

## 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	184	133	182	186	154	172	207	134	143	165	173	151	1984
早期解約・失効件数	1	0	2	3	5	1	1	1	1	1	2	1	19

新規契約件数：1984件 早期解約・失効件数：19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（発生日をカット）	1	1	1	3	2	2	0	0	0	0	0	2	12
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	5		0		2		4		0		1		12
発生原因	案内ミス		処理ミス		対応不足		うっかり（失念）		説明不足		不明		合計
件数	5		2		2		2		1		0		12
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	4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	12

申し込み関連のミスが多く知識不足が問題点。  
研修・ミーティング等による知識レベルアップが急務である。

## 品質評価指標③社内資格保有者 在籍者数：15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	11	9	7	1	5	5
取得率（%）	73.3	60.0	46.7	6.7	33.3	33.3