

Уровень потребительской лояльности среди клиентов из России

Гнездилов Юрий

+7 903 717-64-64

y-gnezdilov@yandex.ru

Москва, 2022

Источники данных

Данные были выгружены в SQLite, доступны по ссылке:

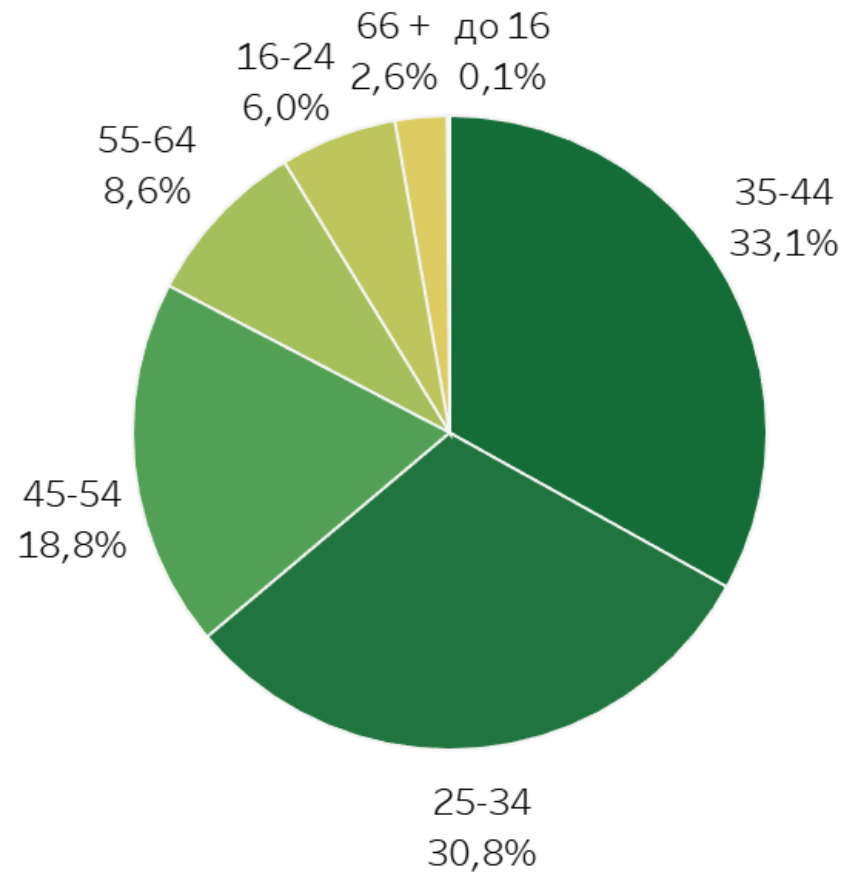
https://*****/telecomm_csi.db

Данные были преобразованы с использованием только SQL-запроса и сохранены в файл **telecomm_csi_tableau.csv**, который в был использован в работе с Tableau.

Дашборды исследования доступны по ссылке:

https://public.tableau.com/app/profile/yury.gnezdilov/viz/telecomm_csi_tableau_16474468079970/3_PROMOTERS

Распределение участников опроса по возрасту



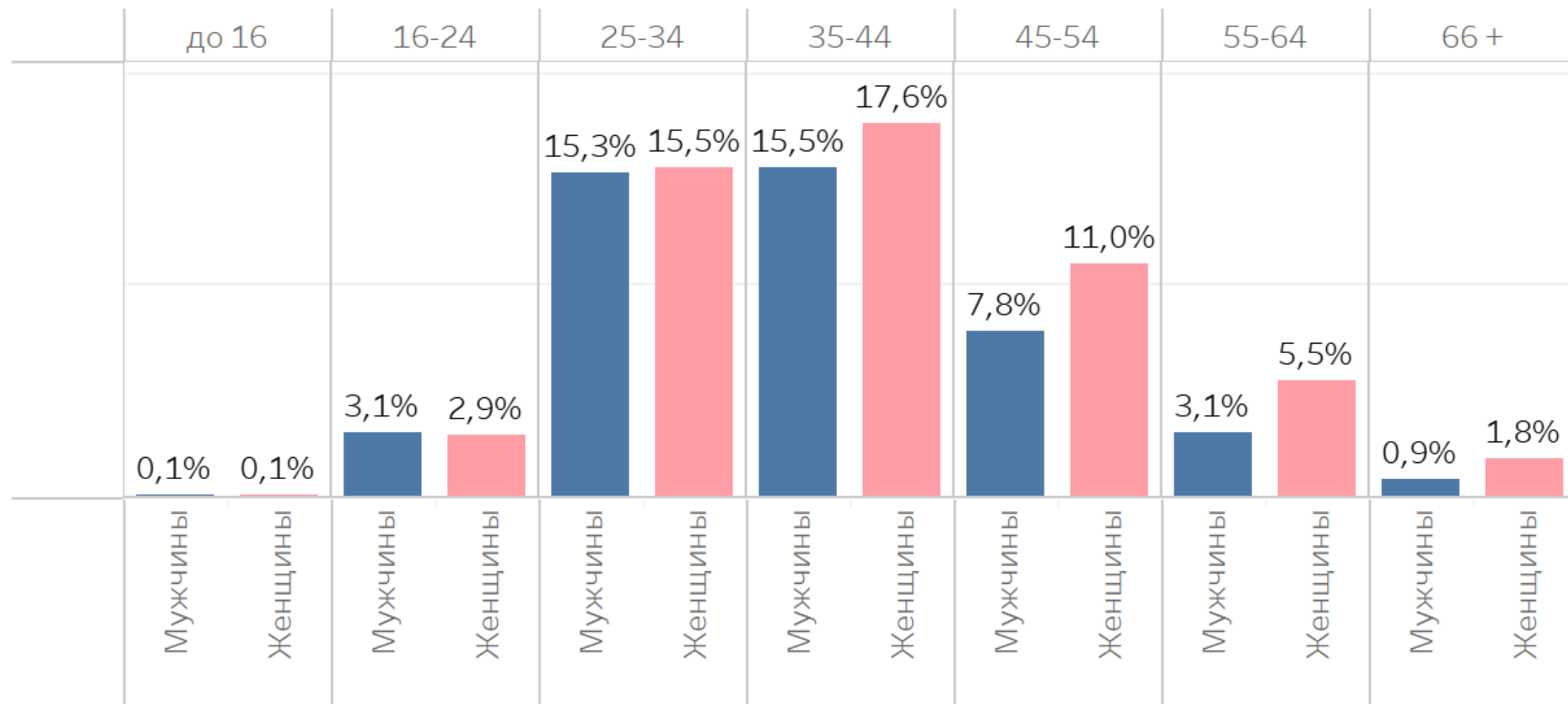
Можно выделить наиболее активные возрастные группы:

- 35-44 лет (33,1%);
- 25-34 лет (30,8);
- 45-54 лет (18,8%);

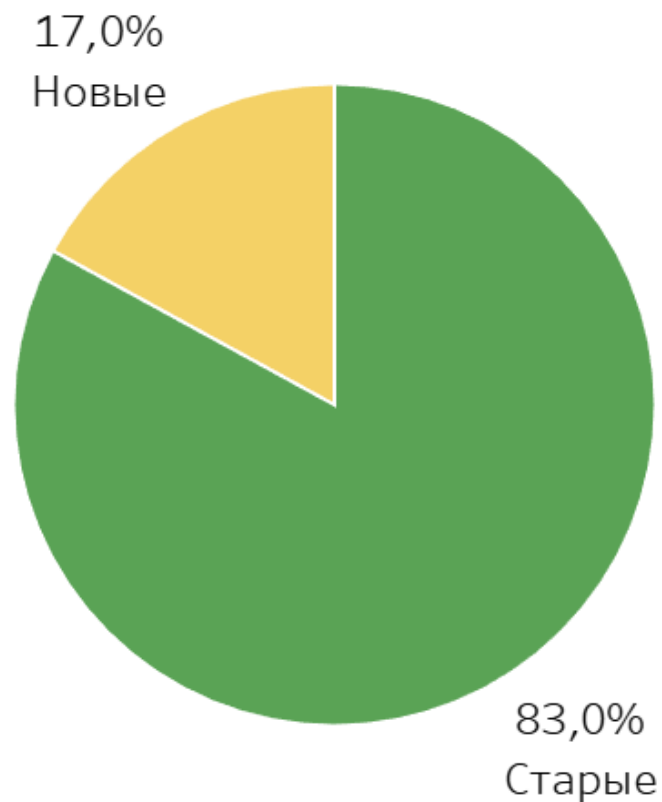
что в сумме составляет – 82,7%.

На остальные возрастные группы суммарно приходится 17,3%.

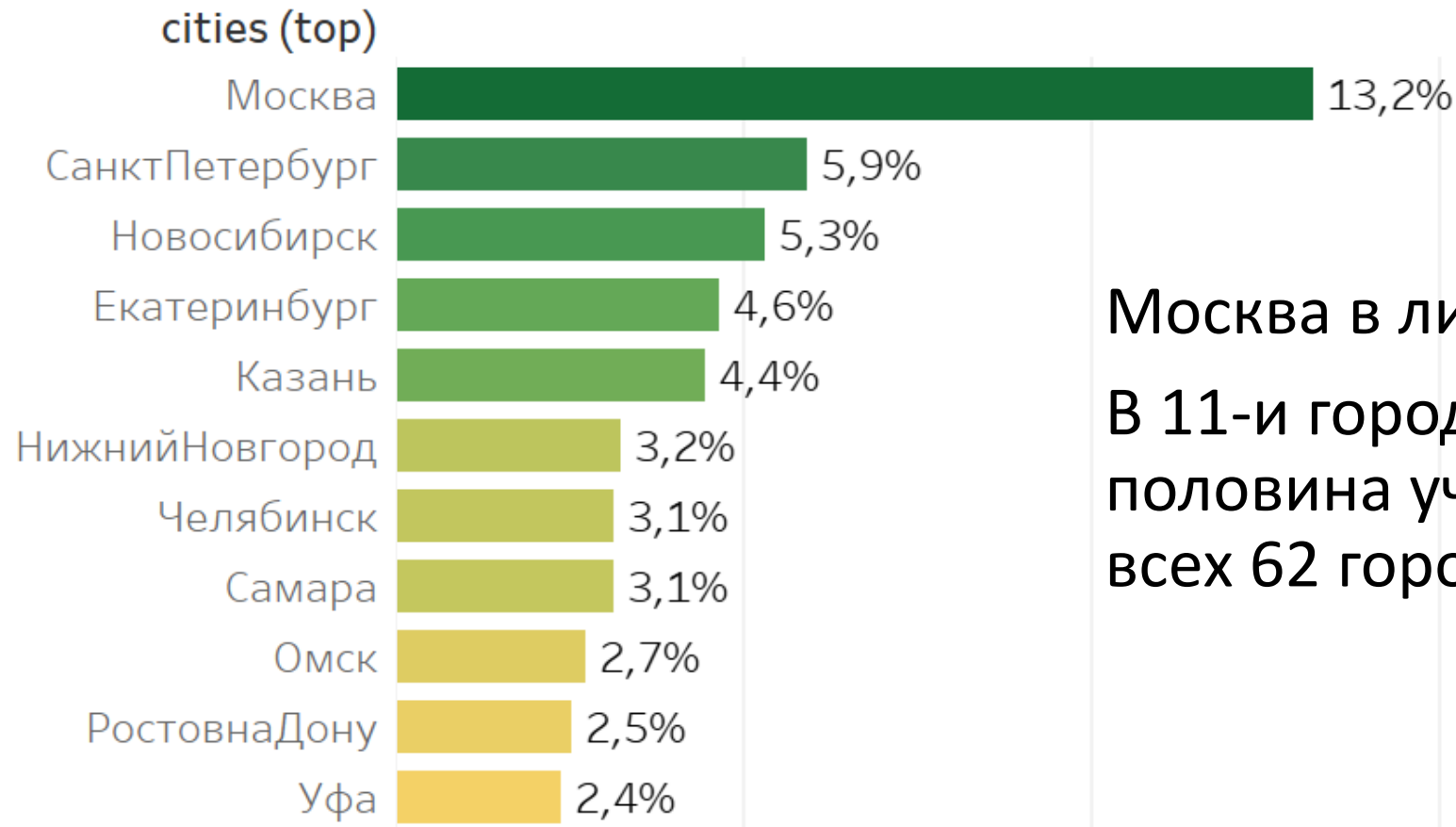
Распределение участников опроса по полу и возрасту



Новых пользователей, тех которые пользуются услугами менее 366 дней почти в 5 раз меньше, чем старых пользователей.



Активность пользователей в участии в опросе по городам



Москва в лидерах.

В 11-и городах примерно половина участников опроса из всех 62 городов.

Активность пользователей на устройствах под Android / iOS

CPE	OS					
SMARTPHONE	ANDROID		84,7%			
	IOS	11,9%				
	другие	0,5%				
TABLET	ANDROID	1,8%				
	IOS	0,0%				
	другие	0,0%				
другие	ANDROID	0,3%				
	другие	0,8%				

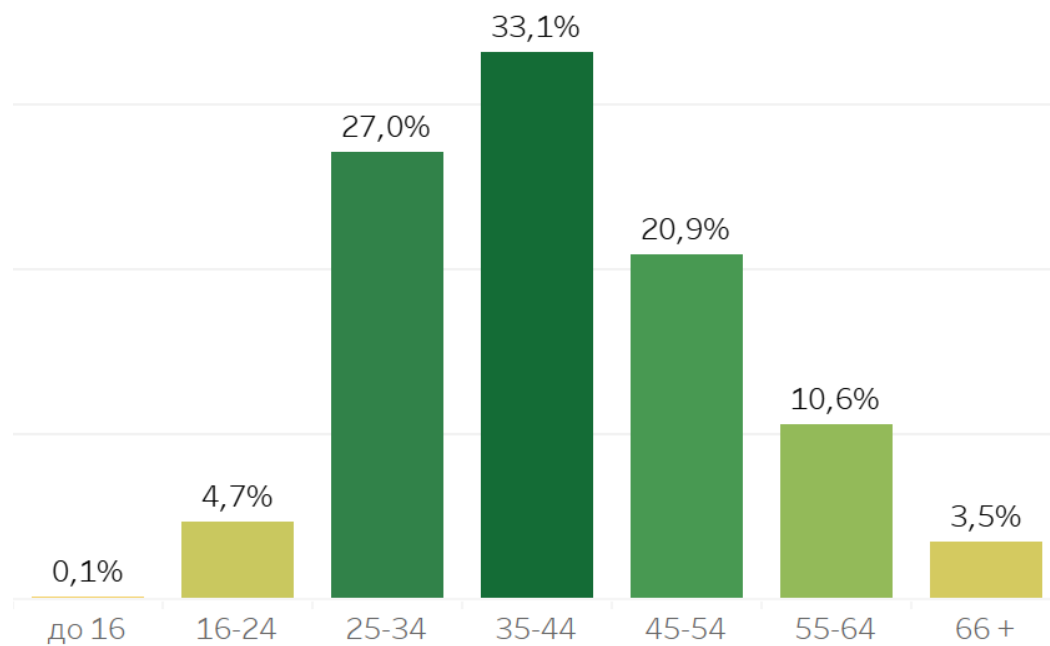
Общий NPS (от англ. Net Promoter Score) среди всех опрошенных 22%

Наиболее и наименее лояльные группы пользователей к сервису

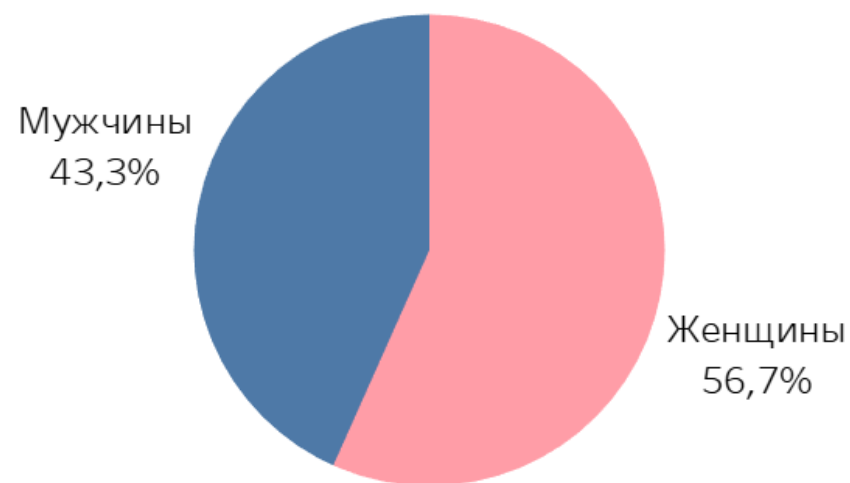
Группы	наиболее лояльные (NPS, %)	наименее лояльные (NPS, %)
возраст	66+ лет (51,6)	до 16 лет (-4,4)
пол	женщины (25,6)	мужчины (17,7)
новые/старые клиенты	новые (35,7)	старые (19,1)
время жизни клиента	в первый месяц (61,5)	более 3-х лет (15,8)
пользователи смартфонов на операционных системах	Android (24,1)	iOS (4,2)
города	Иваново (46,9)	Воронеж (4,5)

Клиенты, относящиеся к группе «сторонников»

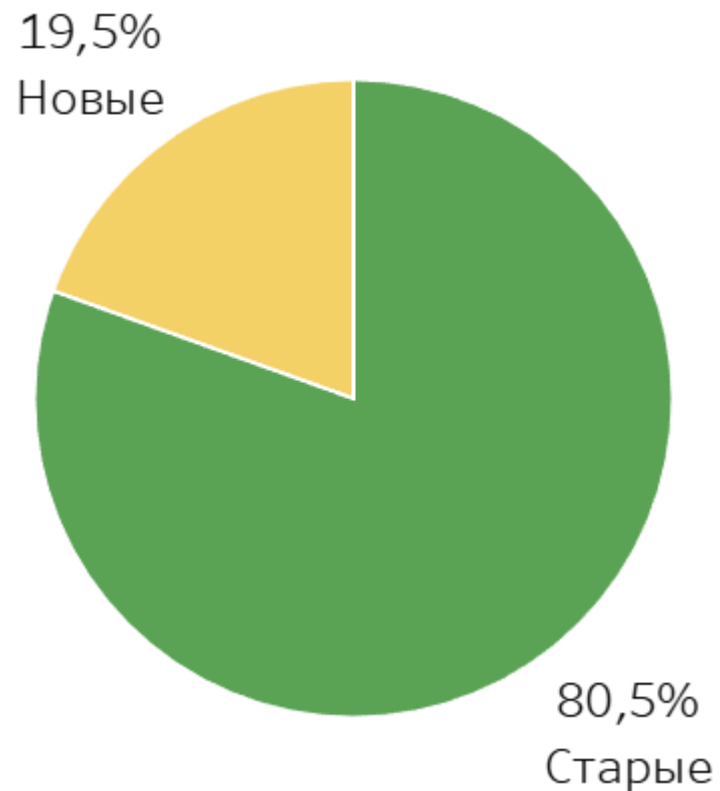
Всего сторонников 52,5%, которые распределены по возрасту:



полу:

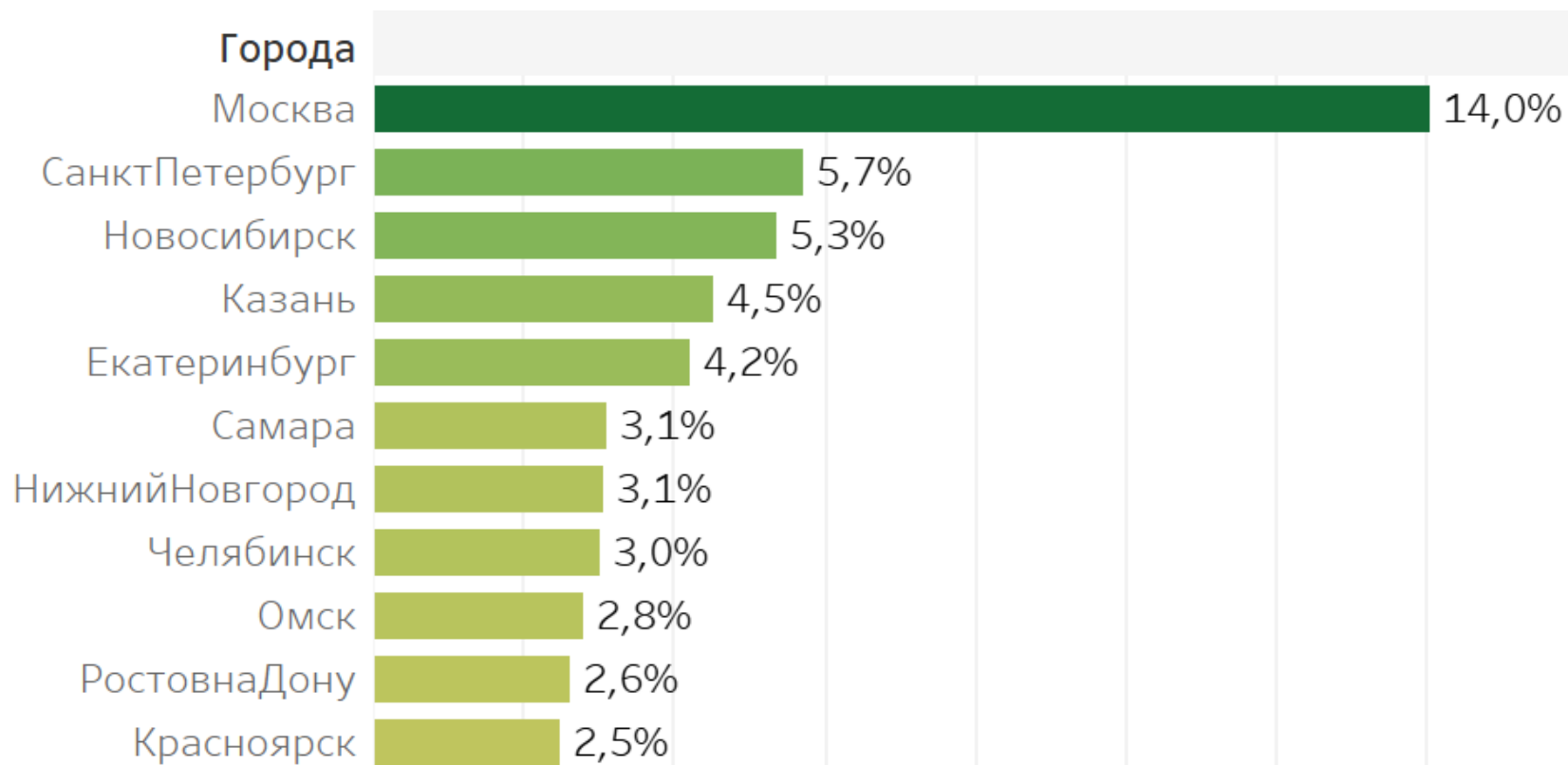


Сторонников среди новых пользователей почти в 4 раза меньше, чем сторонников среди старых пользователей.

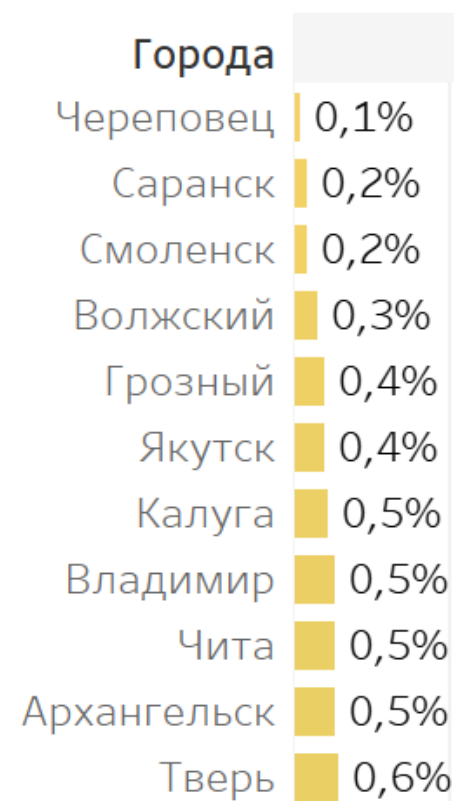


Города с наибольшим и наименьшим количеством сторонников:

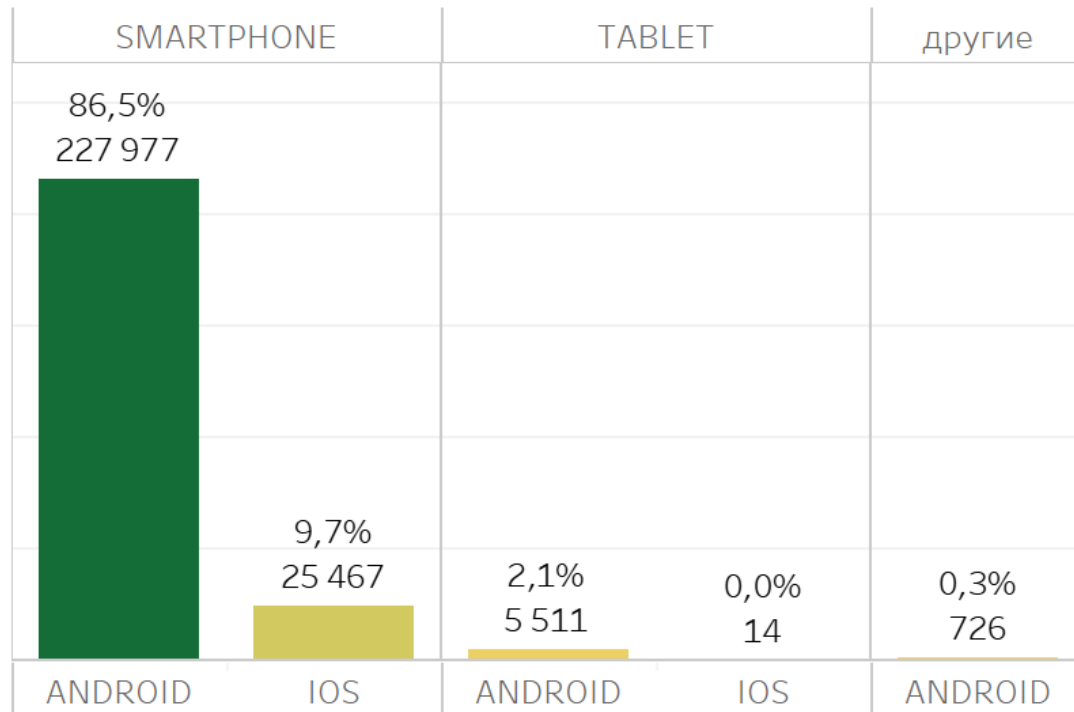
с наибольшим



с наименьшим



Сторонники по устройствам и операционной системе



Подавляющее большинство (96,2%) сторонников использовали смартфон, из которых 86,5% на ОС Android, а 9,7% на iOS.

Выводы по всем участникам

1. В большинстве участники опроса находятся в возрастной категории от 25 до 54 лет, а мужчин и женщин примерно равное количество.
2. Новых пользователей, тех которые пользуются услугами менее 366 дней почти в 5 раз меньше, чем старых пользователей.
3. Москва является лидером по участию в опросах, а в 11-и городах (из 62-х) приняло участие в опросе чуть больше половины от всех пользователей.
4. Подавляющее большинство ($\approx 97\%$) участвовало в опросе через смартфон, при этом пользователей Android в 7 раз больше пользователей iOS.

Выводы по лояльным группам (уровни NPS)

1. С возрастом лояльность растет практически линейно. Женщины более чем в 1,4 раза лояльнее мужчин.
2. Новые пользователи чуть ли не вдвое лояльнее старых.
3. В Иваново, Череповце, Саранске, Волжском и Новокузнецке лояльность более 40%, а в Воронеже, Тольятти, Рязани, Твери, Тюмени и Хабаровске лояльность менее 10%.
4. Пользователи смартфонами на Android в 5,7 раза лояльнее пользователей смартфонами на iOS (подавляющее большинство пользователей участвовало в опросе через смартфон).

Интерпретируя результаты следует помнить, что само по себе значение NPS мало о чём говорит.

Выводы по «сторонникам»

1. Всего сторонников 52,5% от всех участников опроса, из них женщин в 1,3 больше, чем мужчин. Возраст большинства сторонников 25-54 года.
2. Сторонников среди новых пользователей почти в 4 раза меньше, чем сторонников среди старых пользователей.
3. Москва является лидером по участию в опросах, а в 11-и городах (из 62-х) сторонников чуть больше половины от всех сторонников.
4. Подавляющее большинство (96,2%) сторонников проходили опрос со смартфона, при этом сторонников на Android почти в 9 раз больше, чем сторонников на iOS.