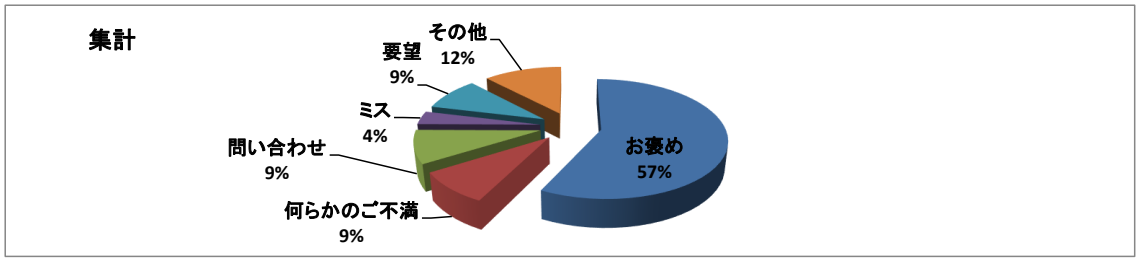
２０２２年度「お客様の声」まとめ

１．分類別お客様の声

分類	集計	構成比
お褒め	3,987	57.4%
何らかのご不満	603	8.7%
問い合わせ	628	9.0%
ミス	254	3.7%
要望	634	9.1%
その他	838	12.1%
総計	6,944	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	713	9	53	25	180	304	1284
訪問推進	890	20	54	37	34	60	1095
ｼｮｯﾌﾟ推進	242	39	34	4	19	18	356
ｺｰﾙ推進	435	78	111	29	62	18	733
一般事務	431	53	95	42	32	32	685
団体事務	1193	23	85	23	48	49	1421
保全管理	39	4	12	1	75	330	461
保険会社	37	293	113	67	128	10	648
外部(コープこうべ	6	62	44	16	39	9	176
外部(上記以外)	1	16	20	10	16	7	70
その他	0	6	7	0	1	1	15
総計	3,987	603	628	254	634	838	6,944

３．何らかのご不満　内訳

責任	①書類のわかりにくさ	②加入者証関連	③閉店関連	④電話対応	⑤接客対応	⑥説明不足	⑦手続きミス	⑧事故対応	⑨保険金請求	⑩保険料・口座関連	⑪お客様勘違い	⑫お客様都合	⑬外部との連携	⑭その他
営業企画	0	0	0	0	4	1	0	0	0	2	1	0	1	0
訪問推進	0	0	0	0	5	2	0	0	2	3	3	5	0	0
ｼｮｯﾌﾟ推進	0	1	10	1	3	2	2	0	2	1	2	14	0	1
ｺｰﾙ推進	5	0	2	10	13	9	2	0	2	8	15	11	0	1
一般事務	0	0	3	8	8	6	3	0	0	1	5	17	0	2
団体事務	6	0	1	1	1	1	0	0	1	0	3	8	1	0
保全管理	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1
保険会社	13	6	0	61	10	9	6	10	159	7	2	5	2	3
外部(コープこうべ	3	0	0	11	3	5	11	0	3	6	0	3	17	0
外部(上記以外)	0	0	0	9	0	0	0	0	2	0	1	1	4	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0
総計	27	7	16	101	48	35	24	11	171	28	33	67	26	9

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	124	△ 8.0
何らかのご不満	△ 32	△ 2.1
問い合わせ	160	1.1
ミス	27	△ 0.2
要望	345	4.2
その他	416	4.9
総計	1,040	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	656	△ 21	11	16	173	257	1092
訪問推進	233	△ 27	19	△ 9	15	△ 3	228
ｼｮｯﾌﾟ推進	△ 147	△ 9	12	△ 18	4	△ 9	△ 167
ｺｰﾙ推進	△ 562	△ 74	△ 8	△ 9	23	△ 39	△ 669
一般事務	△ 195	△ 3	29	12	20	2	△ 135
団体事務	156	△ 13	35	8	28	△ 4	210
保全管理	△ 42	△ 13	0	△ 1	△ 4	227	167
保険会社	21	131	30	22	46	△ 3	247
外部(コープこうべ	4	△ 13	12	2	23	△ 13	15
外部(上記以外)	0	6	15	4	16	5	46
その他	0	4	5	0	1	△ 4	6
総計	124	△ 32	160	27	345	416	1,040

６．その他案件詳細

内容	件数
①運用（予約・時間等）への要望	20
②手続き関連	64
③商品要望	4
④コープ店舗からの(声ｸﾚｰﾑ・問合せ以外)	334
⑤募集人からの意見・要望	30
⑥知識共有化	39
⑦コロナ関連	0
⑧加入勧奨について	6
⑨犯罪の可能性のある事案	0
⑩法定・任意代理人関連	1
⑪アンケート特記要望なし	335
⑫単なる問合せ	4
⑬お客様の声に入れるべきでない事案	1

７．何らかのご不満　内訳（前期比較）

責任	①書類のわかりにくさ	②加入者証関連	③閉店関連	④電話対応	⑤接客対応	⑥説明不足	⑦手続きミス	⑧事故対応	⑨保険金請求	⑩保険料・口座関連	⑪お客様勘違い	⑫お客様都合	⑬外部との連携	⑭その他
営業企画	△ 6	△ 3	△ 1	△ 4	3	0	0	0	0	1	0	△ 5	0	△ 6
訪問推進	△ 3	0	△ 5	△ 3	△ 3	△ 1	△ 7	△ 3	2	2	0	△ 3	△ 2	△ 1
ｼｮｯﾌﾟ推進	△ 2	1	△ 1	△ 1	△ 5	△ 2	△ 1	0	2	1	△ 5	6	△ 1	△ 1
ｺｰﾙ推進	△ 6	△ 6	△ 2	△ 30	2	4	△ 12	△ 2	△ 2	△ 7	5	△ 8	△ 4	△ 6
一般事務	△ 6	0	1	5	5	4	2	△ 1	△ 1	△ 5	△ 4	1	0	△ 4
団体事務	2	△ 1	1	△ 3	0	0	0	△ 1	0	△ 7	△ 2	1	0	△ 3
保全管理	△ 3	0	0	0	0	0	0	0	△ 1	0	0	△ 1	△ 3	△ 5
保険会社	△ 20	4	0	47	△ 6	5	0	△ 8	120	△ 4	0	0	0	△ 7
外部(コープこうべ	2	0	0	7	△ 3	4	7	△ 1	2	△ 1	0	2	△ 29	△ 3
外部(上記以外)	0	0	0	6	△ 1	0	△ 2	0	2	△ 1	1	1	3	△ 1
その他	0	0	0	0	0	0	△ 1	0	△ 1	0	1	3	0	0
総計	△ 42	△ 5	△ 7	24	△ 8	14	△ 14	△ 16	123	△ 21	△ 4	△ 3	△ 36	△ 37