

## お客様の声 分析・処置 管理表

2024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】	契約関連以外・業務連絡												
				顧客紹介 新契約			事後対応 不要な事業	事後対応 不要な事業	事後対応 必要な事業	事後対応 必要な事業			事後対応 必要な事業													
				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	1603	159	157	1	9	0	1437	158	1236	158	34	0	1	0	5	0	1	0	69	0	0	0	91	0	
	7~9月	1332	160	151	1	11	5	1170	154	1008	154	79	0	0	0	5	0	0	0	20	0	0	0	58	0	
	10~12月	1471	168	152	0	15	6	1304	162	1098	161	106	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	97	0
	1~3月	1290	65	133	0	8	1	1149	64	991	64	120	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0
	集計	5696	552	593	2	43	12	5060	538	4333	537	339	1	2	0	13	0	1	0	89	0	0	0	283	0	
	未処理件数																									
世田谷	4~6月	2660	146	110	2	14	0	2536	144	2016	142	43	0	18	2	6	0	1	0	21	0	0	0	431	0	
	7~9月	2338	112	97	0	8	0	2233	112	1748	112	34	0	14	0	5	0	1	0	20	0	0	0	411	0	
	10~12月	2492	146	95	2	2	0	2395	144	1955	144	36	0	19	0	2	0	3	0	21	0	0	0	359	0	
	1~3月	2893	179	134	2	13	0	2746	177	2080	177	43	0	56	0	2	0	3	0	18	0	0	0	544	0	
	集計	10383	583	436	6	37	0	9910	577	7799	575	156	0	107	2	15	0	8	0	80	0	0	0	1745	0	
	未処理件数																									
東京西	4~6月	1024	7	56	0	5	0	963	7	917	6	3	0	0	0	3	1	5	0	8	0	0	0	27	0	
	7~9月	912	11	46	0	6	0	860	11	828	11	3	0	0	0	3	0	5	0	0	0	0	0	21	0	
	10~12月	970	19	87	2	6	0	877	17	845	17	4	0	0	0	3	0	1	0	0	0	1	0	23	0	
	1~3月	1176	27	148	0	17	0	1011	27	992	27	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	16	0	
	集計	4082	64	337	2	34	0	3711	62	3582	61	11	0	1	0	9	1	12	0	8	0	1	0	87	0	
	未処理件数																									
発生 合計 件数	4~6月	5287	312	323	3	28	0	4936	309	4169	306	80	0	19	2	14	1	7	0	98	0	0	0	549	0	
	7~9月	4582	283	294	1	25	5	4263	277	3584	277	116	0	14	0	13	0	6	0	40	0	0	0	490	0	
	10~12月	4933	333	334	4	23	6	4576	323	3898	322	146	1	20	0	7	0	4	0	21	0	1	0	479	0	
	1~3月	5359	271	415	2	38	1	4906	268	4063	268	164	0	57	0	3	0	4	0	18	0	0	0	597	0	
	集計	20161	1199	1366	10	114	12	18681	1177	15714	1173	506	1	110	2	37	1	21	0	177	0	1	0	2115	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。