

# Анализ участников опроса для телекоммуникационной компании

**Источник:** база данных в SQLite

**Временные рамки исследования:** октябрь 2022 года

Щукин М.А.

**Цель исследования:** определить текущий уровень потребительской лояльности, или NPS, среди клиентов из России.

## Ответы на вопросы

Как распределены участники опроса по возрасту, полу и возрасту? Каких пользователей больше: новых или старых? Пользователи из каких городов активнее участвовали в опросе?

Самый популярный возрастной сегмент это 35-44 года, также в этом сегменте преобладают представительницы женского пола. Самые активные города это: Москва, Новосибирск, Казань, Екатеринбург. Старых участников больше более чем в 4 раза по сравнению с новыми.

Какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису? Какие менее?

Исходя из таблицы можно сказать, что среди женщин наиболее лояльны люди старшего возраста(66+), а также 45+, но те, кто пользуется сервисом от 1 до 6 месяцев. Молодые девушки менее лояльны, особенно те, кто пользуется сервисом очень долго(от 1 года). Молодые люди до 36 лет также менее лояльны к сервису, а вот более старшего возраста уже более лояльны.

Какой общий NPS среди всех опрошенных?

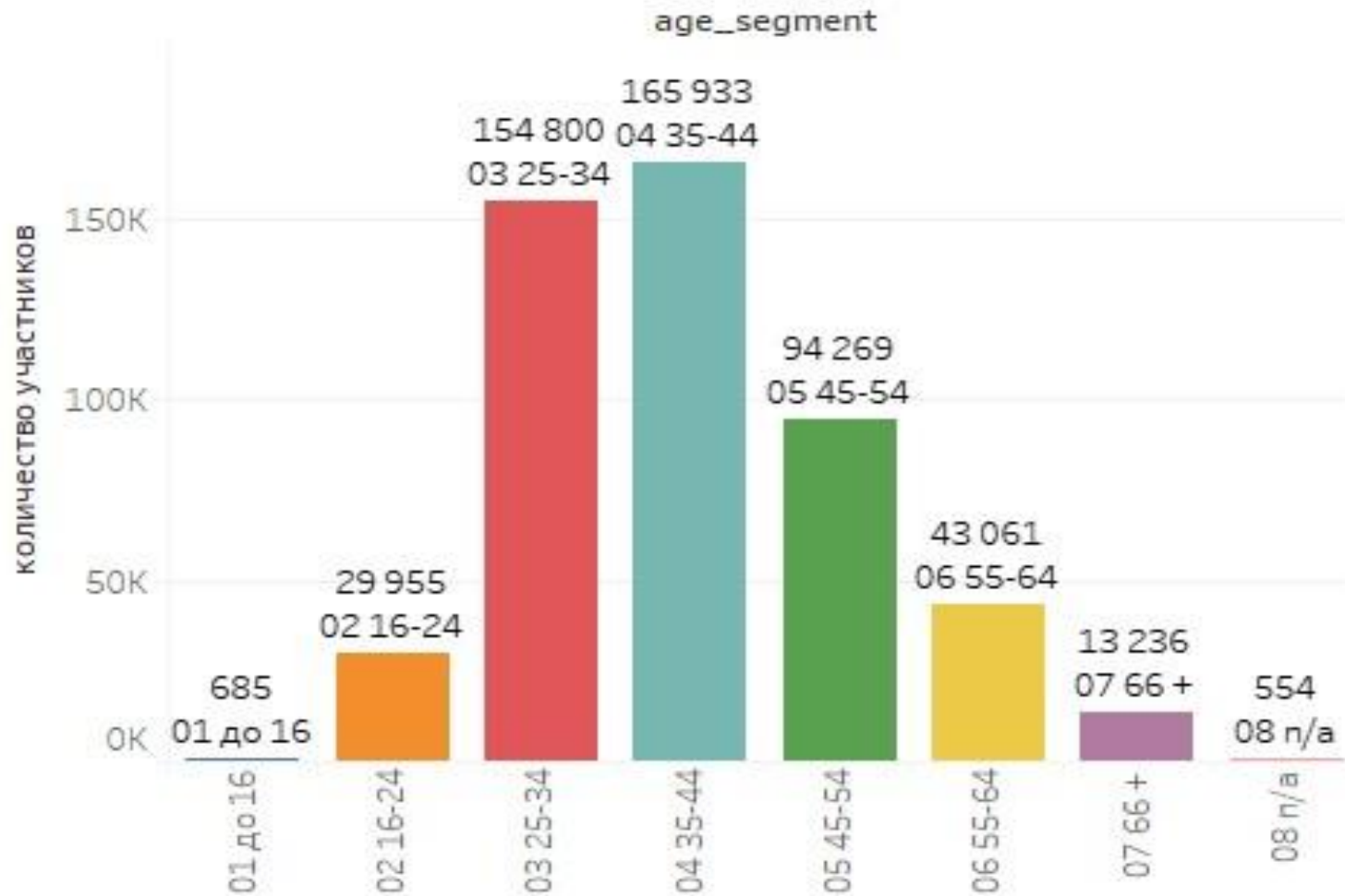
21,9 %

Как можно описать клиентов, которые относятся к группе сторонников?

В основном это мужчины и женщина с возрастом 40+.

# Распределение участников по возрасту

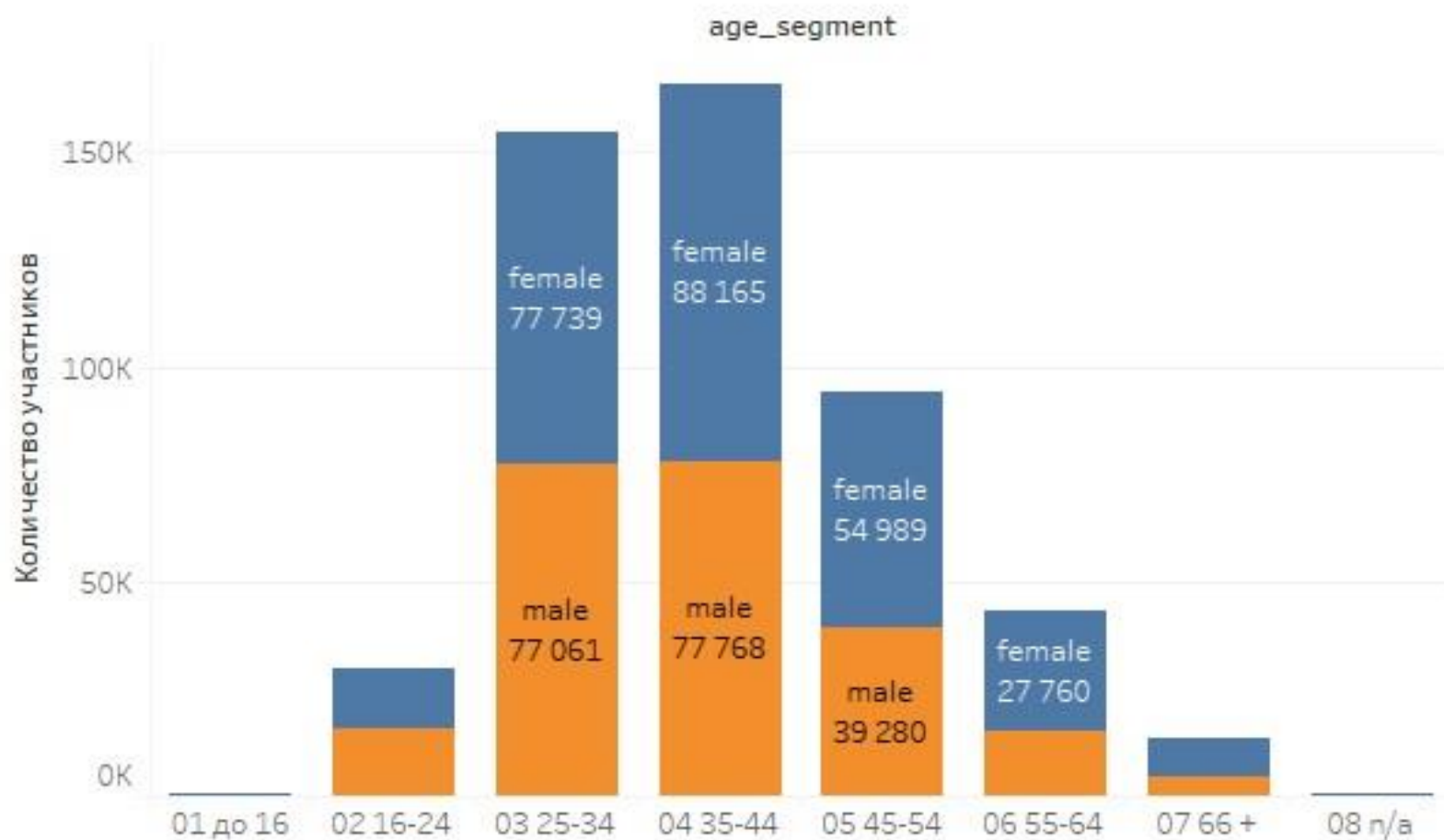
Распределение участников по возрасту



Самый популярный возрастной сегмент участников 35-44 года. Далее идет 25-34 года и 45-54 года.

# Распределение участников по возрасту и полу

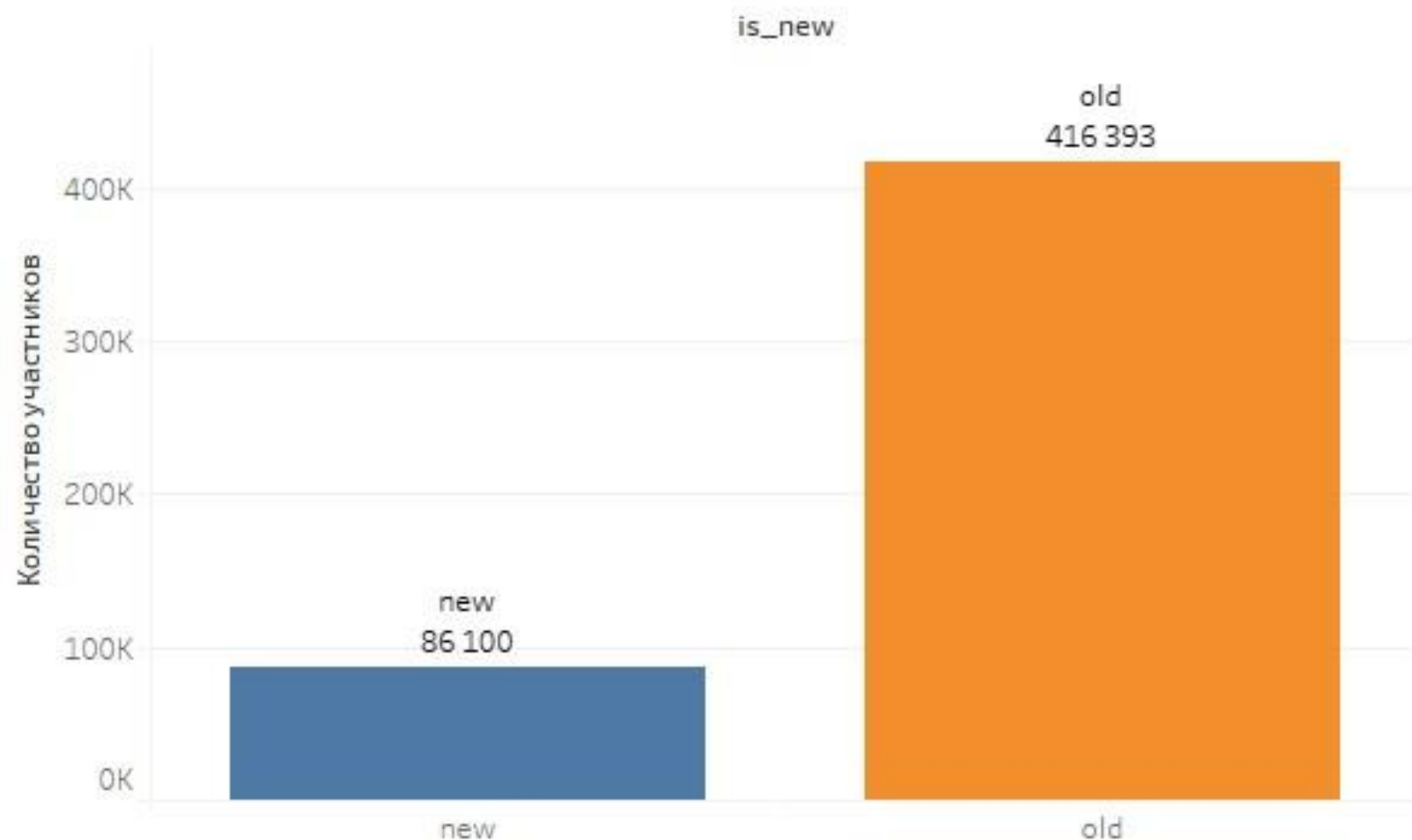
Распределение участников по возрасту и полу



В каждом  
возрастном  
сегменте  
преобладают  
женщины

# Количество новых и старых участников

Количество новых и старых участников



Более чем в 4 раза  
старых участников  
больше, чем новых

# Какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису? Какие менее?

gender_seg..	age_segme..	lifetime_segment							
		01 1	02 2	03 3	04 4-6	05 7-12	06 13-24	07 25-36	08 36+
female	01 до 16		50,0	11,1	22,2	20,0	1,8	7,7	-10,6
	02 16-24		24,5	23,6	27,1	16,5	8,7	2,0	-6,6
	03 25-34	100,0	31,6	36,0	32,0	29,1	21,4	14,5	2,8
	04 35-44	33,3	45,1	43,2	44,9	39,1	33,2	27,8	17,5
	05 45-54	100,0	51,7	58,5	54,7	48,5	43,8	36,0	30,0
	06 55-64		64,5	55,5	58,5	58,3	51,9	47,6	41,8
	07 66 +		54,0	53,2	53,7	64,1	56,5	56,0	53,6
	08 п/а	100,0				100,0	50,0	-33,3	-28,6
male	01 до 16		-4,8	33,3	5,9	0,0	4,1	-9,2	-28,7
	02 16-24		17,0	21,2	20,4	18,8	6,0	-3,0	-10,5
	03 25-34	0,0	29,5	28,9	27,7	23,7	15,4	8,7	-4,2
	04 35-44	33,3	37,6	39,9	37,5	36,9	30,8	21,8	10,1
	05 45-54	100,0	54,2	49,7	41,8	44,8	37,6	31,2	22,3
	06 55-64	100,0	39,4	54,0	57,4	47,0	42,7	39,2	33,5
	07 66 +		67,4	69,7	57,4	54,4	47,4	38,7	43,7
	08 п/а	37,5	-57,1	-52,9	-47,8	-63,2	-46,0	-63,0	-57,5

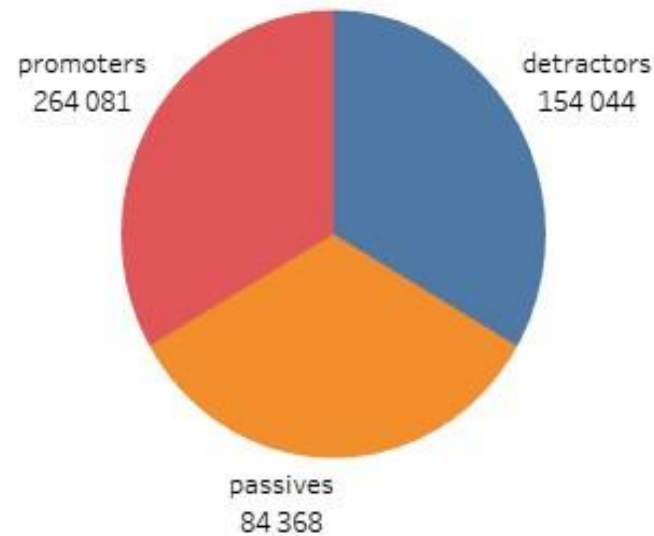
Мужчины и женщины старшего возраста от 40 лет более лояльны к сервису, а вот молодые девушки и мужчины менее лояльны. Чем-то средним является возраст от 30 до 40 лет, в нем NPS держится на уровне 50%.

# Какой общий NPS среди всех опрошенных?

Распределение трех групп участников опроса

NPS

21,90



Как мы видим из графика сторонников на 100 тысяч больше, чем критиков. Поэтому NPS положительный и равен 21,9 %.