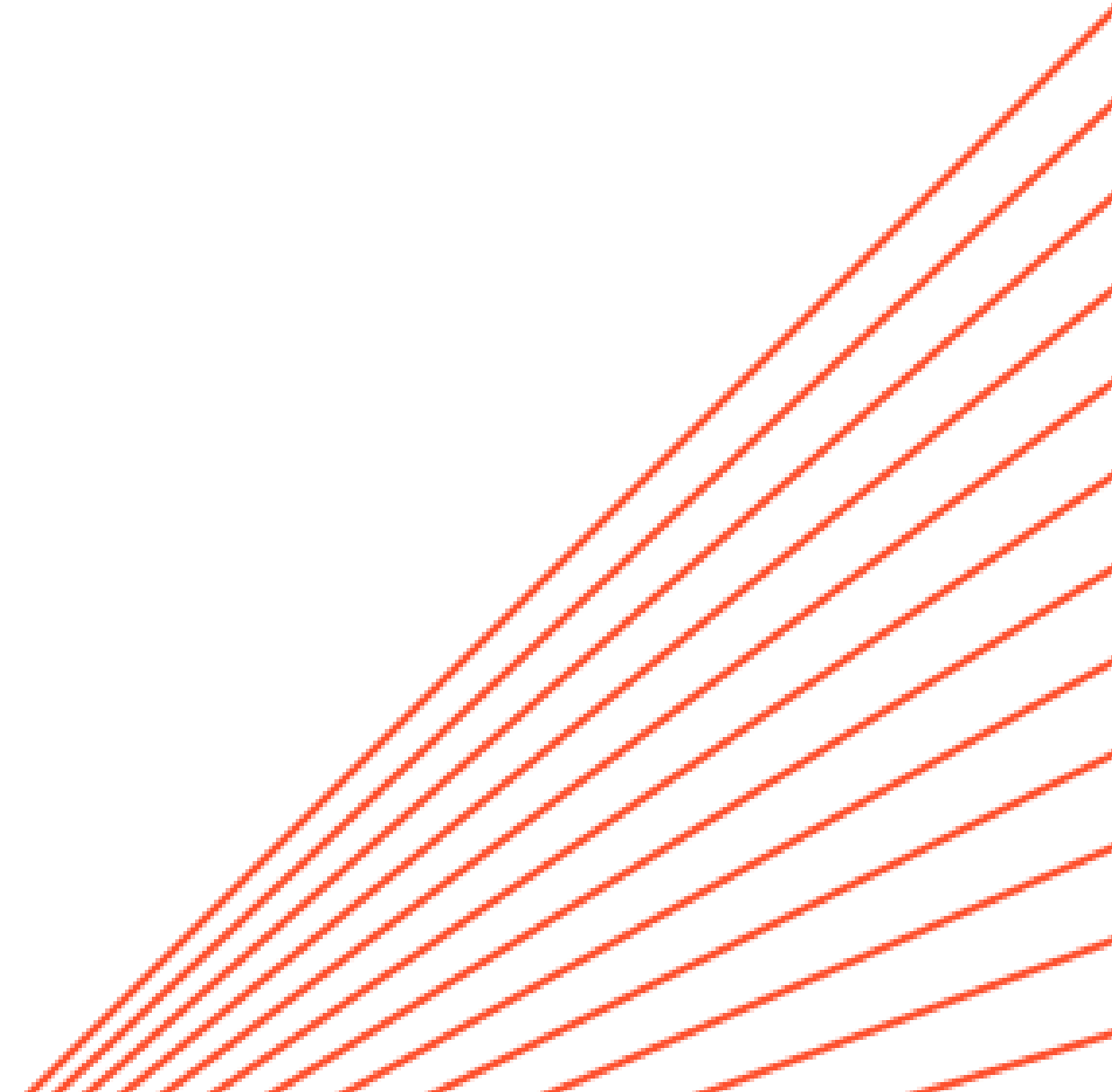


Customer Satisfaction Analysis

Дашборд для анализа результатов NPS-
опроса

kvrmw@yandex.ru



Описание:

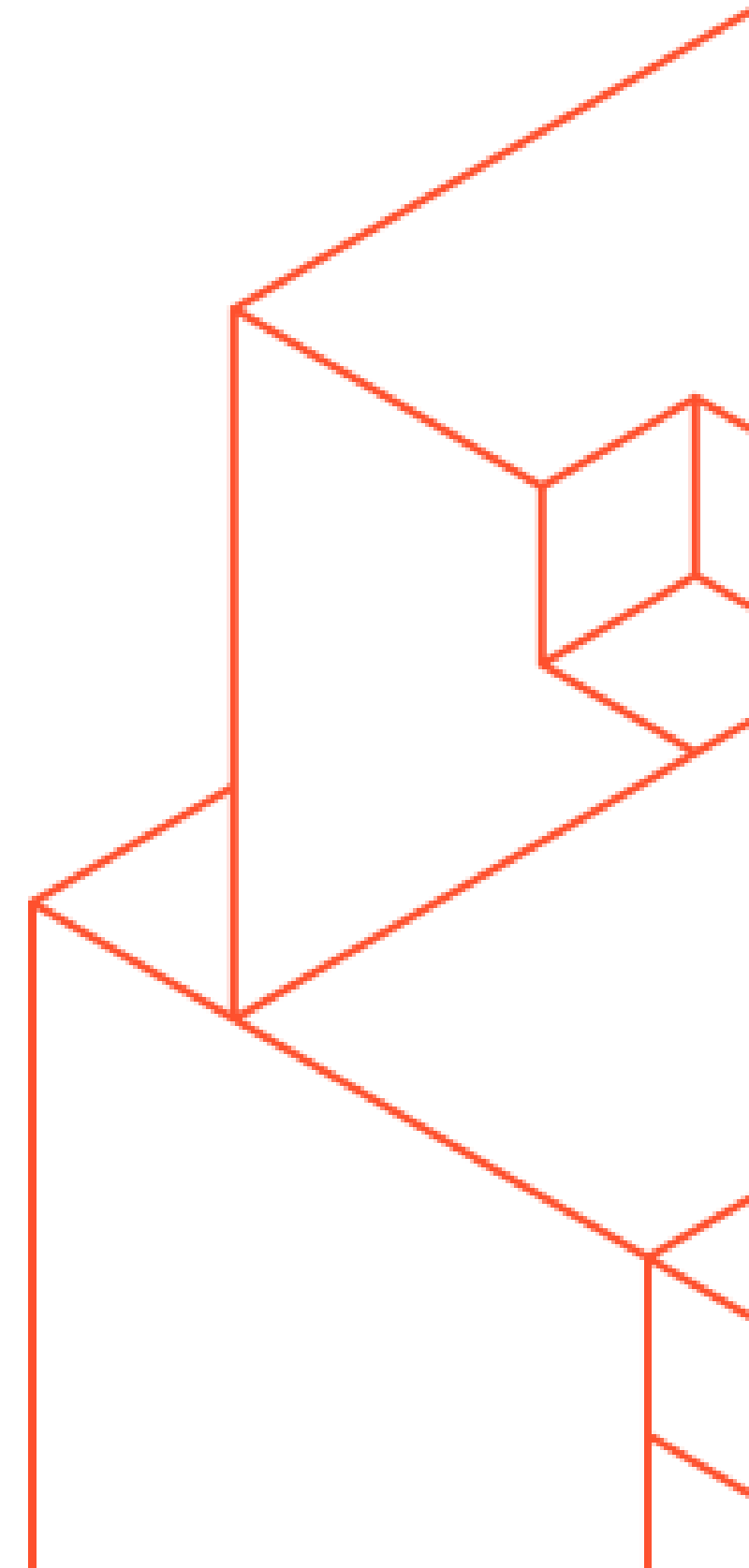
В базе данных содержится информация о клиентах, их личных характеристиках и уровнях удовлетворенности.

Чтобы определить уровень лояльности, клиентам задавали вопрос: «Оцените по шкале от 1 до 10 вероятность того, что вы порекомендуете компанию друзьям и знакомым».

Чтобы оценить результаты опроса, оценки были разделены на группы:

- 9-10 баллов — «сторонники» (Promoters);
- 7-8 баллов — «нейтралы» (Passives);
- 0-6 баллов — «критики» (Critics).

Итоговое значение NPS рассчитывалось по формуле: % «сторонников» - % «критиков».

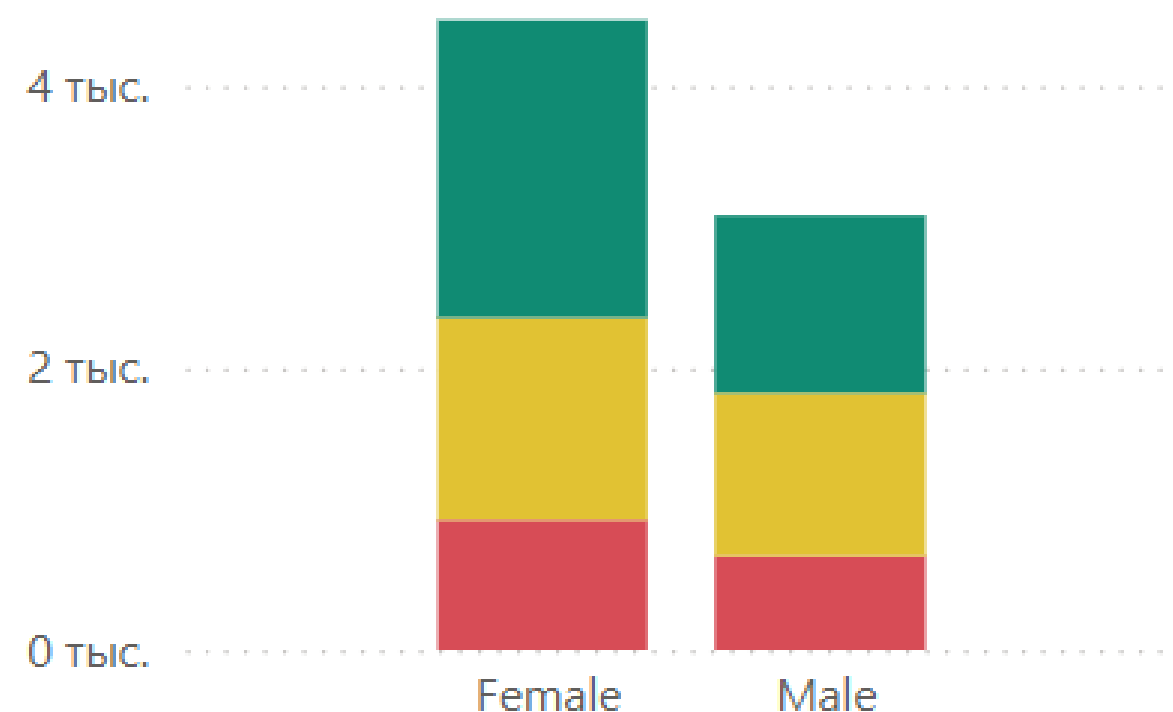


Распределение по возрасту и полу

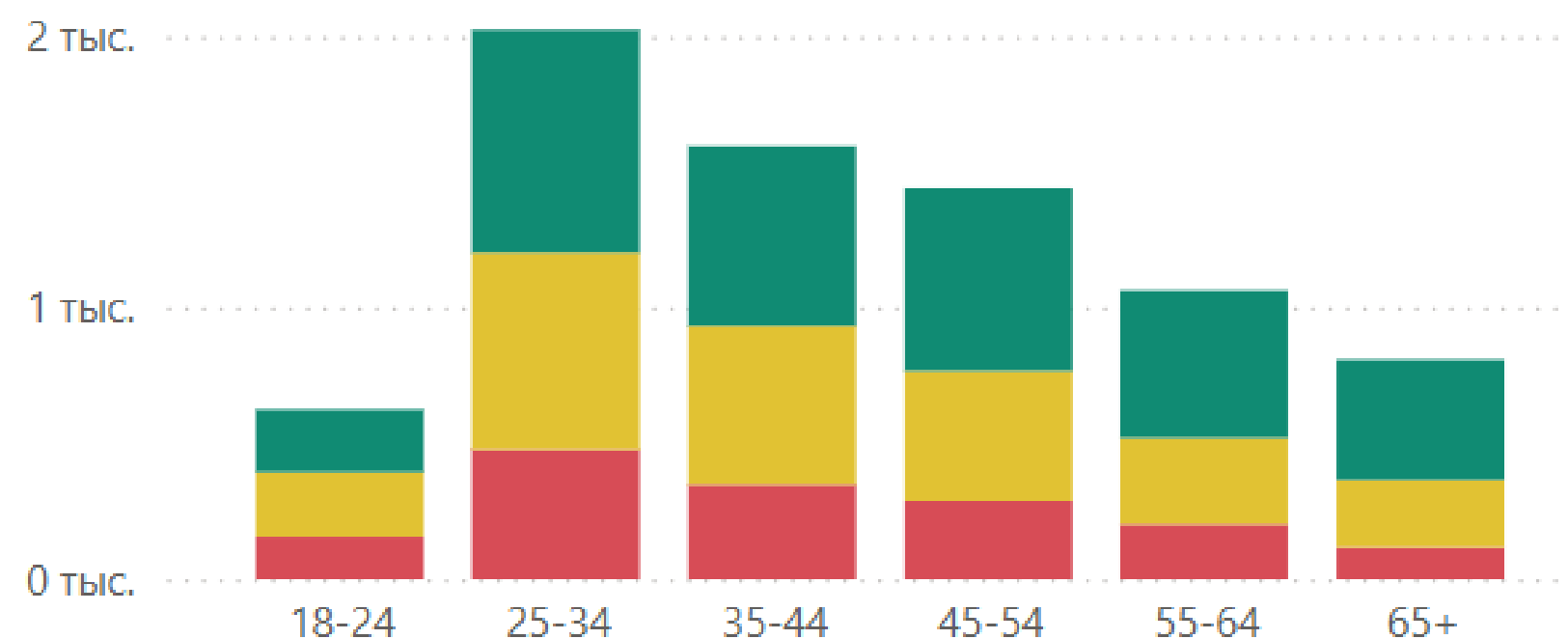
Всего в базе данных содержатся результаты опроса 7552 человек. От женщин было получено немного больше ответов, чем от мужчин.

Самые массовые возрастные категории среди участников опроса — от 25 до 34 лет и от 35 до 44 лет.

Распределение по полу

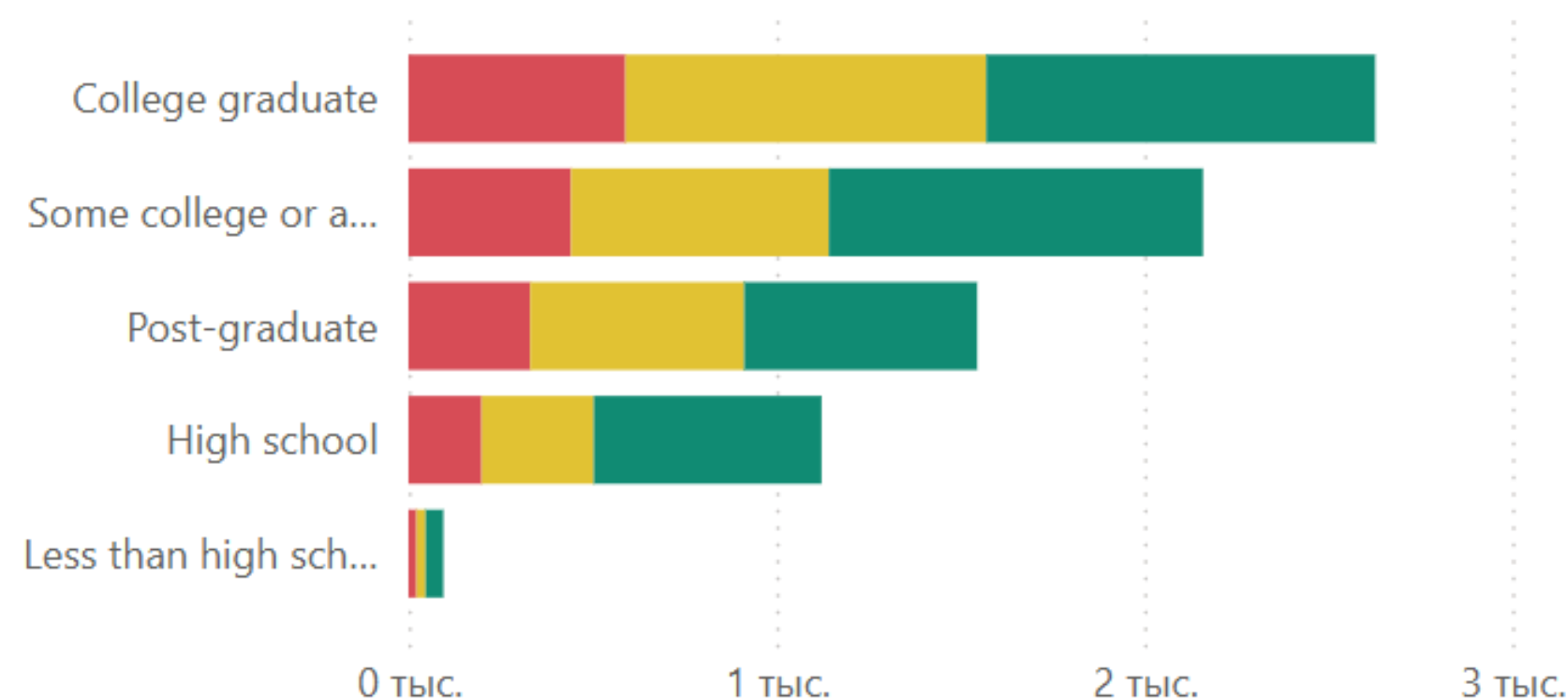


Распределение по возрасту



Распределение по образованию

Распределение по образованию

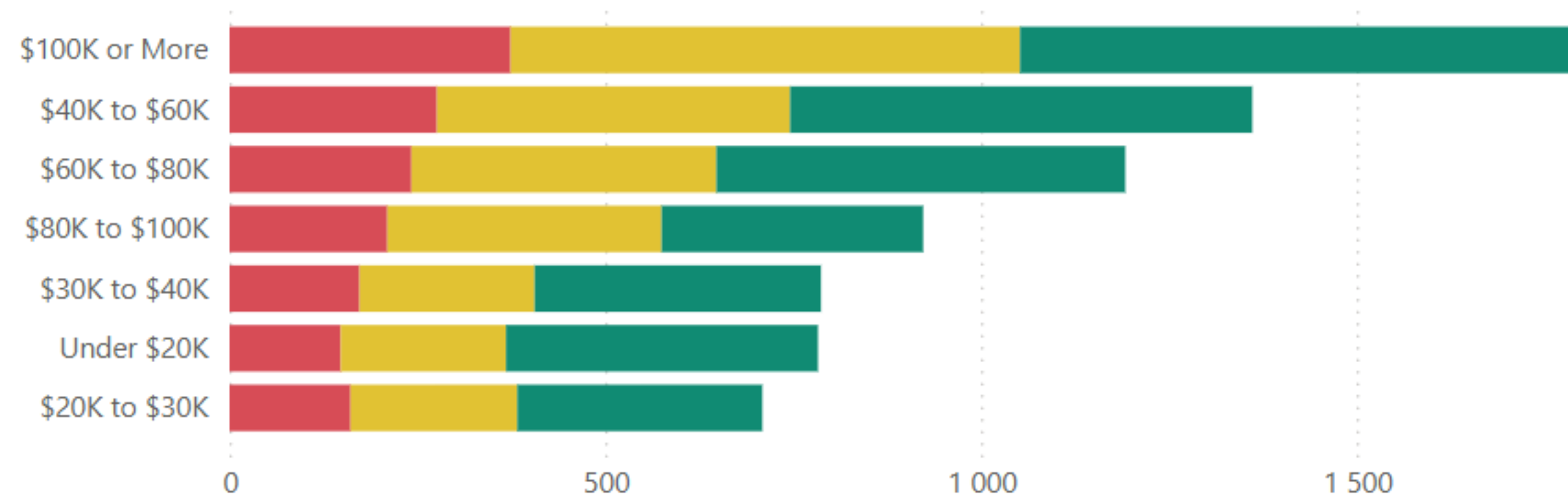


Большая часть клиентов — выпускники колледжа, что указывает на высокий уровень образования среди опрошенных.

Можно заметить, что доли критиков, нейтралов и сторонников примерно одинаковые, что может говорить о том, что уровень удовлетворенности клиентов не сильно зависит от их образования.

Распределение по уровню дохода

Распределение по уровню дохода

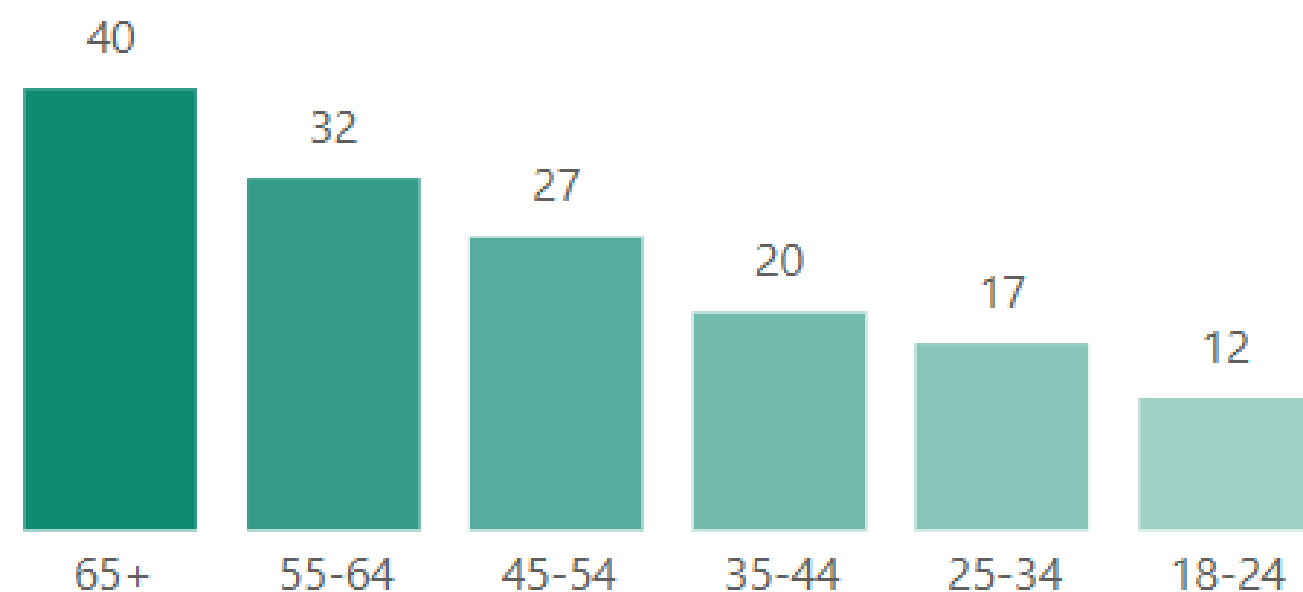


Большая часть клиентов зарабатывает 100 тыс. \$ и более, что может свидетельствовать о том, что опрос охватывает в основном платежеспособную аудиторию

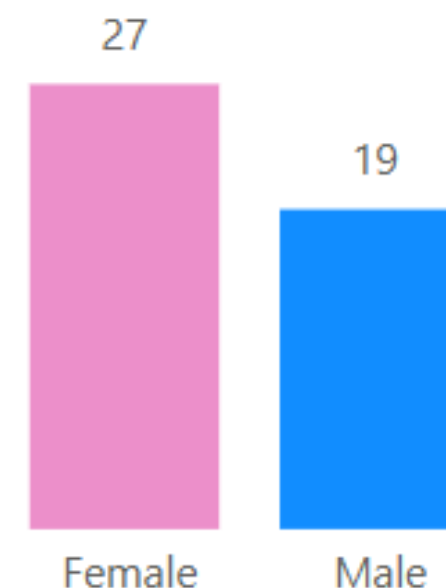
Доля критиков немного выше в группе с доходом от 20 до 30 тыс. \$, относительно других групп, что может указывать на более низкую удовлетворенность среди этой категории клиентов

NPS по полу и возрасту

NPS по возрасту



NPS по полу



Лояльность клиентов увеличивается с возрастом – чем старше клиенты, тем выше их удовлетворенность и доля сторонников.

Женщины в целом более лояльны, чем мужчины – среди них выше доля сторонников и ниже доля критиков. Возможно, они более удовлетворены сервисом или лояльнее относятся к компании.

NPS по уровню образования

NPS по образованию

High school	Some college or associate d...	College ...
37,40	26,62	
Less than high school	Post-graduate	
27,37	19,53	17,77

Самый высокий NPS у клиентов с уровнем образования High School, что может указывать на их более низкие ожидания или большую удовлетворенность сервисом.

Выпускники колледжей показывают самый низкий NPS, что может быть связано с их более высокими требованиями или доступом к альтернативным вариантам.

Можно предположить, что чем выше образование, тем более критично клиенты оценивают сервис

Распределение NPS по полу и доходу

Сводная таблица NPS

gender	income_level	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Всего
Male	\$100K or More	35,71	23,45	13,48	9,05	13,29	35,94	17,77
	\$20K to \$30K	10,71	7,14	21,43	24,00	47,22	8,82	18,84
	\$30K to \$40K	15,63	15,38	29,17	24,39	16,22	66,67	26,64
	\$40K to \$60K	16,00	7,32	1,00	25,93	22,81	39,73	16,78
	\$60K to \$80K	41,18	18,54	22,63	29,03	22,41	28,40	24,55
	\$80K to \$100K	-6,25	11,97	14,17	-3,37	22,03	38,98	13,70
	Under \$20K	2,70	3,08	32,50	40,00	24,32	50,00	20,43
Всего		18,00	13,99	16,06	16,11	21,08	36,53	19,24
Female		9,22	18,75	22,91	34,24	39,62	44,74	26,78

Наименее лояльные группы среди мужчин:

- Возраст 18-24 года и уровень дохода от 80 до 100 тыс. \$.
- Возраст 45-54 года и уровень дохода от 80 до 100 тыс. \$.

Наиболее лояльные группы среди мужчин:

- Возраст 65+ лет и уровень дохода от 30 до 40 тыс. \$.

Можно также отметить, что среди мужчин наиболее лояльная группа – в возрасте 65+ лет.

Распределение NPS по полу и доходу

Сводная таблица NPS

gender	income_level	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Всего
⊕ Male		18,00	13,99	16,06	16,11	21,08	36,53	19,24
⊖ Female	\$100K or More	24,44	22,17	14,42	27,11	28,35	33,78	23,57
	\$20K to \$30K	-6,94	18,92	28,26	42,67	42,19	35,29	25,10
	\$30K to \$40K	19,48	1,81	30,67	48,24	41,77	52,17	26,33
	\$40K to \$60K	4,48	21,81	32,95	28,57	41,03	50,60	29,05
	\$60K to \$80K	4,35	23,58	19,01	32,38	39,29	40,82	26,02
	\$80K to \$100K	0,00	8,94	5,36	27,37	28,36	50,00	16,23
	Under \$20K	16,05	28,17	40,74	50,00	57,14	54,72	39,78
	Всего	9,22	18,75	22,91	34,24	39,62	44,74	26,78

Наименее лояльные группы среди женщин:

- Возраст 18-24 года и уровень дохода от 20 до 30 тыс. \$.

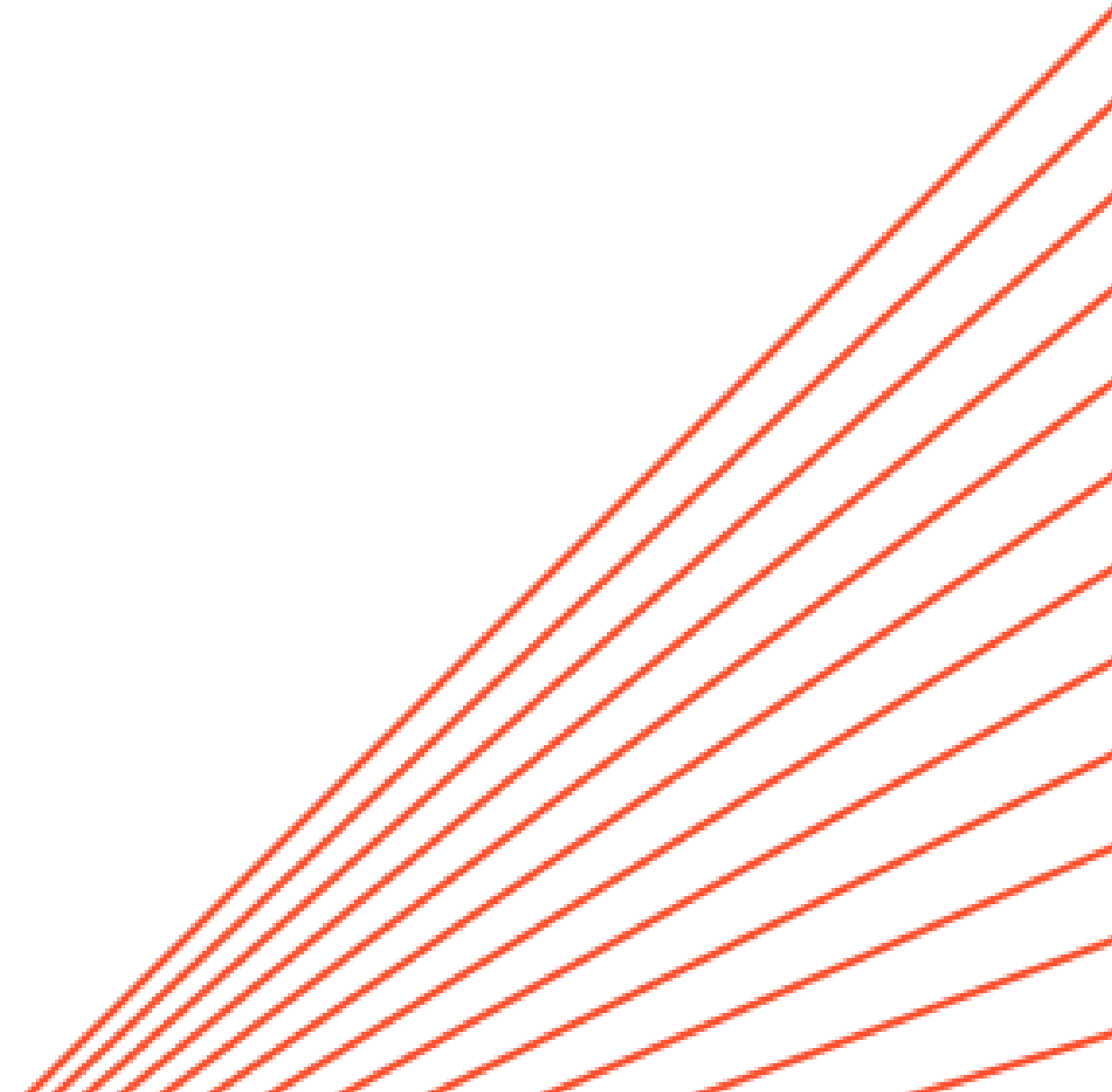
Наиболее лояльные группы среди женщин:

- Возраст 55-64 года и уровень дохода менее 20 тыс. \$.

Можно заметить, что женщины в возрасте 45+ лет с любым уровнем дохода, а также женщины с уровнем дохода менее 20 тыс. \$, более лояльны к сервису.

Портрет сторонника:

- Женщина 45+ лет
- Уровень образования – high school
- Уровень дохода до 40 тыс. \$



Выводы:

- Общий NPS по всем опрошенным — 23,7%, но в разных группах пользователей он может сильно отличаться;
- Лояльность клиентов увеличивается с возрастом;
- Женщины в целом более лояльны, чем мужчины;
- Большая часть клиентов в опросе — выпускники колледжа, что подтверждает высокий уровень образования среди респондентов;
- Можно предположить, что чем выше уровень образования, тем более критично клиенты оценивают сервис;
- Большая часть клиентов зарабатывает 100 тыс. \$ и более, что может указывать на то, что опрос охватывает в основном платежеспособную аудиторию.
- Доля критиков немного выше среди клиентов с доходом от 20 до 30 тыс. \$, что может указывать на низкую удовлетворенность среди данной категории клиентов.