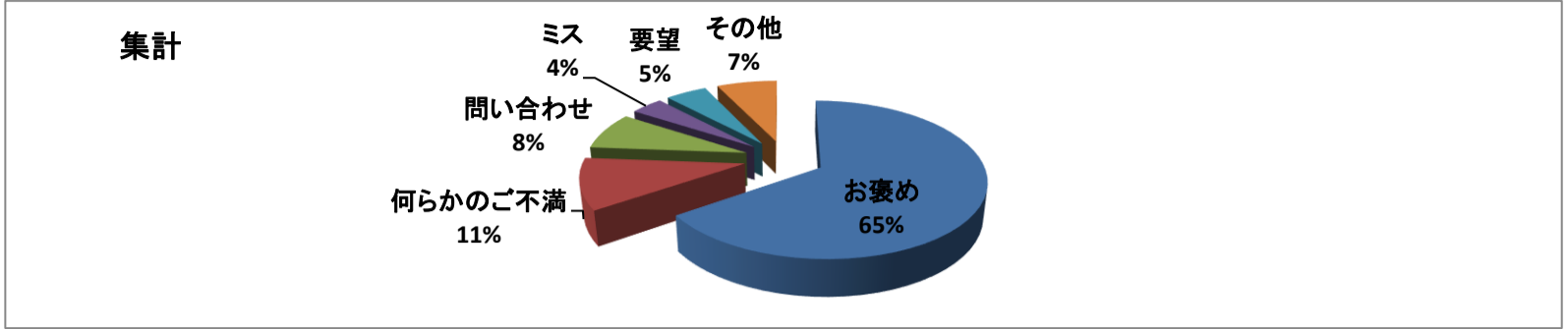


# 2021年度 「お客様の声」まとめ

## 1. 分類別お客様の声

分類	集計	構成比
お褒め	3,863	65.4%
何らかのご不満	636	10.8%
問い合わせ	468	7.9%
ミス	227	3.8%
要望	289	4.9%
その他	421	7.1%
総計	5,904	100.0%



## 2. 責任別お客様の声内訳

責任	お褒め	何らかのご不満	問い合わせ	ミス	要望	その他	総計
営業企画	57	30	42	9	7	47	192
訪問推進	657	47	35	46	19	63	867
ショップ推進	389	48	22	22	15	27	523
コール推進	997	152	119	38	39	57	1,402
一般事務	626	56	66	30	12	30	820
団体事務	1,037	36	50	15	20	53	1,211
保全管理	81	17	12	2	79	103	294
保険会社	16	162	83	45	82	13	401
外部(コープこうべ)	2	75	32	14	16	22	161
外部(上記以外)	1	10	5	6	0	2	24
その他	0	2	2	0	0	5	9
総計	3,863	635	468	227	289	422	5,904

## 3. 何らかのご不満内訳

責任	書類のわかりにくさ	加入者証関連	閉店関連	電話対応	接客対応	説明不足	手続きミス	事故対応	保険金請求	保険料・口座関連	お客様勘違い	お客様都合	外部との連携	その他
営業企画	6	3	1	4	1	1	0	0	0	1	1	5	1	6
訪問推進	3	0	5	3	8	3	7	3	0	1	3	8	2	1
ショップ推進	2	0	11	2	8	4	3	0	0	0	7	8	1	2
コール推進	11	6	4	40	11	5	14	2	4	15	10	19	4	7
一般事務	6	0	2	3	3	2	1	1	1	6	9	16	0	6
団体事務	4	1	0	4	1	1	0	1	1	7	5	7	1	3
保全管理	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	4	6
保険会社	33	2	0	14	16	4	6	18	39	11	2	5	2	10
外部(コープこうべ)	1	0	0	4	6	1	4	1	1	7	0	1	46	3
外部(上記以外)	0	0	0	3	1	0	2	0	0	1	0	0	1	2
その他	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
総計	69	12	23	77	56	21	38	27	48	49	37	70	62	46

## 4. 分類別お客様の声 (前年同月比較)

分類	集計	構成比
お褒め	316	-8.4%
何らかのご不満	28	-1.9%
問い合わせ	164	1.6%
ミス	167	2.6%
要望	169	2.4%
その他	258	3.7%
総計	1102	0.0%

## 5. 責任者別お客様の声内訳 (前年同月比較)

責任	お褒め	何らかのご不満	問い合わせ	ミス	要望	その他	総計
営業企画	△ 159	△ 14	16	5	△ 14	37	△ 129
訪問推進	657	△ 53	18	44	13	57	736
ショップ推進	389	41	18	20	15	26	509
コール推進	434	109	101	26	25	31	726
一般事務	258	28	53	20	9	0	368
団体事務	370	3	40	6	12	38	469
保全管理	△ 1251	△ 129	△ 99	△ 6	62	67	△ 1356
保険会社	△ 374	118	52	40	71	△ 9	△ 102
外部(コープこうべ)	2	75	32	14	16	22	161
外部(上記以外)	△ 5	△ 142	△ 56	△ 3	△ 36	△ 6	△ 248
その他	△ 5	△ 8	△ 11	0	△ 4	△ 4	△ 32
総計	316	28	164	166	169	259	1102

## 6. その他案件詳細

内容	件数
①運用(予約・時間等)への要望	14
②手続き関連	75
③商品要望	7
④コープ店舗からの(声クレーム・問合せ以外)	63
⑤募集人からの意見・要望	37
⑥知識共有化	19
⑦コロナ関連	4
⑧加入勧奨について	19
⑨法定・任意代理人関連	0
⑩アンケート未回答	3
⑪単なる問合せ	8
⑫お客様の声以外	2

## 6. 何らかのご不満内訳 (前期比較)

責任	書類のわかりにくさ	加入者証関連	閉店関連	電話対応	接客対応	説明不足	手続きミス	事故対応	保険金請求	保険料・口座関連	お客様勘違い	お客様都合	外部との連携	その他
営業企画	△ 4	3	1	4	△ 14	△ 1	0	0	0	△ 3	△ 2	5	△ 3	0
訪問推進	1	0	5	3	△ 7	△ 6	0	3	△ 3	△ 11	2	5	△ 42	△ 3
ショップ推進	2	0	11	2	6	4	3	0	0	0	5	7	0	1
コール推進	9	6	4	40	△ 2	2	10	2	2	14	8	14	4	△ 4
一般事務	6	0	2	3	△ 9	△ 2	△ 5	1	1	6	7	13	0	5
団体事務	0	1	0	4	△ 9	△ 5	△ 4	1	1	7	3	3	1	0
保全管理	△ 16	0	0	0	△ 55	△ 10	△ 8	0	△ 6	△ 8	△ 12	△ 19	4	1
保険会社	27	2	0	14	6	1	3	18	38	9	△ 6	△ 2	0	8
外部(コープこうべ以外)	△ 58	0	0	3	△ 18	△ 5	△ 8	△ 7	△ 17	△ 10	△ 3	△ 10	△ 1	△ 8
その他	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	△ 1	△ 5	△ 2	△ 2
総計	△ 32	12	23	77	△ 96	△ 21	△ 4	19	18	11	1	12	7	1