

株式会社ウエスト・ワン
2021年度 KPI

集計期間:2021年4月～2022年3月

株式会社ウエスト・ワン

KPI指標

■ 1. 早期失効率

当社ではお客さまのデメリットとなる早期失効・解約を6ヶ月以内とし、定期的に集計、精査し5%以下を指標とし公表いたします。

■ 2. お客さまの声

当社ではお客さまの声を経営に反映させることを目的に、集約したお客さまの声を分類、社内でも共有を行ったうえで1年毎に公表いたします。

■ 3. 社内資格保有者数

お客さまに正しい説明を行うことを目的に、社内での資格取得を勧奨しております。
各種資格毎に資格者数を公表いたします。

1: 早期失効率

2021年度
(集計期間)
2021年4月～2022年3月

新規契約件数

	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
合計	184	133	182	186	154	172	207	134	143	165	173	151	1984

早期解約・失効件数(保険始期日月でカウント)

	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
合計	1	0	2	3	5	1	1	1	1	2	0	1	18

新規契約件数:1984件 早期失効・解約件数:18件 早期失効・解約率:**0.9%**

目標指標:5%以下に対し、今期指標:0.9%

2:お客さまの声

(集計期間)
2021年4月～2022年3月

発生件数(声 発生日をカウント)

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
1	1	1	3	2	2	0	0	0	0	0	2	12

発生内容

申込関連	保全関連	接客接遇関連	その他	合計
5	2	4	1	12

発生原因

案内ミス	処理ミス	失念	説明不足	対応不足	合計
5	2	2	2	1	12

発生者

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	店舗運営	保険会社	合計
4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	12

申込関連の案内ミスが多く、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。

3:社内資格 保有者数

2022年3月末集計
(募集人在籍者数:15名)

生命保険資格

	本店	させぼ五番街・大村店	合計	取得率
生命保険専門課程	4	7	11	73.3%
生命保険応用課程	2	7	9	60%
保険大学課程、TLC	0	1	1	6.6%
ファイナンシャル・プランニング (1級及び2級)	1	6	7	46.6%

損害保険資格

	本店	させぼ五番街・大村店	合計	取得率
損害保険プランナー	3	2	5	33.3%
損害保険トータルプランナー	3	2	5	33.3%