

お客様の声 分析・処置 管理表

2021年度	月間合計		満足										満足以外											
			1		2		月間合計		3		4		5		6		7		8		9		10	
			紹介・新規		お礼・感謝				契約・変更(記録)		相談(契約)・意見・要望		不満の声とせず		不平/不満/苦情		クレーム(保険会社によるもの含)		事故傷病受付・相談(事故)		不祥事【紛争】		契約関連以外・業務連絡	
			顧客紹介 新契約						事後対応 不要な事案				事後対応 不要な事案		事後対応 必要な事案		事後対応 必要な事案				事後対応 必要な事案			
内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		内) 高齢者		
4月	394	59	7	0	3	1	384	58	358	57	2	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	19	1
5月	293	36	4	1	8	2	281	33	232	33	12	0	1	0	0	0	1	0	21	0	0	0	14	0
6月	309	47	9	1	6	1	294	45	229	44	9	1	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	12	0
4~6月	996	142	20	2	17	4	959	136	819	134	23	1	3	0	0	0	3	0	66	0	0	0	45	1
7月	365	47	4	0	3	1	358	46	293	45	5	0	0	0	2	0	2	0	39	1	0	0	17	0
8月	313	43	2	0	2	1	309	42	247	42	8	0	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	19	0
9月	328	42	1	0	9	4	318	38	256	38	6	0	0	0	0	0	0	0	41	0	0	0	15	0
7~9月	1006	132	7	0	14	6	1	126	796	125	19	0	0	0	2	0	2	0	115	1	0	0	51	0
10月	346	44	2	0	8	2	336	42	286	41	3	0	0	0	0	0	1	1	33	0	0	0	13	0
11月	339	51	1	0	3	0	335	51	276	51	7	0	1	0	0	0	1	0	43	0	0	0	7	0
12月	296	36	0	0	4	0	292	36	230	35	4	0	0	0	0	0	0	0	48	1	0	0	10	0
10~12月	981	131	3	0	15	2	963	129	792	127	14	0	1	0	0	0	2	1	124	1	0	0	30	0
1月	273	26	1	0	1	0	271	26	223	26	5	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	9	0
2月	322	48	3	1	1	1	318	46	285	46	6	0	0	0	1	0	2	0	20	0	0	0	4	0
3月	359	50	0	0	5	1	354	49	282	49	6	0	0	0	0	0	0	0	49	0			17	0
1~3月	954	124	4	1	7	2	943	121	790	121	17	0	0	0	1	0	2	0	103	0	0	0	30	0
年間	3937	529	34	3	53	14	2866	512	3197	507	73	1	4	0	3	0	9	1	408	2	0	0	156	1
(2021年度) 未 処 理 件 数							店主確認印																	

()の数字は実際の声の件数

店主は四半期ごとに確認、承認しクローズする。以降、記録文書となる。期間内の処理ができなかった場合は次期間へ持ち越して処理する。

Viw 識別

- 1:紹介(新規)
- 2:お礼・感謝
- 3:対応【面談】記録
- 4:相談・質問・要望
- 5×
- 6:不平・不満【継続落他社 他】
- 7:クレーム・苦情
- 8:クレーム【顧客Ⅱ 継続落Pr高】
- 9:クレーム【不祥事】
- 10:その他



Viw 識別【改訂】

- 1:紹介・新規
- 2:お礼・感謝
- 3:契約 変更 事故【記録】
- 4:意見・要望【回答不要】
- 5:不満の声とせず
- 6:不平・不満・苦情
- 7:クレーム【対応必要】
- 8:クレーム【顧客Ⅱによるもの】
- 9:不祥事【紛争】
- 10:契約関連以外【業務連絡】

クレーム	顧客Ⅱ	不平/不満/苦情	事後対応	保全対応	問い合わせ
契約不備	対応不備	顧客対応	知識不足		その他