

お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報

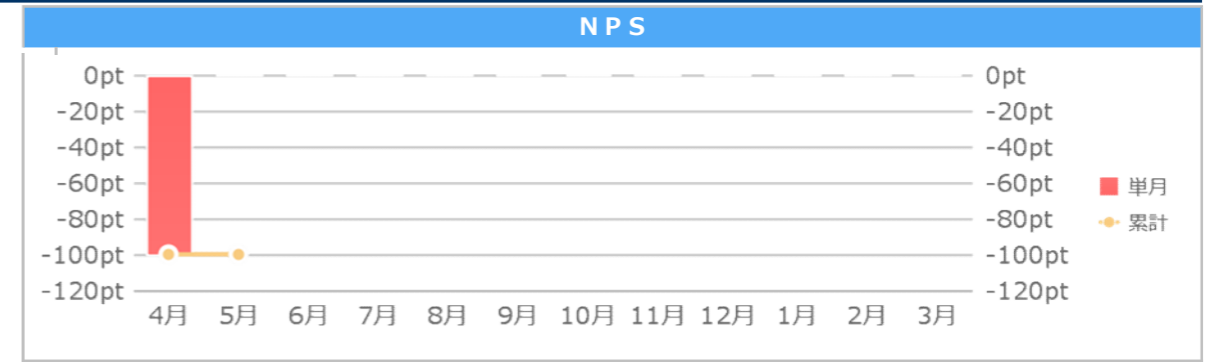
N6993

(カ)セアター

アンケート集計期間:2024年度 4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。

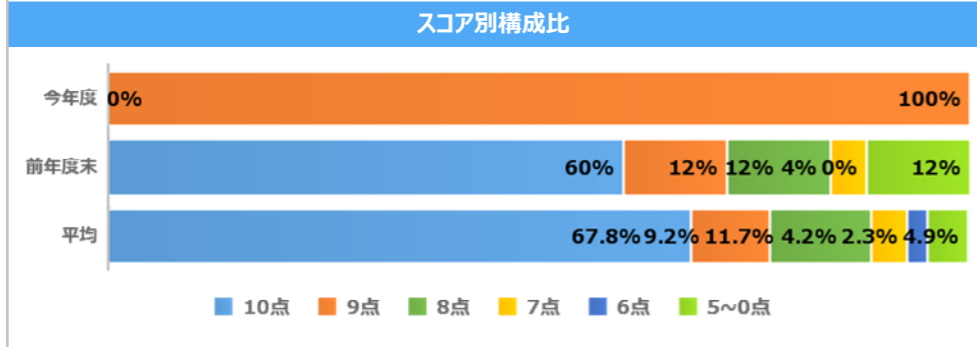
▼お客さまアンケート結果概要



▼設問Q1. 総合満足度

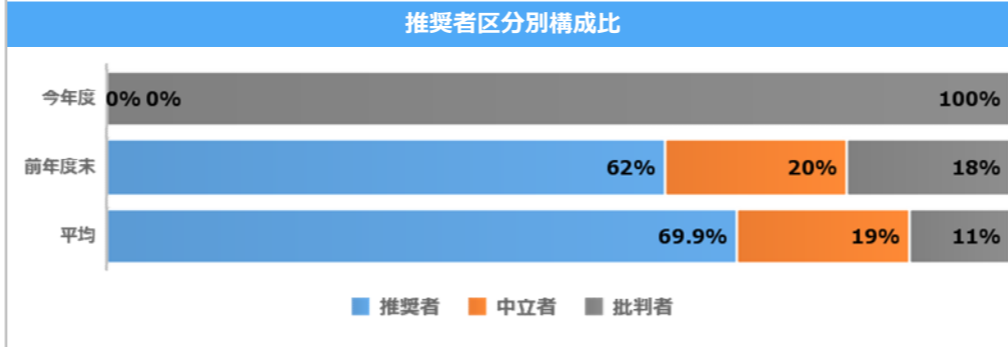
平均点		
今年度	前年度末	対前年
9.0pt	8.9pt	+0.1pt
	平均	平均との差
	9.2pt	-0.2pt

◆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/推奨区別

全体NPS		
今年度	前年度末	対前年
-100.0pt	44.0pt	-144pt
	平均	平均との差
	58.9pt	-158.9pt

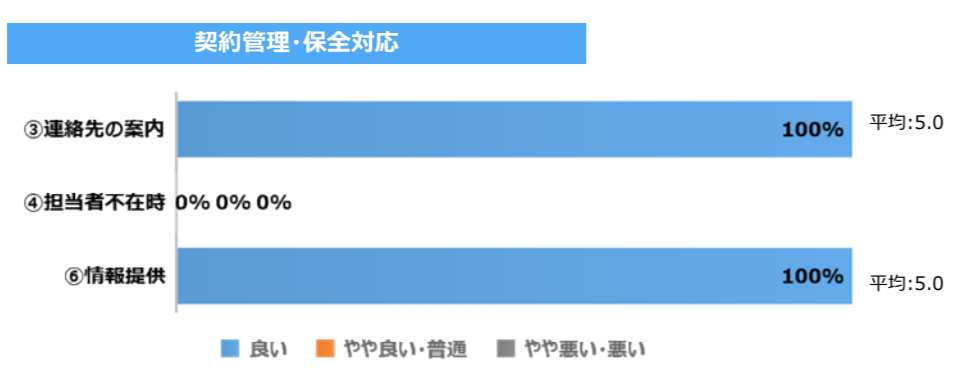
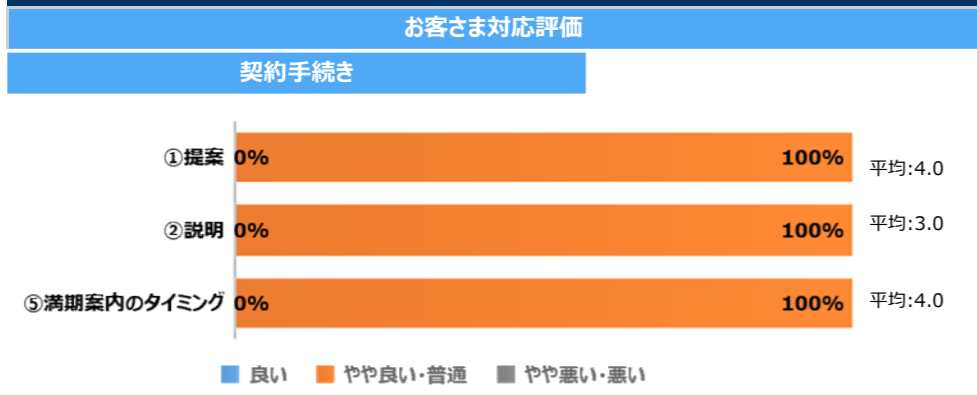


契約手続き方法別NPS

面談	郵送	電話	Web	その他
-100.0pt				

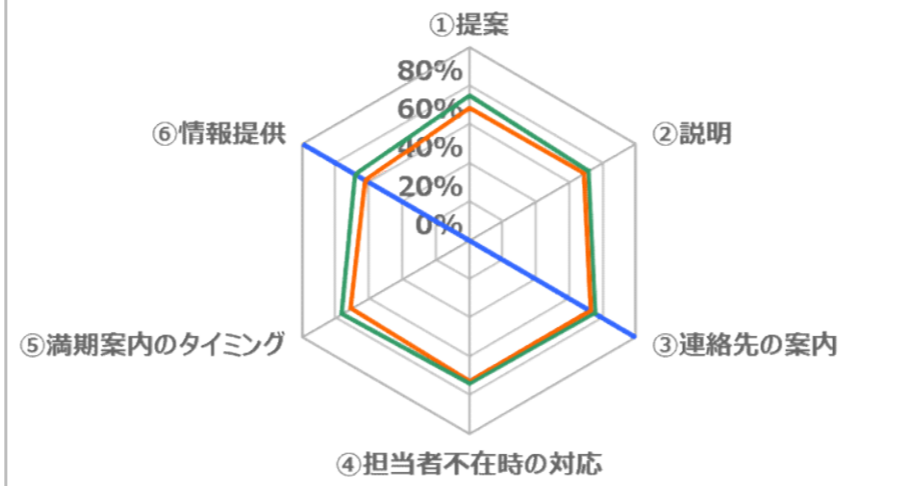
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

▼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	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
前年度末	68.1%	68.8%	72.9%	73.1%	70.8%	62.2%
平均	74.7%	71.6%	75.3%	74.4%	76.3%	68.1%



「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	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%
平均	0.7%	0.6%	0.8%	1.0%	1.2%	1.4%

