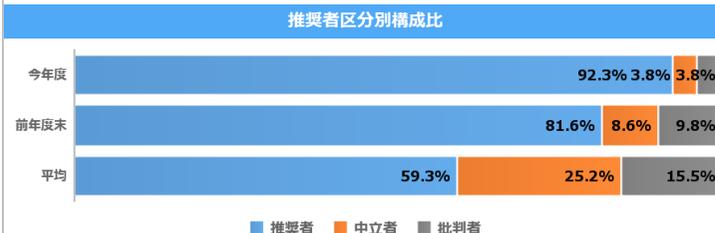
平均点		
今年度	前年度末	対前年
9.8pt	9.4pt	+0.4pt
	平均	平均との差
	8.9pt	+0.9pt

◆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
88.5pt	71.7pt	+16.8pt
	平均	平均との差
	43.8pt	+44.7pt



回答方法別 NPS

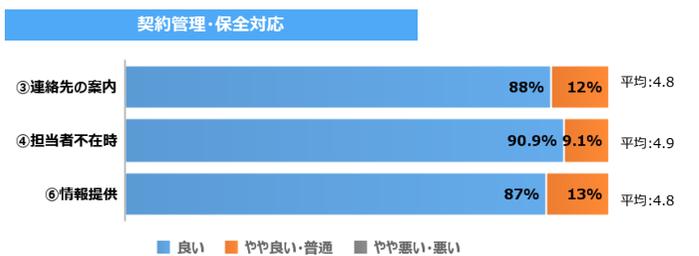
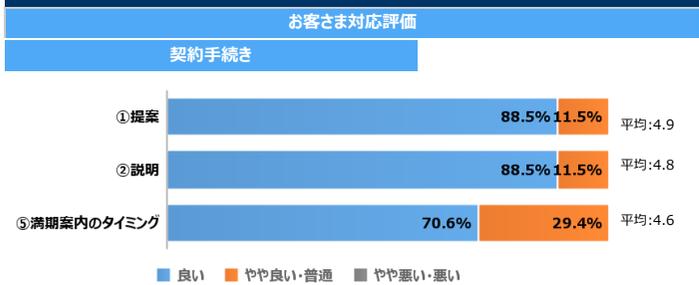
	SMS	WEB
今年度	50.0pt	91.7pt
前年度	5.5pt	91.0pt

契約手続き方法別 NPS

面談	郵送	電話	Web	その他
100.0pt	0.0pt	50.0pt		

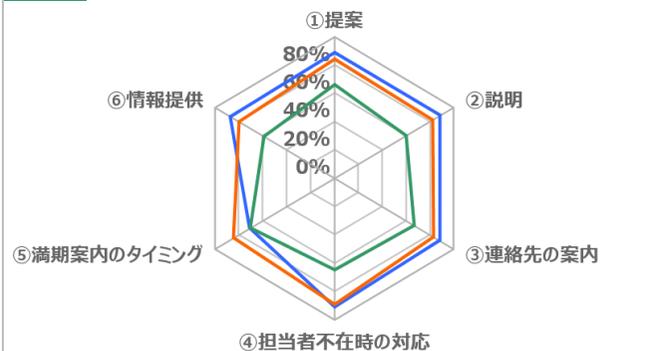
設問 Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼設問 Q4. 契約手続き評価



「良い」と回答された割合

	①	②	③	④	⑤	⑥
今年度	88.5%	88.5%	88.0%	90.9%	70.6%	87.0%
前年度末	83.8%	82.2%	83.2%	89.5%	84.2%	79.7%
平均	66.0%	60.1%	66.5%	64.9%	70.1%	58.9%



「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	0.7%	0.7%	0.9%	1.2%	1.0%	1.9%

