

**Анализ уровня потребительской лояльности
среди клиентов из России.**
по состоянию на сентябрь 2022 года

Автор: Клищ Степан

Цель исследования – определить текущий уровень потребительской лояльности.

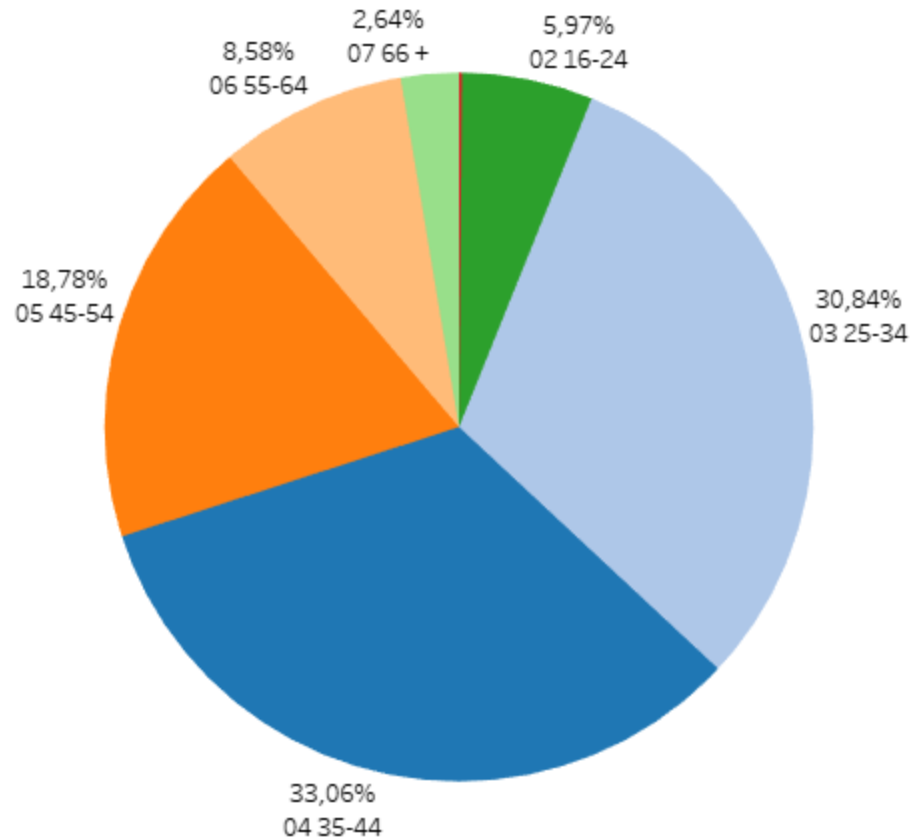
Для достижения цели необходимо ответить на следующие вопросы:

- Как распределены участники опроса по возрасту, полу и возрасту?
- Каких пользователей больше: новых или старых?
- Пользователи из каких городов активнее участвовали в опросе?
- Какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису? Какие менее?
- Какой общий NPS среди всех опрошенных?
- Как можно описать клиентов, которые относятся к группе сторонников?

Источник данных для анализа:

- Результаты опроса полумиллиона клиентов из 62 городов России.

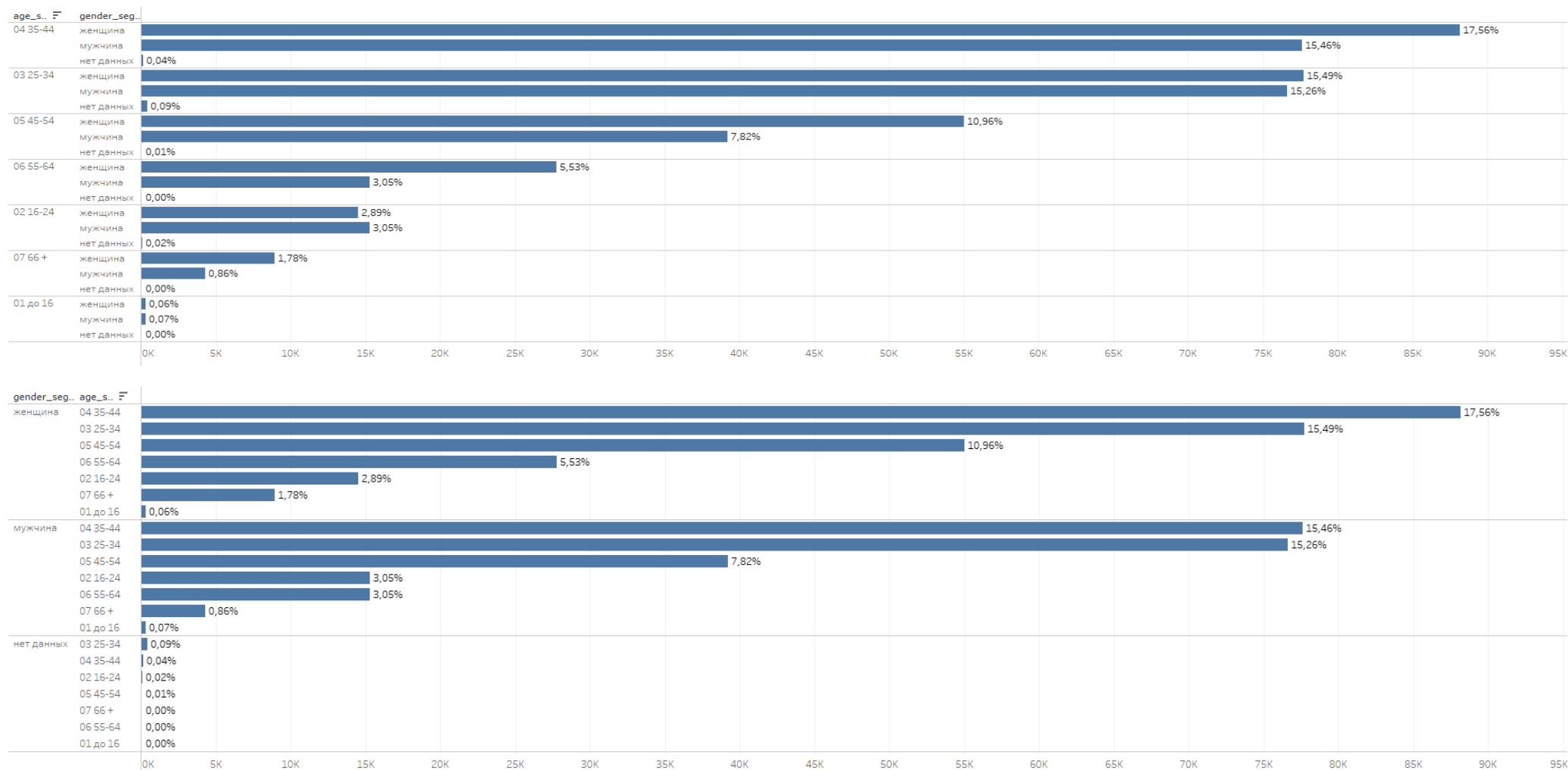
Как распределены участники опроса по возрасту?



Распределение по возрастным группам:

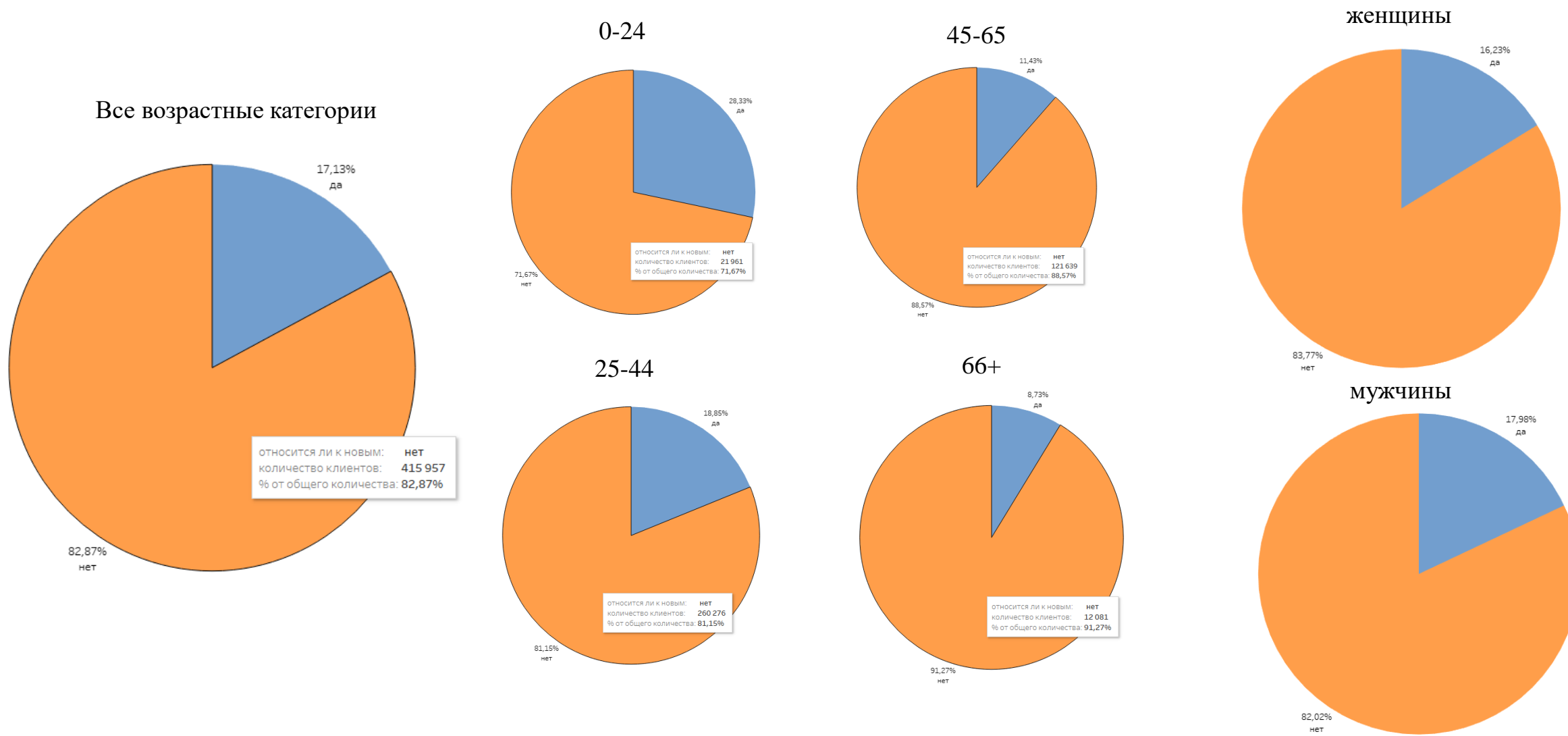
- 35-44 - 33,06 %
- 25-34 - 30,84 %
- 45-54 - 18,78 %
- 55-64 - 8,58 %
- 16-24 - 5,97 %
- 66+ - 2,64 %
- 0-16 - 0,13 %

Как распределены участники опроса по возрасту и полу?



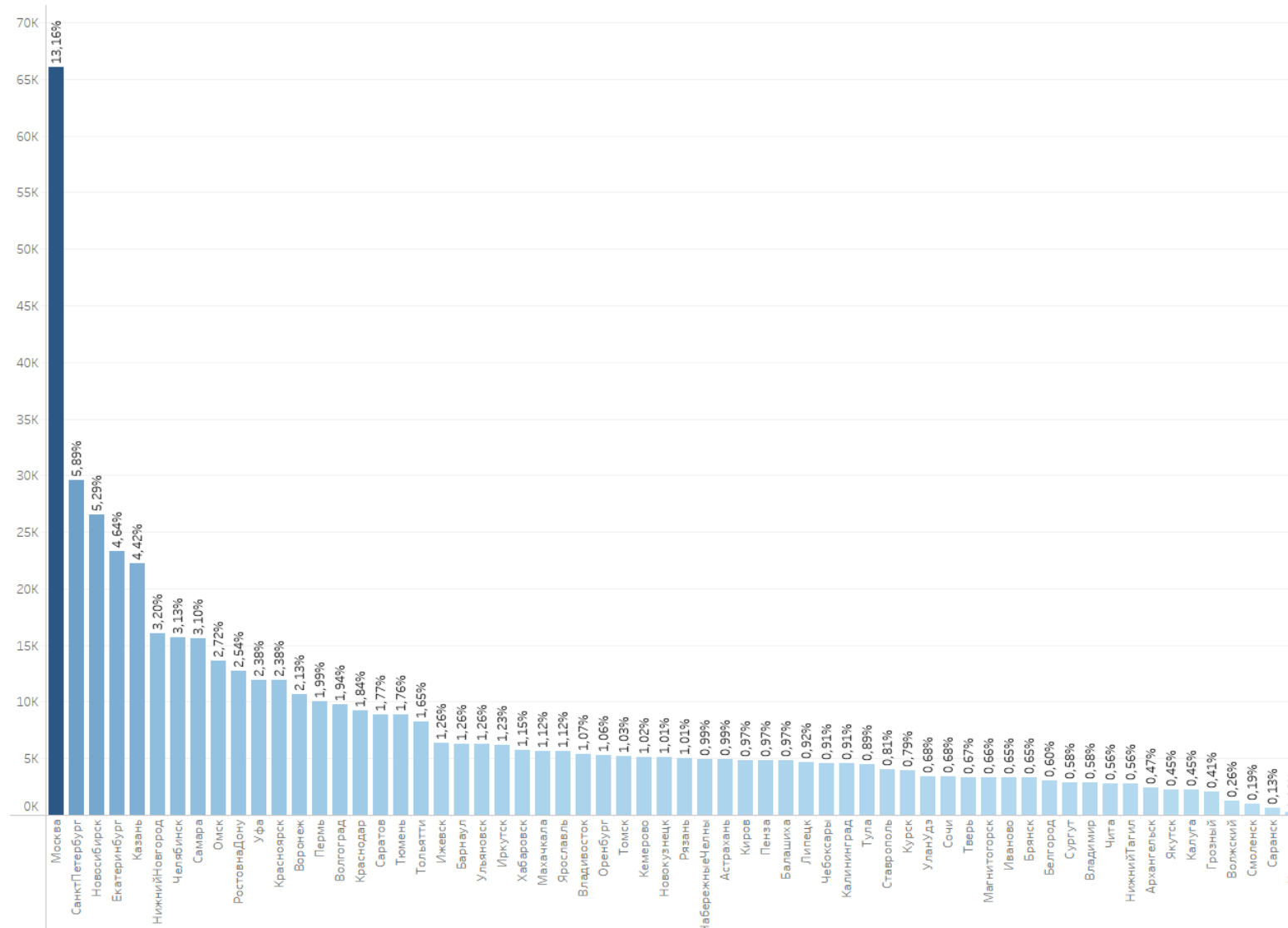
Во всех возрастных группах, за исключением категории 16-24, преобладают респонденты женского пола.

Каких пользователей больше: новых или старых?



Старых клиентов значительно больше (на 65,74%). С увеличением возраста доля старых клиентов увеличивается. Влияние пола на данный показатель не существенное — доля старых клиентов среди женщин на 1,75 % больше.

Пользователи из каких городов активнее участвовали в опросе?



Больше всего респондентов из Москвы – 13,16%.

Респонденты из первых пяти городов (Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург и Казань) составили третью часть всех опрошенных – 33,4%.

Какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису? Какие менее?

NPS по категориям

gender_segmn..	age_segment	lifetime_segment							
		1	2	3	4-6	7-12	13-24	25-36	36+
женщина	до 16		50,00%	11,11%	22,22%	20,00%	1,79%	7,69%	-10,64%
	16-24		24,50%	23,61%	27,11%	16,50%	8,74%	1,98%	-6,58%
	25-34	100,00%	31,63%	35,98%	31,97%	29,13%	21,41%	14,52%	2,77%
	35-44	33,33%	45,08%	43,18%	44,95%	39,08%	33,24%	27,79%	17,50%
	45-54	100,00%	51,68%	58,49%	54,67%	48,47%	43,83%	36,03%	30,01%
	55-64		64,48%	55,51%	58,47%	58,34%	51,88%	47,55%	41,76%
	66 +		54,00%	53,19%	53,71%	64,09%	56,54%	55,96%	53,63%
мужчина	до 16		0,00%	35,71%	5,88%	0,00%	4,11%	-9,23%	-28,68%
	16-24		18,24%	21,12%	20,58%	18,66%	5,94%	-3,05%	-10,43%
	25-34	0,00%	28,59%	29,15%	27,46%	23,73%	15,38%	8,76%	-4,20%
	35-44	33,33%	37,16%	40,00%	37,57%	36,86%	30,88%	21,79%	10,09%
	45-54	100,00%	53,69%	49,36%	41,78%	44,86%	37,60%	31,15%	22,33%
	55-64	100,00%	39,35%	54,01%	57,25%	46,95%	42,72%	39,24%	33,49%
	66 +		67,39%	69,70%	57,39%	54,44%	47,35%	38,72%	43,73%
нет данных	до 16		-100,00%	0,00%					
	16-24		5,88%	50,00%	0,00%	57,14%	44,44%	0,00%	-50,00%
	25-34		38,04%	15,15%	48,94%	4,76%	29,41%	0,00%	8,33%
	35-44		46,67%	33,33%	33,33%	83,33%	9,52%	0,00%	-18,18%
	45-54		76,92%	71,43%	50,00%	0,00%	-100,00%		-50,00%
	55-64				100,00%				-100,00%
	66 +						100,00%	0,00%	-100,00%

Вне зависимости от пола и возрастной категории с увеличением срока жизни клиента лояльность уменьшается. Более того, среди клиентов женского пола в возрасте от 16 до 24 лет после 36 месяцев пользования «продуктом» наблюдается отрицательный NPS, среди клиентов мужского пола в возрасте от 16 до 24 лет NPS отрицательный уже после 24 месяцев.

NPS по категориям (трафик)

gende..	age_seg..	traffic_segment																								
		0	0-0.01	0.1-1	0.01-0.1	1-5	5-10	10-15	15-20	20-25	25-30	30-35	35-40	40-45	45-50	50-55	55-60	60-65	65-70	70-75	75-80	80-85	85-90	90-95	95-100	100+
женщ..	до 16			100,00%		33,33%	26,32%	14,29%	8,00%	-4,35%	23,53%	38,89%	-23,53%	0,00%	-38,89%	-13,33%	-40,00%	21,43%	-25,00%	40,00%	33,33%	-10,00%	-25,00%	38,46%	0,00%	-29,73%
	16-24		100,00%	20,95%	53,33%	8,63%	12,91%	10,01%	8,44%	7,56%	7,24%	4,24%	4,55%	8,36%	13,12%	4,44%	2,69%	0,24%	8,47%	-3,85%	6,54%	-3,00%	0,00%	-7,41%	1,69%	-6,85%
	25-34	0,00%	43,75%	18,76%	14,49%	12,24%	13,48%	13,81%	11,73%	16,24%	14,99%	16,13%	14,71%	13,40%	11,97%	14,11%	11,14%	10,63%	10,32%	6,81%	7,07%	6,78%	9,09%	12,55%	11,00%	6,10%
	35-44	-20,00%	10,53%	25,28%	30,22%	21,29%	23,77%	23,73%	24,90%	28,02%	29,10%	28,44%	32,06%	29,45%	27,63%	29,07%	31,82%	31,17%	23,99%	30,98%	22,73%	29,52%	19,69%	26,70%	28,04%	16,38%
	45-54	50,00%	33,33%	31,14%	42,22%	30,11%	33,66%	38,57%	38,54%	39,27%	43,71%	43,12%	44,56%	48,66%	43,91%	40,09%	47,08%	38,96%	25,82%	22,95%	46,43%	50,00%	42,42%	33,93%	33,33%	26,09%
	55-64		-33,33%	41,71%	48,50%	40,56%	44,64%	46,11%	52,94%	50,73%	53,17%	52,90%	56,02%	65,75%	57,73%	54,32%	66,91%	57,14%	44,44%	59,62%	61,54%	63,89%	50,00%	19,05%	73,68%	34,21%
	66 +	100,00%	-33,33%	55,48%	53,27%	51,49%	57,07%	54,98%	51,32%	60,27%	55,02%	69,60%	60,22%	71,21%	76,60%	81,08%	60,00%	76,19%	100,00%	90,91%	60,00%	66,67%	80,00%	100,00%	100,00%	0,00%
мужч..	до 16					-36,36%	-3,85%	-15,00%	-3,85%	-50,00%	8,33%	-14,29%	-13,64%	20,00%	-4,35%	8,33%	-21,43%	6,25%	6,25%	10,00%	10,00%	-16,67%	-28,57%	0,00%	-100,00%	-24,44%
	16-24	100,00%	100,00%	6,71%	30,00%	14,78%	8,02%	8,28%	7,05%	9,99%	3,61%	2,27%	0,90%	6,13%	1,15%	7,12%	3,42%	7,22%	-3,73%	-1,64%	-3,88%	-8,40%	-8,66%	3,42%	-6,63%	-11,00%
	25-34	-25,00%	47,37%	11,42%	3,43%	9,17%	10,54%	8,65%	7,29%	8,42%	9,67%	7,86%	7,67%	8,64%	6,74%	8,45%	4,69%	5,28%	7,38%	9,03%	4,36%	-2,14%	5,98%	6,27%	5,26%	-5,29%
	35-44	20,00%	61,11%	17,53%	13,33%	14,83%	17,57%	19,21%	19,83%	23,59%	24,35%	26,37%	24,43%	25,87%	22,68%	26,54%	26,73%	23,80%	22,84%	28,01%	18,16%	22,77%	23,77%	26,79%	14,58%	11,01%
	45-54	100,00%	0,00%	24,23%	20,08%	22,71%	25,98%	29,87%	36,96%	33,68%	38,96%	36,90%	42,61%	40,68%	38,33%	39,01%	41,81%	42,79%	35,85%	41,38%	42,70%	32,61%	26,67%	23,73%	16,95%	28,71%
	55-64	100,00%	100,00%	33,58%	43,75%	32,57%	36,92%	38,73%	40,20%	38,84%	48,41%	53,28%	54,15%	50,71%	42,96%	52,04%	49,32%	58,18%	36,11%	68,97%	27,59%	26,92%	54,55%	42,86%	22,22%	30,16%
	66 +	50,00%		42,12%	52,38%	43,11%	45,38%	47,00%	49,29%	46,55%	55,46%	53,95%	57,78%	41,30%	40,00%	37,50%	77,78%	28,57%	37,50%	100,00%	66,67%	50,00%	100,00%	33,33%		14,29%
нет да нных	до 16							-100,00%							0,00%											
	16-24			-60,00%		0,00%	16,67%	25,00%	18,18%	33,33%	55,56%	33,33%	33,33%	0,00%	40,00%		-33,33%	-33,33%	-33,33%			0,00%		-50,00%	100,00%	-20,00%
	25-34			37,04%	-100,00%	29,27%	42,67%	26,98%	28,95%	35,29%	40,00%	29,41%	33,33%	10,00%	0,00%	44,44%	75,00%	22,22%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	33,33%	100,00%	27,27%
	35-44			31,58%	60,00%	21,57%	26,32%	13,33%	63,64%	60,00%	66,67%	33,33%	100,00%	40,00%	66,67%	50,00%	33,33%		33,33%				-100,00%			
	45-54			33,33%		16,67%	12,50%	20,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%														
	55-64			-100,00%		100,00%	-100,00%																			
	66 +			-50,00%		100,00%																				

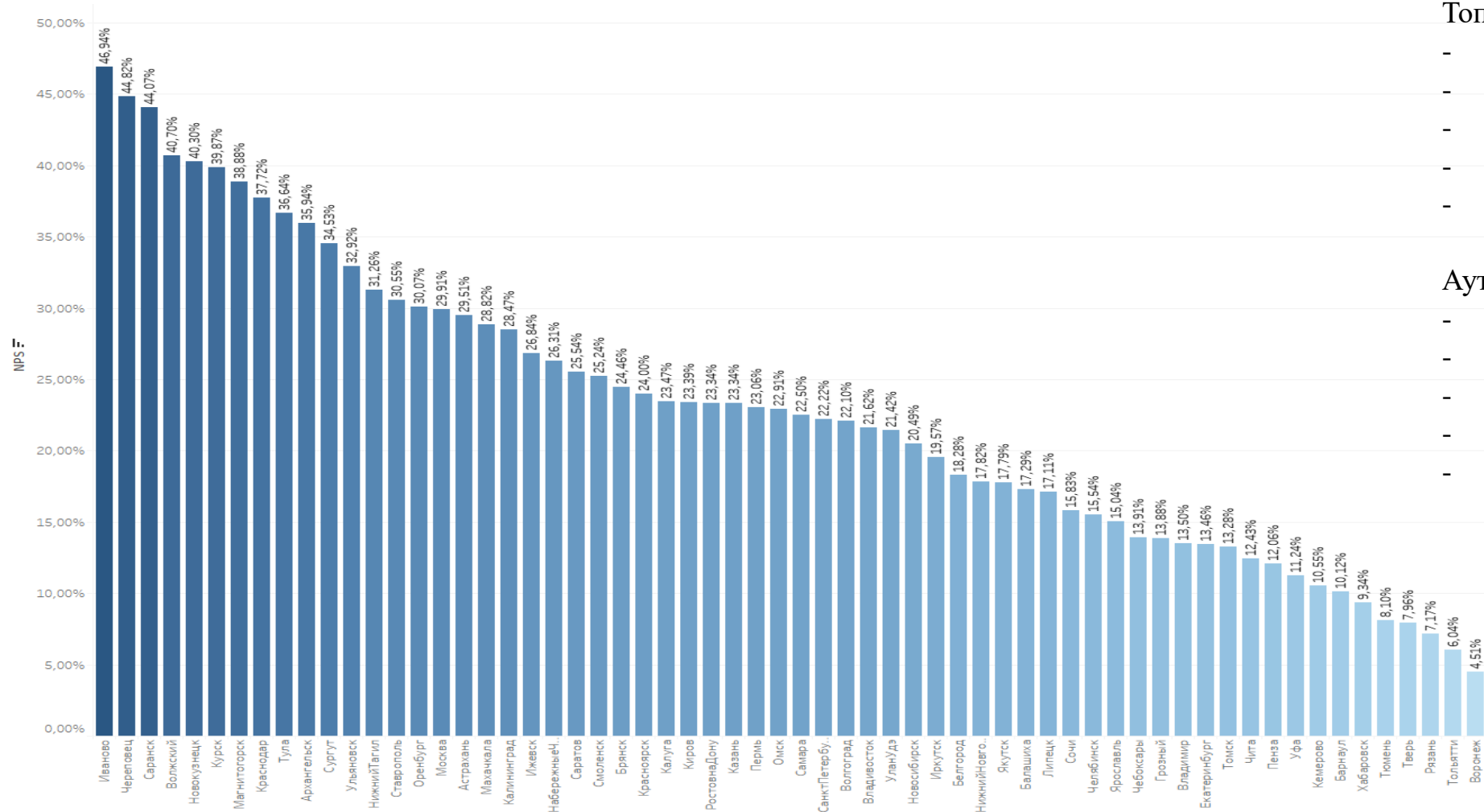
Среди клиентов в возрасте до 55 лет наблюдается снижение лояльности с увеличением трафика.

NPS по категориям (ОС)

gender_s..	age_segment		PROPRIETARY	OTHER	ANDROID	WINDOWS PHONE	IOS	WINDOWS MOBILE	unknown	SYMBIAN OS	BADA OS
женщина	до 16	II.	100,00%	100,00%	15,20%	0,00%	-16,22%				
	16-24		48,08%	31,75%	12,11%	26,09%	-8,30%		40,00%	-50,00%	
	25-34		33,04%	25,31%	17,17%	29,05%	-6,92%	100,00%	63,16%	71,43%	-33,33%
	35-44		38,65%	34,09%	26,32%	39,19%	10,05%		20,83%	17,39%	100,00%
	45-54		46,24%	36,08%	35,46%	38,00%	29,28%		18,75%	75,00%	0,00%
	55-64		52,87%	40,70%	45,56%	51,95%	42,14%		25,00%	50,00%	
	66 +		40,63%	33,33%	54,78%	52,17%	56,98%		-33,33%	100,00%	
мужчина	до 16		50,00%	0,00%	-1,64%		-29,73%				
	16-24		36,71%	31,08%	7,08%	24,39%	-10,08%	0,00%	0,00%	-50,00%	
	25-34		33,46%	20,30%	10,48%	14,67%	-9,79%		5,26%	54,55%	46,67%
	35-44		33,40%	34,70%	20,32%	23,22%	7,27%	0,00%	77,27%	33,33%	-16,67%
	45-54		36,68%	31,09%	29,01%	16,67%	23,49%		36,36%	66,67%	100,00%
	55-64		39,22%	30,14%	37,54%	42,86%	33,16%		100,00%	0,00%	50,00%
	66 +		50,00%	10,53%	45,32%	46,67%	44,59%		-33,33%	0,00%	
нет данных	до 16				-50,00%						
	16-24		100,00%	0,00%	10,11%		0,00%				
	25-34		100,00%	-100,00%	33,41%	100,00%	7,69%				
	35-44		100,00%	33,33%	30,26%	-100,00%	47,06%		100,00%		
	45-54		100,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%				
	55-64				-33,33%						
	66 +				0,00%						

Наименьшая удовлетворенность наблюдается у пользователей с операционной системой IOS .

NPS по городам



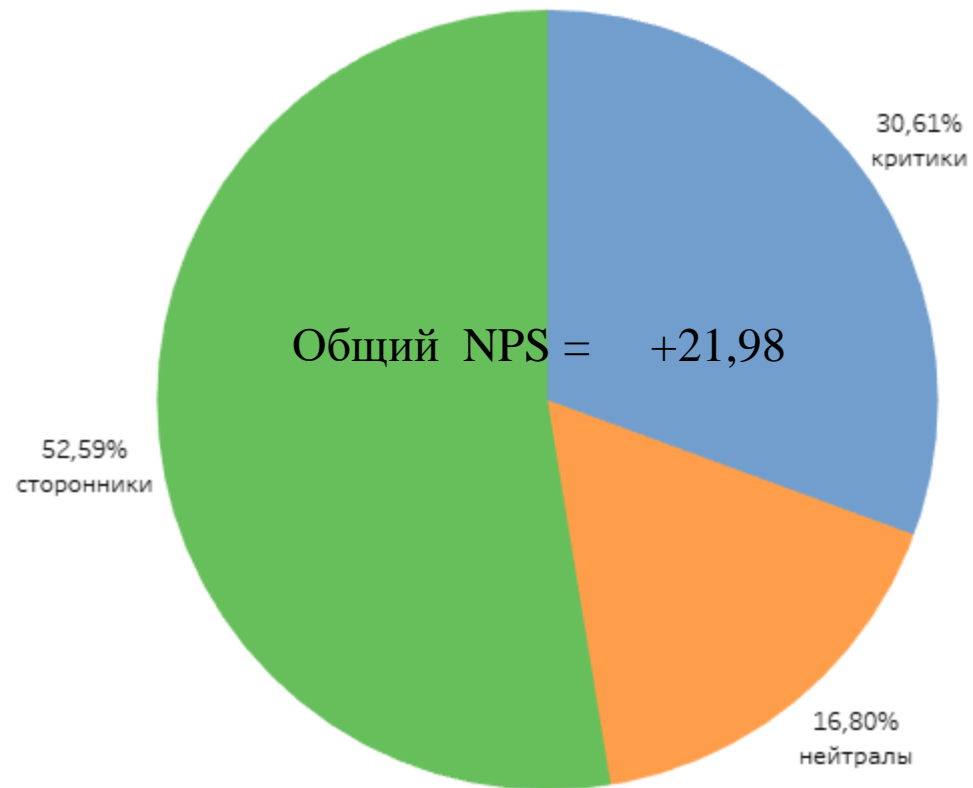
Топ 5 городов по лояльности:

- Иваново
- Череповец
- Саранск
- Волжский
- Новокузнецк

Аутсайдеры:

- Воронеж
- Тольятти
- Рязань
- Тверь
- Тюмень

Какой общий NPS среди всех опрошенных?



Общие выводы по исследованию

- Распределение участников опроса по возрастным группам:
 - 35-44 - 33,06 %
 - 25-34 - 30,84 %
 - 45-54 - 18,78 %
 - 55-64 - 8,58 %
 - 16-24 - 5,97 %
 - 66 + - 2,64 %
 - 0- 16 - 0,13 %

- Во всех возрастных группах, за исключением категории 16-24, преобладают респонденты женского пола.
- Старых клиентов значительно больше (на 65,74%). С увеличением возраста доля старых клиентов увеличивается. Влияние пола на данный показатель не существенное – доля старых клиентов среди женщин на 1,75 % больше.
- Больше всего респондентов из Москвы – 13,16%. Респонденты из первых пяти городов (Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург и Казань) составили третью часть всех опрошенных – 33,4%.
- Вне зависимости от пола и возрастной категории с увеличением срока жизни клиента лояльность уменьшается.
Более того, среди клиентов женского пола в возрасте от 16 до 24 лет после 36 месяцев пользования «продуктом» наблюдается отрицательный NPS, среди клиентов мужского пола в возрасте от 16 до 24 лет NPS отрицательный уже после 24 месяцев пользования продуктом.
- Среди клиентов в возрасте до 55 лет наблюдается снижение лояльности с увеличением трафика.
- Наименьшая удовлетворенность наблюдается у пользователей с операционной системой IOS .
- Топ 5 городов по лояльности: Иваново, Череповец, Саранск, Волжский, Новокузнецк.
- Аутсайдеры: Воронеж, Тольятти, Рязань, Тверь, Тюмень.
- Общий NPS = +21,98
- Клиенты, которые относятся к группе сторонников – клиенты в возрасте до 44 лет с сроком жизни до 24 месяцев и невысоким трафиком и клиенты в возрасте старше 45 лет в не зависимости от срока жизни и трафика.
- К критикам можно отнести женщин в возрасте до 24 лет и мужчин в возрасте до 34 лет сроком жизни более 36 месяцев, а также пользователей IOS в возрасте 34 лет.

Ссылка на дашборд

https://public.tableau.com/app/profile/stepank1/viz/Telecomm_project_2/sheet11?publish=yes

Спасибо за внимание!