|  |  |
| --- | --- |
| **ПРЕСС-РЕЛИЗ**26 октября 2021 |  |
|  |

**Индекс удовлетворенности Почтой России впервые стал положительным**

Почта России подвела итоги исследования удовлетворенности и лояльности клиентов. В 2021 году индекс лояльности (NPS, net promoter score) впервые в истории компании вышел в положительную зону. Среди физических лиц он вырос с -3 пунктов до +13, а среди юридических лиц с -11 до +2 год к году. Выборки для исследования составили 6012 и 2017 респондентов соответственно.

Число лояльных пользователей среди физических лиц в 2021 году выросло до 45%, а среди бизнес-клиентов до 39%. Высокий уровень удовлетворенности среди частных клиентов отмечается по широкому спектру услуг и сервисов (средняя оценка по 10-балльной шкале):

* доставке посылок из отделения на дом – 9,1
* мобильному приложению – 9,1
* оформлению подписки – 8,9
* покупке розничных товаров в отделениях – 8,8
* сайту – 8,7
* покупке товаров народного потребления в отделениях – 8,6
* курьерской службе EMS – 8,6
* финансовым услугам (денежные переводы, получение пенсий/ пособий, оплата ЖКХ и другие) – 8,5

Среди точек роста респонденты в обеих выборках отметили наличие очередей и долгое ожидание, а также длительные сроки доставки. Работа по ускорению доставки, так и по снижению времени ожидания клиента уже ведется.

Стратегическая цель Почты – сократить срок доставки до 1 суток между городами-миллионниками и до 3 суток между областными центрами для 80% заказов. Для этого Почта совместно с Группой ВТБ строит по всей России новые логистические центры.

Чтобы снизить время ожидания в отделениях, в 2020 году Почта запустила сервис для предварительной записи через сайт и мобильное приложение. Сейчас среднее время ожидания в очереди составляет 3,5 минуты (2020 г.). За последние два года Почта сократила эти показатели в 1,5 раза. Цель Почты – к 2025 году сократить время ожидания клиента в очереди до 2 минут.

“Клиент находится в центре стратегии развития новых услуг и сервисов Почты. За последние годы мы внесли значительные изменения в свои продукты, ускорили и упростили получение услуг для физических и юридических лиц. И положительная динамика в восприятии компании говорит о том, что Почта России развивается в правильном направлении”, – отметила руководитель департамента по стратегическому развитию Почты России Ирина Лущевская.

Проект «Удовлетворенность клиентов» (NPS/ CSI) в 2021 году проводился силами агентства маркетинговых и социологических исследований Маграм МР. Количественное исследование проводилось с июня по август 2021 года, для телефонного опроса населения использовалась внешняя база контактов (сгенерирована случайным образом), опрос юридических лиц проводился по контактам из открытых источников.

***АО «Почта России» -*** *цифровая почтово-логистическая компания, один из крупнейших работодателей России, объединяющий 330 тысяч сотрудников. Входит в перечень стратегических предприятий. В региональную сеть Почты России включены 42 тысячи отделений почтовой связи по всей стране. Ежегодно компания обрабатывает около 3,5 млрд почтовых отправлений. Почта России является проводником почтовых, социальных, финансовых и цифровых услуг для населения, предоставляет качественный сервис для компаний электронной торговли. Почта России усиливает присутствие на международном рынке. Офисы компании на сегодняшний день открыты в Китае и Германии, в Финляндии и Великобритании действуют места обмена почтой.*

Пресс служба АО «Почта России»
[press\_service@russianpost.ru](#_blank)