

お客さま本位の業務運営に関する取組報告

2022年2月2日
株式会社ヤマダライフ保険

ヤマダライフ保険では、お客さまの真のニーズに耳を傾け・共感の姿勢から一人一人に合わせた家計相談を行い、ライフプランに沿ったコンサルティング活動を行なっています。お客さま本位の業務運営への取り組み状況を客観的に示すことが可能な指標として以下3つを当社のKPI(Key Performance Indicator)とし毎年5月に公表いたします。

1.『家計相談』面談実施数・初回面談実施率

首都圏・関西・東海・九州エリア(全21店舗展開)のヤマダデンキにお買い物にお越しいただいたお客さまにお声がけを行い、非常に多くのお客さまにご面談をいただいております。

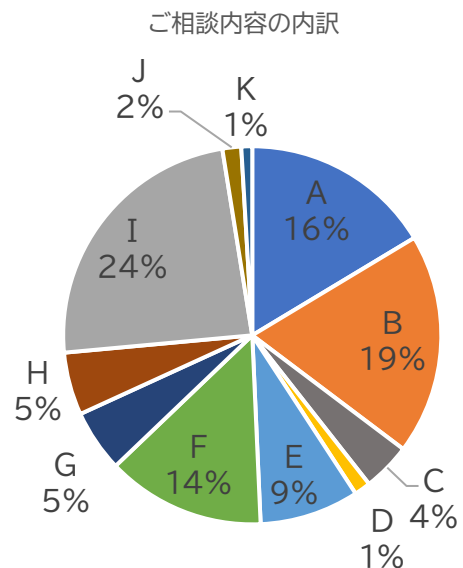
『家計相談』面談実施数	13,664 世帯
初回面談実施率	46.5%

※2020年3月～2021年2月に『家計相談』にご予約いただきましたアポイント数から初回面談実施率を算出しております。

■初回面談実施数とご相談内容

ヤマダライフ保険では、生活スタイルが変わるタイミングで多くのお客さまにお越しいただく家電量販店のグループ会社として、保険だけにとどまらず広く『お金の相談・家計の相談』を承っております。生活環境が変わるタイミングでお客さまがそれぞれに抱える将来へのご不安・ご相談ごとに寄り添いコンサルティングを行っています。

初回面談におけるご相談内容と面談実施数(件)	
A. 保険の種類や特徴	775
B. 資産の運用方法	894
C. 住宅に関すること	195
D. 事業活動に伴うリスク	66
E. 万が一のときの生活保障	402
F. 年金や老後の生活	642
G. 子どもの将来への備え	251
H. 病気やケガへの不安	254
I. 貯蓄について	1,132
J. 相続や相続税の支払い	76
K. 災害や交通事故の不安	44



※2020年3月～2021年2月の面談実績13,664世帯のうち2,234世帯の相談内容を対象に集計しております。

2. お預かりしているご契約件数

ヤマダライフ保険では、『お金の相談・家計の相談』を軸にご相談を承っているため、ご家族でのご面談が非常に多く、1世帯でご契約いただく件数も多くなっております。

■新規ご契約件数

A 生命保険	15,916 件
B 損害保険	327 件
合計(A+B)	16,243 件

※2020年3月～2021年2月にご契約頂きました新規契約件数を集計しております。

■取扱保険種類別の保険会社数と商品数

ヤマダライフ保険では、複数の生命保険会社および損害保険会社と代理店委託契約を締結しており、複数の取扱商品の中から、お客さまのご意向に沿った商品を適切にご選択いただけるように努めています。

取扱保険種類	主な目的・特徴	保険会社数	商品数
終身保険	・死亡時の備え/貯蓄と長生きへの備え ・一生涯の死亡保障	10	23
定期保険	・死亡時の備え ・一定期間の死亡保障	12	34
収入保障保険	・死亡時の備え ・月払給付金を支払う一定期間の死亡保障	12	13
特定疾病保障保険	・重大疾病(特定の疾病)と死亡時の備え ・三大疾病で所定の状態になられた場合等を保障	9	17
医療保険	・病気やけがへの備え ・病気やけがによる入院や手術等を保障	14	38
がん保険	・がんへの備え ・がんによる入院や手術等を保障	11	16
介護保険	・介護への備え ・所定の介護状態等を保障	9	13
就労所得保障保険	・働けなくなることへの備え ・病気やけがで就労困難な場合等を保障	7	8
学資・年金・一時払 ・養老保険等	・貯蓄と長生きへの備え ・教育資金や将来への資産形成	9	26
合 計			188

※2021年2月時点でヤマダライフ保険が取り扱う生命保険について集計しております。

3. FP(ファイナンシャルプランナー)主要資格取得率

ヤマダライフ保険のFPは、お客さまにより満足の高いご相談時間としていただくために『保険のエキスパート』から『お金のエキスパート』を目指し常に学びを続けております。入社1年以内にFP(ファイナンシャルプランナー)主要資格取得率100%を目指しています。

主要資格取得率	93.8%
---------	-------

※2021年9月現在の取得率です。

※対象者:入社1年以上のFP本部に所属する社員

※主要資格とはNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が実施するファイナンシャル・プランニング技能検定1級～3級のいずれかのことを指します。