

М

Т

**NPS И
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ДОМАШНЕГО ИНТЕРНЕТА
Основные результаты
1 полугодие 2025, город Москва**

Департамент комплексного анализа и планирования
Отдел маркетинговых и UX исследований

С

Описание исследования



Цель исследования: Измерить NPS и удовлетворенность точками взаимодействия клиентов домашнего интернета МТС в сравнении с основными конкурентами

География: Город Москва

Целевая аудитория: Пользователи домашнего интернета МТС HOME, Ростелеком, Билайн и Акадо, 18 - 65 лет

Метод сбора данных: CATI, длительность интервью 10 минут

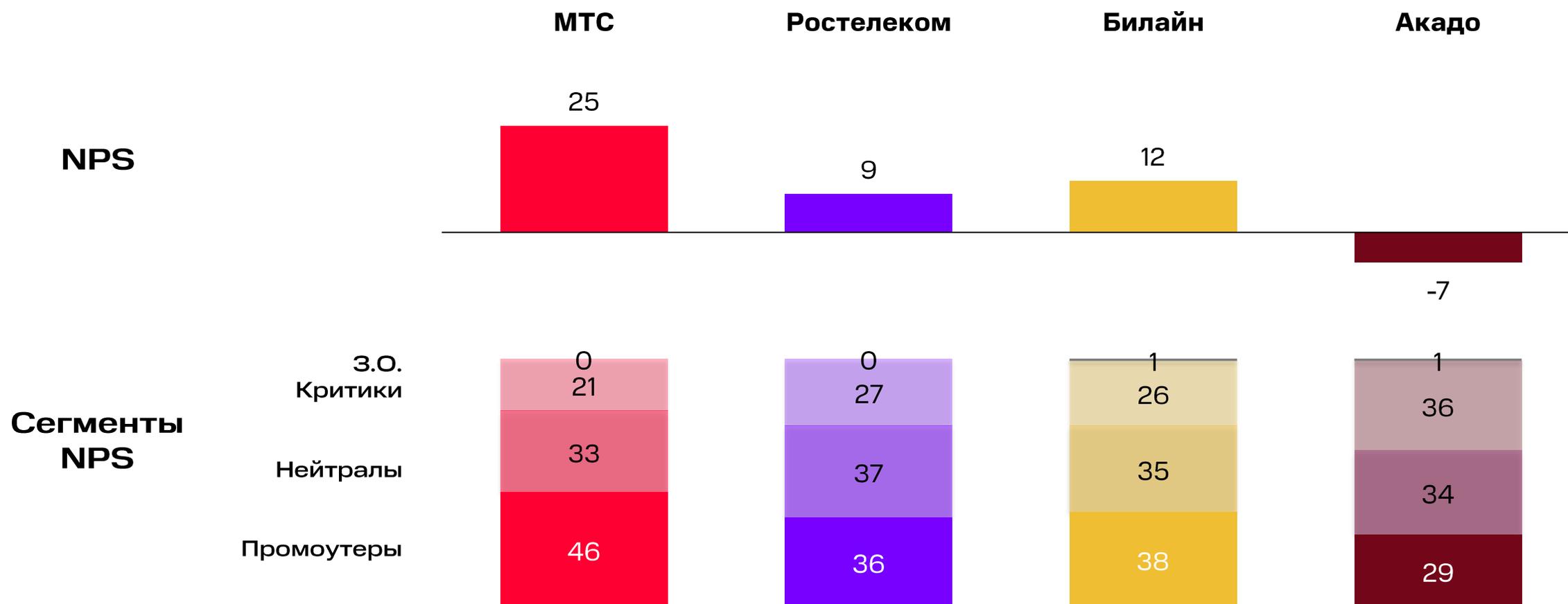
Объем выборки: 3292 интервью, в том числе, 1752 клиентов МТС HOME, 626 Ростелеком, 448 Билайн, 466 Акадо

Сроки полевых работ: 1-2 квартал 2025 года

Поставщик: ООО Исследования потребительских рынков

NPS провайдеров домашнего интернета

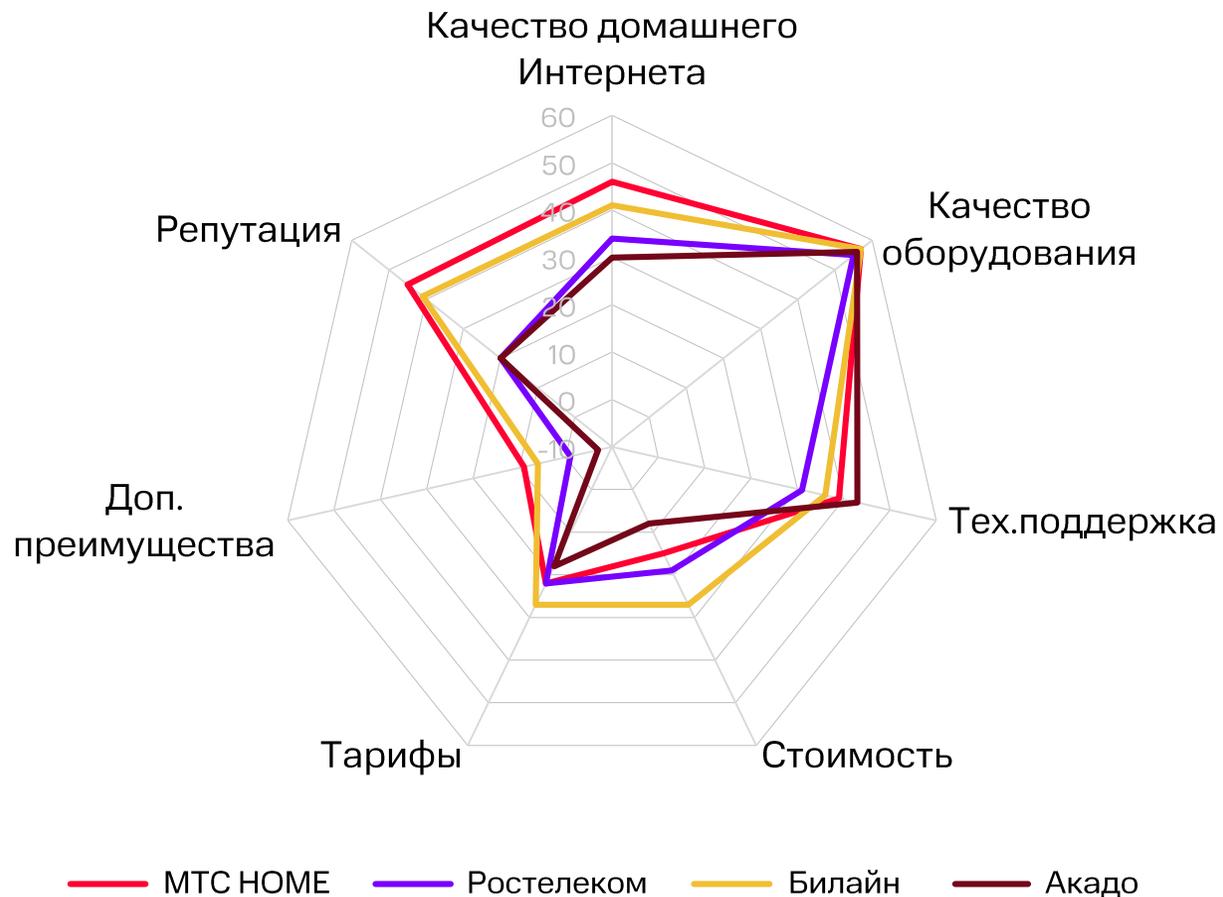
- МТС лидирует по NPS за счет преобладания доли Промоутеров и минимальной доли Критиков.



Вопрос NPS - Насколько вероятно, что Вы порекомендуете ПРОВАЙДЕРА как провайдера Интернет вашим друзьям, коллегам, знакомым? Дайте ответ по шкале от «0» до «10», где крайние значения означают: «0» - точно не порекомендую, а «10» - точно порекомендую. NPS = % оценок 9-10 (Промоутеры) - % оценок 0-6 (Критики)
База Q1-2 2025. Все респонденты: 1752 МТС HOME, 626 Ростелеком, 448 Билайн, 466 Акадо

Удовлетворенность точками взаимодействия

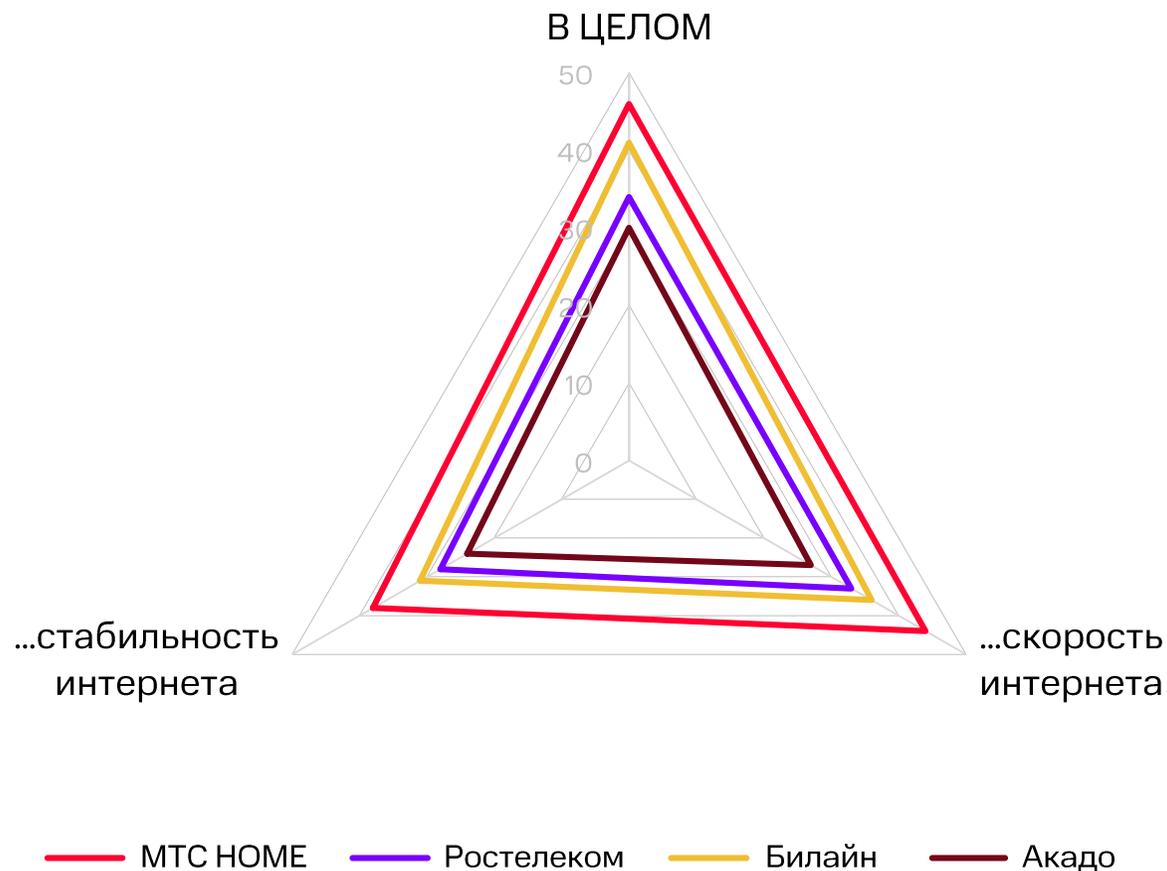
- МТС превосходит конкурентов по удовлетворенности Качеством домашнего Интернета и Репутации.



Вопрос NSAT - По каждой из характеристик, оцените Вашу удовлетворенность ПРОВАЙДЕРОМ по шкале от 0 до 10, где «0» - Совершенно не удовлетворены, «10» - Полностью удовлетворены.
 NSAT = % оценок 9-10 (Довольные) - % оценок 0-6 (Недовольные)
 База Q1-2 2025: клиенты, пользовавшиеся Точкой Взаимодействия за последние 3 месяца

Удовлетворенность Качеством домашнего Интернета

- МТС лидирует по удовлетворенности Скоростью и Стабильностью домашнего Интернета.



Вопрос NSAT - По каждой из характеристик, оцените Вашу удовлетворенность ПРОВАЙДЕРОМ по шкале от 0 до 10, где «0» - Совершенно не удовлетворены, «10» - Полностью удовлетворены.

NSAT = % оценок 9-10 (Довольные) - % оценок 0-6 (Недовольные)

База Q1-2 2025: клиенты, пользовавшиеся Точкой Взаимодействия за последние 3 месяца