

お客さま本位の業務運営の取組（KPI）の公表と2023年度の状況について

株式会社ワシダは、お客さま本位の業務運営の取組として、以下の指標項目KPI（Key Performance Indicator）として定めました。
2023年度（2023年4月～2024年3月）の状況をまとめましたのでお知らせします。

1. ご契約者数（前年比）

原則2（注）

多くのお客さまから選ばれ、生涯にわたりお付き合いしていただけることが、私たちに対するお客さまの評価の現れであると考えております。

2023年度末のご契約者数（前年比）は、以下の通りとなりました。

ご契約者数

14,494名

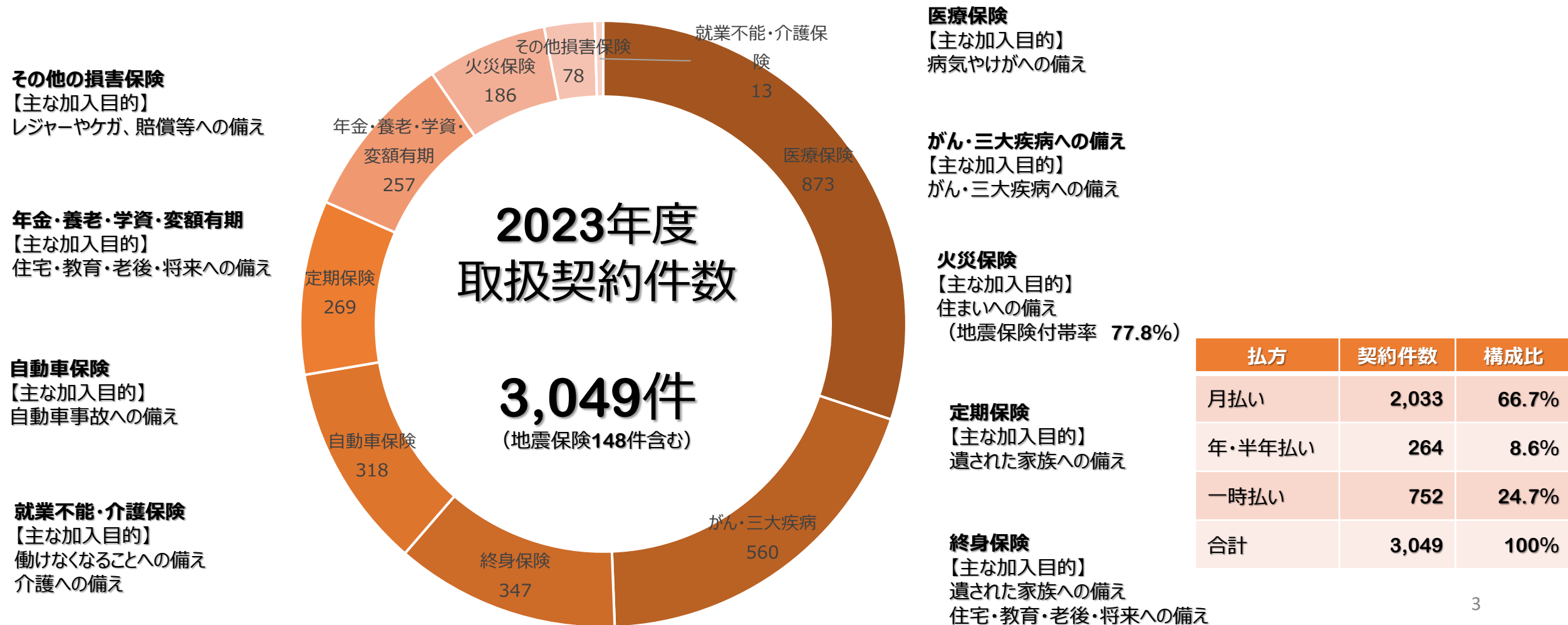
前年比 967名増加

2.商品種目別、払方別のご契約件数（構成比）

原則3（注含む）、原則4、原則6、
原則6-注1・2



お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご用意してお客さまのお手伝いをさせていただきます。
2023年度中の商品種別ごとの取扱件数は、以下の通りです。
 また、保険料のお支払方法（払方）等も、お客さまのニーズに合わせたお取扱いを行っております。



医療保険
 【主な加入目的】
 病気やけがへの備え

がん・三大疾病への備え
 【主な加入目的】
 がん・三大疾病への備え

火災保険
 【主な加入目的】
 住まいへの備え
 (地震保険付帯率 77.8%)

定期保険
 【主な加入目的】
 遺された家族への備え

終身保険
 【主な加入目的】
 遺された家族への備え
 住宅・教育・老後・将来への備え

払方	契約件数	構成比
月払い	2,033	66.7%
年・半年払い	264	8.6%
一時払い	752	24.7%
合計	3,049	100%

3.年間の総相談件数

お客さまをお迎えするにあたっては、お客さまが安心してご相談やお手続きができる環境を整え、ご相談の際には、全社員が常にお客さまのご意向をお客さまの立場で考え、お客さまのご期待に応えられるよう傾聴の姿勢をもって承り、ご契約後も安心してご継続いただけるよう取組んでおります。これらの取組の結果が体現されたものが以下の指標であり、私たちの仕事の本質を表す大事な指標と考えております。

		2021年度	2022年度	2023年度
総相談件数		3,862件	3,931件	3,941件
内訳	新規顧客相談	1,846件	1,827件	1,797件
	既顧客追加相談	877件	885件	1,005件
	ご加入後の手続等	1,139件	1,219件	1,139件

4.「3+①」実施率

ご契約後に再度ご来店いただき、改めてお客さまのご意向に沿った契約内容となっているかを一緒に確認するなどの取組を行っております。

今後も一人でも多くのお客さまへさらなる安心を提供できるよう、この実施率をさらに高めてまいります。

	2021年度	2022年度	2023年度
実施率	78.5%	74.6%	72.5%

※「3+①」とは・・・

ご契約後に保険証券が届いたタイミングで再度ご契約内容をご説明し、ご確認いただくサービスであり、お客さまへさらなる安心をご提供させていただいております。

「3」は、お申込みに至るまでの保険相談のおおよその回数、「+①」は、ご契約後に改めて保険証券をもとにご契約内容のご確認をいただくための相談の回数を表しています。

5. 成立までの契約事務平均日数

お申し込み手続きをいただいてからご契約が成立するまでの日数を極力短くし、お客さまにできるだけ早くご安心いただくことが私たちの使命です。

2023年度の契約事務平均日数は以下の通りとなりました。

	2021年度	2022年度	2023年度
平均日数	3.91日	4.2日	3.72日

6.取扱保険会社数

原則4、原則5-注2、原則6、
原則6-注3

お客さまお一人おひとりにふさわしい安心の備えをご提供し、お客さまのご意向に沿う保険商品をお客さま自身で選んでいただけるようさまざまな生命保険会社・損害保険会社さまとの連携に努めております。

取扱保険会社数

生命保険会社

22社

- ・アクサ生命保険株式会社
- ・朝日生命保険相互会社
- ・アフラック生命保険株式会社
- ・FWD生命保険株式会社
- ・オリックス生命保険株式会社
- ・ジブラルタ生命保険株式会社
- ・住友生命保険相互会社
- ・ソニー生命保険株式会社
- ・SOMPOひまわり生命保険株式会社
- ・第一フロンティア生命保険株式会社
- ・チューリッヒ生命保険株式会社

- ・T&Dフィナンシャル生命保険株式会社
- ・東京海上日動あんしん生命保険株式会社
- ・なないろ生命保険株式会社
- ・日本生命保険相互会社
- ・ネオファースト生命保険株式会社
- ・はなさく生命保険株式会社
- ・マニュライフ生命保険株式会社
- ・三井住友海上あいおい生命保険株式会社
- ・明治安田生命保険相互会社
- ・メットライフ生命保険株式会社
- ・メディケア生命保険株式会社

損害保険会社

9社

- ・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ・イーデザイン損害保険株式会社
- ・AIG損害保険株式会社
- ・セコム損害保険株式会社
- ・セゾン自動車火災保険株式会社
- ・ソニー損害保険株式会社
- ・損害保険ジャパン株式会社
- ・東京海上日動火災保険株式会社
- ・楽天損害保険株式会社

当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておらず、金融商品の組成にも携わっておりません。従って、当該事項に係る金融庁原則〈原則5注2〉、〈原則6注2、注3〉については対象としておりません。

7.店舗数、募集人数

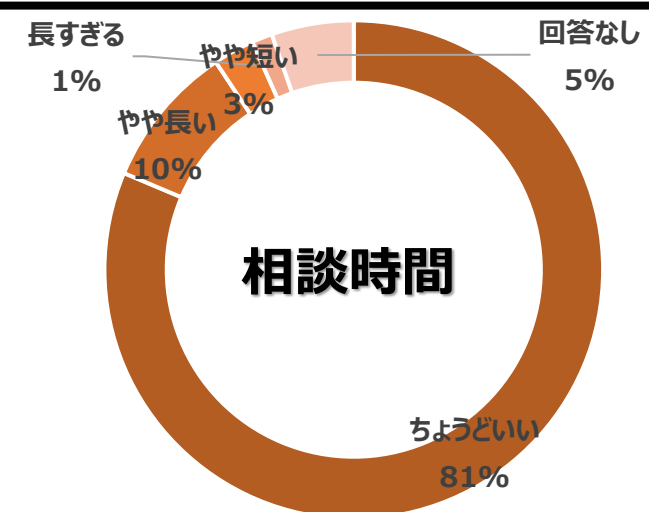
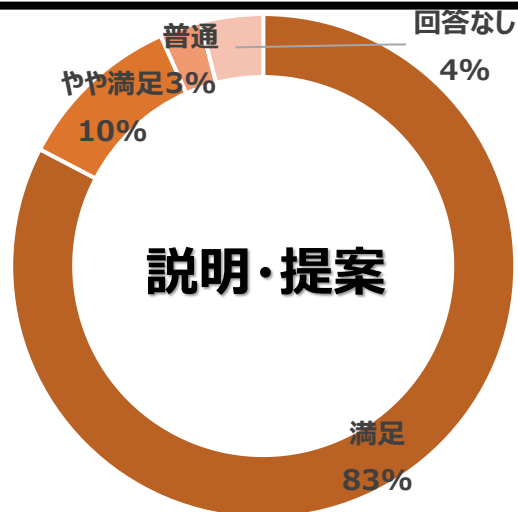
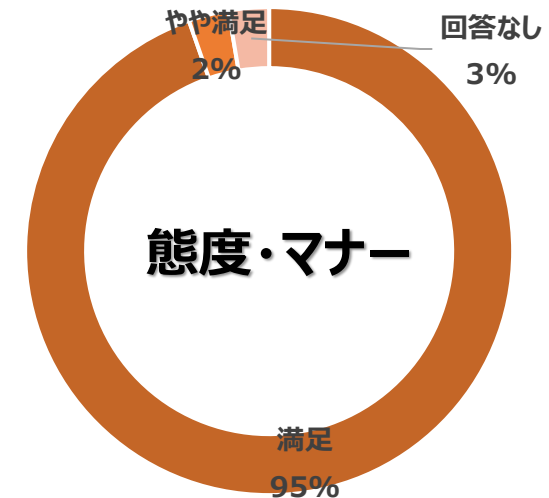
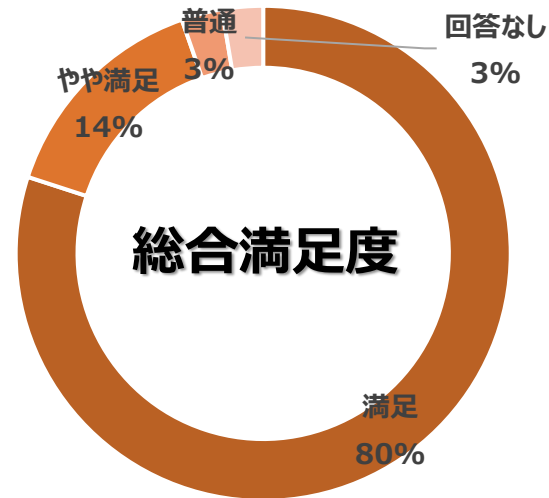
原則2、原則7（注含む）

地域の皆さまから生涯にわたって信頼されるパートナーとして、北九州市を拠点に福岡県内の店舗でお客様のサポートができる高品質のサービス体制を整えております。
今後も地域の皆さまに最も信頼されるパートナーを目指して、人的基盤の強化に努めてまいります。

	2021年度	2022年度	2023年度
募集人数	59名	58名	60名
店舗数	6店舗	6店舗	6店舗
店舗名	ほけんの窓口 黒崎店 ほけんの窓口 守恒店 ほけんの窓口 千早店 ほけんの窓口 和白店 (旧新宮中央駅前店) ほけんの窓口 長住店 ほけんの窓口 則松店	ほけんの窓口 黒崎店 ほけんの窓口 守恒店 ほけんの窓口 千早店 ほけんの窓口 和白店 (旧新宮中央駅前店) ほけんの窓口 長住店 ほけんの窓口 則松店	ほけんの窓口 黒崎店 ほけんの窓口 守恒店 ほけんの窓口 千早店 ほけんの窓口 和白店 (旧新宮中央駅前店) ほけんの窓口 長住店 ほけんの窓口 則松店

8.WEB来店後アンケート結果

ご来店いただいたお客さまからの貴重なご意見やアドバイスなどを収集し、全社員で共有したうえで、日常の業務改善や経営の改善に活かす取組を行っております。



9.お客さまの声受付状況

原則5（注含む）、原則6、
原則6-注3・4・5

お電話やアンケートなど様々な方法により、良い・悪いに関係なく幅広くお客さまの声を収集し、業務品質の改善・向上に活かしております。また、お客さまの声をほけんの窓口グループ、保険会社さまと共有し、お客さまサービスの向上に向けた取組を共同で行っております。

受付内容	2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
感動体験 ^{*1}	508	92.7%	408	93.7%	20	55.5%
ご要望・ご相談	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
ご不満・アドバイス	39	7.1%	27	6.3%	16	44.5%
合計	548	-	435	-	36	-

*1 2022年12月より、お客さまからいただくお褒めの言葉を通して「感動をお届けできたか・そのポイントやプロセスはどうだったか・どんな気づきがあり何を学んだか」とお客さま対応の流れを振り返ること、またそれを店舗や組織で共有し合うことを目的として報告基準を見直すと同時に「お褒めの言葉」から「感動体験報告」と名称を変更しました。今年度も多くのお褒めの言葉を頂きましたが、報告件数は減少しています。

10.ご不満・アドバイスに関する内容別受付状況

お客さまからいただいた「ご不満・アドバイス」等につきましては、会社をあげて改善に向けた議論を行い、「感動体験（旧:お褒めの言葉）」につきましては、ベスト・プラティクス事例として、企業内で同様に品質向上が図れるような取組を推進しております。

	2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
相談会関連	5	12.8%	3	11.1%	4	25.0%
申込関連	21	53.8%	12	44.4%	7	43.75%
保全関連	5	12.8%	3	11.1%	2	12.5%
収納関連	3	7.7%	0	0.0%	1	6.25%
保険金・給付金関連	1	2.6%	4	14.8%	2	12.5%
個人情報関連	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%
保険会社関連	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	3	7.7%	5	18.5%	0	0.0%
合計	39		27		16	