

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	158	178	126	149	159	146	115	87	150	124	154	161	1707
早期解約・失効件数	1	0	1	2	0	0	1	0	0	2	0	1	8

新規契約件数：1707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（発生日をカウト）	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3

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		0		1		0		0		3

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	0		0		0		0		2		1		3

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

入社歴の浅いスタッフの対応による説明不足（知識不足）が2件発生。

教育・指導体制が不十分であった。社内教育体制の課題であり、今後はチェック体制を強化し再発防止に努める。

品質評価指標③社内資格保有者 在籍者数：11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	4	3	0	5	3
取得率（%）	90.9	36.3	27.2	0.0	45.4	27.2