

# **Итоги опроса по определению текущего уровня NPS**

# Оглавление

Описание исследования .....	слайд 3
Результат опроса .....	слайд 4
Распределение участников опроса по возрасту .....	слайд 5
Распределение участников опроса по полу .....	слайд 6
Распределение участников опроса по «новым»/«старым» клиентам .....	слайд 7
Распределение участников опроса по городам .....	слайд 8
Распределение групп NPS по возрасту .....	слайд 9
Распределение групп NPS по полу .....	слайд 10
Распределение групп NPS по «новизне» клиентов .....	слайд 11
Описание сторонников .....	слайд 12
Выводы .....	слайд 13

# Описание исследования

## Бизнес-задача исследования:

анализ итогов опроса по определению текущего уровня потребительской лояльности (NPS) среди клиентов из России.

## Источники данных для исследования:

выгрузка данных опроса в SQLite предоставлена компанией Яндекс.

По результатам опроса участников разделили на три группы:

9-10 баллов — «сторонники»;

7-8 баллов — «нейтралы»;

0-6 баллов — «критики».

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

## Ссылка на дашборд:

[https://public.tableau.com/views/NPS\\_16450175105840/Dashboard2\\_NPS?:language=en-US&publish=yes&:display\\_count=n&:origin=viz\\_share\\_link](https://public.tableau.com/views/NPS_16450175105840/Dashboard2_NPS?:language=en-US&publish=yes&:display_count=n&:origin=viz_share_link)

# Результат опроса

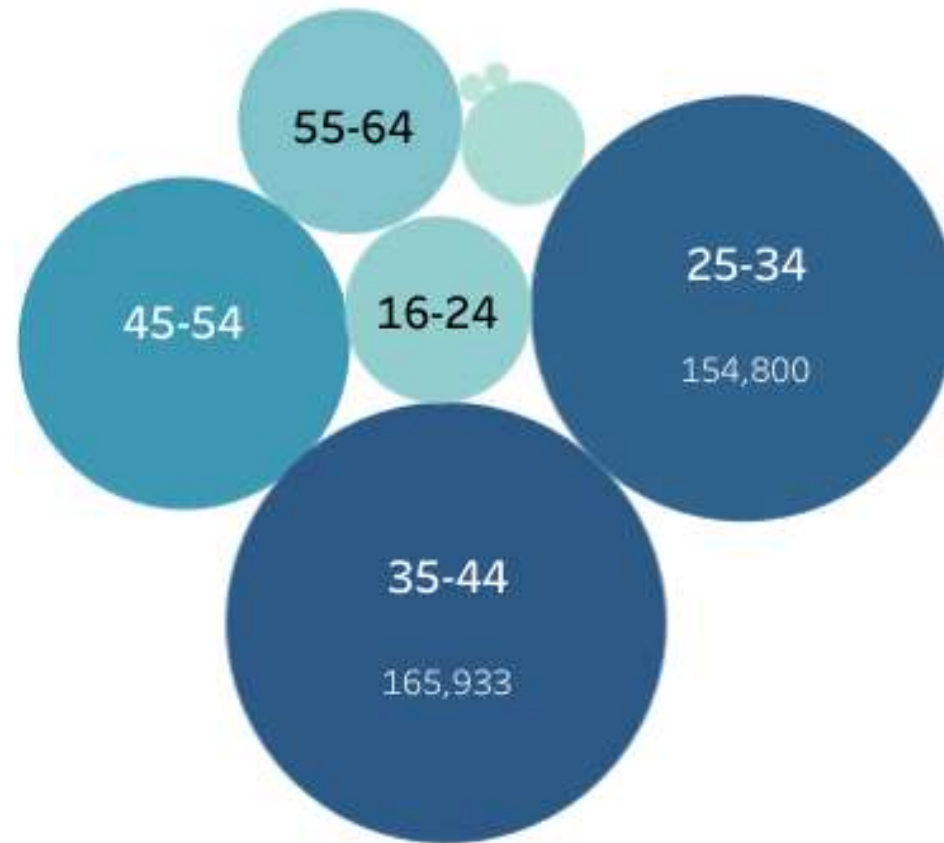


Всего в опросе поучаствовало 502 493 человека. Общий уровень NPS среди всех опрошенных составил **21,9**.

Из графика видно, что опрашиваемые разделились на 3 группы:

- Сторонники – 264 081 человек;
- Критики – 154 044 человека;
- Нейтралы – 84 368 человек.

# Распределение участников опроса по возрасту



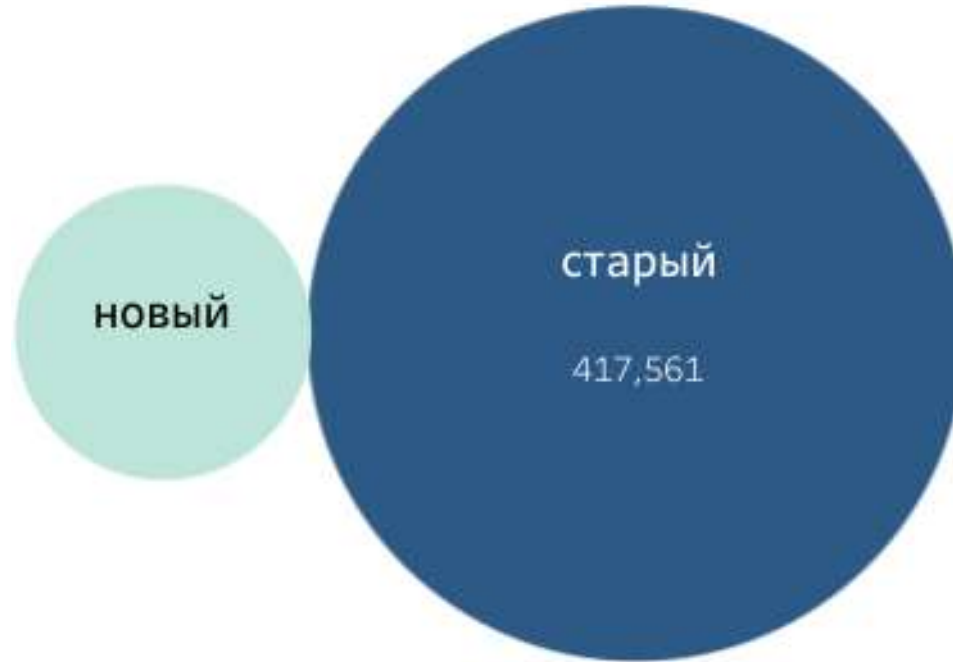
Участники опроса в основном были представлены возрастной категорией от 35-44 лет (165 933 человека) и от 25-34 лет (154 800 человек). Также немало участников были возраста от 45-54 лет.

# Распределение участников опроса по полу



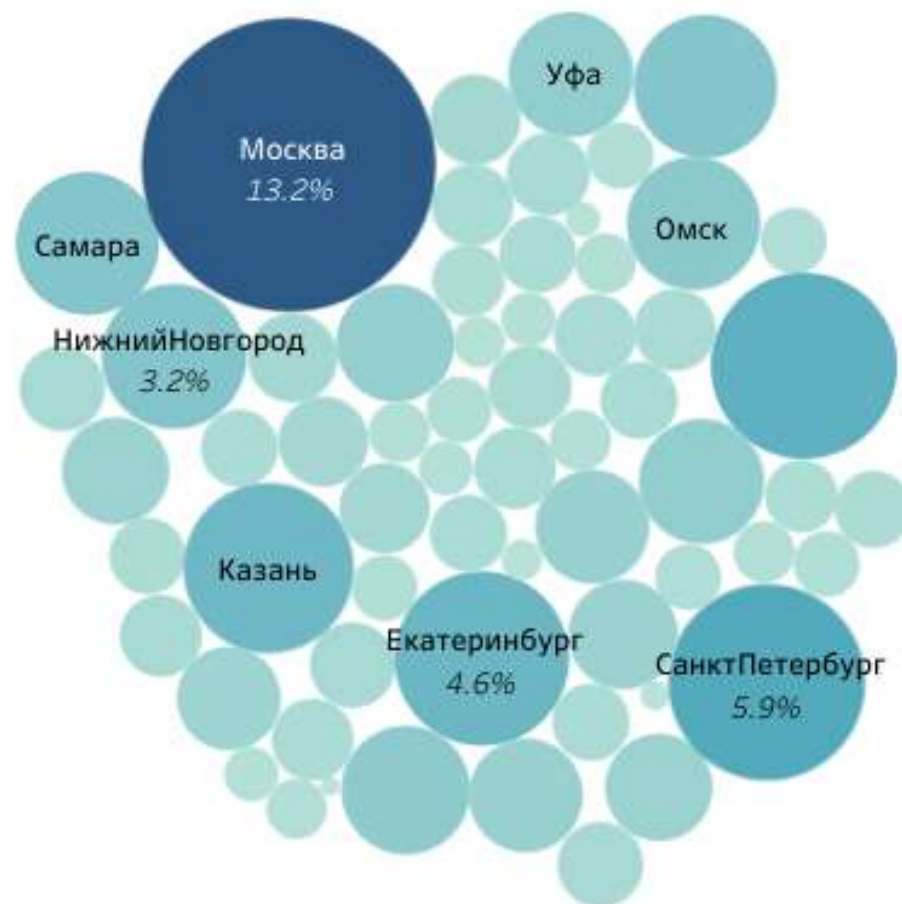
Женщины составили чуть больше половины участников опроса (54%).

# Распределение участников опроса по «новым»/»старым» клиентам



Большая часть участников опроса представлены «старыми» клиентами, т.е. клиенты пользуются услугами компании более года. «Новые» клиенты составили всего 17% от всех опрошенных.

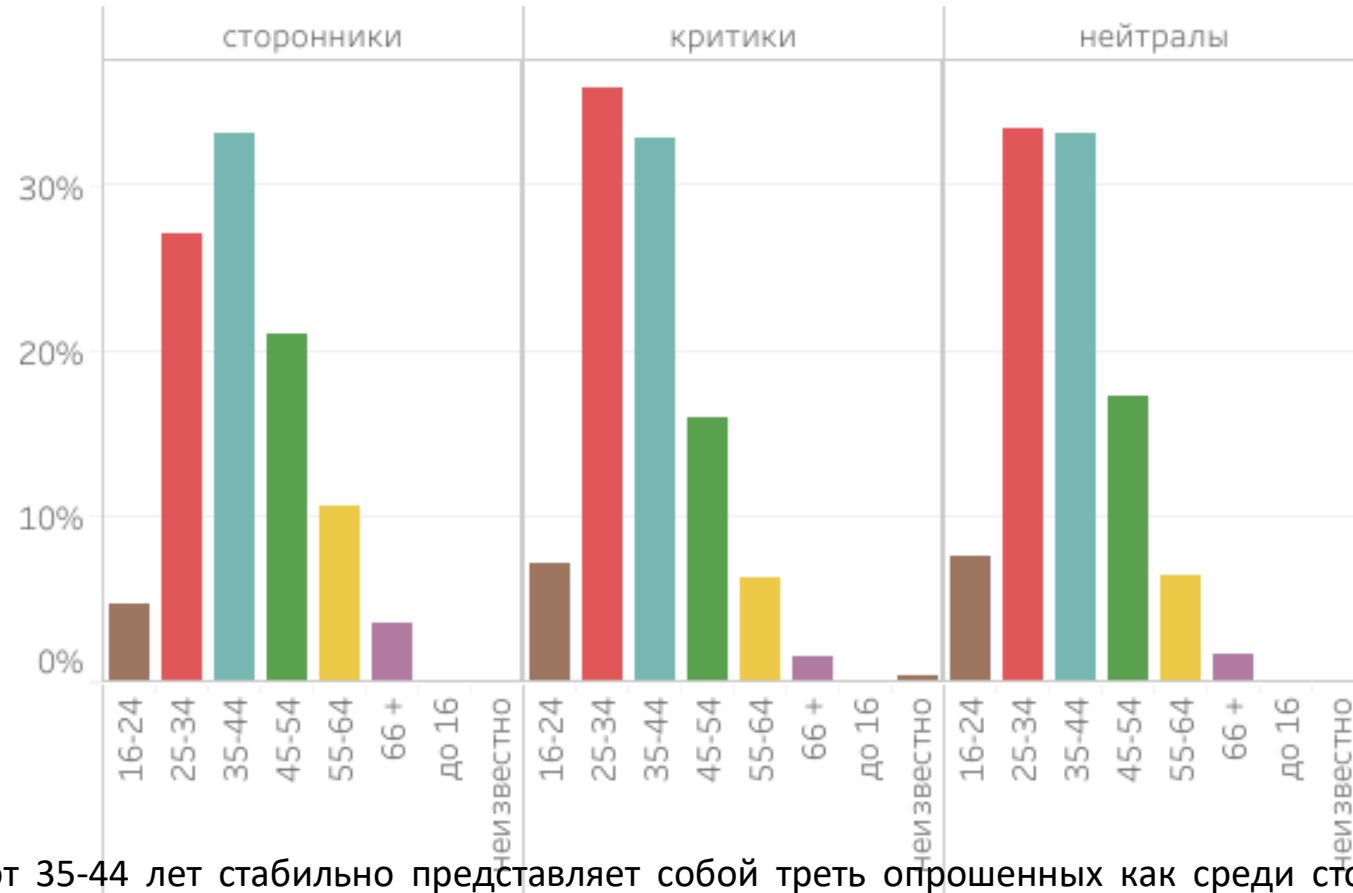
# Распределение участников опроса по городам



Большинство опрошенных живут в Москве (13,2%), Санкт-Петербурге (5,9%) и Екатеринбурге (4,6%).



# Распределение групп NPS по возрасту

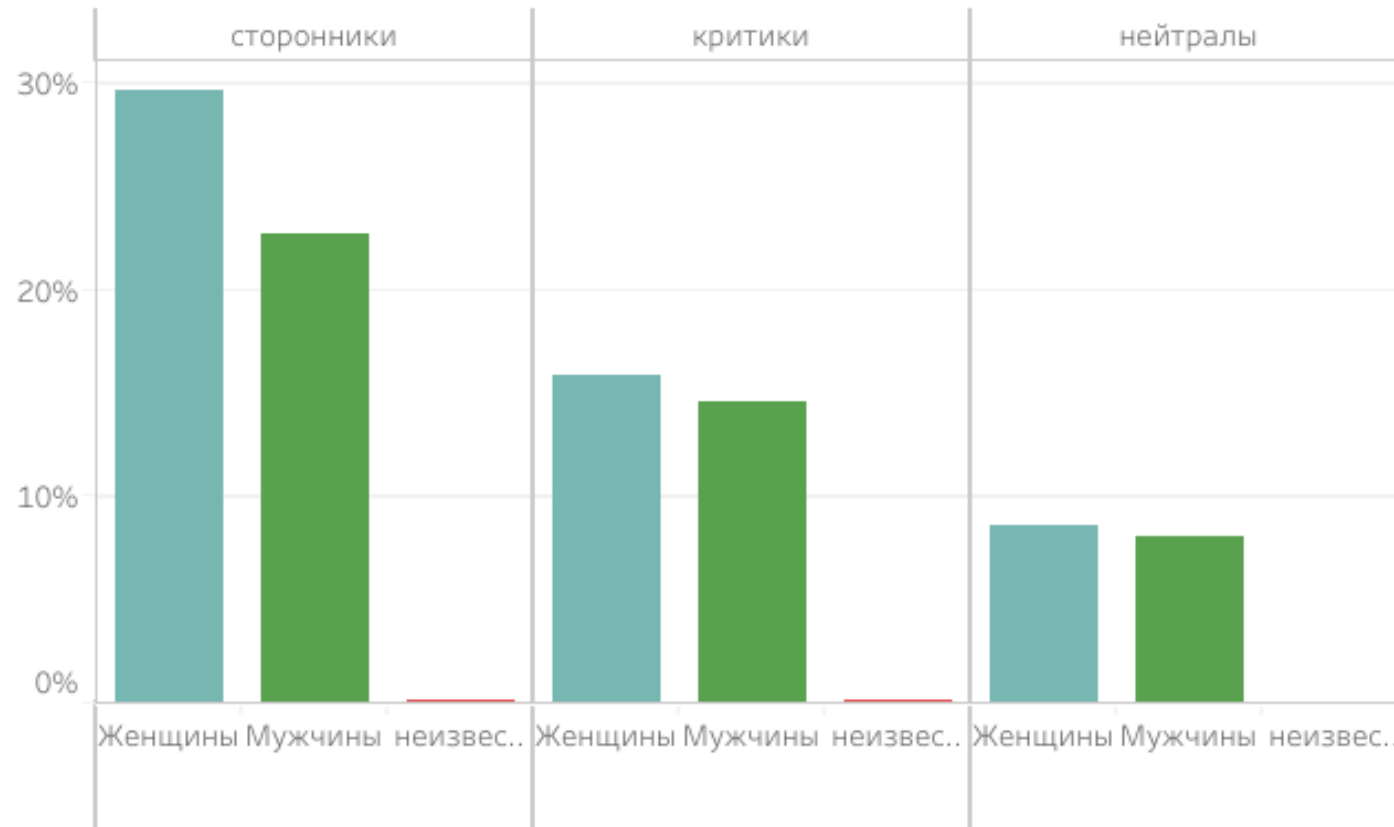


Возрастная категория от 35-44 лет стабильно представляет собой треть опрошенных как среди сторонников, так и среди критиков и нейтралов.

А вот доля возрастной категории от 25-34 лет существенно отличается в зависимости от уровня NPS:

- 27% среди сторонников;
- 36% среди критиков;
- 33% среди нейтралов.

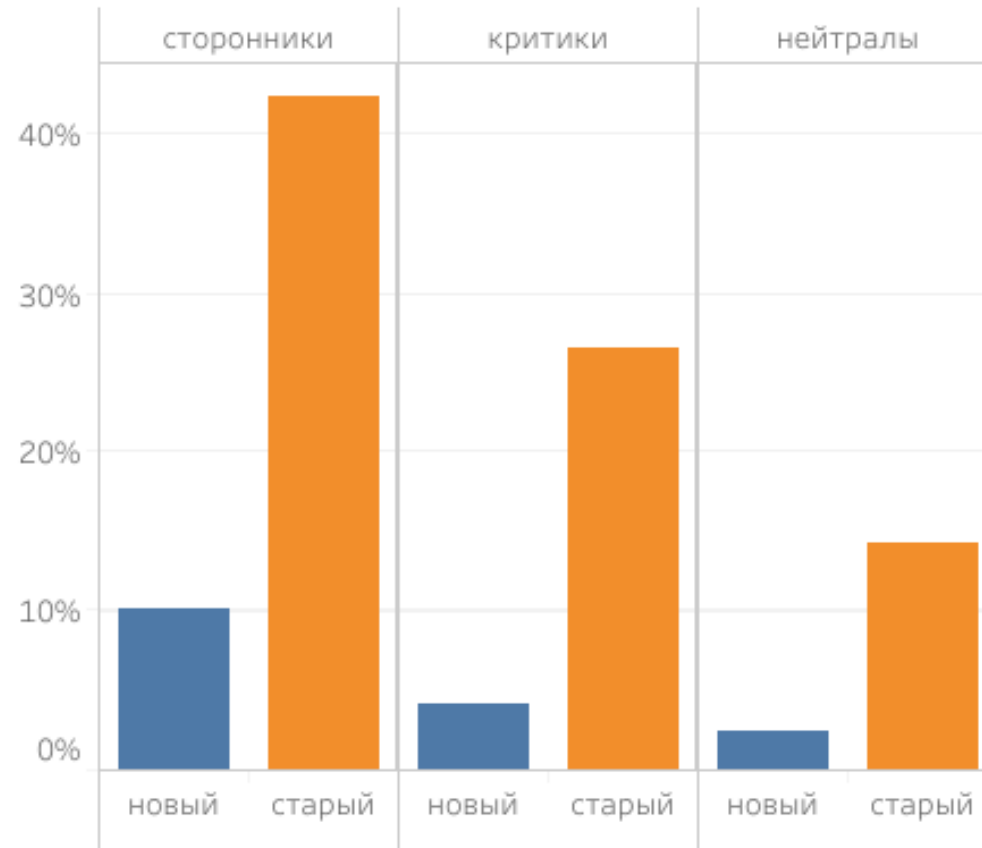
## Распределение групп NPS по полу



Видно, что явно больше женщин являются сторонниками, чем мужчин.

А вот среди критиков и нейтралов существенного различия в распределении по полу уже не наблюдается.

# Распределение групп NPS по «новизне» клиентов



Наблюдается примерно одинаковое соотношение «новый»/«старый» клиент как среди сторонников, так среди критиков и нейтралов.

# Описание сторонников

- Возрастная группа: от 35 до 44 лет;
- Пол: женщина;
- «Возраст» клиента: «старый»;
- Города проживания, где больше всего доля сторонников среди опрошенных (более 60%): Архангельск, Волжский, Иваново, Краснодар, Курск, Магнитогорск, Новокузнецк, Саранск, Тула, Череповец.

# Выводы

- Общий уровень NPS среди всех опрошенных составил **21,9%**.
- Большинство участников опроса представляют возрастную категорию от 35-44 лет , а также возрастную категорию от 25-34 лет, которая более склонна критиковать продукцию компании.
- Женщины составили чуть больше половины участников опроса. Женщинам продукция компании нравится больше, чем мужчинам.
- Большая часть участников опроса представлены «старыми» клиентами. «Возраст» клиента не влияет на его оценку.
- Большинство опрошенных живут в крупных городах: Москве (13,2%), Санкт-Петербурге (5,9%) и Екатеринбурге (4,6%). Однако более всего продукцию любят в следующих небольших городах: Архангельск, Волжский, Иваново, Краснодар, Курск, Магнитогорск, Новокузнецк, Саранск, Тула, Череповец.

**Спасибо за внимание**

Подготовлено в рамках обучения по программе  
«**Аналитик данных плюс**» для Яндекс Практикума  
Скороходовой Вероникой  
[stella-diurna@yandex.ru](mailto:stella-diurna@yandex.ru)

февраль 2022