

从8月14日开始，北京地铁全线可使用手机刷卡乘车了，包括小米、三星、华为等多数Android智能手机用户，可通过下载相关App或去移动通信营业厅更换SIM卡开通手机一卡通功能。目前，iPhone用户暂时无法开通这一服务，因苹果公司按既往政策，不愿将接入权授予第三方应用。

使用手机支付公共交通费用，可享受同一卡通普通储值卡相同的票制票价政策。手机一卡通支持手机在线充值，刷卡时则采用脱机离线的交易模式，不会产生流量。同时，其还具有透支功能（余额不少于全路网最低票价），避免乘客因余额不足而无法及时乘车，在用户下一次充值时即进行自动补扣。

据报道， 在一个月内的试点时间里，手机一卡通的新增开卡量即达到20万张，日均交易笔数达20万笔，环比增长200%。手机一卡通符合当下中国民众使用手机支付的消费习惯，在便民的同时，亦是城市智能化、高效化生活方式的体现。

来看看本期《环亚关注》都有哪些资讯吧…

本期看点

■ 分享

浅谈客户净推荐值 (NPS)

■ 新闻

2017年上半年用户满意度研究沟通
研讨会顺利召开



Hot Words

- Mobile Payment 手机/移动支付

浅谈客户净推荐值 (NPS)

关键词：NPS

随着互联网的飞速发展，用户的消费行为也发生了巨大的变化，产品间的同质化现象以及市场的进一步饱和，导致用户满意度这一指标已经不足以代表用户对企业或者产品的评价了。

现下，在检验消费者行为方面，管理者需要一项比满意度更为“先进”的衡量工具，来提供更能反映事实的反馈，不是仅仅关注满意度和市场份额，而是更加关注消费者的忠诚度和对品牌的推荐度。



浅谈客户净推荐值 (NPS)

NPS (Net Promoter Score, 客户净推荐值) 是近年来最流行的客户忠诚度分析指标, 并专注于顾客口碑如何影响企业成长。NPS是一种计量某个客户将向其他人推荐某个企业或服务的可能性的指数, 这是针对企业良性收益与真实增长所提出的用户忠诚度概念。它与满意度最大的差别在于, 满意度代表的是一种态度, 而NPS更多的是代表客户潜在的可能发生的行为, 其关注的是品牌的口碑。



NPS (客户净推荐值 Net Promoter Score)

是近年来流行的客户忠诚度分析指标, 专注于客户口碑如何影响企业成长。是一种计量某个客户将会向其他人推荐某个企业或服务可能性的指数。针对企业良性收益与真实增长所提出的用户忠诚度概念

题干: “您有多大可能性愿意将XX公司/XX产品/XX服务推荐给您的亲朋好友?” “促使您推荐的原因是什么?”

NPS量表:

将全部评分用户划分为3类

推荐者

被动者

贬损者



推荐者 (Promoter): 具有狂热忠诚度, 铁杆粉, 向朋友推荐

被动者 (Passives): 总体满意但不忠诚, 容易转向竞争对手

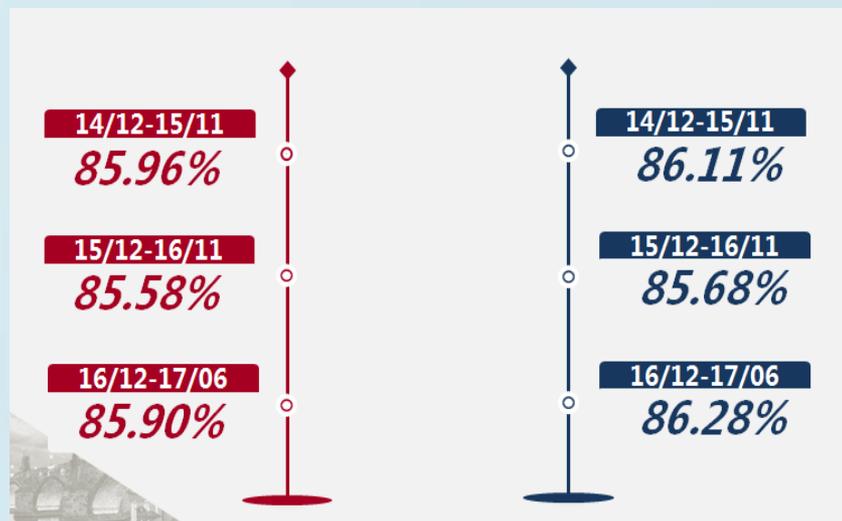
贬损者 (Detractors): 使用不满意不忠诚, 不断抱怨或投诉

公式

$NPS = \text{推荐者比例}(\%) - \text{贬损者比例}(\%)$

浅谈客户净推荐值 (NPS)

以下是环亚社在某汽车企业近两年半的销售用户满意度调查中对总体NPS值的调研结果示例。由图可知，该企业的这两个品牌在过去两年半间，NPS值始终维持在85%-86%左右，总体成绩比较不错。



供稿人 | 专项
研究事业部

• 更多信息，请联系：

王文利

专项研究事业部 (Customized Project Research Division)

Tel: 010 - 67120665 - 2006

E-mail: wenley.wang@pamri.com

2017年上半年用户满意度研究沟通研讨会顺利召开

关键词：用户满意度研究

作为专业的汽车市场研究机构，北京环亚市场研究社拥有多年汽车渠道方面的研究经验，尤其专注于用户满意度研究领域。从2000年开始，环亚社开展汽车用户满意度研究调查，到2017年已经进入了第十八个年头。

为了总结过往经验，为汽车用户满意度调研的发展指明方向，环亚社邀请某品牌相关负责人相聚北京，举行2017年上半年用户满意度研究沟通研讨会。



2017年上半年用户满意度研究沟通研讨会顺利召开

会议首先由环亚社专项研究事业部研究总监牟颖，对2017年上半年用户满意度研究项目的执行情况与调查结果做详细介绍，通过对上半年用户满意度研究结果的深度剖析，对下半年的调研提出相应的调整建议。

随后，专项研究事业部高级研究经理杨涛做了关于客户净推荐值（NPS）的专题报告，结合用户满意度研究过去两年半的数据在NPS的框架下进行了深度的数据挖掘与分析。

下午的议程以新的数据展示技术研讨以及开放讨论为主，专项研究事业部高级研究经理尹颖向客户展示了最新开发的数据可视化系统，尹经理基于以往的客户服务经验，展示了新的数据可视化系统在提高数据报表制作方面的高效性，为用户满意度研究今后工作效率的提高提供了技术支持。

最后，研究总监牟颖主持了VOC的相关讨论，并组织与会人员对环亚社用户满意度研究的下一步工作进行了讨论。

2017年上半年用户满意度研究沟通研讨会顺利召开

此次会议中，汽车企业及环亚社的各级领导均参与了讨论，并进行了建设性的发言，为环亚社汽车用户满意度研究的未来工作带来了诸多启发，并将促进环亚社汽车用户满意度研究服务水平的进一步提高。作为专业的汽车市场研究机构，环亚社将一如既往的为客户提供最为专业、最为全面的研究咨询服务，力争为客户创造更大的商业价值。



供稿人 | 专项研究事业部

• 联系环亚：



010 - 67120665



email@pamri.com



www.pamri.com



Beijing_Pamri



北京市朝阳区劲松三区甲302号华腾大厦8层809 (100021)