

# お客様の声 2023

	前回	今回
お褒め	17%	20% <b>3% up</b>
お叱り・不満	40%	32% <b>8% down</b>
要望・相談	43%	49% <b>6% up</b>

## お褒めの声について

事故時の対応についてのお褒めの声が多い。

また、お客様の要望をしっかり伺い、デメリットも含め丁寧な説明をすることでお客様の満足度が高くなっている。

## お叱り・不満の声について

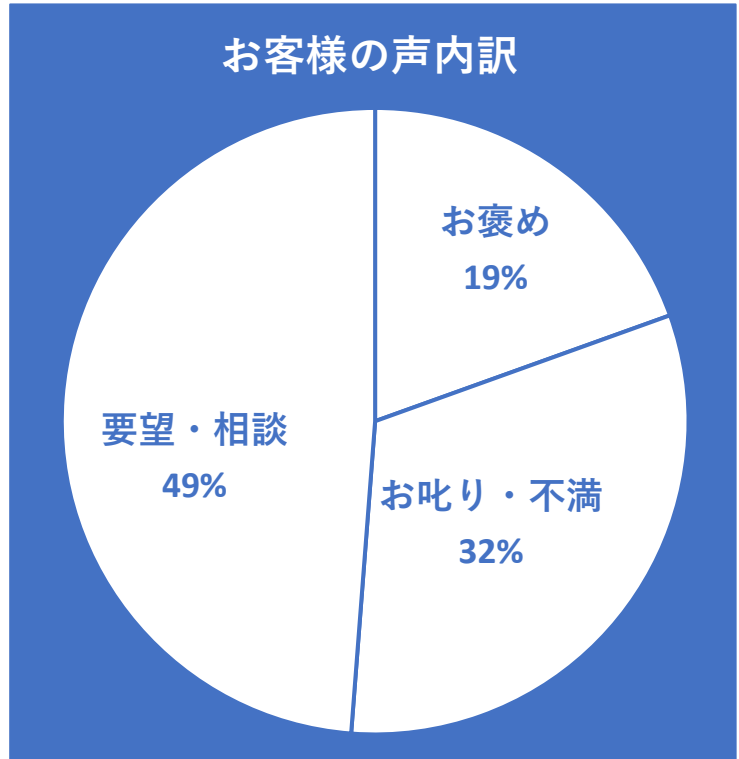
値上げに関する苦情が多い。

ビッグモーター関連を含んだ苦情もあり、やりとりが遅い・事故対応が遅いなど対応の迅速化を求める声が多い  
商品改定や特約のおすすめなど、説明不足による苦情が上がっている。

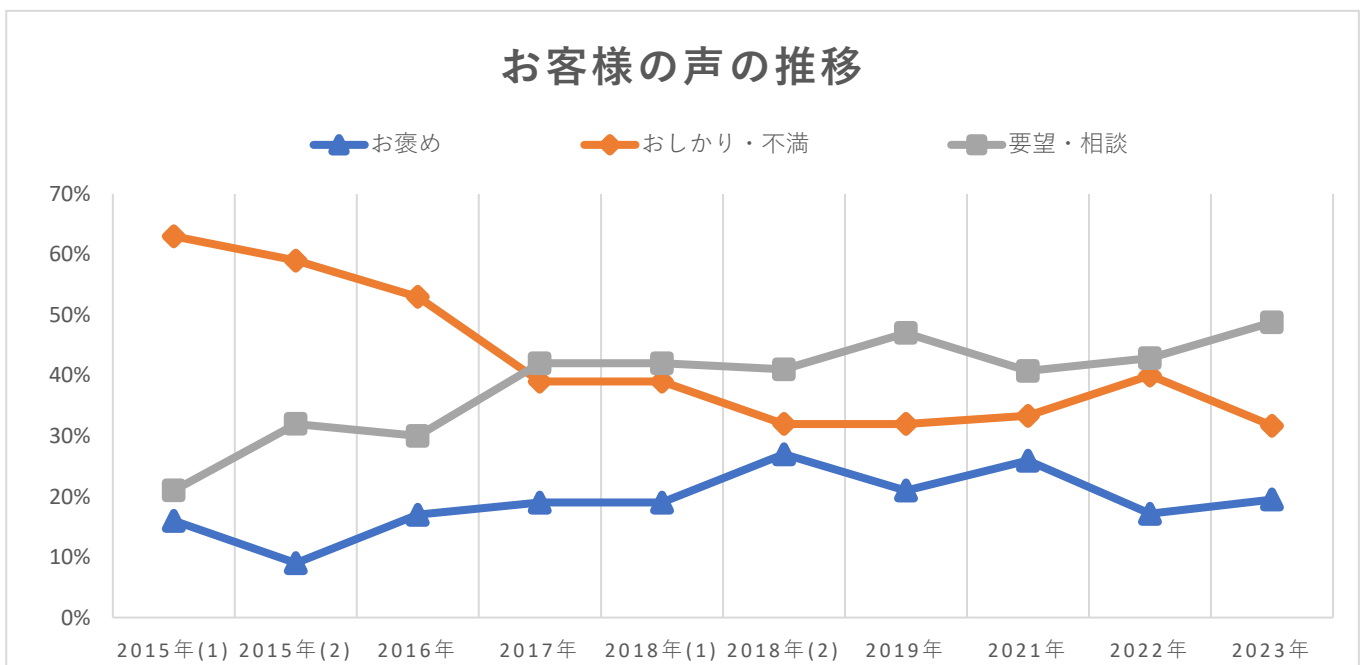
## 要望・相談の声について

相談の数が増えてきている。

中には苦情をうかがわせるような相談もあり、対応次第では苦情となり得る申し出もある丁寧な対応により御礼やおほめになっている。



## お客様の声の推移



お叱り・不満の声が昨年より減少。お褒めの声は横ばい状態で要望・相談が増加している。  
要望・相談は対応によっては不満、お褒めの声になるので丁寧に対応していきたい。