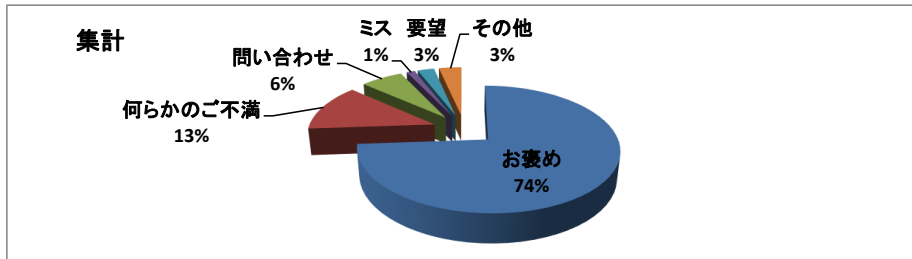


2020年度 「お客様の声」まとめ

1. 分類別お客様の声

分類	集計	構成比
お褒め	3,547	73.9%
何らかのご不満	608	12.7%
問い合わせ	304	6.3%
ミス	60	1.2%
要望	120	2.5%
その他	163	3.4%
総計	4,802	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	216	44	26	4	21	10	321
外部(コープこうべ)	0	100	17	2	6	6	131
外部(上記以外)	0	7	4	2	0	1	14
ショップ	563	43	18	12	14	26	676
推進1課	368	28	13	10	3	30	452
推進2課	667	33	10	9	8	15	742
推進3課	1332	146	111	8	17	36	1,650
コールチーム	390	44	31	5	11	22	503
コープこうべ連携	0	0	0	0	0	0	0
保険会社	6	152	61	9	36	8	272
その他	5	10	13	0	4	9	41
総計	3547	607	304	61	120	163	4,802

◆2020年度お客様の声総数4,802件。前年差+912件。アンケートによる「お客様の声」は3,383件(前年差+133件)、実入力1,499件(前年差+735件。)

◆チーム別アンケート件数

責任	20	19	差
営業企画	224	146	78
外部(コープこうべ)	4	4	0
外部(上記以外)	0	0	0
ショップ	509	708	-199
推進1課	270	491	-221
推進2課	592	261	331
推進3課	1,466	1,525	-59
コールチーム	306	103	203
保険会社	9	11	-2
その他	3	1	2
合計	3,383	3,250	133

3. 何らかのご不満内訳

責任	書類	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	お客様勘違い	お客様都合	外部との連携	その他	総計
営業企画	10	15	2	0	0	0	4	3	0	4	6	24
外部(コープこうべ)	2	15	9	7	0	3	12	1	3	44	4	51
外部(上記以外)	0	2	0	0	0	0	0	2	1	1	1	5
ショップ	2	13	3	4	0	2	1	2	5	0	11	24
推進1課	0	12	4	6	0	0	0	2	3	0	1	14
推進2課	4	10	6	4	0	0	0	2	4	0	3	15
推進3課	19	56	10	8	1	7	8	12	20	0	5	78
コールチーム	6	10	3	3	0	1	2	8	7	2	2	26
コープこうべ連携	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保険会社	58	19	5	10	7	17	11	3	10	2	10	89
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	5	2	2	7
総計	101	152	42	42	8	30	38	36	58	55	45	607

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	257	-10.7%
何らかのご不満	283	4.3%
問い合わせ	183	3.2%
ミス	29	0.5%
要望	49	0.7%
その他	111	2.1%
総計	912	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	80	27	10	3	15	7	142
外部(コープこうべ)	0	72	9	0	3	3	87
外部(上記以外)	△ 2	5	△ 1	1	0	△ 1	2
ショップ	△ 141	△ 2	△ 1	6	7	19	△ 112
推進1課	△ 119	5	7	8	1	26	△ 72
推進2課	388	5	1	6	4	14	418
推進3課	△ 108	68	94	3	△ 8	23	72
コールチーム	248	21	21	2	9	16	317
コープこうべ連携	△ 91	△ 1	△ 3	0	△ 1	△ 8	△ 104
保険会社	△ 3	76	37	5	18	5	138
その他	5	6	12	△ 4	2	3	24
総計	257	282	186	30	50	107	912

6. 何らかのご不満内訳(前期比較)

責任	書類	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	お客様勘違い	お客様都合	外部との連携	その他	総計
営業企画	8	12	0	△ 1	0	0	4	1	△ 5	4	4	27
外部(コープこうべ)	1	8	1	4	0	2	9	0	2	41	4	72
外部(上記以外)	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0	5
ショップ	1	△ 1	0	△ 5	0	1	△ 2	0	2	0	2	△ 2
推進1課	0	6	1	2	0	0	△ 1	△ 1	1	0	△ 3	5
推進2課	2	0	1	4	0	0	△ 3	△ 2	2	0	1	5
推進3課	△ 7	32	3	3	1	6	6	7	12	0	5	68
コールチーム	2	3	0	1	0	0	0	5	7	1	2	21
コープこうべ連携	0	△ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	△ 1
保険会社	42	12	2	2	0	△ 1	5	△ 1	6	1	8	76
その他	0	0	0	0	0	0	△ 1	△ 2	5	2	2	6
総計	49	72	8	10	1	8	17	9	33	50	25	282