

# KPI

当社は「顧客本位の業務運営」が組織風土として浸透することが顧客の満足度を高めると考え、下記KPIを定め業務運営を遂行します。

## 1. 自動車保険継続率

満期を迎えた契約が、当社で引き続きご継続いただけることは、当社に対する満足度が高いと考えます。

[KPI]

**自動車保険継続率：95%以上**

## 2. 自動車保険早期手続き率

満期を迎える契約の満期日 28 日前までに次契約の契約手続きを完了することを目指します。早期にお客さまへご案内を行うことで契約内容の検討時間を確保します。ご継続漏れを防止し、保険証券を始期日までにお届けすることは、形のない商品を販売している当社としては当然のことと考えます。

[KPI]

**自動車保険 28 日前更改率：75%**

## 3. 社内研修・点検

定期的に代理店・募集人の自己点検チェックリストによる業務点検を実施します。また各種法令を遵守した業務運営が遂行されているかを厳しく管理します。

[KPI]

① **代理店自己点検：年 1 回実施**

② **募集人自己点検：年 1 回実施**

③ **コンプライアンス研修：年 6 回実施**

2024 年 9 月 20 日

株式会社サンワ