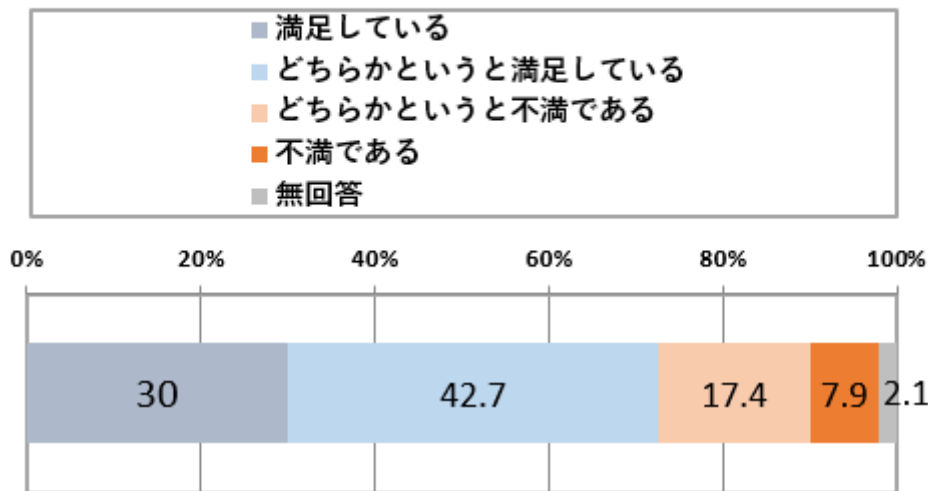


<自主的 KPI>

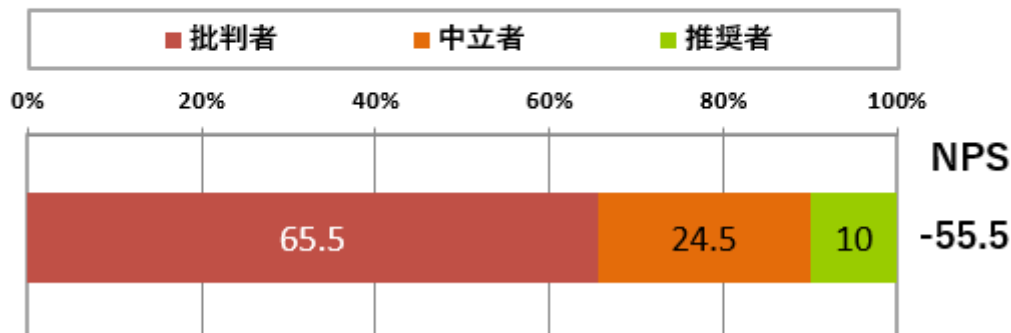
当社のサービスに対するお客さまの満足度を数値化するため、アンケート形式による調査を実施いたしました。総合満足度では「満足している」「どちらかという満足している」お客さまが 72.7% でした。お客さまの推奨度を計る指標 NPS[®]（ネットプロモータースコア）は -55.5 ポイントでした。

お客さま満足度調査の結果を定量指標（KPI）として設定して公表するとともに、お客さまからの声を当社のサービスの更なる改善に活用してまいります。

総合満足度



NPSセグメントの内訳



※ NPS[®] (Net Promoter Score[®])

お客さまのロイヤルティを計る指標として、製品やサービスを他の人にお勧めしたいかどうかという「推奨度」を数値化した指標です

0 から 10 の 11 段階で採点され、0~6 点は批判者、7~8 点は中立者、9~10 点は推奨者とグループ化されます

全回答者における推奨者の割合から、批判者の割合を引いて NPS と呼ばれるスコアを算出します

NPS[®] および (Net Promoter Score[®]) はベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です