

Исследовательский анализ уровня  
лояльности клиентов(NPS)  
телекоммуникационной компании в  
городах России

# Оглавление

Новые и старые  
пользователи

Активность по  
городам

Общий NPS  
проекта

Распределение  
по возрастным  
сегментам

Характеристики  
сторонников  
сервиса

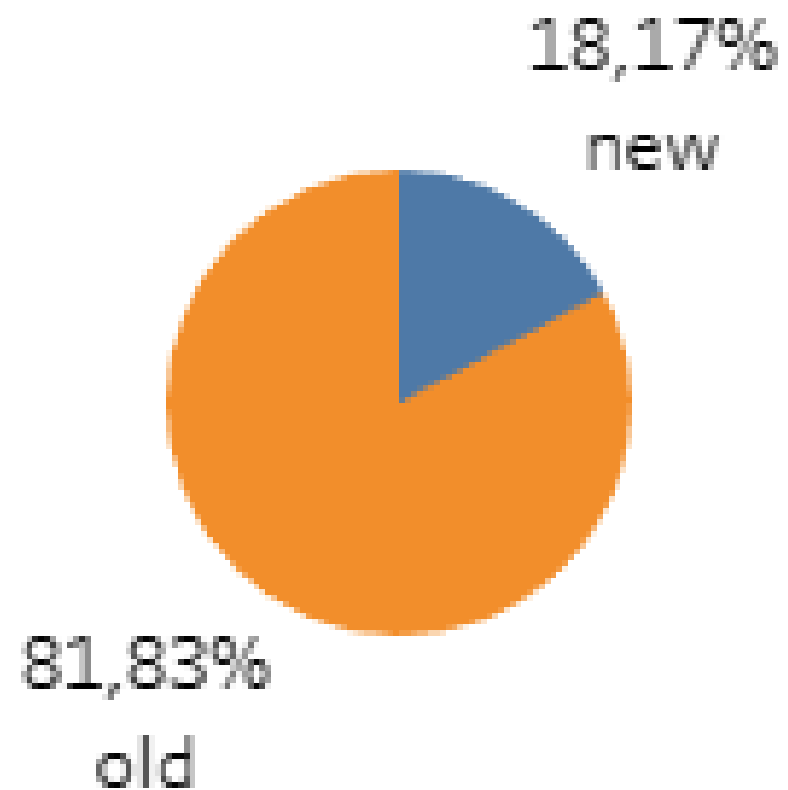
Описательная  
характеристика на  
сторонников сервиса

Распределение  
по возрасту и  
полу

Характеристики  
критиков  
сервиса

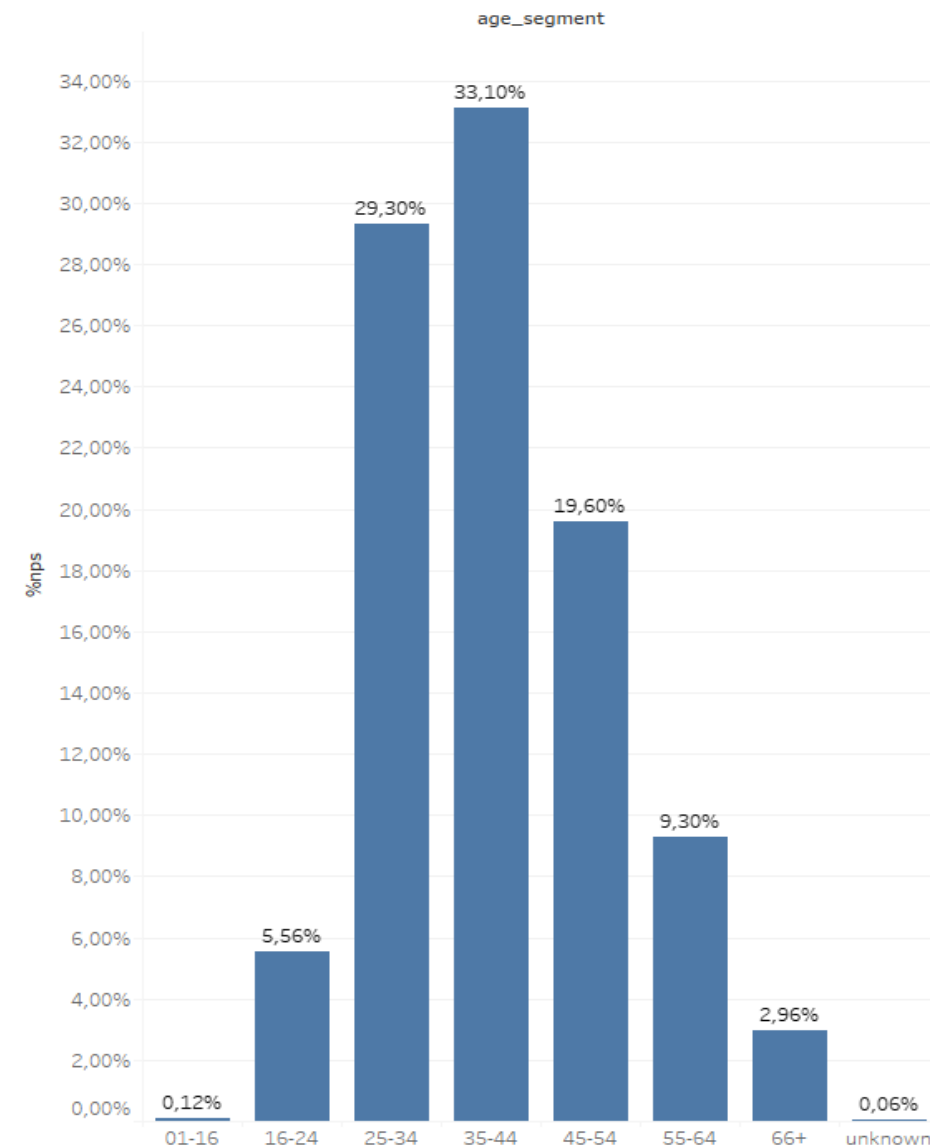
Вывод

Среди опрошенных  
больше 80% являются  
клиентами компании  
больше года



Данные опроса пользователей +  
собственные расчёты автора

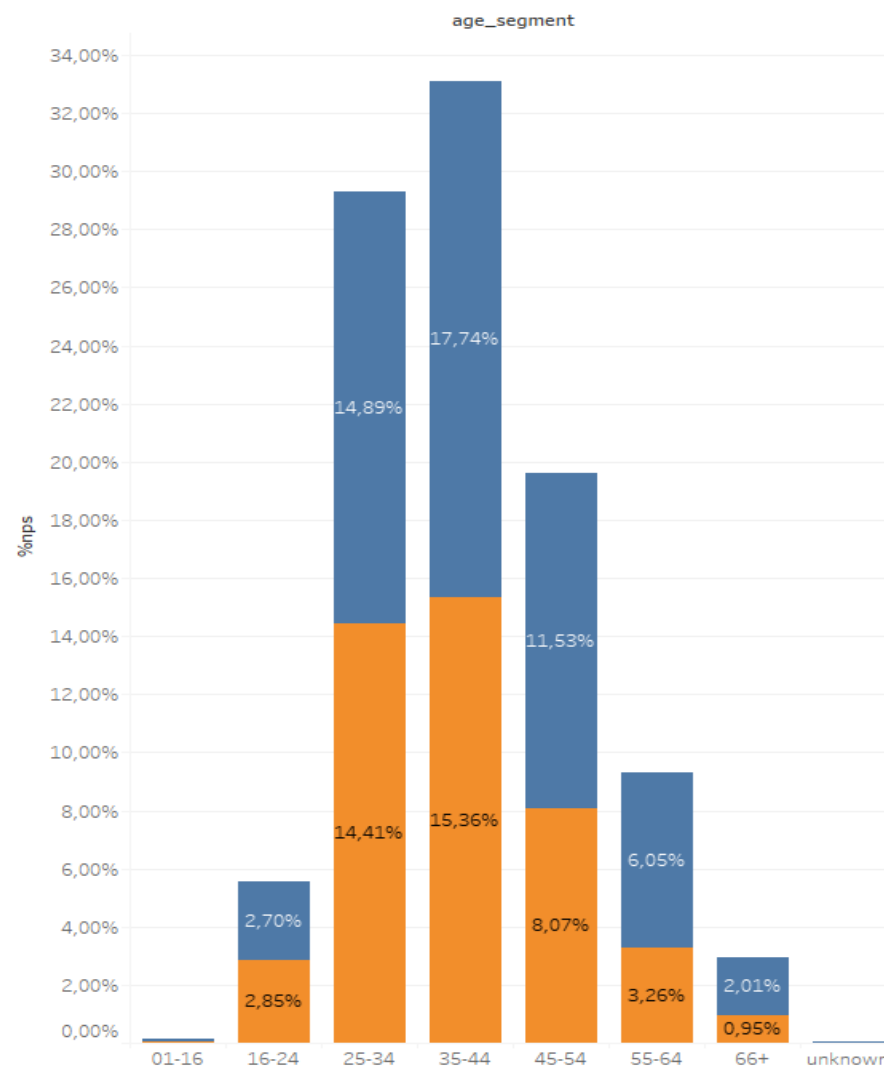
В возрастной категории  
треть всех опрошенных  
находится между 35 и 44  
годами



Данные опроса пользователей +  
собственные расчёты автора

В разделение по полу и возрасту, заметно что женщины немного более лояльны сервису, нежели мужчины

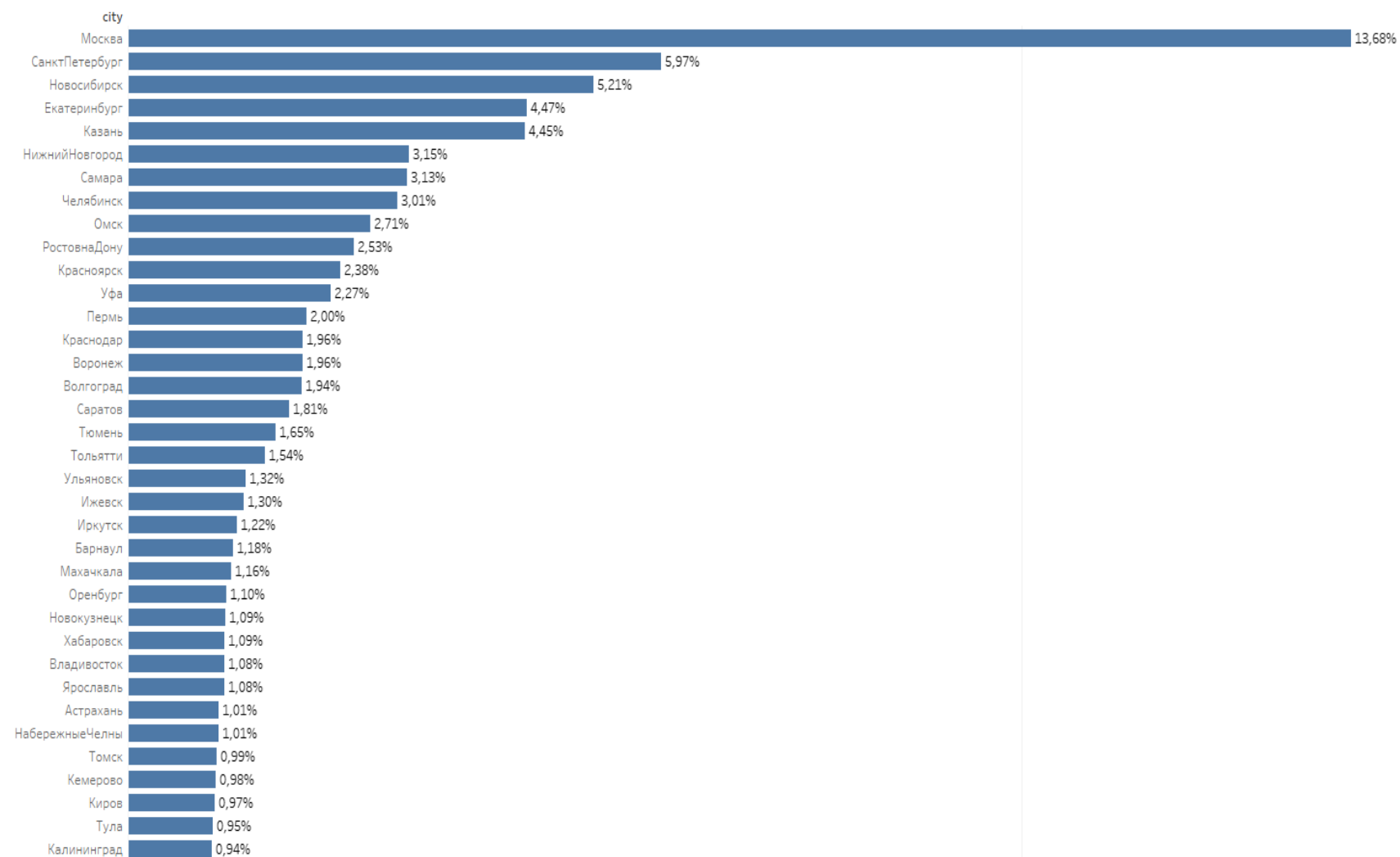
распределение по возрастным группам и полу



Данные опроса пользователей +  
собственные расчёты автора

В активности по городам  
лидируют города  
миллионники

активность по городам



Данные опроса пользователей  
+ собственные расчёты автора

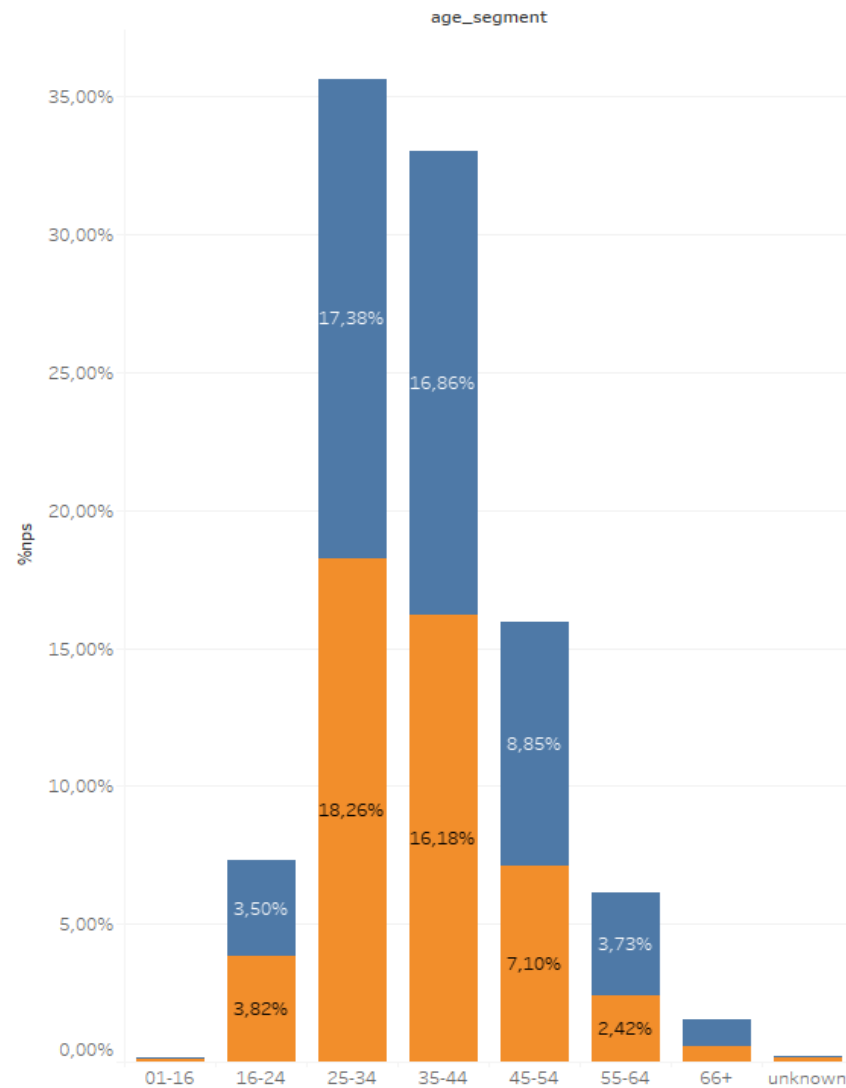
Самыми лояльными сервису являются женщины старше 45 лет и у которых lifetime больше 5 лет

## лояльность различных групп пользователей

gender_seg..	age_segme..	lifetime_segment					
		0-0.6	0.6-1	1-2	2-3	3-4	5+
female	01-16	15,06%	10,18%	16,53%	22,21%	10,04%	25,98%
	16-24	19,53%	13,65%	24,00%	15,90%	11,15%	15,76%
	25-34	13,53%	11,84%	18,43%	12,69%	9,70%	33,81%
	35-44	10,07%	8,84%	15,81%	10,77%	8,83%	45,68%
	45-54	6,86%	6,79%	14,53%	10,50%	8,49%	52,84%
	55-64	4,91%	5,40%	13,90%	12,03%	9,20%	54,57%
	66+	3,01%	4,90%	14,36%	12,20%	9,65%	55,87%
	unknown	28,99%	14,49%	13,04%	14,49%		28,99%
male	01-16	21,47%	11,46%	23,11%	16,20%	6,37%	21,38%
	16-24	18,91%	16,15%	26,35%	15,84%	9,44%	13,31%
	25-34	14,89%	12,40%	21,81%	13,26%	9,67%	27,97%
	35-44	10,29%	9,85%	18,75%	12,48%	9,91%	38,72%
	45-54	6,99%	7,96%	16,92%	12,53%	10,04%	45,57%
	55-64	5,41%	6,55%	15,57%	13,56%	10,50%	48,40%
	66+	5,25%	6,99%	16,18%	13,22%	11,67%	46,69%
	unknown	17,14%	5,27%	15,82%	7,69%	5,27%	48,79%

Данные опроса пользователей +  
собственные расчёты автора

Среди критиков  
преобладает возрастной  
сегмент 25-34 года, и  
критиков-мужчин уже  
больше



Данные опроса  
пользователей +  
собственные расчёты  
автора



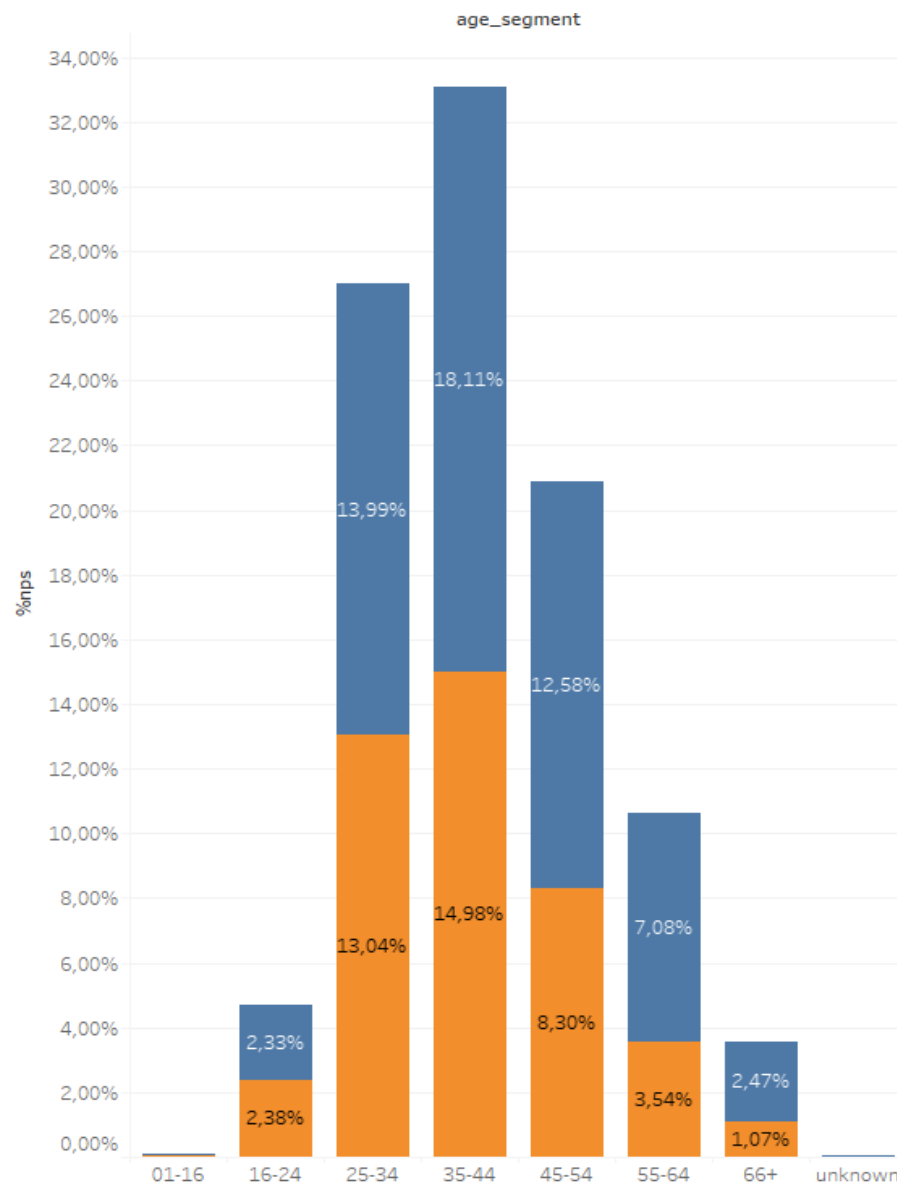
NPS проекта составляет  
всего 21.9%, что является  
не очень хорошим  
результатом

NPS проекта

21,90%

Данные опроса пользователей +  
собственные расчёты автора

Большая часть  
сторонников сервиса – это  
люди среднего возраста  
35+, в основном женщины  
и длительностью  
пользования сервисом  
более 5 лет



Данные опроса  
пользователей +  
собственные  
расчёты автора

Общий вывод: nps у компании небольшой, есть куда стремиться и улучшать свой сервис, особое внимание уделить возрастному сегменту младше 30 лет, самое большое количество критиков именно там, люди же среднего возраста и старше более лояльны сервису

Анализ и презентацию подготовил студент Яндекс.Практикума Дакалов А.С. Контактный телефон +79998887766