

お客様本位の業務運営の評価指標（K P I）

2022年5月1日
マツダエース株式会社

1. お客様の声受付件数

	2019年度			2020年度			2021年度		
	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計
苦情	33件	42件	75件	27件	30件	57件	24件	36件	60件
ご要望	30件	28件	58件	32件	26件	58件	25件	52件	77件
お褒め	82件	100件	182件	127件	145件	272件	116件	140件	256件
その他	132件	180件	312件	161件	135件	296件	120件	136件	256件
合計	277件	350件	627件	347件	336件	683件	285件	364件	649件

2. 顧客対応満足度・N P S（ネット・プロモーター・スコア／推奨度）

	2019年度			2020年度			2021年度		
	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計
満足度	80%	70%	76%	78%	76%	77%	79%	73%	76%
N P S	48 P	23 P	38 P	57 P	36 P	51 P	35 P	24 P	31 P

3. 事故対応満足度・N P S（ネット・プロモーター・スコア／推奨度）

	2019年度			2020年度			2021年度		
	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計
満足度	63%	59%	61%	45%	37%	41%	52%	37%	44%
N P S	17 P	10 P	14 P	43 P	36 P	40 P	53 P	24 P	38 P