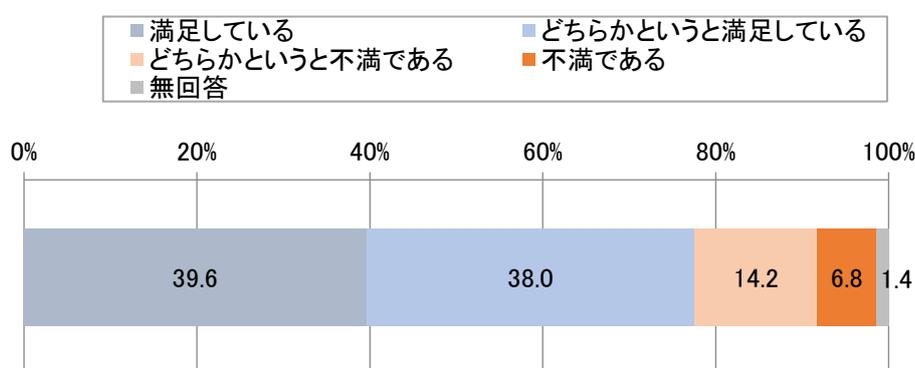


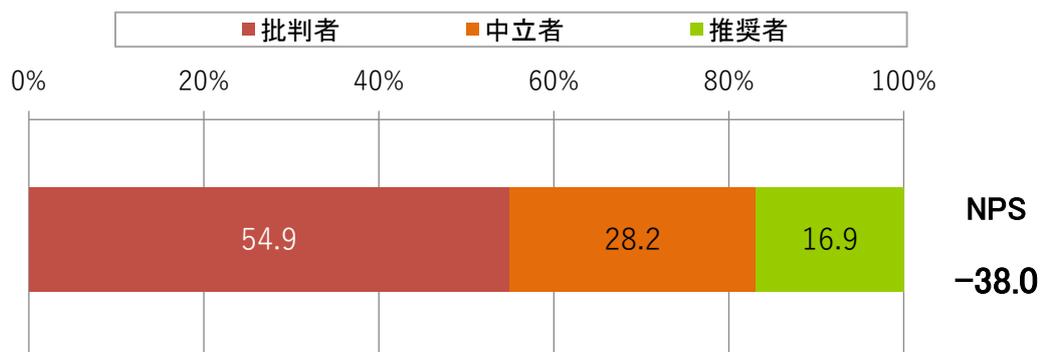
<自主的 KPI>

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 77.6%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-38.0 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。