

# お客さま本位の業務運営に関する取組報告

2023年8月

株式会社ヤマダデンキ 保険事業部

株式会社ヤマダライフ保険は、ヤマダホールディングスグループの再編にともない株式会社ヤマダデンキと合併を行います。これにより、2023年8月9日をもって、株式会社ヤマダライフ保険の全ての業務は株式会社ヤマダデンキに引き継がれます。そのため、当報告内容は株式会社ヤマダライフ保険での取組状況をもとに作成しています。

株式会社ヤマダデンキ(以下、当社といいます。)では、お客さまの真のニーズに耳を傾け・共感の姿勢からお一人お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。当社はこのようなお客さま視点に立った活動を通して、お客さま本位の業務運営を実現し続けるため、お客さま本位の業務運営方針を定め、そ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の KPI(Key Performance Indicator)を設定し、定期的に公表しています。

## 1. 『家計相談』面談実施数・初回面談実施率

当社へお買い物にお越しのお客さまにお声かけを行い、多くのお客さまにご面談をいただいております。今年度は、当社の全国約 1,000 店舗へ面談実施場所を拡大し、より多くのお客さまのお声に答えて参ります。

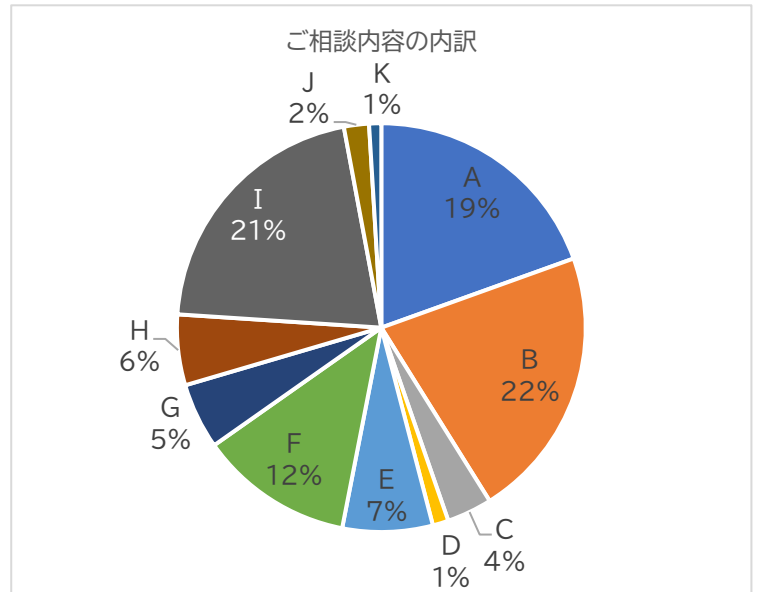
『家計相談』面談実施数	6,020 世帯
初回面談実施率	44.4%

※初回面談実施率は 2022 年 4 月～2023 年 3 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算出しております。

### ■初回面談実施数とご相談内容

当社では、お客さまの生活環境の変化に携わり、気軽に立ち寄れる『家計相談窓口』として保険から教育・老後・住宅購入資金など日常における幅広いお金のお悩みに関して、多くのご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それぞれが抱える将来への不安・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	670
B.資産の運用方法	742
C.住宅に関すること	123
D.事業活動に伴うリスク	43
E.万が一のときの生活保障	245
F.年金や老後の生活	418
G.子どもの将来への備え	179
H.病気やケガへの不安	192
I.貯蓄について	722
J.相続や相続税の支払い	68
K.災害や交通事故の不安	33



※2022年4月～2023年3月の面談実績 6,020 世帯のうち 1,359 世帯の相談内容を対象に集計しております。

## 2. お客様の声(苦情)の発生件数

お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上とお客さま満足度の向上に努めております。

生命保険	損害保険	その他
12	2	7

※2022年3月～2023年3月末にお寄せいただいたお客さまの声をもとに集計しております。

※「その他」は当社の運営・サービス等に対するお客さまの声を集計しております。

## 3. お預かりしているご契約件数

当社では、『家計相談』を軸にご相談を承っているため、ご家族でのご面談も多く、1世帯での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	5,221 件
B 損害保険	397 件
合計(A+B)	5,618 件

※2022年4月～2023年3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。

※損害保険のみ対象期間が 2022年3月～2023年3月で集計しております。

### ■取扱保険種類別の保険会社数と商品数

当社では、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	46
定期保険	・死亡時の備え ・一定期間の死亡保障	12	50
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	10	15
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	5	7
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	56
がん保険	・がんへの備え ・がんによる入院や手術等を保障	10	14
介護保険	・介護への備え ・所定の介護状態等を保障	6	10
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	3	3
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	30
合 計			231

※2023年6月時点で取り扱う生命保険について集計しております。

#### 4. FP(ファイナンシャルプランナー)資格取得率

当社のFP(ファイナンシャルプランナー)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)資格取得率100%を目指しています。

FP 資格取得率	100%
----------	------

※2023年3月現在の取得率です。

※対象者:入社1年以上で、直接、お客さまの家計相談を行なう社員

※FP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。