

NPS 측정 방법

→ “추천 의향”을 11점 척도로 측정함

Q. 귀하가 아래와 어떤 ☐ O가 맞다 ☒ X가 맞다 ☐ 서비스 품질이 좋을 경우 유사자에게 추천할 의향이 얼마나 있습니까?

😊 Promoter (9-10) : 적극적으로 서비스를 제공할 의사가 있고, 다른 사람에게도 추천할 수 있도록 추천하여, 성장에 중요한 높은 충성도를 높은 영향력 가진 고객군

😐 Passivity (7-8) : 기대에 미치지 못한 품질이나 서비스의 대안, 실제 사용도 낮은 영향력이 있는 중립적 고객군

😞 Defector (0-6) : 부정적인 견해 때문에 제품 사용에 제약을 받거나 서비스를 방해할 수 있는 문제를 일으키는 고객군

3. 분석 결과

NPS 및 고객군 **주식도 분포 현황**

[Base: 39만5천 고객(=152, 1단계: 1%)

The chart displays NPS scores and customer group distribution. On the left, a stacked bar chart shows NPS scores for 2019 and 2020. On the right, a bar chart shows the percentage of customers in different NPS score ranges (0 to 10) for the same years. A timeline at the bottom indicates the number of days between the two surveys.

Category	2019년	2020년
NPS Score	42.8점	30.3점
Positive (NPS 7~10)	50.7%	44.1%
Passive (NPS 4~6)	41.4%	42.1%
Negative (NPS 0~3)	7.9%	13.8%

주식도 범위	2019년	2020년
0	1%	1%
1	1%	1%
2	1%	1%
3	1%	1%
4	1%	1%
5	1%	1%
6	1%	1%
7	29%	25%
8	39%	32%
9	37%	21%
10	48%	46%

기간	고객군	고객수	비율
2019년	Extremers	21명 (3.8%)	
2019년	Champions	64명 (42.1%)	
2019년	Passives	67명 (44.1%)	
2020년	Extremers	12명 (7.9%)	
2020년	Champions	63명 (41.4%)	
2020년	Passives	77명 (50.7%)	

본 조사에서는 연령대별 NPS 분석 결과 50대 고객이 50.6점으로 가장 높았으며, 2018년(33.4점) 대비 18.2점이 상승하였다. 40대 고객은 27.1점으로 2018년(53.2점) 대비 큰 폭(26.1점)으로 하락하였다. 소속 기관별은 중소기업 소속 고객이 45.5점으로 가장 높고, 연구기관 소속 고객이 17.7점으로 가장 낮았다. 직업별 분포는 기업 대표의 NPS가 50.0점으로 가장 높고, 학생의 점수가 9.1점으로 가장

VOC 발생 기준

범주

범주	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
소수 (2.0)	0.0	53.8	45.4	83.9	79.7	25.0	0.0	66.7	33.3	0.0	87.5	100.0	85.7	75.0	50.0	25.0	0.0	100.0	85.7	50.0	0.0	0.0	0.0
중수 (12.0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
대수 (20.0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
소수 (2.0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
중수 (12.0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
대수 (20.0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

2018년(+7.7%) 2019년(+18.1%)

GAP (부/1톤)

GAP (부/1톤)	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
GAP (부/1톤)	-53.8	-3.5	4.0	75.0	-	-33.4	-	-12.9	-85.7	-	-35.7	75.0	-100.0	-50.0	-23.6	-	0.0	-	-81.0	25.0		

1988년 (20.0) 13 49 24 6 2 21 - 7 7 4 10 4 6 2 8 3 1 2 5 4

1998년 (20.0) 4 33 31 8 - 24 3 8 7 - 7 1 1 3 17 - - - 7 10

4. 제언

감사의 글

참고문헌

- 632 -