

Insight	Meaning
Churn rate = 26.68%	The average churn rate is around 27% and that leads to the main reason why customers churn is related to competitors (~45%) => Is telecom company competitive enough?
Top 3 reasons why customers become churners: <ul style="list-style-type: none"><li>- Competitor made better offer (16.87%)</li><li>- Competitor had better devices (16.54%)</li><li>- Attitude of support person (11.30%)</li></ul> Top 3 churn categories: <ul style="list-style-type: none"><li>- Competitor (44.82%)</li><li>- Attitude (15.98%)</li><li>- Dissatisfaction (15.92%)</li></ul> CA is the state that has the highest churned rate (63.24%) and the number of churned customers is 43 while the number of customers in this state is 68 Demographic: Under 30: Churned rate 23% Others: 27.78% Age: <ul style="list-style-type: none"><li>- The churn rate has an increasing trend through the age brackets</li><li>- The churn rate for customers aged more than 80 is exactly 52%</li><li>- As the age increases the average churn rate for age brackets also increases</li></ul> Gender: <ul style="list-style-type: none"><li>- The churn rate happens in female person (27.17%) is higher than male (26.55%)</li></ul> The person who pays by paper check (payment method) tends to stop using telecom services than person using direct debit or credit card and customers tend to choose monthly contract rather than yearly contract  Inspecting Group: <ul style="list-style-type: none"><li>- Number of customers in group 6 has the lowest churned rate (5.6%)</li><li>- Number of customers in group 0 has the highest churned rate (32.85%)</li></ul> Multiple Fields: <ul style="list-style-type: none"><li>- The churn rate for female customers in monthly-based contracts: 47.31%</li><li>- The churn rate for female customers in yearly-based contracts: 6.02%</li><li>- The churn rate for male customers in monthly-based contracts: 45.31%</li><li>- The churn rate for male customers in yearly-based contracts: 7.21%</li></ul> Unlimited Plan: <ul style="list-style-type: none"><li>- In California (the state with the highest churn rate: 63.24%), the percentage of customers who actively make international calls is 38.78%</li></ul>  Cali has the lowest number of customer service calls (37) while Nebraska is the state having the highest number of customer service calls (118)	Đối thủ có nhiều ưu thế hơn: có được deal với giá và dịch vụ tốt hơn (16.87%) cũng như có thiết bị tốt hơn (16.54%). Ngoài ra, thái độ của nhân viên chăm sóc khách hàng cũng là một vấn đề tác động lên customer churn (11.30%) Đánh giá 3 yếu tố chính khiến tình trạng customer churn xảy ra chính là competitor, thái độ nhân viên chăm sóc khách và những nhiều ko hài lòng khác. Trong đó, đối thủ là nguyên nhân chính (44.82%) khiến gần 1/2 khách hàng rời bỏ không sử dụng dịch vụ của cty.  The churn rate in California is abnormally high (>60%)  Những người có độ tuổi hơn 30 chiếm phần lớn (27.78%) trong vấn đề customer churn  Trong page "Demographic", ở bảng Number of Customers and Churn Rate by Age (Bin), churn rate có xu hướng tăng cao ở những nhóm người có độ tuổi cao và nhóm khách hàng trên 80 tuổi chiếm 52% churn rate và churn rate tăng tỉ lệ thuận với tuổi Trong page "Demographic", ở bảng Gender and Contract Type, Churn rate có xu hướng cao ở nữ giới (27.17%) hơn nam giới (26.55%) Trong page Payment and Contract Info, bảng "Churned Rate by Payment Method and Contract Category", người sử dụng dịch vụ trả bằng paper check theo monthly có mức churn rate rất cao (57.33%) trong khi paying monthly by direct debit chiếm (53.90%) so sánh với 8.58% paying yearly. Trong page Payment and Contract Info, bảng "Average of Monthly Charge and Churned Rate by Customers in Group", Số người không tham gia group nào chiếm tỉ lệ churn rate cao nhất (32.85%) trong khi nhóm 6 người có tỉ lệ churn rate thấp nhất (5.6%)  Trong page "Demographic", ở bảng Gender and Contract Type, xét về monthly thì churn rate ở male và female đều chiếm tỉ lệ rất cao (lần lượt là 45.31% và 47.31%), trong khi yearly lại chiếm tỉ lệ rất ít (6.02% ở nữ và 7.21% ở nam)  Ở bang Cali, lí do chính khiến bang này có tỉ lệ churn rate cao nhất (63.24%) là do tỉ lệ khách hàng sử dụng tối ưu hoá dịch vụ khi đăng ký gọi quốc tế không nhiều nhưng phải cover chi phí gọi rất đắt (38.78%), khiến cho nhiều khách hàng mua sai gói cước và phải trả số tiền rất cao cho dịch vụ mình ko sử dụng. Proposing a cheaper plan and explaining the rationale will increase customer satisfaction and stop customers from churning => Offer those customers who registered national and international calls but inactively made international calls (~61%) to downgrade their plan. Cali là bang có số lượng cuộc gọi chăm sóc khách hàng thấp nhất (37 cuộc gọi) trong khi Nebraska chiếm tỉ lệ cao nhất (118 cuộc gọi)