

お客様の声 分析・処置 管理表

2022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 事故 相談【記録】		意見・要望 【回答不必要】		不満足の声とせず		不平/不満/苦情		クレーム		クレーム 顧客II起因		不祥事 【紛争】		契約関連以外	
				顧客紹介 新契約				事故対応 契約商品案内時		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					
		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			
本店	4~6月	995	121	87	3	7	2	901	116	752	116	15	0	0	0	0	0	0	0	98	0	0	0	36	0
	7~9月	1069	129	162	3	10	2	897	124	731	123	21	1	1	0	0	0	1	0	107	0	0	0	36	0
	10~12月	1144	96	177	0	8	2	959	94	774	93	22	0	0	0	0	0	0	0	109	1	0	0	54	0
	1~3月	1245	155	147	1	7	1	1091	153	936	152	12	0	0	0	0	0	1	1	94	0		0	48	0
	集計	4453	501	573	7	32	7	3848	487	3193	484	70	1	1	0	0	0	2	1	408	1	0	0	174	0
世田谷	4~6月	1798	149	87	4	14	0	1697	145	1103	142	60	1	29	1	2	1	2	0	3	0	0	0	498	0
	7~9月	1939	137	89	3	12	0	1838	134	1079	132	147	0	13	0	4	2	2	0	1	0	0	0	592	0
	10~12月	1808	112	78	1	9	0	1721	111	1025	109	137	2	19	0	6	0	0	0	2	0	0	0	532	0
	1~3月	1179	83	47	0	2	0	1130	83	716	82	77	0	13	0	2	0	3	1	0	0	0	0	319	0
	集計	6724	481	301	8	37	0	6386	473	3923	465	421	3	74	1	14	3	7	1	6	0	0	0	1941	0
東京西	4~6月	1194	55	37	0	6	0	1151	55	1087	55	2	0	0	0	3	0	2	0	1	0	0	0	56	0
	7~9月	1313	61	58	0	7	0	1248	61	1171	61	3	0	2	0	5	0	1	0	1	0	0	0	65	0
	10~12月	1062	48	37	0	2	0	1023	48	992	48	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	27	0
	1~3月	1461	54	74	0	10	0	1377	54	1332	54	0	0	0	0	12	0	0	0	1	0	0	0	32	0
	集計	5030	218	206	0	25	0	4799	218	4582	218	5	0	5	0	20	0	3	0	4	0	0	0	180	0
発生 合計 件数	4~6月	3987	325	211	7	27	2	3749	316	2942	313	77	1	29	1	5	1	4	0	102	0	0	0	590	0
	7~9月	4321	327	309	6	29	2	3983	319	2981	316	171	1	16	0	9	2	4	0	109	0	0	0	693	0
	10~12月	4014	256	292	1	19	2	3703	253	2791	250	159	2	22	0	6	0	0	0	112	1	0	0	613	0
	1~3月	3885	292	268	1	19	1	3598	290	2984	288	89	0	13	0	14	0	4	2	95	0	0	0	399	0
	集計	16207	1200	1080	15	94	7	15033	1178	11698	1167	496	4	80	1	34	3	12	2	418	1	0	0	2295	0

※ クレームとは、契約した商品・サービスに意見や不満を持つ顧客がそれを提供した代理店(担当)に対して問題点を指摘したり苦情を述べたりする行為。
「不適合・是正処置報告書」にて再発防止する。