

## お客さま本位の業務運営に係る指標（KPI）について〈2023年度結果〉

株式会社ウインライフは、「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」に関する評価指標（KPI）を公表いたします。（対象期間 2023年4月1日～2024年3月31日）

### 1. 契約件数／損害保険

2023年度にお客さまからお預かりした損害保険契約（新規契約及び継続契約）の件数は、25万件超となりました。お預かりするご契約の件数は、お客さまからいただいた信頼の表れと考えております。

単位：件

保険会社	損害保険件数	ご参考 (前対象期間※)	前期間との差
損保ジャパン	96,511	93,595	2,916
AIG損保	64,247	61,803	2,444
三井住友海上	26,893	26,703	190
東京海上日動	36,556	34,615	1,941
あいおいニッセイ同和	20,112	13,966	6,146
日新火災	7,004	4,625	2,379
共栄火災	4,016	3,038	978
楽天損保	602	516	86
セコム損保	1,220	1,186	34
チャブ	227	253	-26
コファス	2	2	0
合計	257,390	240,302	17,088

※2022年4月1日～2023年3月31日、以下同じ

### 2. 新規契約件数／生命保険

2023年度にお客さまからお預かりした生命保険の新規契約件数は、4,000件超となりました。弊社をご選択いただけたことは、お客さまのご意向を踏まえたご提案や、わかりやすい情報提供に努めたことで、お客さまから一定のご評価をいただいた結果であると考えております。

単位：件

	新規契約件数	ご参考 (前対象期間※)	前期間との差
新規契約件数	4,482	4,400	82

\*弊社入社前にお手続きした新契約はカウントしていません

### 3. 早期更改率

ご契約の満期の際には、早期にご案内・情報提供させていただき、お客さまに余裕をもってご検討いただくことにより、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品・サービスのご提案につながるものと考えております。

保険会社	早期更改率	ご参考 (前対象期間※)	前期間との差
損保ジャパン	85.7%	79.1%	6.6%
AIG損保	69.0%	63.2%	5.8%
三井住友海上	78.9%	76.4%	2.5%
東京海上日動	86.9%	88.4%	-1.5%
あいおいニッセイ同和	74.9%	72.1%	2.8%
合計	80.8%	73.4%	7.4%

\*損保ジャパン社・東京海上日動社は満期日の28日前、AIG社・三井住友社・あいおいニッセイ同和社は14日前手続を集計

#### 4. キャッシュレス化率

弊社では、代理店として極力「お客さまから現金・小切手をお預かりしない」キャッシュレスでのご契約手続きを推進しており、デジタル手続き等と組み合わせることにより、更なるお客さまの利便性向上につながるものと考えております。

保険会社	キャッシュレス手続率	ご参考 (前対象期間※)	前期間との差
損保ジャパン	98.6%	98.2%	0.4%
A I G損保	96.8%	95.7%	1.1%
三井住友海上	99.4%	99.0%	0.4%
東京海上日動	99.8%	99.7%	0.1%
あいおいニッセイ同和	99.3%	99.3%	0.0%
合計	98.3%	97.8%	0.5%

#### 5. 「お客さまの声」の件数

お客さまのご意見・ご要望・ご不満を真摯に受け止め、お褒めの言葉とともに社内で共有し、経営全般の改善、向上につなげることで、「お客さまの最善の利益」を実現してまいります。引き続き、弊社は「お客さまの声」を大切にし、その集約・分析に努めてまいります。

合計件数	【内訳】
2,125件	苦情：804件 お褒め：794件 ご意見：115件 その他：421件

\*苦情件数804件には、保険会社への苦情422件を含んでおります。

#### 6. 業務品質（デジタル手続き）

保険会社各社が推進する最新のデジタルツール等を活用した手続きを導入することにより、お客さまの利便性向上と、一層わかりやすいお客さまへのご説明を実現し、業務品質の向上につなげてまいります。

保険会社	デジタル手続率	ご参考 (前対象期間※)	前期間との差
損保ジャパン	72.2%	50.8%	21.4%
A I G損保	-	-	-
三井住友海上	39.5%	30.9%	8.6%
東京海上日動	35.5%	13.2%	22.3%
あいおいニッセイ同和	48.9%	-	-
合計	57.4%	37.4%	20.0%

\*「デジタル手続き」とは、分かりやすい画面でお手続きいただくことや、リモートによる時間・場所を問わないお手続き手段のご提供等により、漏れのないご説明・お手続きの簡素化・ペーパーレスを実現するものです。

\*記載のない保険会社は、データの取得ができておりません

以上