

## お客さま本位の業務運営に係る指標（K P I） ～2024年度の取組結果について～

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（K P I）の結果を公表いたします。

※KPIは「Key Performance Indicator」の略で、日本語では「重要業績評価指標」と訳されます。

※対象期間：2024年4月1日～2025年3月31日

### 1. 契約件数／損害保険

2024年度の損害保険契約（新規契約及び継続契約）の件数は、30万件弱となりました。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<br>(前対象期間) | 前期間との差 |
|------------|---------|----------------|--------|
| 損保ジャパン     | 120,032 | 110,358        | 9,674  |
| A I G損保    | 57,455  | 64,247         | -6,792 |
| 三井住友海上     | 32,670  | 26,893         | 5,777  |
| 東京海上日動     | 42,487  | 36,556         | 5,931  |
| あいおいニッセイ同和 | 25,065  | 20,112         | 4,953  |
| 日新火災       | 9,107   | 7,004          | 2,103  |
| 共栄火災       | 6,061   | 4,016          | 2,045  |
| 楽天損保       | 834     | 602            | 232    |
| セコム損保      | 1,320   | 1,220          | 100    |
| チャブ        | 349     | 381            | -32    |
| コファス       | 3       | 2              | 1      |
| 合計         | 295,383 | 271,391        | 23,992 |

### 2. 新契約件数／生命保険

2024年度の生命保険の新契約件数は、前年度に引き続き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

|       | 新契約件数 | ご参考<br>(前対象期間) | 前期間との差 |
|-------|-------|----------------|--------|
| 新契約件数 | 4,241 | 4,482          | -241   |

\*弊社入社前にお手続きした新契約はカウントしておりません

### 3. 早期更改／損害保険

ご契約の満期の際には、郵送による募集手続き等も踏まえたうえで早期にご案内・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といたしております。

| 保険会社       | 早期更改率 | ご参考<br>(前対象期間) | 前期間との差 |
|------------|-------|----------------|--------|
| 損保ジャパン     | 76.3% | 85.7%          | -9.4%  |
| A I G損保    | 89.6% | 88.3%          | 1.3%   |
| 三井住友海上     | 72.9% | 78.9%          | -6.0%  |
| 東京海上日動     | 85.3% | 86.9%          | -1.6%  |
| あいおいニッセイ同和 | 85.4% | 74.9%          | 10.5%  |
| 合計         | 83.0% | 85.0%          | -2.0%  |

\*損保ジャパン・三井住友海上・東京海上日動は満期日の28日前、A I G損保・あいおいニッセイ同和は14日前手続を集計

\*損保ジャパン：2024年4月1日～2025年2月28日、あいおいニッセイ同和：2024年7月1日～2025年3月31日

#### 4. キャッシュレス手続き率／損害保険

弊社では、取引保険会社の方針もあり、代理店として「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ます。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き率 | ご参考<br>(前対象期間) | 前期間との差 |
|------------|-------------|----------------|--------|
| 損保ジャパン     | 99.3%       | 98.6%          | 0.7%   |
| A I G損保    | 99.1%       | 96.8%          | 2.3%   |
| 三井住友海上     | 99.6%       | 99.4%          | 0.2%   |
| 東京海上日動     | 99.8%       | 99.8%          | 0.0%   |
| あいおいニッセイ同和 | 96.9%       | 98.9%          | -2.0%  |
| 合計         | 99.1%       | 98.3%          | 0.8%   |

\*損保ジャパン：2024年4月1日～2025年2月28日、あいおいニッセイ同和：2024年7月1日～2025年3月31日

#### 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することで業務品質向上につなげております。引き続き弊社は「お客さまの声」を起点とする業務品質向上を推進してまいります。

| 合計件数   | 【内訳】                               |
|--------|------------------------------------|
| 1,772件 | 苦情：683件 お褒め：563件 ご意見：133件 その他：393件 |

\*苦情件数683件には、保険会社への苦情298件を含んでおります。

#### 6. 業務品質（デジタル手続き）／損害保険

取引保険会社各社が推進するデジタル手続き（PC・タブレット端末等の画面上にて契約の手続きを完了する募集方式）を推進しており、一定の改善を図っております。引き続きお客さまの利便性向上と、より一層わかりやすいお客さまへのご説明を実現し、業務品質の向上へつなげてまいります。

| 保険会社       | デジタル手続き率 | ご参考<br>(前対象期間) | 前期間との差 |
|------------|----------|----------------|--------|
| 損保ジャパン     | 80.6%    | 72.2%          | 8.4%   |
| A I G損保    | —        | —              | —      |
| 三井住友海上     | 52.1%    | 39.5%          | 12.6%  |
| 東京海上日動     | 51.7%    | 35.5%          | 16.2%  |
| あいおいニッセイ同和 | 41.2%    | 48.9%          | —      |
| 合計         | 65.4%    | 57.4%          | 8.0%   |

\*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

\*損保ジャパン：2024年4月1日～2025年2月28日、あいおいニッセイ同和：2024年7月1日～2025年3月31日

#### 7. ドライブレコーダー付帯率／損害保険

取引保険会社各社が推進するドライブレコーダーの普及を促進しており、一定の成果を残しております。引き続き本取組によりお客さまに安全・安心をお届けしてまいります。

| 保険会社       | ドライブレコーダー付帯率 | ご参考<br>(前対象期間) | 前期間との差 |
|------------|--------------|----------------|--------|
| 損保ジャパン     | 2.0%         | 1.9%           | 0.1%   |
| A I G損保    | —            | —              | —      |
| 三井住友海上     | 5.8%         | 4.8%           | 1.0%   |
| 東京海上日動     | 7.6%         | 6.5%           | 1.1%   |
| あいおいニッセイ同和 | 10.9%        | 11.2%          | -0.3%  |
| 合計         | 4.8%         | 4.3%           | 0.5%   |

\*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

\*損保ジャパン：2024年4月1日～2025年2月28日

以上