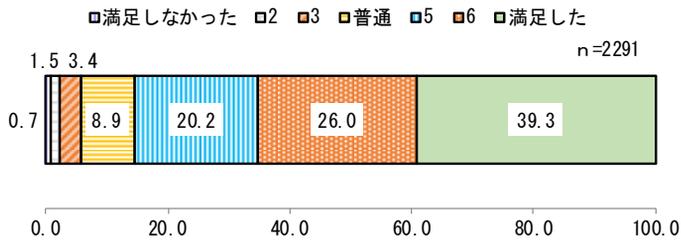


アンケート結果を踏まえ、顧客満足度、顧客推奨度の結果を下記に示す。

【顧客満足度】 令和5年度の顧客満足度は、85.5%

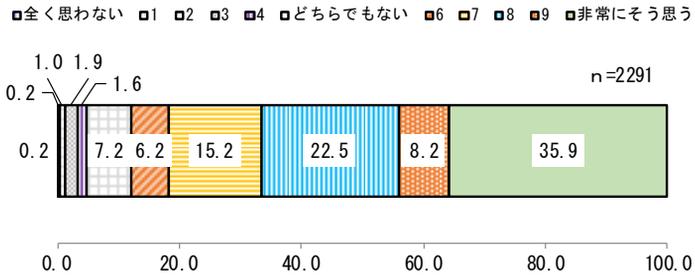
Q. 嬉野市の観光について、あなたは満足されましたか。



No.	カテゴリ名	n	%
1	1 満足しなかった	17	0.7
2	2	34	1.5
3	3	78	3.4
4	4 普通	205	8.9
5	5	462	20.2
6	6	595	26.0
7	7 満足した	900	39.3
	無回答	0	0.0
	全体	2291	100.0

【顧客推奨度 <NPS>】 (紹介意向) 令和5年度の顧客推奨度は、25.9%

Q. あなたは嬉野温泉を友人や同僚にすすめる可能性は、どれくらいありますか。



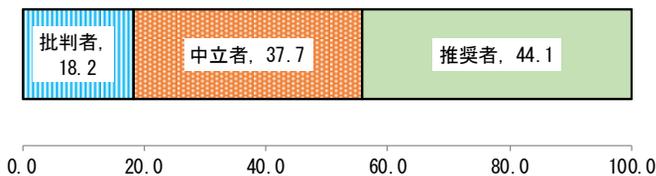
No.	カテゴリ名	n	%
1	0 全く思わない	4	0.2
2	1	4	0.2
3	2	22	1.0
4	3	44	1.9
5	4	36	1.6
6	5 どちらでもない	166	7.2
7	6	141	6.2
8	7	348	15.2
9	8	516	22.5
10	9	187	8.2
11	10 非常にそう思う	823	35.9
	無回答	0	0.0
	全体	2291	100.0



※「0-6：批判者」、「7-8：中立者」、
「9-10：推奨者」とする。

NPS®=25.9%

n=2291



※NPS®=推奨者 (44.1%) - 批判者 (18.2%)

令和14年度までの目標数値を設定

【顧客満足度】の目標値を下記のように設定した。

	基準値	1年後	2年後	3年後	5年後
顧客満足度 計画全体：1.8%増	R5年度 (2023年度)	R6年度 (2024年度)	R7年度 (2025年度)	R8年度 (2026年度)	R9年度 (2027年度)
目標値 (R5は実績値)	85.5%	85.7%	85.9%	86.1%	86.3%
対前年比	—	0.2% 増	0.2% 増	0.2% 増	0.2% 増
	6年後	7年後	8年後	9年後	最終年度
顧客満足度 計画全体：1.8%増	R10年度 (2028年度)	R11年度 (2029年度)	R12年度 (2030年度)	R13年度 (2031年度)	R14年度 (2032年度)
目標値 (R5は実績値)	86.5%	86.7%	86.9%	87.1%	87.3%
対前年比	0.2% 増				

【顧客推奨度】の目標値を下記のように設定した。

	基準値	1年後	2年後	3年後	5年後
顧客推奨度 計画全体：4.5%増	R5年度 (2023年度)	R6年度 (2024年度)	R7年度 (2025年度)	R8年度 (2026年度)	R9年度 (2027年度)
目標値 (R5は実績値)	25.9%	26.4%	26.9%	27.4%	27.9%
対前年比	—	0.5% 増	0.5% 増	0.5% 増	0.5% 増
	6年後	7年後	8年後	9年後	最終年度
顧客推奨度 計画全体：4.5%増	R10年度 (2028年度)	R11年度 (2029年度)	R12年度 (2030年度)	R13年度 (2031年度)	R14年度 (2032年度)
目標値 (R5は実績値)	28.4%	28.9%	29.4%	29.9%	30.4%
対前年比	0.5% 増				