

## 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	149	139	150	197	167	186	161	130	153	141	191	203	1967
早期解約・失効件数	1	1	0	0	2	2	1	0	2	0	2	0	11

新規契約件数：1967件 早期解約・失効件数：11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（発生日をカウト）	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	5

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		2		0		1		0		5

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		その他		合計
件数	1		1		0		0		1		2		5

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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5

前年度と比較すると発生件数は半分以下となったが、保険会社対応への不満が1件発生したため保険会社と連携。ミスをなくすため、確認の習慣化・思い込みを防ぐ意識付けや仕組み、手順の見直し等を検討した。

## 品質評価指標③社内資格保有者 在籍者数：14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	8	6	4	0	3	3
取得率（%）	57.1	42.9	28.6	0.0	21.4	21.4