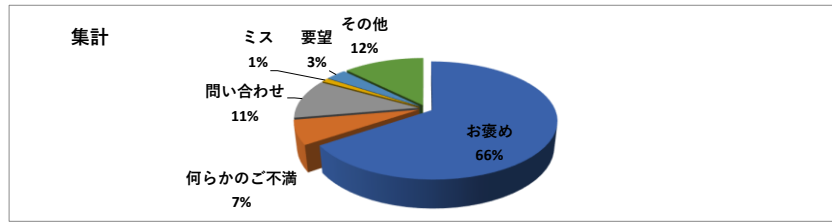


2025年度年間 「お客様の声」まとめ

1. 分類別お客様の声

分類	集計	構成比
お褒め	7,065	66%
何らかのご不満	722	7%
問い合わせ	1,174	11%
ミス	120	1%
要望	344	3%
その他	1,351	13%
総計	10,776	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	3,215	157	117	3	9	38	3,539
営業推進	1,398	43	157	18	37	129	1,782
営業推進(ショップ)	215	16	62	0	20	54	367
受電	157	51	244	17	15	33	517
一般事務	428	26	140	19	15	124	752
団体事務	1,299	49	156	18	10	147	1,679
保全管理	3	1	15	0	46	719	784
保険会社	341	150	182	27	79	38	817
外部(コープこうべ)	8	36	95	17	111	53	320
外部(コープこうべ以外)	1	5	6	1	2	0	15
その他	0	188	0	0	0	16	204
総計	7,065	722	1,174	120	344	1,351	10,776

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	135	0	0	0	15	0	1	0	0	0	1	2	1	2
営業推進	1	0	2	1	14	6	2	1	4	2	5	4	0	1
営業推進(ショップ)	0	1	0	1	5	1	0	0	0	1	1	6	0	0
受電	3	0	0	3	10	8	5	0	1	3	8	6	0	4
一般事務	1	1	0	1	10	1	0	0	0	6	3	3	0	0
団体事務	8	1	0	2	9	4	5	0	0	6	2	10	2	0
保全管理	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
保険会社	42	18	0	15	5	3	0	12	42	2	3	3	3	2
外部(コープこうべ)	0	0	1	4	4	2	1	0	1	2	1	1	18	1
外部(コープこうべ以外)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0
その他	0	0	0	188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	190	21	3	215	72	25	15	13	49	23	24	36	26	10

4. 分類別お客様の声 (前年差)

分類	集計	構成比
お褒め	1,981	12
何らかのご不満	12	△1
問い合わせ	90	△1
ミス	△107	△1
要望	△160	△2
その他	△481	△7
総計	1,335	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	1,546	82	△31	0	△108	△470	1,019
訪問推進	112	△18	56	△9	17	△128	30
ショップ推進	△25	△51	△10	△6	6	△33	△119
コール推進	59	△9	98	△18	4	△28	106
一般事務	194	△23	20	△12	2	△67	114
団体事務	△36	△9	28	△16	1	55	23
保全管理	△12	△17	△4	0	△143	140	△36
保険会社	161	△32	△42	△3	23	22	129
外部(コープこうべ)	△18	△71	△11	△35	45	20	△70
外部(コープこうべ以外)	0	△28	△13	△7	△6	△8	△62
その他	0	188	△1	△1	△1	16	201
総計	1,981	12	90	△107	△160	△481	1,335

6. その他案件詳細

内容	件数
①運用(予約・時間等)への要望	6
②手続き関連	193
③商品要望	0
④コープ店舗からの(声何らかのご不満・問合せ以外)	740
⑤募集人からの意見・要望	34
⑥知識共有化	17
⑦コロナ関連	0
⑧加入勧奨について	18
⑨犯罪の可能性のある事案	5
⑩法定・任意代理人関連	0
⑪アンケート特記要望なし	64
⑫単なる問合せ	2
⑬お客様の声に入れるべきでない事案	5
⑭見込み落ち	140
⑮更改落ち	127

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	106	0	0	△2	15	△1	△1	0	△1	0	1	△9	1	△27
訪問推進	△6	0	0	△2	2	△1	△2	1	3	△2	△3	△8	0	0
ショップ推進	△6	1	△42	△1	0	1	0	△1	0	1	△2	0	0	△2
コール推進	0	△1	0	△7	5	6	0	0	0	△7	4	△13	0	4
一般事務	△6	1	△6	△7	6	△3	△1	0	△2	0	△2	△2	△1	0
団体事務	△1	1	△1	△5	4	△4	0	0	△5	△2	0	3	1	0
保全管理	△5	0	△5	0	0	△1	0	0	1	0	0	0	△7	0
保険会社	6	△3	0	3	△7	△3	△6	△7	0	△14	3	△6	2	0
外部(コープこうべ)	△7	0	1	1	△18	△24	△6	0	△2	△9	0	△2	△5	0
外部(コープこうべ以外)	△1	0	0	△12	△3	△1	△5	0	0	0	△1	1	△4	△2
その他	0	0	0	188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	80	△1	△53	156	4	△31	△21	△7	△6	△33	0	△36	△13	△27