

Исследование - определение текущего уровня лояльности клиентов в России

- **Заказчик исследования** - телекоммуникационная компания, оказывающая услуги связи в СНГ
- **Цель исследования:** определить текущий уровень потребительской лояльности (NPS)
-
- **Исполнитель:** Пестеров С.
- **Контакты:** spin.el@yandex.ru

Общие распределения по кол-ву

возрастной сегмент

(All)

Город

(All)

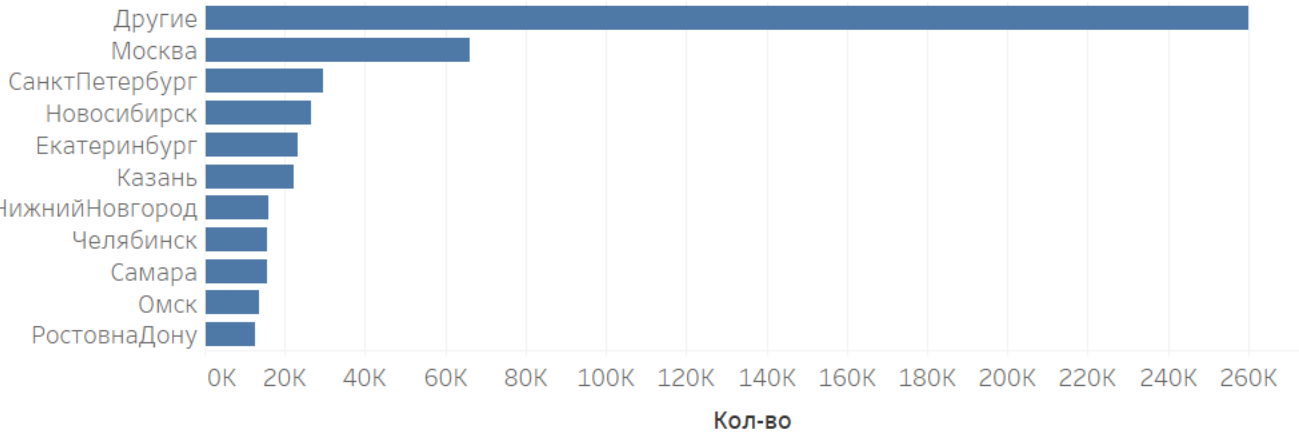
Пол

(All)

nps группа

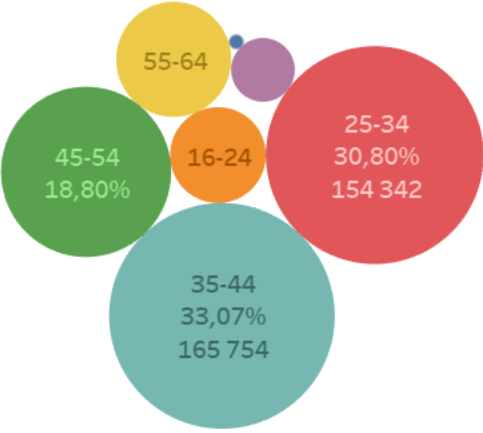
(All)

Распределение по городам



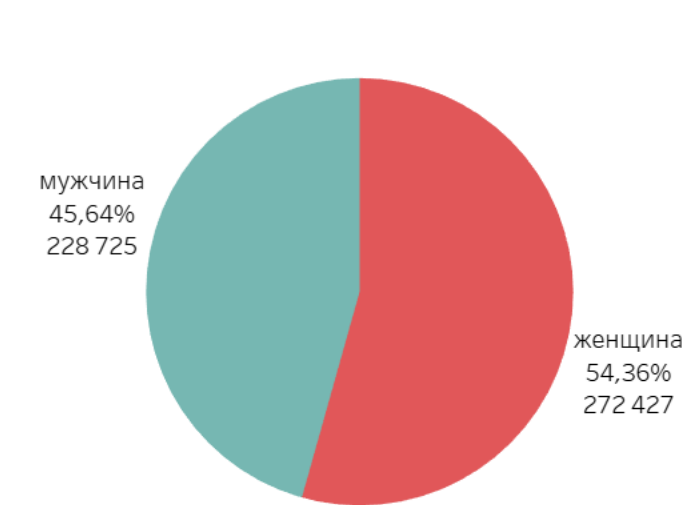
Кол-во.. 501 152

Распределение по возрастам

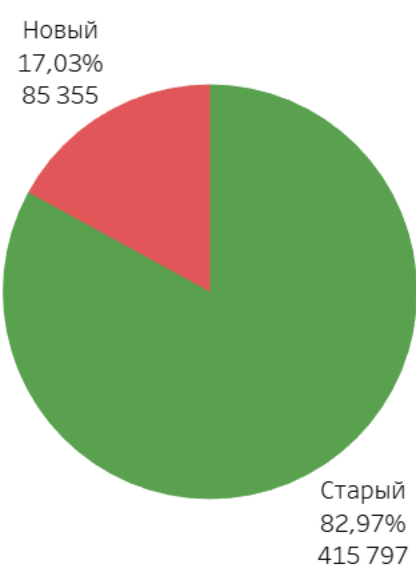


возрас.. 16-24 25-34 35-44 45-54 55-64 66 + до 16

Распределение по полам



Распределение старый/новый клиент



Текущий NPS

21,97%

Основные распределения клиентов

Текущий NPS

21,97%

nps группа

(All)

Город

(All)

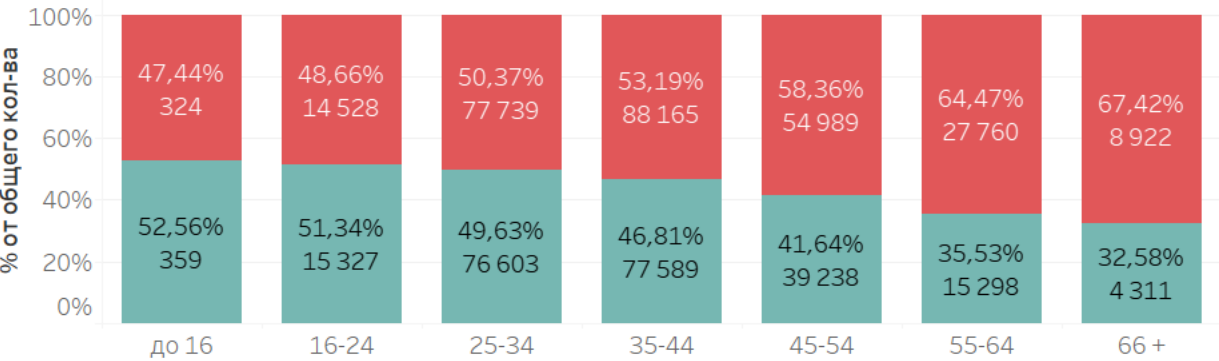
возрастной сегмент

(All)

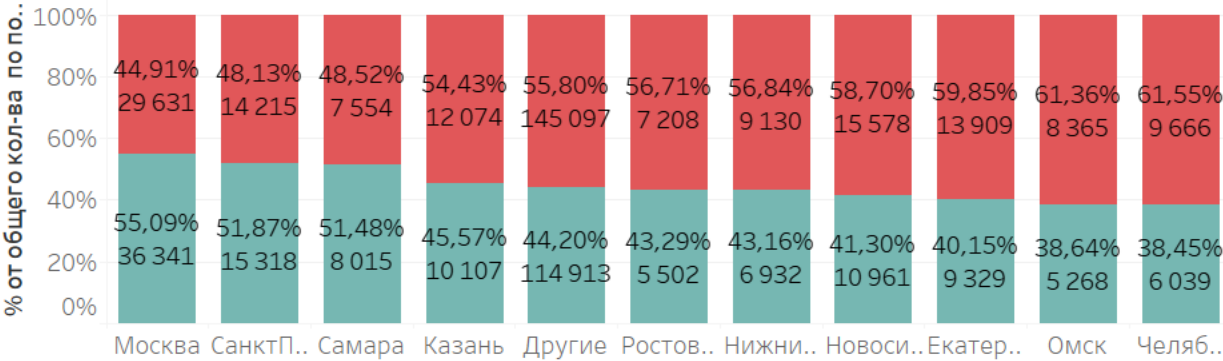
Пол

(All)

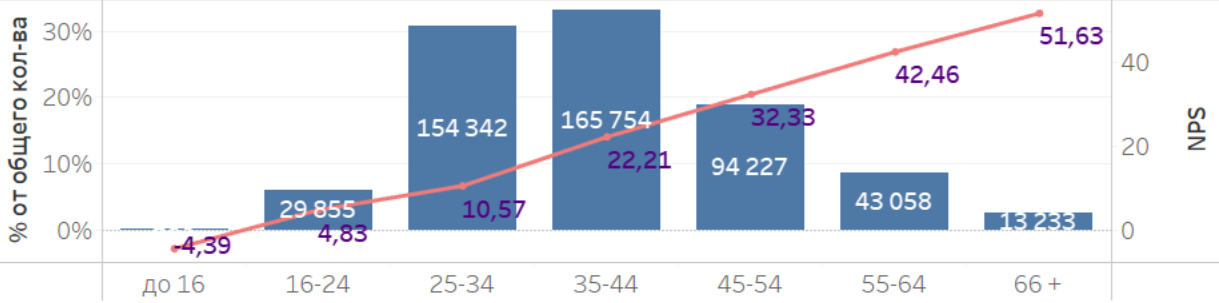
Гендерное распределение по возрасту



Гендерное распределение по городам



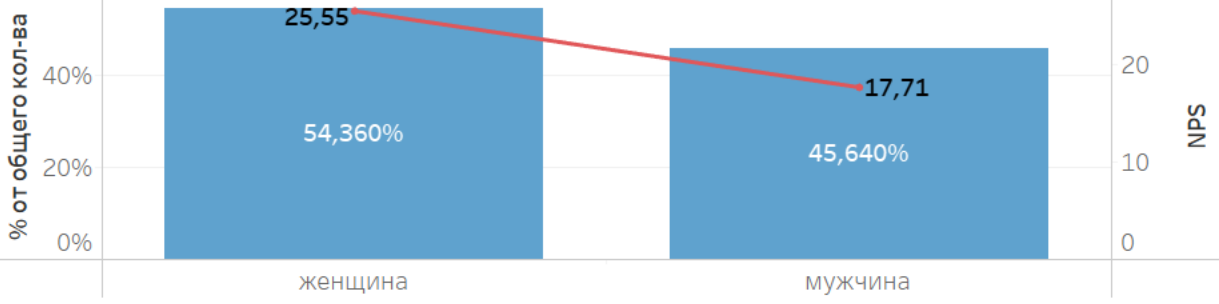
Распределение NPS



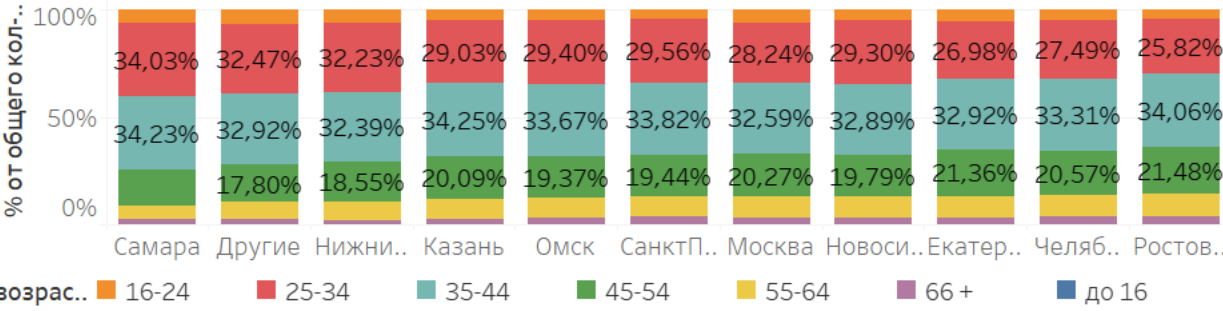
Распределение NPS по городам



Распределение NPS по полу



Распределение возрастов по городам

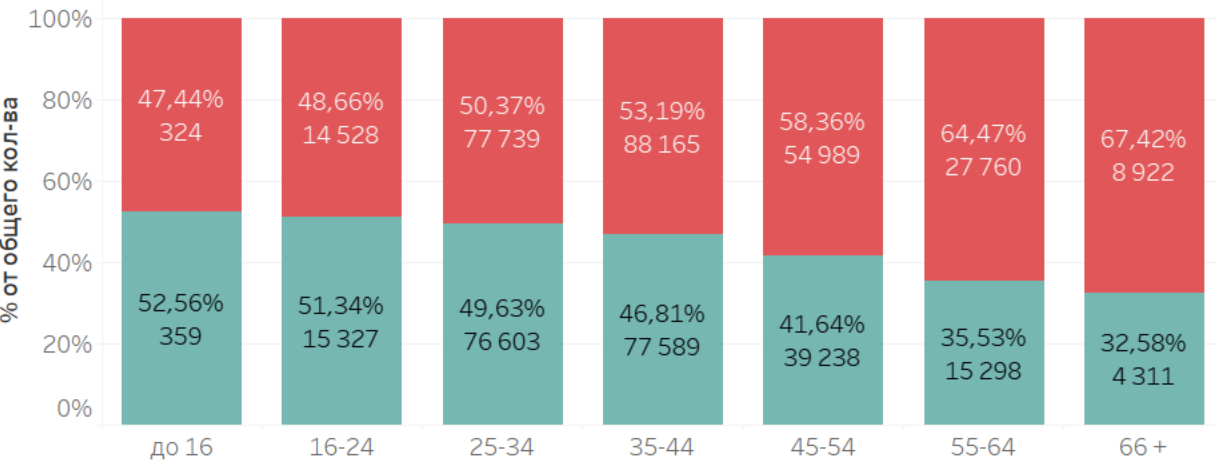


Распределения клиентов по возрастам

Текущий NPS

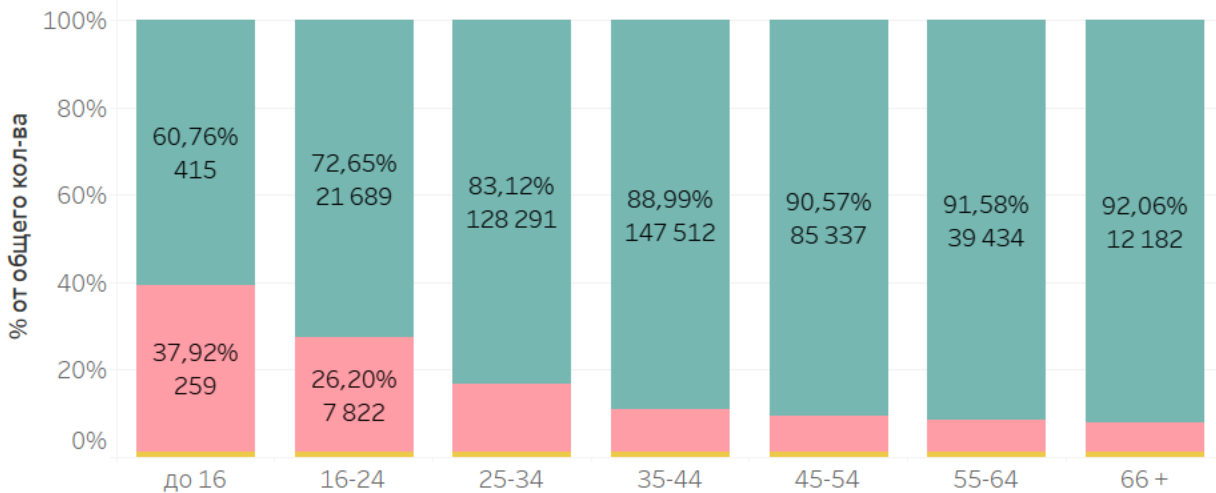
21,97%

Гендерное распределение по возрасту



Пол: женщина мужчина

Распределение типов ОС по возрасту



Тип ОС: ANDROID IOS Другие

nps группа

(All)

Пол

(All)

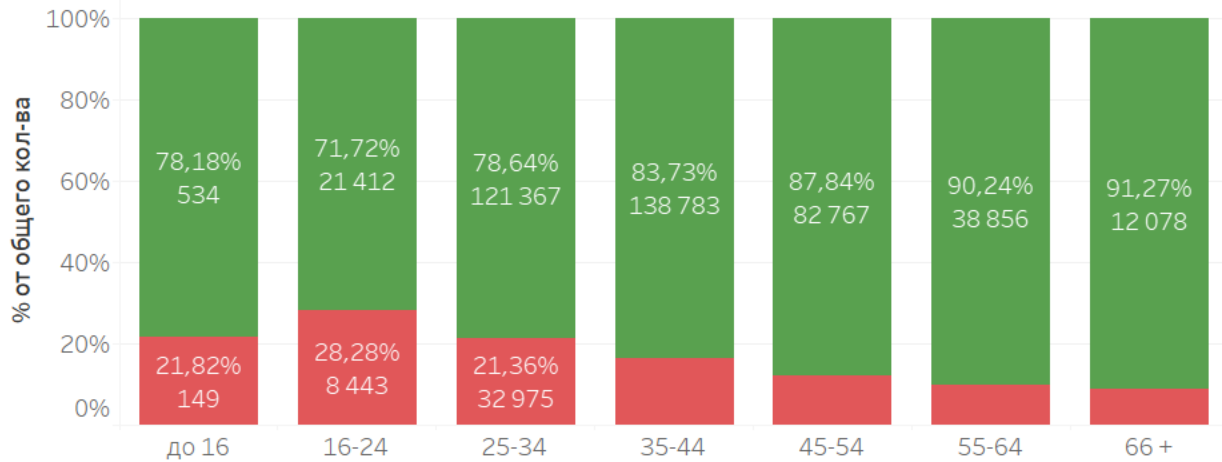
Город

(All)

возрастной сегмент

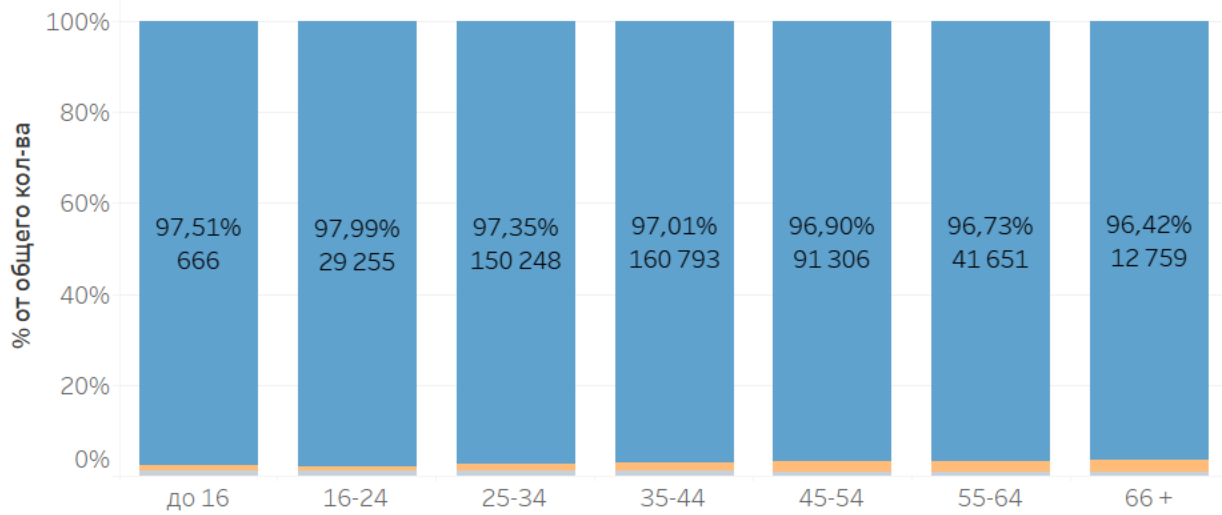
(All)

Распределение старый/новый клиент по возрасту



Категор.: Старый Новый

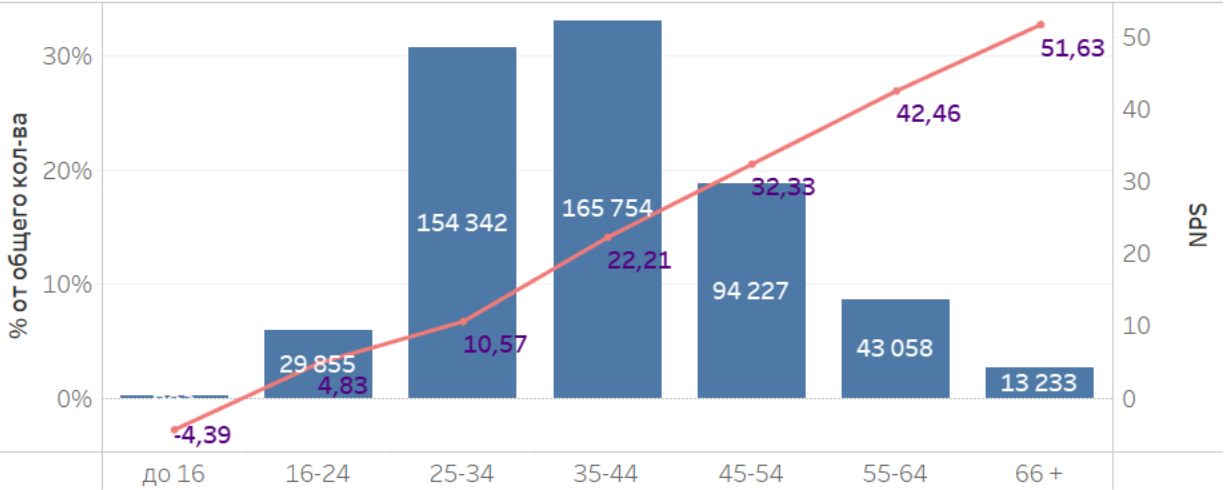
Распределение типов устройств по возрасту



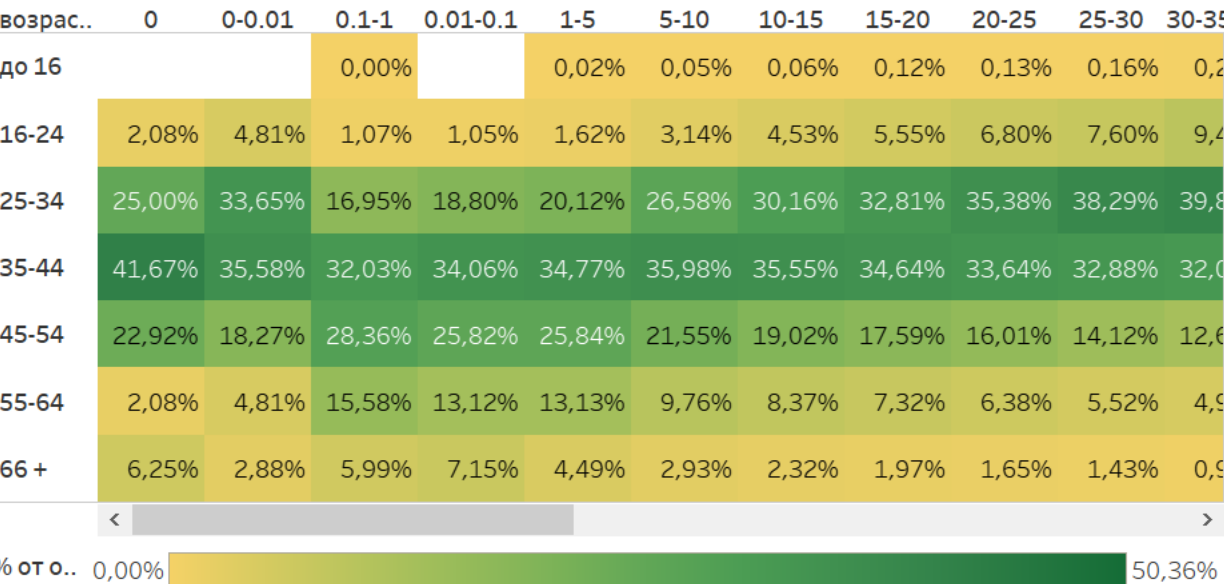
Тип ус.: SMARTPHONE TABLET Другие

Распределение по возрасту

Распределение NPS



Распределение трафика данных



Текущий NPS

21,97%

nps группа

(All)

Пол

(All)

Город

(All)

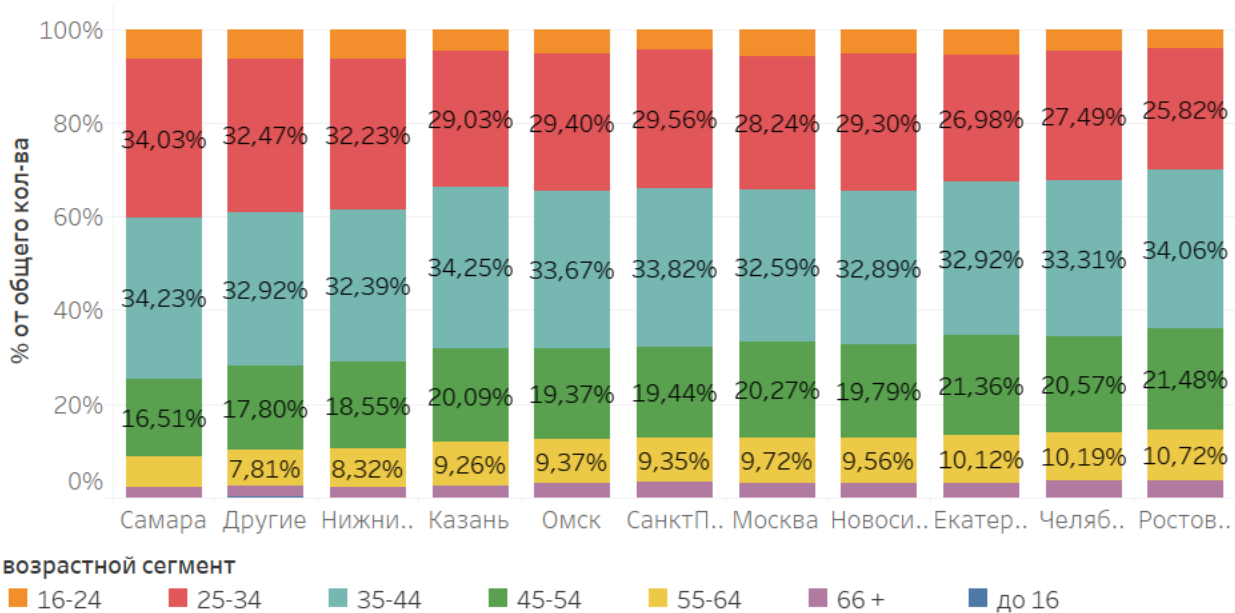
возрастной сегмент

(All)

Распределение срока "жизни"

возрас..	1	2	3	4-6	7-12	13-24	25-36	36+
до 16		0,26%	0,25%	0,16%	0,14%	0,16%	0,21%	0,10%
16-24		10,29%	10,91%	10,47%	9,28%	8,94%	8,39%	3,31%
25-34	15,38%	40,84%	40,30%	38,64%	37,71%	34,24%	32,67%	26,93%
35-44	46,15%	31,84%	31,85%	31,56%	31,44%	31,01%	30,27%	34,78%
45-54	30,77%	12,10%	11,94%	12,96%	14,32%	16,20%	17,08%	21,63%
55-64	7,69%	3,84%	3,90%	4,91%	5,47%	7,12%	8,63%	10,15%
66 +		0,83%	0,86%	1,30%	1,64%	2,33%	2,75%	3,10%

Распределение возрастов по городам

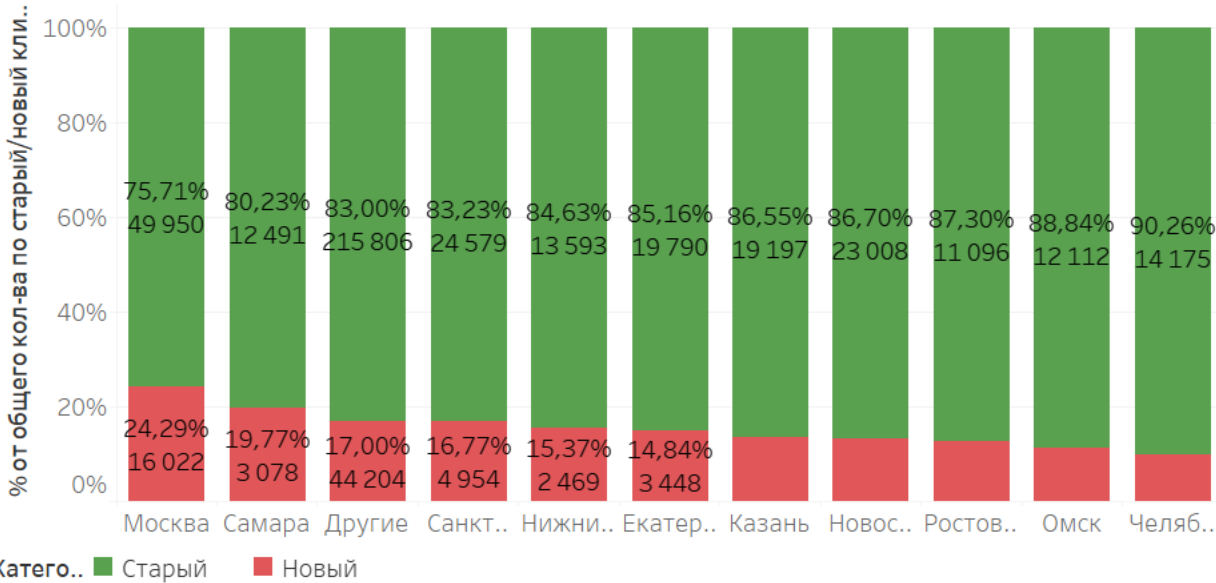


Распределение по городам

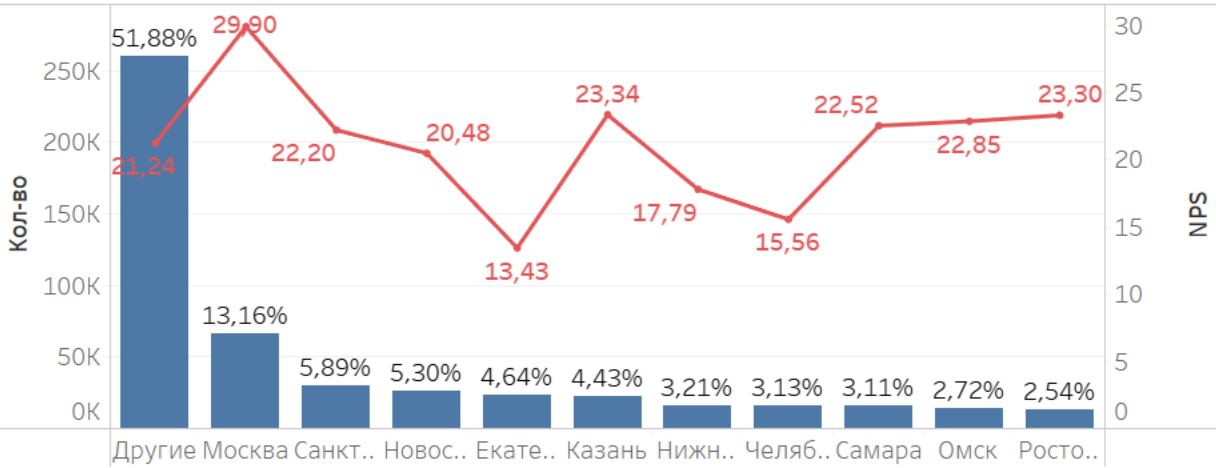
Текущий NPS

21,97%

Распределение старый/новый клиент



Распределение NPS по городам



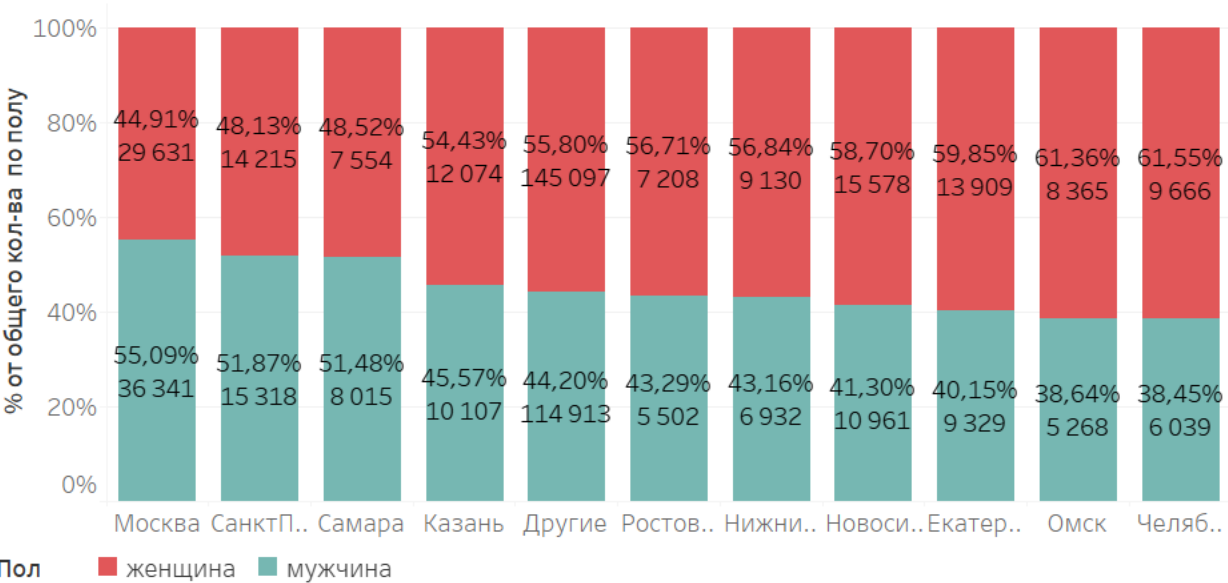
nps группа (All) ▼

возрастной сегмент (All) ▼

Пол (All) ▼

Город (All) ▼

Гендерное распределение по городам



Распределение срока "жизни" клиента



Распределение полов

Текущий NPS
21,97%

nps группа

Город

возраст

Пол

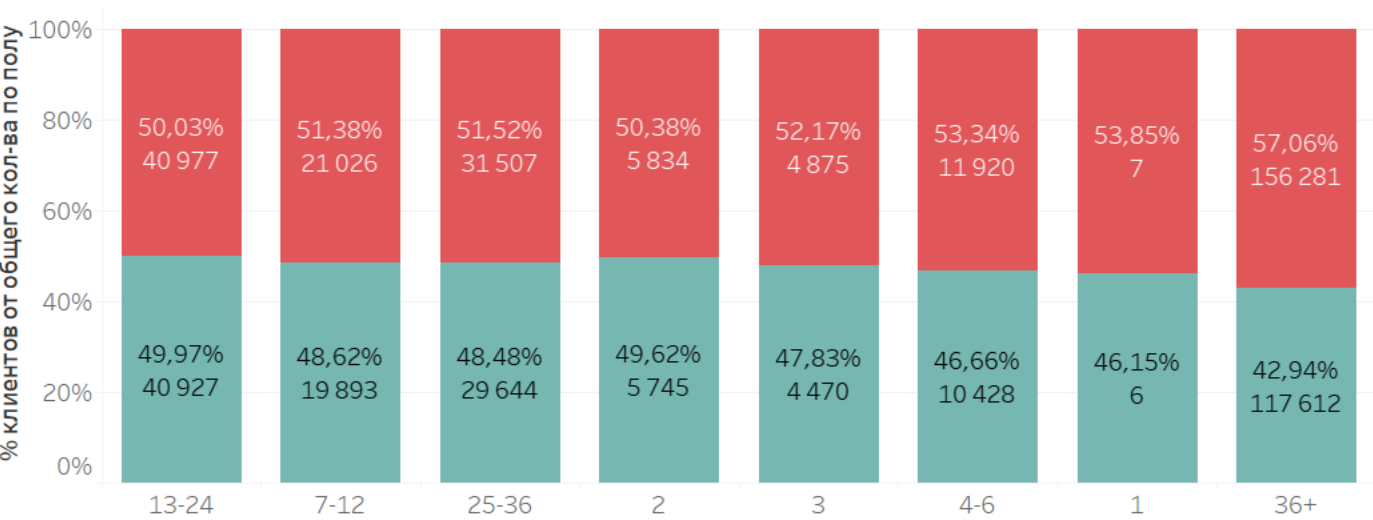
(All)

(All)

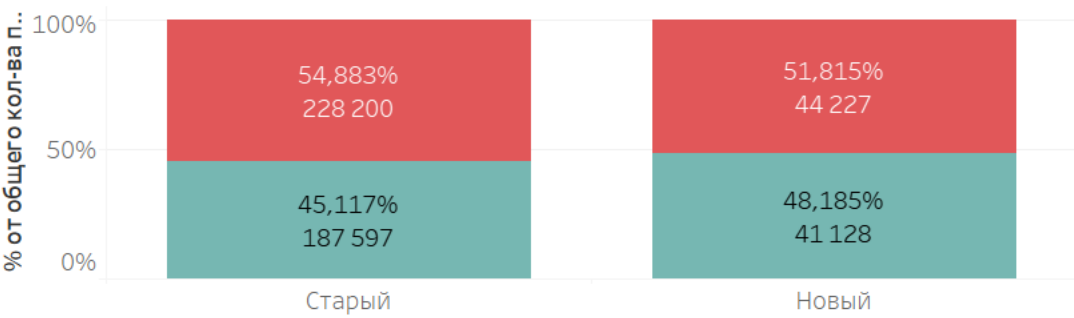
(All)

(All)

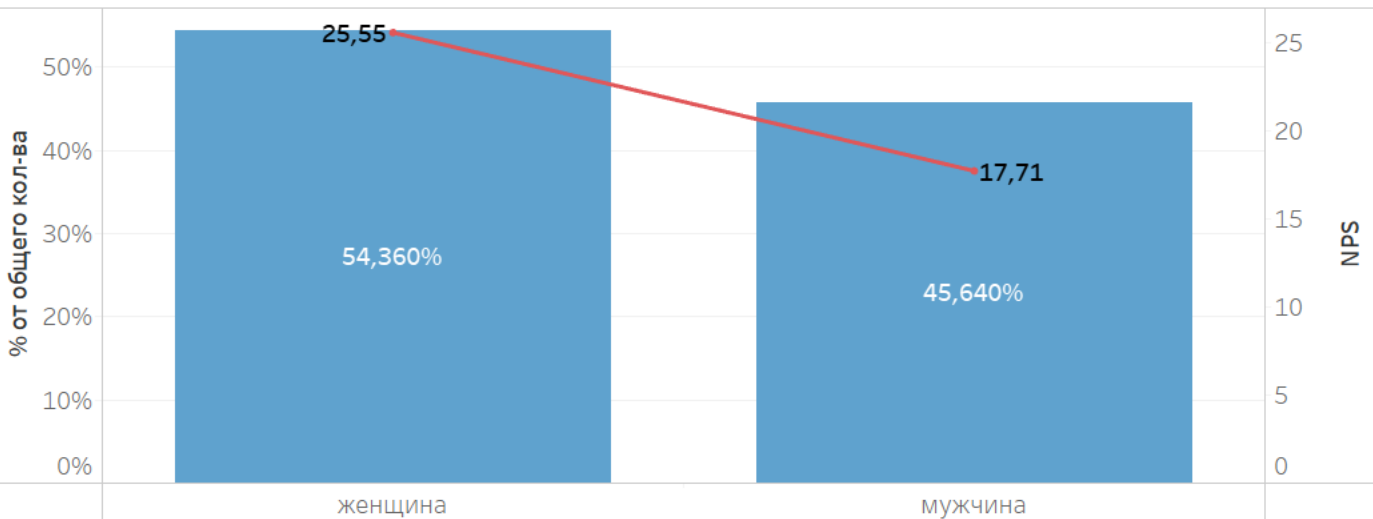
Распределение по сроку "жизни" клиента



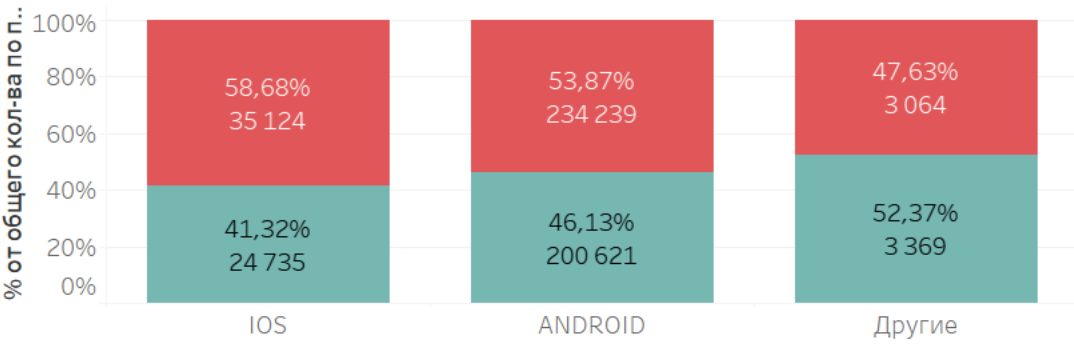
Распределение старый/новый клиент



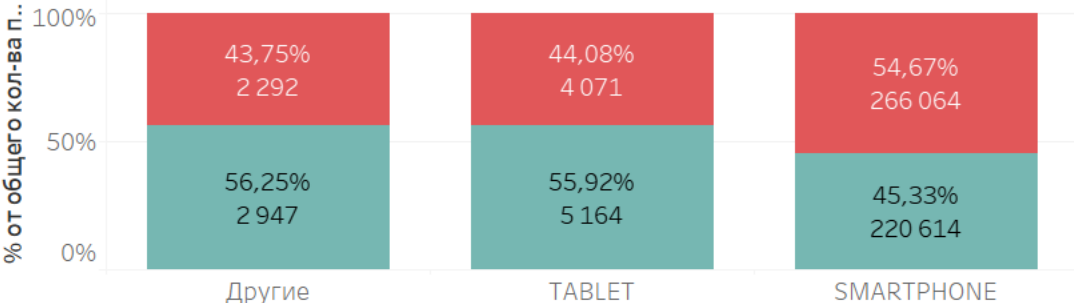
Распределение NPS по полу



Распределение по типам ОС



Распределение по типам устройств



Пол
женщина
мужчина

Основные выводы исследования:

1. Среди опрошенных большую долю имеют женщины 54.43% против 45.57% у мужчин
2. Наиболее активные города среди всех опрошенных:
 - Москва
 - Санкт-Петербург
 - Новосибирск
 - Екатеринбург
 - Казань
3. Среди возрастов наиболее активными оказались:
 - 35-44 33.06%
 - 25-34 30.84%
 - 45-54 18.78%
4. Процент "сторонников" среди опрошенных составляет - 52.59%, процент "критиков" - 30.61%
5. Основной процент опрошенных составляют "старые" клиенты - 82.87% , "новые" клиенты составляют 17.13%

- **Основные выводы исследования:**

6. Лояльность

- Более активное участие женщин в опросе влияет на лояльность к сервису предоставляемому компанией -
- так в случае со сторонниками процент женщин 56.76% больше процента мужчин 43.24%, в случае с критиками ситуация аналогичная у женщин 52.07% против 47.93% у мужчин
- Лояльность клиентов растет с возрастом, так наименее лояльны молодые люди и более лояльны люди в возрасте
- С точки зрения географического распределения - наиболее лояльны клиенты в Москве, Казань и Ростове и наименее лояльны Нижний Новгород, Челябинск и Екатеринбург- т.е. какой-то четкой географической зависимости нет

7. Текущий NPS

текущий уровень NPS = % сторонники - % критики

NPS = 52.59% - 30.61% = 21.98%

Основные выводы исследования:

7. Портрет "сторонников" компании:

Это женщины, в возрасте от 35 лет и старше, живущие в Москве, СПб, Казань, Самара, Ростов на Дону, использующие смартфон с ОС Андроид, являющиеся "старыми" клиентами