

品質評価指標①早期解約・失効件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規契約件数	138	84	136	168	154	158	166	139	166	149	164	259	1881
早期解約・失効件数	2	0	1	1	0	3	1	2	4	2	0	1	17

新規契約件数：1881件 早期解約・失効件数：17件 目標指標：5.0% 今期指標：0.9%

品質評価指標②お客さまの声

発生月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
発生件数（発生日をカウト）	1	2	4	3	0	0	2	2	0	0	1	4	19

発生内容	申込関連		収納関連		保全関連		接客接遇関連		保険会社への苦情		その他		合計
件数	9		1		3		3		1		2		19

発生原因	確認不足		説明不足		手続きミス		うっかり（失念）		その他		不明		合計
件数	6		3		4		2		4		0		19

発生原因者	募集人A	募集人B	募集人C	募集人D	募集人E	募集人F	募集人G	募集人H	募集人I	募集人J	募集人K	その他	合計
件数	3	2	2	1	4	2	1	1	1	0	0	2	19

申込関連（契約時）の発生が突出しており、確認不足・不注意が原因であると推測される。
 防止策として事前の申込準備の徹底及び他者によるダブルチェックの確実な実施が必須である。
 案件発生の募集人は少なからず偏りがみられる。研修等を通じての募集人レベルの統一化が今後の課題である。

品質評価指標③社内資格保有者 在籍者数：17名（3月末）

資格種類	生命保険専門課程	生命保険応用課程	FP（2級以上）	保険大学課程、TLC	損害保険プランナー	損害保険トータルプランナー
取得者数	15	9	6	1	5	3
取得率（%）	88.2	52.9	35.3	5.9	29.4	17.6