

NPS 模型算法

目录

SPSSAU 数据格式.....	2
计算公式.....	2
1. 基本说明.....	2
2. 属性计算.....	2
参考文献.....	3

SPSSAU 问卷研究模块里面的‘NPS’(Net Promoter Score)，其用于评估客户忠诚度和满意度，在 SPSSAU 中支持：

- ✓ 支持批量进行 NPS 分析；
- ✓ 支持保存 NPS 类别。



将分析项拖拽至右侧框然后‘开始分析’即可。SPSSAU 提供一个参数即 ‘保存类别’，选中该参数后，SPSSAU 会将类别保存为新的标题，标题名称类似为 “****_NPType_****”。

SPSSAU 数据格式

nps question1	nps question2	nps question3	nps question4	nps question5
0	4	6	4	0
10	10	8	7	4
7	10	9	0	9
2	1	4	9	10
1	8	7	1	7
7	3	7	1	5
5	8	10	9	8
10	8	2	0	1
9	6	3	7	7
7	4	9	9	5
8	9	9	8	10
3	4	2	2	10
3	7	0	0	3

上图中有 5 个 NPS 测量题，每个测量项的分值范围为[0,10]，包括 0 和 10。

提示：

SPSSAU 中，NPS 原始数据分值一定需要介于 0~10 分之间（包括数字 0 和 10），如果不是这样，可使用 SPSSAU 数据处理->数据编码进行处理，将数字进行替换后再分析 NPS。

计算公式

1. 基本说明

NPS 分析时，其需要设计一个问卷题，比如“你向朋友/同事推荐使用 SPSSAU 的可能性有多大”，最低打分为 0 分，最高为 10 分，分值越高代表推荐意愿越强。

2. 属性计算

首先将样本分为三类：推荐者（Promoters）：评分为 9-10 的客户，被动者（Passives）：评分为 7-8 的客户，贬损者（Detractors）：评分为 0-6 的客户。

接着计算每类客户的数量

N ：总样本数

P ：推荐者个数

D ：贬损者个数

最后 NPS 的计算公式为：

$$NPS = \left(\frac{P}{N}\right) \times 100\% - \left(\frac{D}{N}\right) \times 100\% = \left(\frac{P-D}{N}\right) \times 100\%$$

参考文献

【1】 The SPSSAU project (2024). SPSSAU. (Version 24.0) [Online Application Software]. Retrieved from <https://www.spssau.com>.

【2】 周俊,马世澎. SPSSAU 科研数据分析方法与应用.第 1 版[M]. 电子工业出版社,2024.