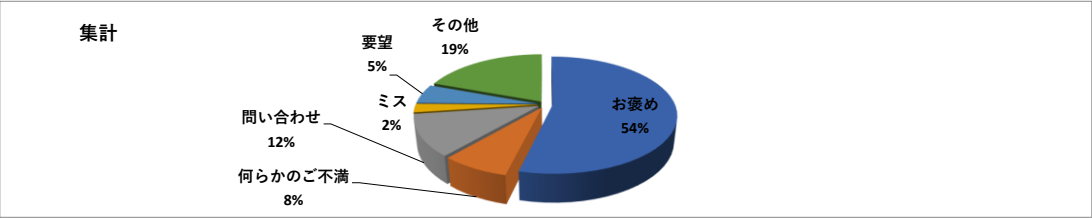


2024年度年間 「お客様の声」 まとめ

1. 分類別お客様の声

分類	集計	構成比
お褒め	5,084	54%
何らかのご不満	710	8%
問い合わせ	1,084	11%
ミス	227	2%
要望	504	5%
その他	1,832	19%
総計	9,441	100%



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	1,669	75	148	3	117	508	2,520
営業推進	1,286	61	101	27	20	257	1,752
営業推進(ショップ)	240	67	72	6	14	87	486
受電	98	60	146	35	11	61	411
一般事務	234	49	120	31	13	191	638
団体事務	1,335	58	128	34	9	92	1,656
保全管理	15	18	19	0	189	579	820
保険会社	180	182	224	30	56	16	688
外部(コープこうべ)	26	107	106	52	66	33	390
外部(コープこうべ以外)	1	33	19	8	8	8	77
その他	0	0	1	1	1	0	3
総計	5,084	710	1,084	227	504	1,832	9,441

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	29	0	0	2	0	1	2	0	1	0	0	11	0	29
営業推進	7	0	2	3	12	7	4	0	1	4	8	12	0	1
営業推進(ショップ)	6	0	42	2	5	0	0	1	0	0	3	6	0	2
受電	3	1	0	10	5	2	5	0	1	10	4	19	0	0
一般事務	7	0	6	8	4	4	1	0	2	6	5	5	1	0
団体事務	9	0	1	7	5	8	5	0	5	8	2	7	1	0
保全管理	5	0	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0
保険会社	36	21	0	12	12	6	6	19	42	16	0	9	1	2
外部(コープこうべ)	7	0	0	3	22	26	7	0	3	11	1	3	23	1
外部(コープこうべ以外)	1	0	0	12	3	1	6	0	0	1	1	0	6	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	110	22	56	59	68	56	36	20	55	56	24	72	39	37

4. 分類別お客様の声 (前年差)

分類	集計	構成比
お褒め	△ 76	△ 11
何らかのご不満	266	2
問い合わせ	344	2
ミス	36	0
要望	9	△ 1
その他	844	7
総計	1,423	0

5. 責任者別お客様の声内訳 (前年比較)

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	△ 312	52	91	△ 2	91	250	170
訪問推進	148	33	56	△ 4	△ 5	216	444
ショップ推進	△ 135	8	2	1	△ 5	35	△ 94
コール推進	△ 308	△ 1	2	20	△ 7	18	△ 276
一般事務	△ 27	7	△ 14	△ 6	△ 1	136	95
団体事務	478	28	37	14	△ 7	△ 11	539
保全管理	△ 7	10	1	0	71	190	265
保険会社	72	86	151	△ 6	△ 130	△ 5	168
外部(コープこうべ)	15	45	27	16	15	20	138
外部(コープこうべ以外)	0	0	△ 6	3	△ 11	0	△ 14
その他	0	△ 2	△ 3	0	△ 2	△ 5	△ 12
総計	△ 76	266	344	36	9	844	1,423

7. 何らかのご不満内訳 (前年比較)

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	13	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	9	0	25
訪問推進	5	0	2	△ 1	5	6	2	0	0	3	7	4	0	0
ショップ推進	3	0	19	0	1	△ 3	0	1	△ 2	△ 3	0	△ 10	0	2
コール推進	2	0	△ 3	△ 2	△ 2	△ 3	5	0	△ 1	0	△ 1	5	0	△ 1
一般事務	6	△ 4	6	4	1	△ 1	0	△ 2	1	0	0	△ 3	0	△ 1
団体事務	6	△ 1	1	7	3	7	5	0	2	5	△ 4	△ 1	0	△ 2
保全管理	5	0	5	△ 4	△ 1	1	0	0	0	△ 1	0	△ 1	7	△ 1
保険会社	26	13	0	△ 7	6	5	1	12	17	7	0	7	1	△ 2
外部(コープこうべ)	5	0	0	△ 5	10	20	△ 3	0	2	1	0	△ 1	19	△ 3
外部(コープこうべ以外)	0	0	0	△ 16	3	1	6	0	0	1	△ 1	0	4	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	△ 1	0	0	0	0	△ 1	0
総計	71	8	30	△ 23	26	34	18	10	20	13	1	9	30	19

6. その他案件詳細

内容	件数
①運用(予約・時間等)への要望	4
②手続き関連	83
③商品要望	2
④コープ店舗からの(声何らかのご不満・問合せ以外)	509
⑤募集人からの意見・要望	16
⑥知識共有化	16
⑦コロナ関連	0
⑧加入勧奨について	11
⑨犯罪の可能性のある事案	2
⑩法定・任意代理人関連	0
⑪アンケート特記要望なし	548
⑫単なる問合せ	8
⑬お客様の声に入れるべきでない事案	17
⑭見込み落ち	349
⑮更改落ち	267