

お客様の声 分析・処置 管理表

2023年度	月間合計	満足							満足以外						
		1		2		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									不満足の声とせず	不平/不満/苦情
		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	内) 高齢者	内) 高齢者		

お客様の声 分析・処置 管理表

2023年度	月間合計	満足							満足以外																	
		1		2		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									不満足の声とせず	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】								
		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	内) 高齢者	内) 高齢者													
本店	4~6月	1115	136	177	1	12	1	926	134	753	134	29	0	1	0	0	0	1	0	91	0	0	0	51	0	
	7~9月	1112	128	163	0	12	6	937	122	771	120	11	1	0	0	0	0	2	0	108	1	0	0	45	0	
	10~12月	1272	156	177	0	16	4	1079	152	911	151	19	1	1	0	0	0	0	0	96	0	0	0	52	0	
	1~3月	1315	145	122	0	7	2	1186	143	1021	143	17	0	0	0	0	1	0	0	0	108	0	0	0	39	0
	集計	4814	565	639	1	47	13	4128	551	3456	548	76	2	2	0	1	0	3	0	403	1	0	0	187	0	
							未処理件数																			
世田谷	4~6月	1967	131	104	0	11	0	1852	131	970	130	130	0	27	1	4	0	2	0	25	0	0	0	694	0	
	7~9月	1751	143	110	1	7	0	1634	142	1041	141	101	0	21	0	3	1	2	0	19	0	0	0	447	0	
	10~12月	1745	132	96	0	11	0	1638	132	1053	132	72	0	18	0	1	0	2	0	18	0	0	0	474	0	
	1~3月	1525	110	66	1	3	0	1456	109	1042	106	74	3	14	0	4	0	0	0	33	0	0	0	289	0	
	集計	6988	516	376	2	32	0	6580	514	4106	509	377	3	80	1	12	1	6	0	95	0	0	0	1904	0	
							未処理件数																			
東京西	4~6月	1309	17	52	0	11	0	1246	17	1136	17	1	0	2	0	1	0	5	0	13	0	0	0	88	0	
	7~9月	1153	13	40	0	11	0	1102	13	1020	13	2	0	1	0	3	0	4	0	10	0	0	0	62	0	
	10~12月	1095	23	46	0	11	0	1038	23	996	23	2	0	3	0	3	0	2	0	6	0	0	0	26	0	
	1~3月	368	0	9	0	3	0	356	0	347	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0	
	集計	3925	53	147	0	36	0	3742	53	3499	53	7	0	6	0	7	0	12	0	29	0	0	0	182	0	
							未処理件数																			
発生 合計 件数	4~6月	4391	284	333	1	34	1	4024	282	2859	281	160	0	30	1	5	0	8	0	129	0	0	0	833	0	
	7~9月	4016	284	313	1	30	6	3673	277	2832	274	114	1	22	0	6	1	8	0	137	1	0	0	554	0	
	10~12月	4112	311	319	0	38	4	3755	307	2960	306	93	1	22	0	4	0	4	0	120	0	0	0	552	0	
	1~3月	3208	255	197	1	13	2	2998	252	2410	249	93	3	14	0	5	0	1	0	141	0	0	0	334	0	
	集計	15727	1134	1162	3	115	13	14450	1118	11061	1110	460	5	88	1	20	1	21	0	527	1	0	0	2273	0	
							未処理件数																			

※ 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。