

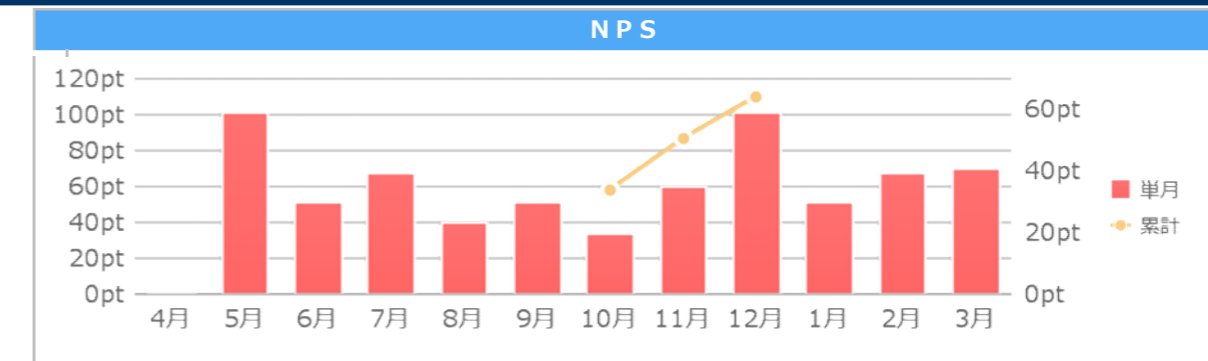
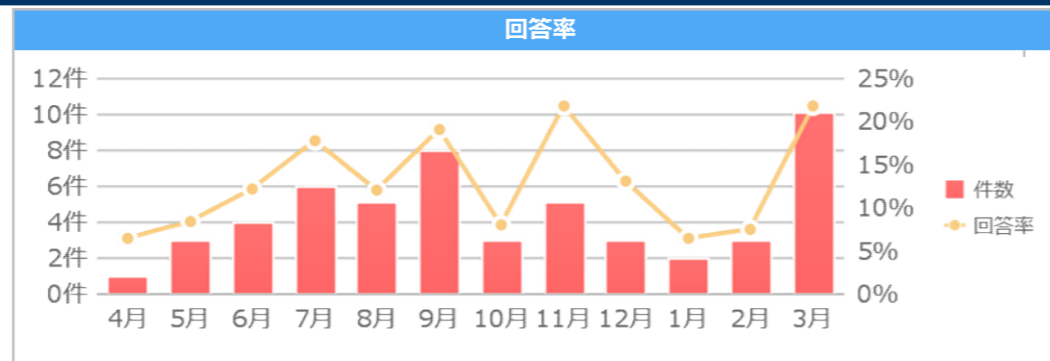
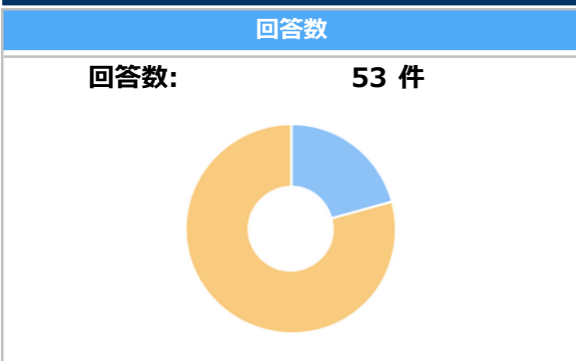
# お客さまアンケート（契約募集・管理）

代理店情報 **B6870** ライオネット

アンケート集計期間:2023年度 4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

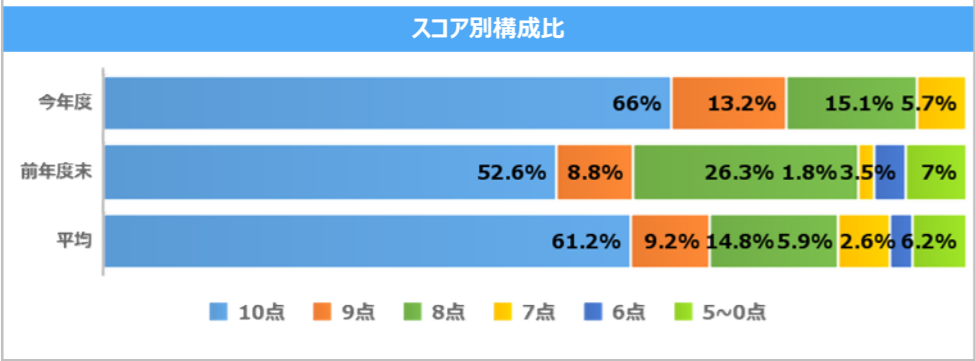


## ▼設問Q1. 総合満足度

### 平均点

今年度	前年度末	対前年
<b>9.4pt</b>	8.8pt	+0.6pt
	平均	平均との差
	9.0pt	+0.4pt

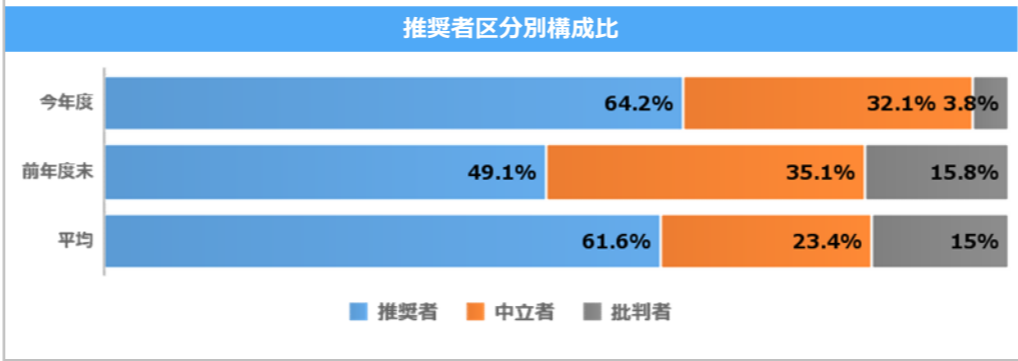
◆分母：総合満足度の有効回答件数  
◆分子：総合満足度「10」～「0」の各スコア×各回答件数



## ▼設問Q2. NPS/推奨区分別

### 全体NPS

今年度	前年度末	対前年
<b>60.4pt</b>	33.3pt	+27.1pt
	平均	平均との差
	46.7pt	+13.7pt

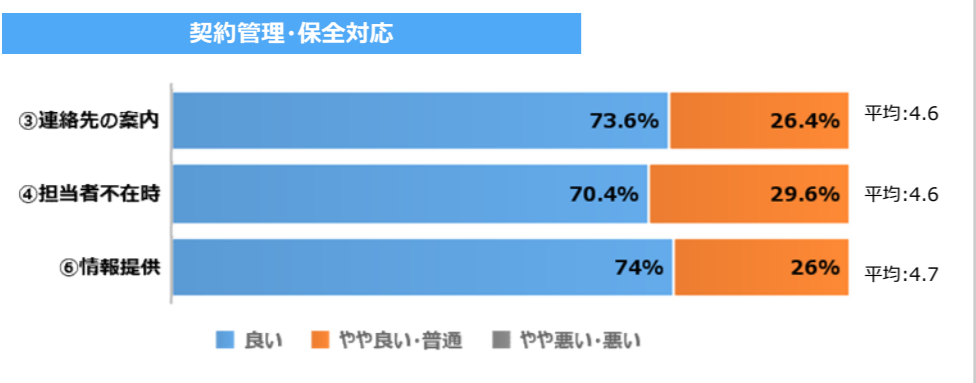
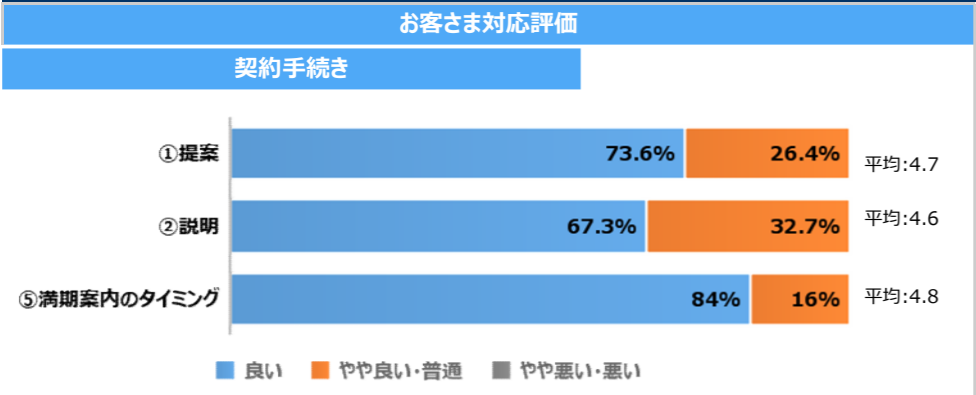


### 契約手続き方法別NPS

面談	郵送	電話	Web	その他
68.2pt		22.2pt	0.0pt	

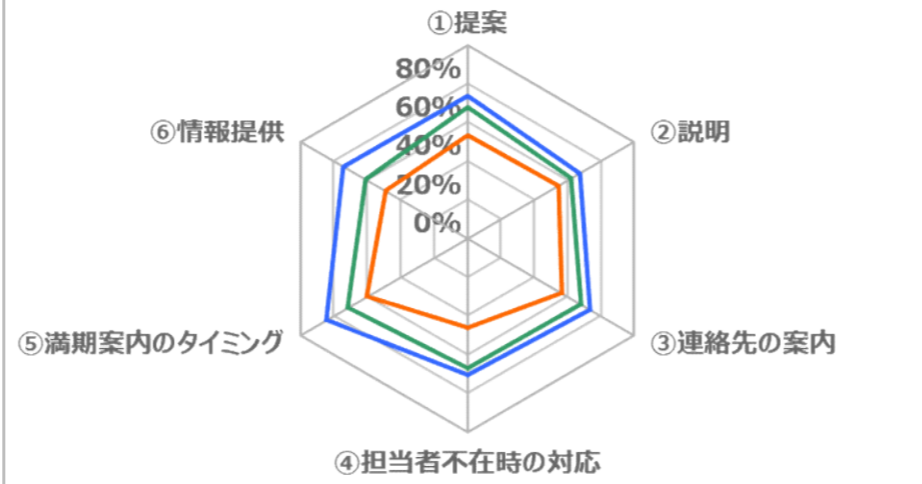
設問Q5（手続き方法）の回答に基づき算出

## ▼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	73.6%	67.3%	73.6%	70.4%	84.0%	74.0%
前年度末	53.4%	54.4%	56.9%	46.2%	60.0%	49.0%
平均	67.5%	61.8%	68.0%	67.2%	71.3%	60.8%



### 「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%	0.0%
前年度末	1.7%	1.8%	3.4%	3.8%	1.8%	2.0%
平均	0.7%	0.7%	0.8%	1.1%	1.0%	1.8%

