

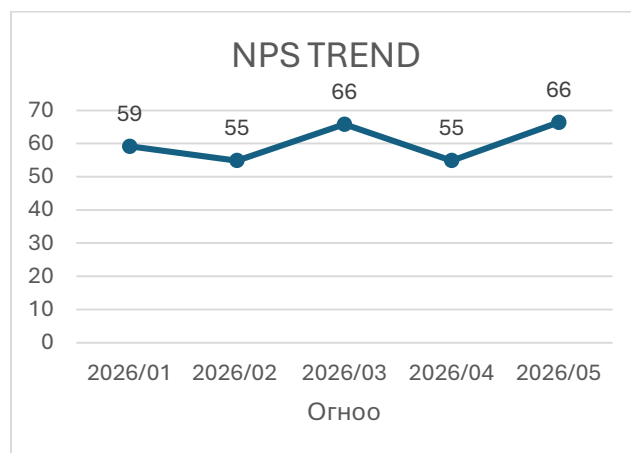
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТУРШЛАГЫН ХЭМЖИЛТИЙН ТАЙЛАН

“Стор пэй ББСБ” ХХК нь хэрэглэгчдийн санал хүсэлт, сэтгэл ханамжийг тогтмол хэмжиж, үйлчилгээний чанараа тасралтгүй сайжруулахыг зорин ажилладаг.

Энэхүү тайлангаар 2026 оны 1–5 дугаар сарын хугацаанд хийгдсэн хэрэглэгчийн туршлагын хэмжилтийн үр дүнг нэгтгэн танилцуулж байна.

Үндсэн үзүүлэлтүүд:

Үзүүлэлт	Үр дүн
NPS	66
Merchant Review CSAT	95.9%
App Rating CSAT	95.9%
AI Chat Assistant CSAT	87.0%
Website CSAT	56.8%



Зураг 1. NPS сарын чиг хандлага

Гол үр дүн:

- NPS 2026 оны 5 дугаар сард **66** болж, 4 дүгээр сарын үзүүлэлтээс 11 нэгжээр өссөн байна.
- Merchant Review болон Mobile App үйлчилгээ **95.9%-ийн** сэтгэл ханамжтай үнэлэгдэв.
- AI Assistant үйлчилгээ **87%-ийн** эерэг үнэлгээ авлаа.
- Website сувгийн хэрэглэгчийн туршлагыг сайжруулах ажил үргэлжилж байна.

Сайжруулалтын чиглэл:

- Website-ийн хэрэглэгчийн туршлагыг сайжруулах
- Аппликейшн дахь AI Assistant-ийн хариу өгөх хурд, чанарыг нэмэгдүүлэх
- Хэрэглэгч өөрөө мэдээлэл авах боломжийг өргөжүүлэх
- Хэрэглэгчийн санал хүсэлтэд үндэслэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг тасралтгүй сайжруулах

“Стор пэй ББСБ” ХХК нь хэрэглэгчдийн санал хүсэлт бүрийг үйлчилгээний хөгжлийн чухал үндэс гэж үзэн, илүү хүртээмжтэй, ойлгомжтой, найдвартай үйлчилгээ үзүүлэхийн төлөө тасралтгүй ажиллаж байна.

EVERY CUSTOMER VOICE MATTERS

We Listen. We Improve