

顧客本位の業務運営方針(FD 宣言)ならびに KPI 指標について

当社はお客様本位の業務運営を基本とし「幅広い知識とコンサルティング力を持って、お客様に信頼される代理店」を目指していきます。

<業務運営方針 (FD 宣言) >

- 1.正確で迅速な保険手続きを行うことでお客様の信頼を高めます。
- 2.お客様視点を起点とした業務品質の改善を行います。
- 3.お客様にご安心いただくため、保険を一括でお預かりするようにします。

<KPI について>

今年度は上記、3つの方針それぞれに数値管理いたします。

1について 保険会社提供の不備率（申込書作成における不備）
契約後、早期に保険証券をお届けすることにより信頼度を高めることに邁進いたします。

2について 満期到来率（長期自動車保険）

長期契約のためお客様と疎遠になりがちであり、定期的なご案内により近況状況確認ならびに適切なご提案の機会を設けます。

3について 法人顧客の併売率

お客様を取り巻く環境は日々変化しており、時世にあった提案を常にアップデートし、複数のお困りごとに対応できるようにいたします。

（FD宣言、KPIともに昨年度と同一のものです。これば目標設定したものを長期安定的に社内徹底する視点から一定期間の継続が必要であるとの観点より実施しております）

令和6年4月1日
株式会社サークル

〒222-0033
横浜市港北区新横浜 3-20-8
ベネックス S-3 6F
TEL:045-594-8151
FAX:045-594-8152

KPI（2023年度）結果報告

弊社の KPI 指標につき、以下の通り報告（最終）いたします。

1. について

3月末において、最終的には保険会社提出する書類について保険会社より確認を求められる事案の比率（不備率）につきましては年度当初設定した5%以下を達成することができました。（3.8%）

本件については、数値達成以上に再発防止徹底のために、事案一つ一つを詳細分析し、根本原因を究明することを定期打合せにより、目標推移を達成できていることが功を奏していると考えます。

2. について

長期契約（自動車保険期間3年）を締結いただいているお客様へ定期連絡することにより、顧客との対応頻度を高め保険有効性を維持するような対応をおこない年度保有契約の77.54%のお客様（179名/231名）と中途でのお話ができました。その際に契約内容見直し、他契約の提案ができております。満期到来率90.2%となっております。

3. について

特に法人のお客様にたいして、時世に合致した商品提案を積極的に行い、複数契約をいただいているお客様の比率が38.7%となりました。中間時とほぼ同じ数値であり、より一層の対応を次年度以降も考えていきたい所存でございます。

令和6年3月29日

株式会社サークル

〒222-0033

横浜市港北区新横浜 3-20-8

ベネックス S-3 6F

TEL:045-594-8151

FAX:045-594-8152