

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	164	141	137	161	168	206	173	163	146	155	163	196	1973
早期解約・失効件数	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1	1	0	12

新規契約件数：1973件 早期解約・失効件数：12件 目標指標：5.0% 今期指標：0.6%

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）	0	2	1	1	1	1	0	0	0	2	1	1	10

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	4		0		2		3		0		1		10

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	2		1		3		0		4		0		10

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	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	10

説明不足・対応不足が多く発生。より丁寧なご案内、接客対応を心掛ける。
事前準備を手停止、万全な体制を整えることが課題。

品質評価指標③社内資格保有者 在籍者数：12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	10	7	4	1	3	3
取得率（%）	83.3	58.3	33.3	8.3	25.0	25.0