

NPS(Net Promoter Score)とは？

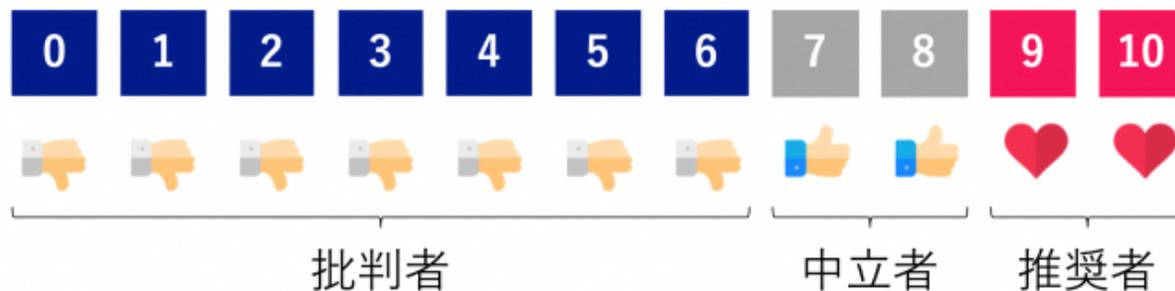


これまで多くの企業が「満足度」を答えてもらうための、顧客満足度調査を行ってきましたが、顧客満足度ではどれだけ「満足」と答えてもらおうとも、「リピーターやLTVの増加といった行動にはつながらない」ことが昨今明らかになりました。

NPS®は「他者にすすめたいと思いますか？」という質問に対して、「他者にすすめる」という未来の行動を点数化=評価するため、今後の収益性と連動すると考えられています。

* 算出法
推奨者% - 批判者%

お客様は、今回利用したサービスを
親しい友人や知人に**どの程度おすすめしたい**と思いますか？
(仮に、当サービスをご検討可能なご友人や知人がいたとしてお答えください)



この人たちはあなたの会社のサービスの購入を考えている人たちに対して、ネガティブなクチコミを広げます。そして時として顧客対応社員のやる気をなくさせる人たちです。

この人たちは大方、中立的な立場をとっていて、特に薦めることもなければ悪口を言うこともありません。しかし何かのきっかけで競合に移りやすい人たちです。

この人たちはあなたの会社のサービスを愛用し、いつも周りの人に薦めてくれます。

枚方市伊加賀スポーツセンター 2022年度第4Q NPS(回答数：614)

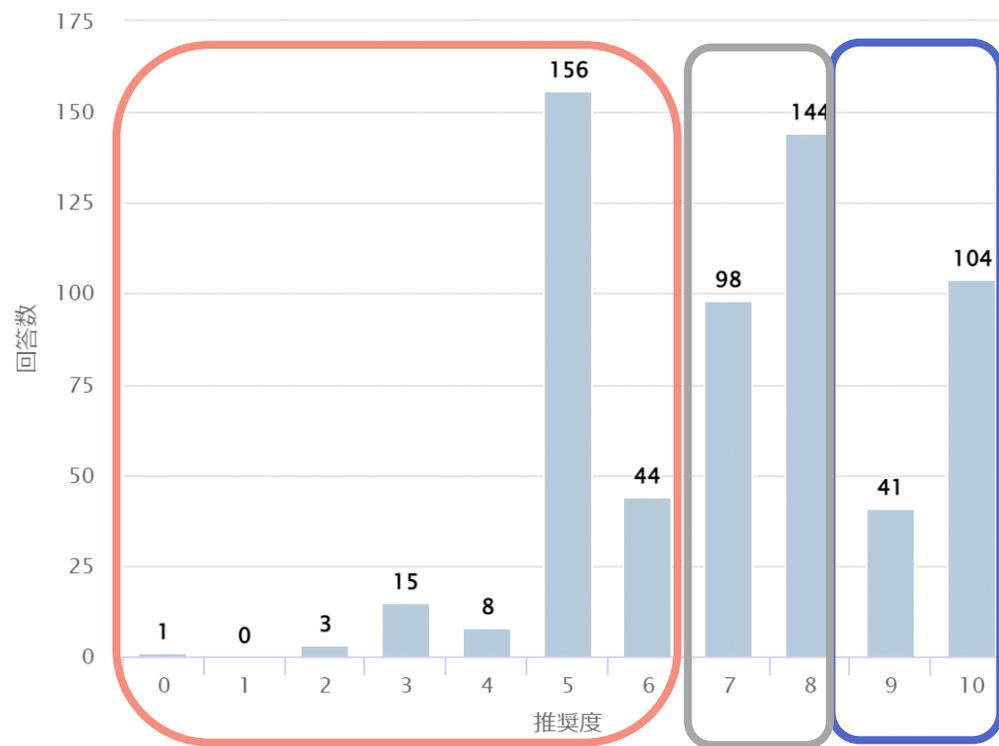
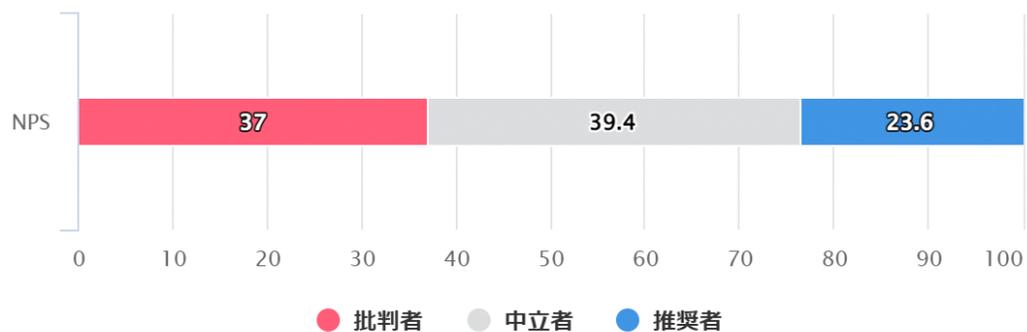


- ・昨年度-19.0%,平均スコア7.0と比較して向上。
- ・回答者614名中、心理的にリピーターとなる可能性があるロイヤルカスタマーは145名。
- ・NPS7,8を付けている塊のあと1歩のニーズを掴み推奨者へ引き上げる策を打つと評価が向上。
- ・批判者は少数でNPS5,6に固まっていますので要因を一つずつ潰して引き上げる策も打つ。

Q2 NPS® 「当施設の利用」を親しい友人や家族にどの程度すすめたいと思われますか？

回答数【614】

NPS	平均	
-13.4%	7.1	
批判者	中立者	推奨者
37.0%	39.4%	23.6%
回答数: 227	回答数: 242	回答数: 145



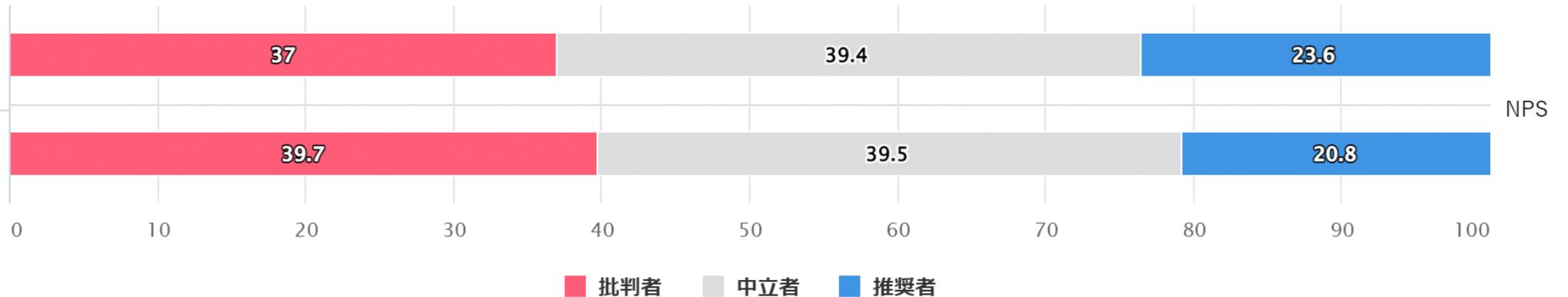
2022年度第4Q 前回との比較 NPS



2022/10/20 ~ 2023/04/18 回答数【614】 2021/04/01 ~ 2022/03/31 回答数【395】

	NPS	平均	批判者	中立者	推奨者
2022/10/20~ 2023/04/18	-13.4%	7.1	37.0% 回答数: 227	39.4% 回答数: 242	23.6% 回答数: 145
2021/04/01~ 2022/03/31	-19.0% ↓ -5.6%	7.0 ↓ -0.1	39.7% 回答数: 157	39.5% 回答数: 156	20.8% 回答数: 82

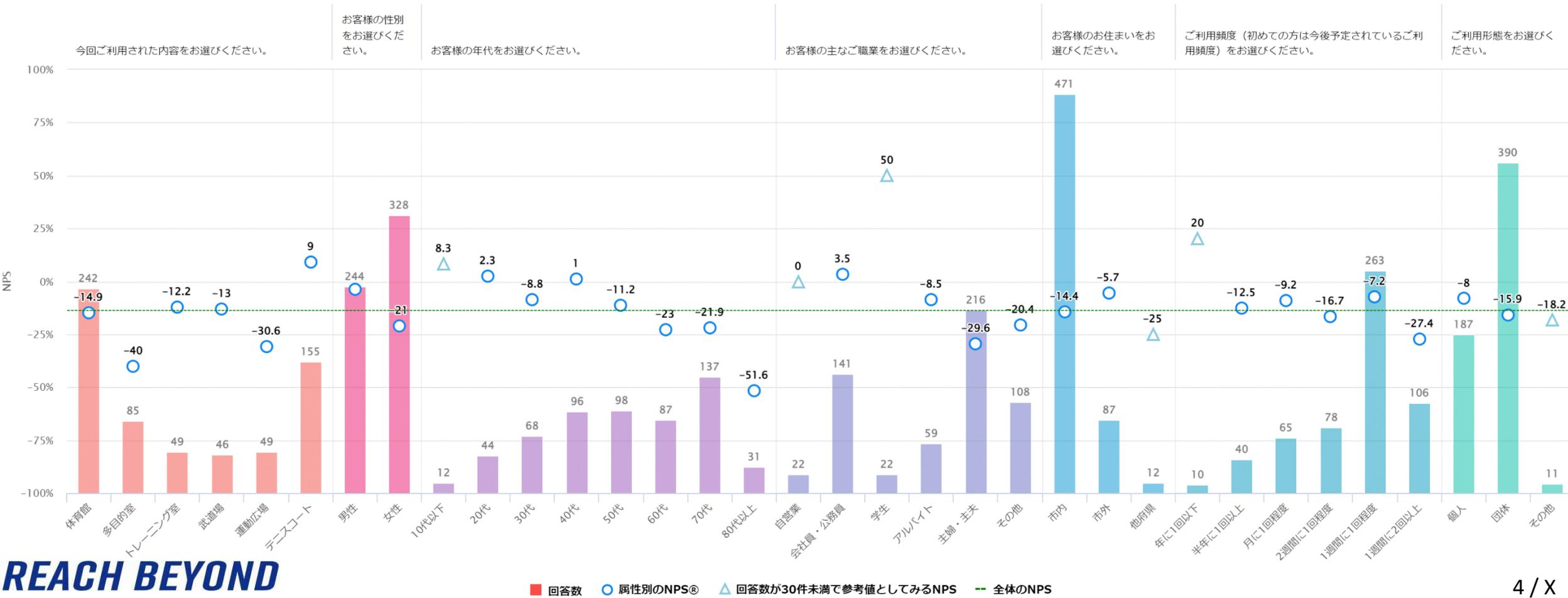
グレー枠は比較している期間の差分です。



2022年度第4Q 属性別NPS



- 【利用施設別】多目的室と運動広場の利用者スコアは全体スコアよりも低い。
- 【性別】女性の方が約20%低いスコア。大きな差が出ているため要因の把握が必要。
- 【年代別】年代が上がるとスコアが厳しくなる傾向。
- 【利用頻度別】週に2回以上のリピーターのスコアは厳しい。
- 【利用形態別】個人より団体の方がやや低いスコア。



2022年度第4Q 前回との比較 属性別NPS



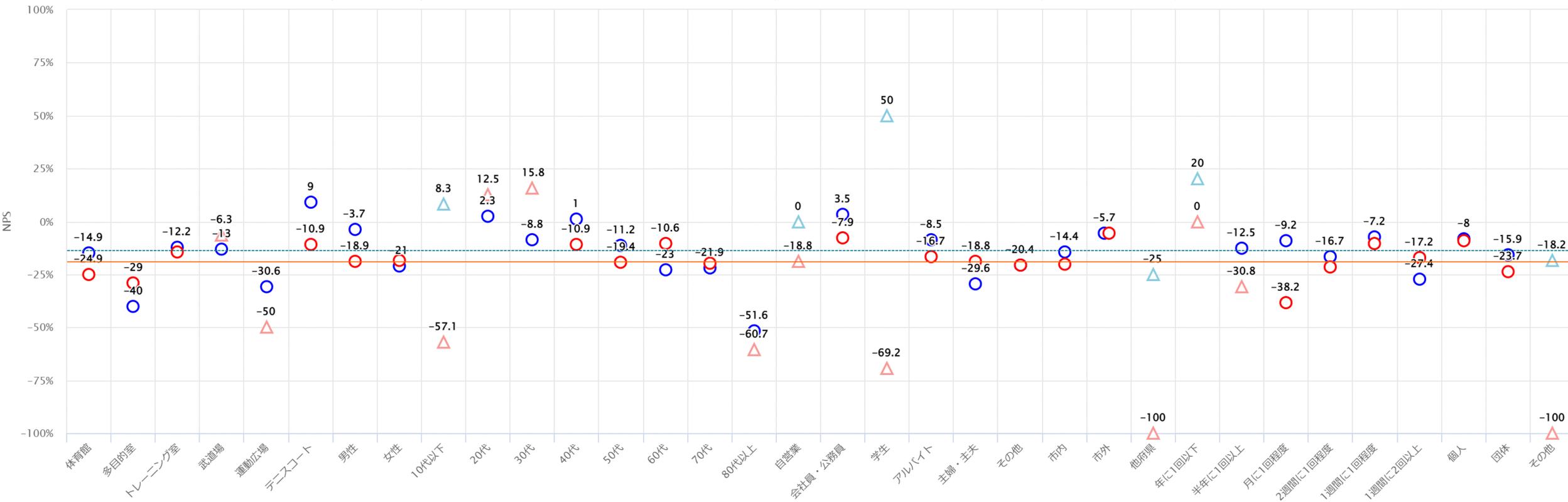
【利用施設別】多目的室のスコアは大きく下がったが他は概ね向上。

【性別】男性のスコアは大きく向上。

【年代別】4,50代は向上しているが、2,30代、60代は低下。

【利用形態別】団体のスコアは向上。

今回ご利用された内容をお選びください。 お客様の性別をお選びください。 お客様の年代をお選びください。 お客様の主なご職業をお選びください。 お客様のお住まいをお選びください。 ご利用頻度（初めての方は今後予定されているご利用頻度）をお選びください。 ご利用形態をお選びください。



属性別のNPS®

● 2022/04/01 ~ 2023/04/18
● 2021/04/01 ~ 2022/03/31

回答数が30件未満で参考値としてみるNPS

▲ 2022/04/01 ~ 2023/04/18
▲ 2021/04/01 ~ 2022/03/31

全体のNPS

--- 2022/04/01 ~ 2023/04/18
--- 2021/04/01 ~ 2022/03/31

「ジャーニーマップ」見方



・実態把握

今回の回答者のみのデータ（実際に改善施策を打つ優先度を決めるときの参考）

・傾向把握

全回答者が全ての設問項目を体験した場合を想定した結果で潜在的なリスク要因を把握することなどに活用

各満足度の設問項目

最も重要

スタッフの対応

最も改善効果が高い

施設の清潔さ

プログラム内容

利用料金

用具・設備

掲示板・チラシ

H
P
・
S
N
S

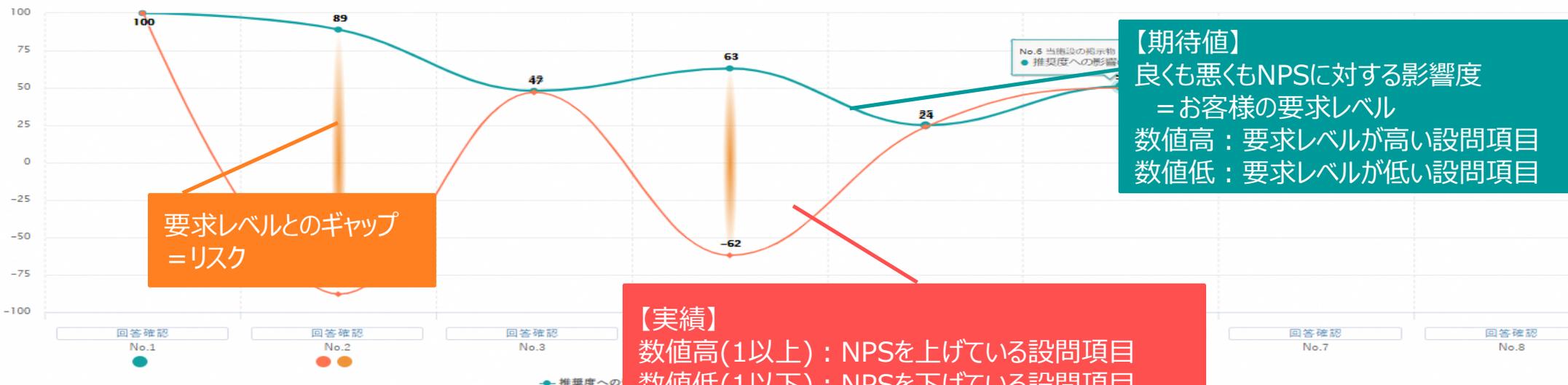
ショップ

実態把握 傾向把握

推奨度(NPS®)に影響を与え、この体験は推奨度に影響し、推奨度を引き下げやすい体験をもっともリスク要因になり、No.2 当該施設についてです。

影響大 (重要) 評価高

影響小 評価低



【期待値】
 良くも悪くもNPSに対する影響度
 = お客様の要求レベル
 数値高：要求レベルが高い設問項目
 数値低：要求レベルが低い設問項目

【実績】
 数値高(1以上)：NPSを上げている設問項目
 数値低(1以下)：NPSを下げている設問項目

要求レベルとのギャップ
 = リスク

2022年度第4Q ジャーニーマップまとめ



◆NPSへ影響が大きい重要項目

お客様にとって重要なポイントです。

		NPSを引き	ギャップは
1位	用具・設備	あげている	生まれている
2位	施設の清潔さ	あげている	生まれている
3位	スタッフへの対応	あげている	生まれていない

POINT

NPSも引き上げておりギャップも発生していない所は現状を継続です。

重要項目なのにNPSを引き下げていたり、ギャップが生まれている場合は手を打ちましょう。

◆NPSを引き下げている項目

現状「弱み」になっているポイントです。

ニーズを掴み評価を引き上げるようにしましょう。

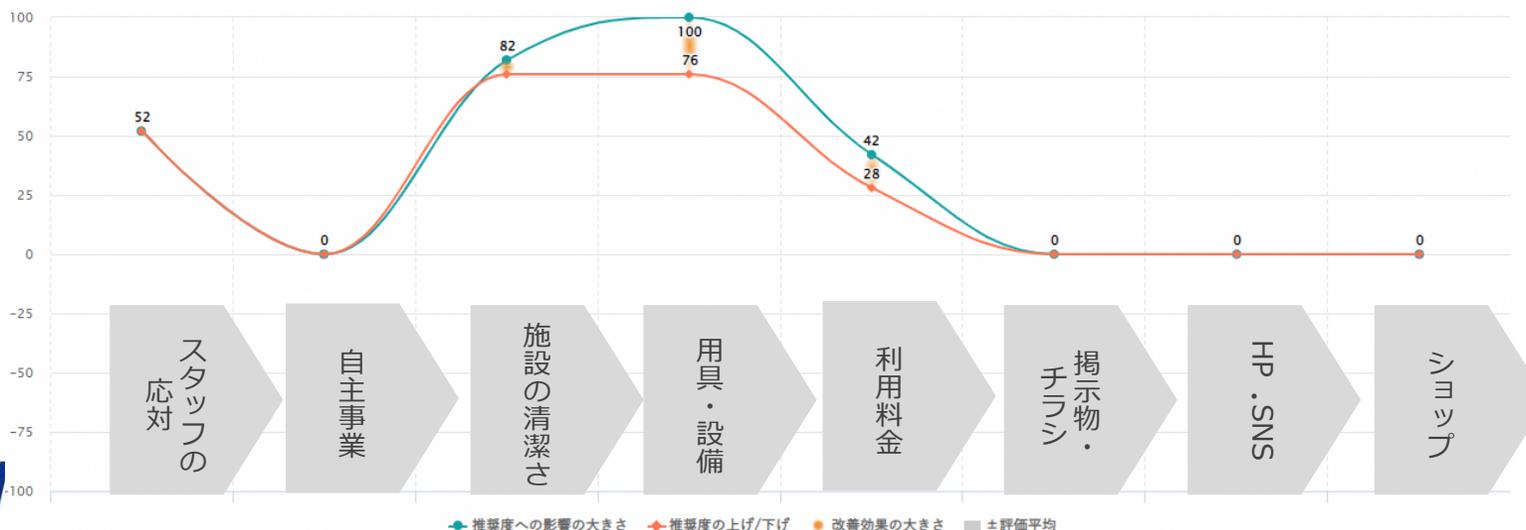
1位	
2位	

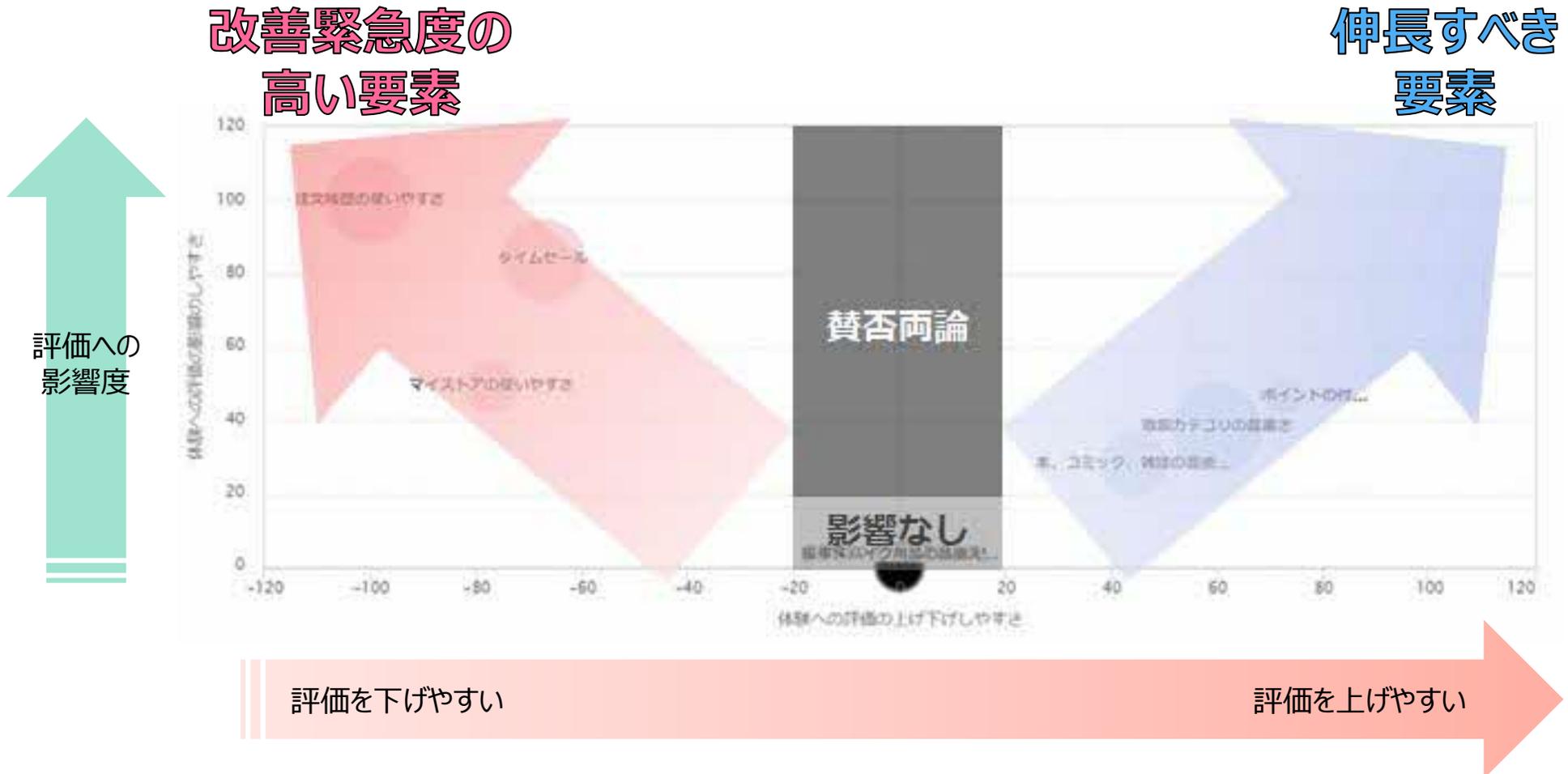
◆NPSを高めるうえで改善効果の高い体験

すぐに手を打たなければ満足度低下に直結する可能性があります。

改善することで、効率的にお客様のロイヤルティを向上できます

1位	用具・設備
2位	利用料金





※丸の大きさ...その要素を選択した回答数を大きさで表しています。



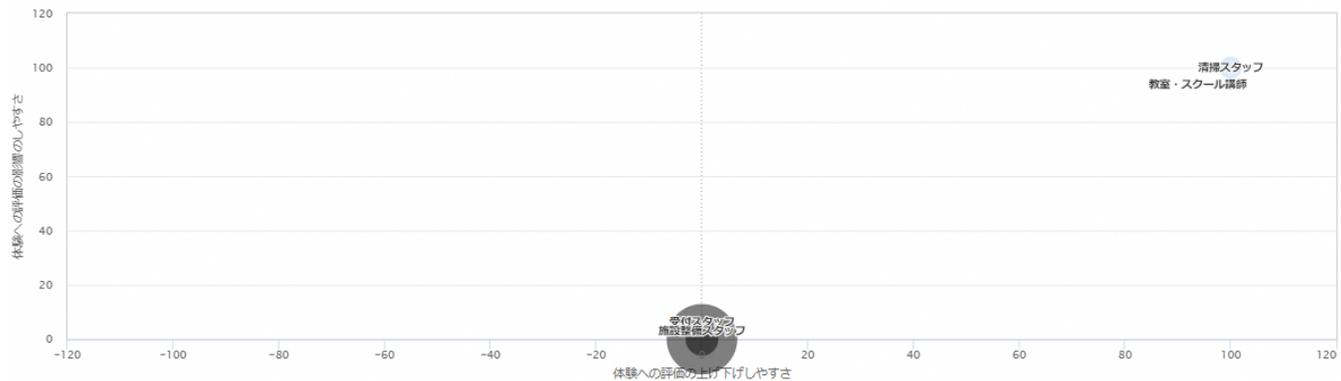
改善緊急度の高い要素

スタッフ対応

1位 清掃スタッフ

伸長すべき要素

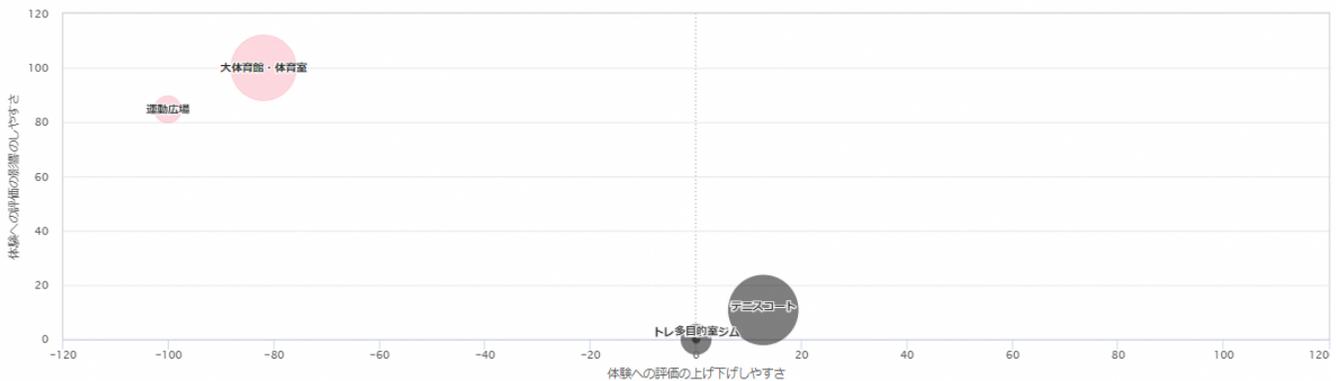
2位 教室・スクール講師



用具・設備

1位 運動広場

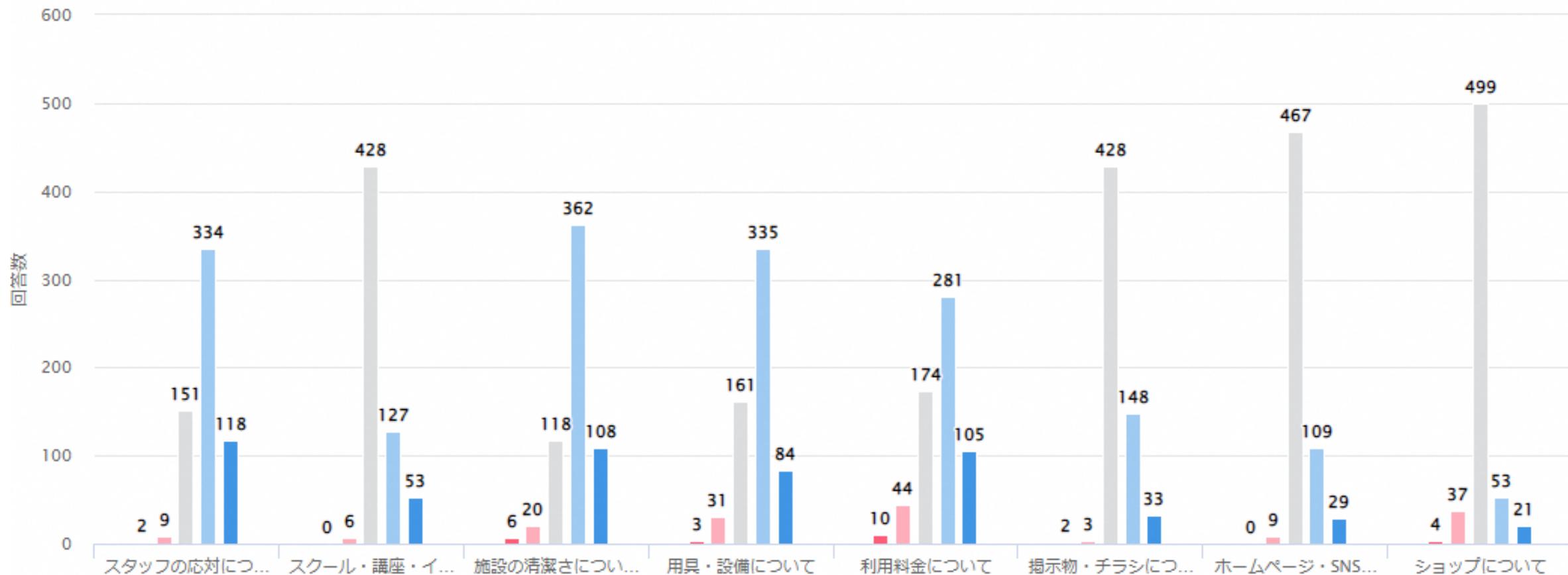
2位 大体育館・体育室



2022年度第4Q 満足度



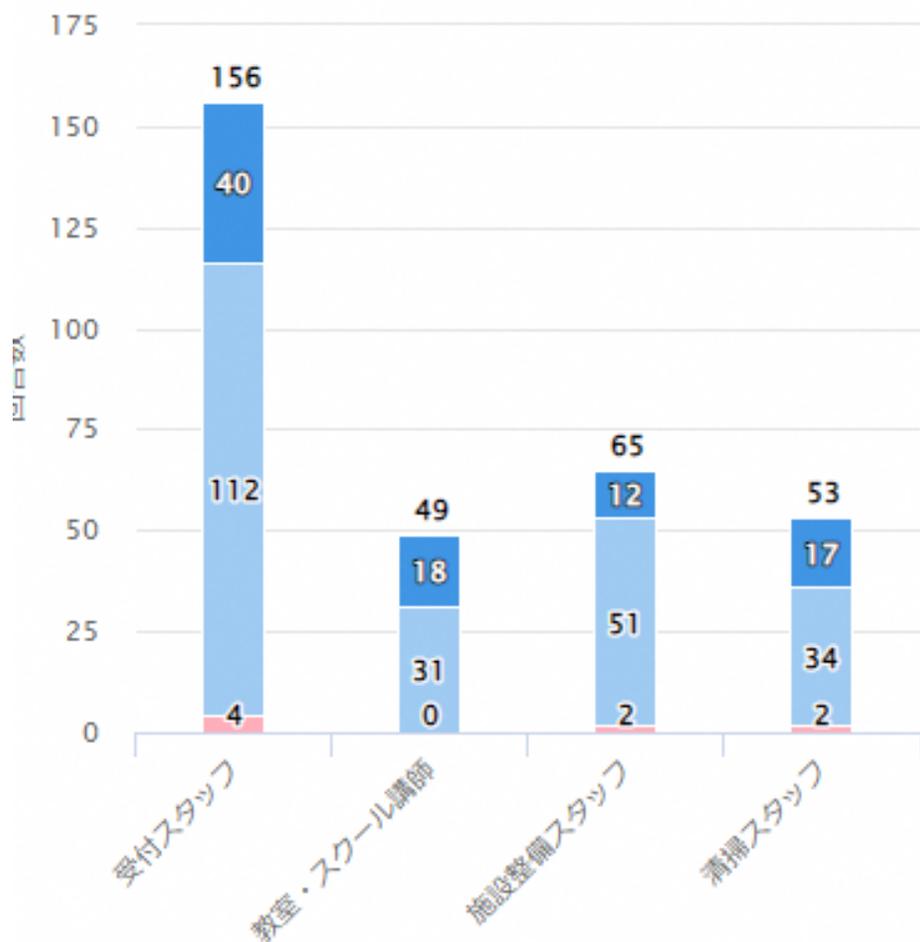
大変不満 不満 どちらでもない 満足 大変満足





■ 大変不満 ■ 不満 ■ どちらでもない ■ 満足 ■ 大変満足

■ スタッフ対応



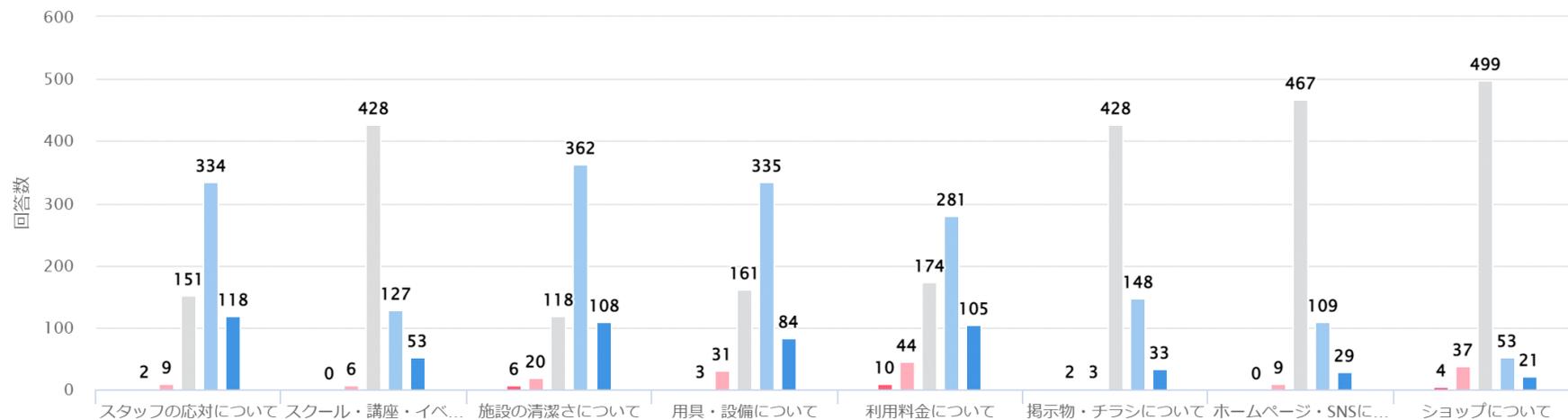
■ 用具・設備



2022年度第4Q 前回との比較 満足度



2022/04/01 ~ 2023/04/18



2021/04/01 ~ 2022/03/31 回答数【395】

2021/04/01 ~ 2022/03/31

