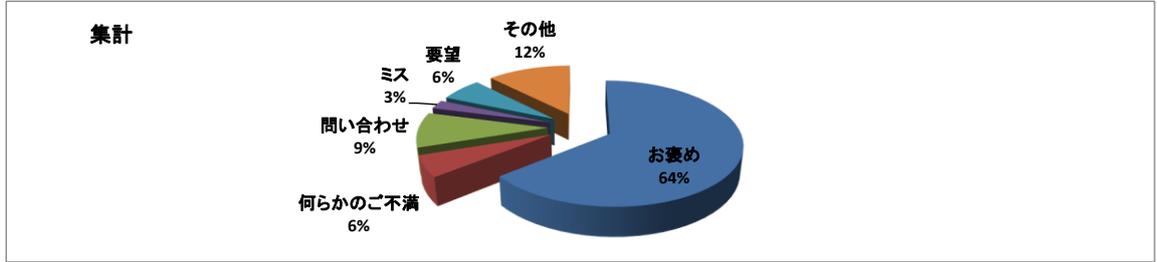


2023年度 「お客様の声」 年間分析

1. 分類別お客様の声

分類	集計	構成比
お褒め	5,167	64.3%
何らかのご不満	447	5.6%
問い合わせ	745	9.3%
ミス	191	2.4%
要望	498	6.2%
その他	991	12.3%
総計	8,039	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	1,980	23	57	5	26	258	2,349
訪問推進	1,138	28	45	31	25	41	1,308
ショップ推進	383	63	75	5	22	55	603
コール推進	405	61	144	15	18	43	686
一般事務	261	42	134	37	14	55	543
団体事務	858	30	91	20	16	103	1,118
保全管理	22	8	18	0	118	389	555
保険会社	108	95	73	36	186	21	519
外部(CK)	11	62	79	36	51	13	252
外部(CK以外)	1	33	25	5	19	8	91
その他	0	2	4	1	3	5	15
総計	5,167	447	745	191	498	991	8,039

◆2023年度年間通算お客様の声総数8,039件。前年差+1,095件。アンケートによる「お客様の声」は4,421件(前年差+645件、直接入力3,618件(前年差+450件。))

◆チーム別アンケート件数

◆チーム別直接入力件数

責任	22	23	差	責任	22	23	差
営業企画	1,142	2,216	1,074	営業企画	142	133	△ 9
訪問推進	547	665	118	訪問推進	548	643	95
ショップ推進	200	285	85	ショップ推進	156	318	162
コール推進	309	238	△ 71	コール推進	424	448	24
一般事務	397	218	△ 179	一般事務	288	325	37
団体事務	1,169	794	△ 375	団体事務	252	324	72
保全管理	0	0	0	保全管理	461	555	94
保険会社	1	1	0	保険会社	647	518	△ 129
外部(CK)	3	3	0	外部(CK)	173	249	76
外部(CK以外)	7	1	△ 6	外部(CK以外)	63	90	27
その他	1	0	△ 1	その他	14	15	1
合計	3,776	4,421	645	合計	3,168	3,618	450

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	16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
訪問推進	2	0	0	4	7	1	2	0	1	1	1	8	0	1
ショップ推進	3	0	25	2	5	3	0	0	2	4	3	16	0	0
コール推進	1	1	3	12	7	5	0	0	2	10	5	14	0	1
一般事務	1	4	0	4	3	5	1	2	1	6	5	8	1	1
団体事務	3	1	0	0	2	1	0	0	3	3	6	8	1	2
保全管理	0	0	0	4	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
保険会社	10	8	0	19	6	1	5	7	24	9	0	2	0	4
外部(CK)	2	0	0	8	12	6	10	0	1	10	1	4	4	4
外部(CK以外)	1	0	0	28	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
総計	39	14	28	82	43	22	18	10	34	44	23	63	9	18

4. 分類別お客様の声 (前年同月差)

分類	集計	構成比
お褒め	1180	6.9
何らかのご不満	△ 156	△ 3.1
問い合わせ	117	0.2
ミス	△ 63	△ 1.3
要望	△ 136	△ 2.9
その他	153	0.3
総計	1,095	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	1,267	14	4	△ 20	△ 154	△ 46	1,065
訪問推進	248	8	△ 9	△ 6	△ 9	△ 19	213
ショップ推進	141	24	41	1	3	37	247
コール推進	△ 30	△ 17	33	△ 14	△ 44	25	△ 47
一般事務	△ 170	△ 11	39	△ 5	△ 18	23	△ 142
団体事務	△ 335	7	6	△ 3	△ 32	54	△ 303
保全管理	△ 17	4	6	△ 1	43	59	94
保険会社	71	△ 198	△ 40	△ 31	58	11	△ 129
外部(CK)	5	0	35	20	12	4	76
外部(CK以外)	0	17	5	△ 5	3	1	21
その他	0	△ 4	△ 3	1	2	4	0
総計	1,180	△ 156	117	△ 63	△ 136	153	1,095

6. その他案件詳細

内容	件数
①運用(予約・時間等)への要望	11
②手続き関連	116
③商品要望	0
④コープ店舗からの(声クレーム・問合せ以外)	394
⑤募金人からの意見・要望	101
⑥知識共有化	66
⑦コロナ関連	1
⑧加入勧奨について	10
⑨犯罪の可能性のある事案	3
⑩法定・任意代理人関連	3
⑪アンケート特記要望なし	266
⑫単なる問合せ	5
⑬お客様の声に入れるべきでない事案	12

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	16	0	0	1	△ 4	△ 1	0	0	0	△ 2	△ 1	2	△ 1	4
訪問推進	2	0	0	4	2	△ 1	2	0	△ 1	△ 2	△ 2	3	0	1
ショップ推進	3	△ 1	15	1	2	1	△ 2	0	0	3	1	2	0	△ 1
コール推進	△ 4	1	1	2	△ 6	△ 4	△ 2	0	0	2	△ 10	3	0	0
一般事務	1	4	△ 3	△ 4	△ 5	△ 1	△ 2	2	1	5	0	△ 9	1	△ 1
団体事務	△ 3	1	△ 1	△ 1	1	0	0	0	2	3	3	0	0	2
保全管理	0	0	0	4	0	0	0	△ 1	0	1	0	1	△ 1	0
保険会社	△ 3	2	0	△ 42	△ 4	△ 8	△ 1	△ 3	△ 135	2	△ 2	△ 3	△ 2	1
外部(CK)	△ 1	0	0	△ 3	9	1	△ 1	0	△ 2	4	1	1	△ 13	4
外部(CK以外)	1	0	0	19	0	0	0	0	△ 2	0	1	△ 1	△ 2	△ 1
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	△ 1	△ 3	1	0
総計	12	7	12	△ 19	△ 5	△ 13	△ 6	△ 1	△ 137	16	△ 10	△ 4	△ 17	9