

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	181	153	171	141	187	186	168	129	155	163	196	1968
早期解約・失効件数	0	0	0	2	1	1	0	1	1	1	0	1	8

新規契約件数：1968件 早期解約・失効件数：8件 目標指標：5.0% 今期指標：0.4%

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（発生日をカント）	3	4	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	13

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	2		0		5		3		0		3		13

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		5		3		1		2		0		13

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	2	1	2	1	1	4	1	0	1	0	0	0	13

説明不足・確認不足が多くを占めているため、確認・ダブルチェックが必須である。
発生者も偏りがあるため特性を確認し発生させない仕組み作りが重要である。

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