

お客様本位の業務運営に関する方針

<2020年1月から2020年12月までのご報告>

株式会社ウィン（代表取締役：尾川喜郎 以下「当社」という）は、金融庁から公表されている「お客様本位の業務運営に関する原則」を採択し、2020年に規定を定めました。「お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティ）宣言」に関し、「お客様本位の業務運営に関わる取り組み方針」の定着、及びさらなる改善を推し量るべき指標として KPI（Key Performance Indicator：主要業績評価指標）を策定いたしました。

当社では『顧客第一』『法令順守』『三方良し経営』を経営理念として、常にお客様本位の立場に身を置き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っておりまいた。何よりお客様に「きちんと保障をご案内し、きちんと保障を持っていただき、ずっとお世話し続ける」というミッションにより、『お客様が安心して生活を送れる』ことを最大の経営目標として掲げております。

お客様本位の業務運営に関わる方針及び取り組み内容の定着を測るとともに、お客様の声に基づく、業務運営に対する定期的検証と業務改善を行い当社の全業務運営において、『お客様が安心して生活を送れる』という最大の目的に対してより一層推進してまいります

1. お客様との接点数

多くのお客様が「安心して生活を送っていただく」ために、多くのお客様との接点を持ち、お客様のご不安や問題点を把握したうえで、ご安心いただけるようきちんと「保障の持ち方」をお伝えしていきたいと思えます。
(以下は2020年1月から2020年12月までのデータです)

入電件数 1,346件 (2019年比 93%)	訪問件数 1,323件 (2019年比 93%)	来店件数 879件 (2019年比 65%)
メール受信件数 263件 (2019年比 145%)	WEB面談件数 2件	ご紹介件数 25件 (2019年比 100%)

新型コロナウイルスによる緊急事態宣言及び休業要請により接点数が減少しましたが、非接触であるメール問合せ・ご紹介件数等が上昇しました。また、WEB面談を年末より開始しました。

2. お客様からのお褒めのお言葉

	接客関連	商品関連	保全関連	保険会社関連	合計
2020年	19	4	19	0	42
2019年	37	0	6	1	44

※2019年よりお客様からのお褒めの言葉をより適格に把握できる体制づくりを行っています

3. お客様からの苦情等のお言葉

	接客関連	商品関連	保全関連	保険会社関連	合計	解決数	解決率
2020年	0	1	2	2	5	5	100%
2019年	0	2	4	6	12	12	100%

※2019年からお客様の声を集計しておりますが、前年比41%と大幅に減少しました。

<2020年度のお客様の声を反映し取組した事項>

- ① 顧客フォローのため、公式LINEを作成し月2回ほどの情報発信をしております。
- ② 消毒・飛沫パネル等を設置し、感染対策に対応しました。
- ③ WEB面談を開始するためホームページをリニューアルいたしました。
- ④ お客様の契約内容に関する誤認等を防ぐため、例年以上に「既契約者様に対する保障内容確認作業」を行いました。

4. 保有契約件数・保有証券数 (2020年12月末時点)

保有契約者数 6,828件	保有契約件数 11,723件
---------------	----------------

お預かりしているご契約の保有状況です

5. 新規ご契約者件数

541件 (2019年比 101%)