

お客様本位の業務運営に関する方針

<2022年1月から2022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 2022 年 1 月から 2022 年 12 月までのデータです)

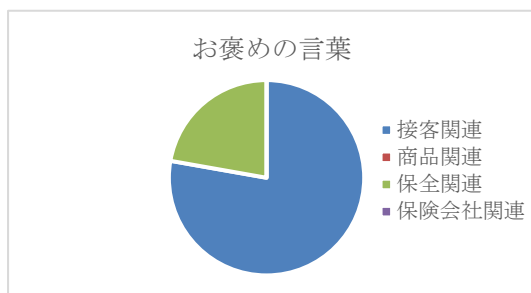
入電件数 1,648 件 (2021 年比 119%)	訪問件数 1,220 件 (2021 年比 87.5%)	来店件数 359 件 (2021 年比 80%)
メール受信件数 300 件 (2021 年比 136%)	WEB 面談件数 14 件 (2021 年比 107%)	ご紹介件数 47 件 (2021 年比 98%)

新型コロナウイルスによって接点方針を追加し SNS を活用したコンタクトをとることで、非接触である入電件数・メール問合せ・WEB 面談等が上昇しました。

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
2022 年	35	0	10	0	45
2021 年	23	0	14	0	37

※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
2022 年	0	0	1	1	2	2	100%
2021 年	0	1	3	1	5	5	100%

※2019 年からお客様の声を集計しておりますが、前年比 40% と大幅に減少しました。

<2022 年度のお客様の声を反映し取組した事項>

- ① 顧客フォロー強化のため、長期継続のお客様コンタクトを増やし情報発信を行いました。
- ② 引き続き、社員の健康観察・健康診断の実施を行い、健康経営 2023 にエントリーいたしました。
- ③ WEB 面談をご案内し、遠方のお客様との接点強化ができました。
- 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。尚、お客様の加入状況を明確にご理解いただくために独自シートを活用し、これから先のリスクに対するお考えを伺うなど、お役に立てる情報発信と気づいていないリスクについてご案内をいたしました。

4. 保有契約件数・保有証券数 (2022年12月末時点)

保有契約者数	7,203 件	保有契約件数	12,123 件
お預かりしているご契約の保有状況です		保有契約者数 前年比 101%	