

2025年3月3日

株式会社ウイン

代表取締役 尾川 喜郎

お客様本位の業務運営に関する方針

<2024年1月から2024年12月までのご報告>

株式会社ウイン（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きました。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. 顧客対応履歴の管理者チェック

各募集人ごとに、ご提案やご契約商品・保険会社に隔たりはないか？などを「意向把握時」「提案前」「提案後」「ご契約後」に社内で報告しあうなど、適切な募集行為となっているかをその都度確認しております。

年間対応履歴件数 10,734 件	管理者確認数 10,734 件	実績 100%
意向把握件数 489 件	管理者確認数 489 件	実績 100%

2. 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っております。

(以下は2024年1月から2024年12月までのデータです)

入電件数 1,721 件	訪問件数 1,522 件	来店件数 527 件
メール受信件数 314 件	WEB面談件数 7 件	新規接点数 441 件
資料送付件数 3,899 件	資料戻り件数 620 件	ご紹介件数 24 件

既存契約者様への「保障の内容確認」、「ご契約者様からのご紹介」、「最新情報やお客様ごとにご心配な点を資料にて送付」等により、お客様との接点件数が増加しました。

2024年度より「資料送付件数」「資料戻り件数」「ご紹介件数」を追加しております。

* 給付対応等の保全接点数は 2,370 件であり、「ご加入後」についてもご安心いただいております。

3. 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
2024 年	29	3	6	1	39
2023 年	32	4	9	0	45

※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



4. 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
2024 年	0	0	2	0	2	2	100%
2023 年	0	0	0	0	0	0	100%

※事務手続き関連で、お言葉を頂戴いたしましたが、ご理解ご納得いただき解決しております。

5. 研修の実施

実施月	研修内容	参加者
1 月	適正な募集プロセス 高額療養費制度改正について	全社員
2 月	使用人の要件 接客時対応について	全社員

3月	個人情報漏洩の未然防止 反社会勢力排除に向けた第1次選択の徹底	全社員
4月	員外契約の混入防止 社内規則に関する研修	全社員
5月	保険代理店における情報提供義務	全社員
6月	告知妨害・不告知教唆の禁止 比較推奨販売の徹底	全社員
7月	継続教育研修 代理店起因の事故防止・削減について	全社員
8月	「お客様の声」報告/登録の重要性 お客様の声を反映する業務の改善事項について	全社員
9月	高齢のお客様に対する募集プロセス マネーロンダリング等への対策の徹底	全社員
10月	代理店におけるサイバーセキュリティ対策と個人情報の管理 作成・了解不十分契約について	全社員
11月	社内規則に関する研修	全社員
12月	コンプライアンス研修	全社員

* 上記の研修計画を実施いたしました

< 2024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 2024 を取得いたしました。
- ③ LINE 登録・携帯登録・ホームページをご案内し、ご連絡がスムーズになりました。

- 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。
- ⑤ お問合せいただく内容の中で「損害保険」の取扱いの要望が多くあり、2023年度より取扱いを開始いたしました。
- ⑥ 当社の給付金支払実績データ（アフラック）*を明確にお客様に示し、「保障を持つことの大切さ」、「保障の最新化の大切さ」がご案内でき、既存契約者様の保障最新化が図れました。

お支払い件数	3,860名
お支払金額	30億8,331万円
内 がん保険	16億8,993万円
内 医療保険	6億6,309万円

*1991年～2024年10月末までのアフラック生命保険会社の給付実績データ（アフラック提示資料）