

お客様本位の業務運営の評価指標（K P I）

2024年6月1日
マツダエース株式会社

1. お客様の声受付件数

	2021年度			2022年度			2023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	24件	36件	60件	30件	37件	67件	42件	28件	70件
ご要望	25件	52件	77件	17件	18件	35件	27件	46件	73件
お褒め	116件	140件	256件	134件	137件	271件	173件	162件	335件
その他	120件	136件	256件	132件	142件	274件	179件	225件	404件
合計	285件	364件	649件	313件	334件	647件	421件	461件	882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）

	2021年度			2022年度			2023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	79%	73%	76%	81%	76%	78%	70%	63%	67%
N P S	35 P	24 P	31 P	53 P	29 P	41 P	35 P	8 P	22 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）

	2021年度			2022年度			2023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	52%	37%	44%	45%	45%	45%	55%	51%	53%
N P S	53 P	24 P	38 P	34 P	32 P	33 P	41 P	54 P	47 P