

お客さま本位の業務運営に関する取組報告

2024年6月

株式会社ヤマダデンキ 保険事業部

株式会社ヤマダデンキ 保険事業部(以下、当社といいます。)は、2023年8月に旧株式会社ヤマダライフ保険の業務を引き継ぎ、事業を開始しました。そのため、当報告内容は2023年8月~2024年3月の期間における取組状況をもとに作成しています。

当社では、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ひとり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がけを行い、多くのお客さまにご面談をいただいております。現在、当社の全国約1,000店舗へ面談を実施できるブースを順次拡大しており、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	9,091 世帯
初回面談実施率	51.4%

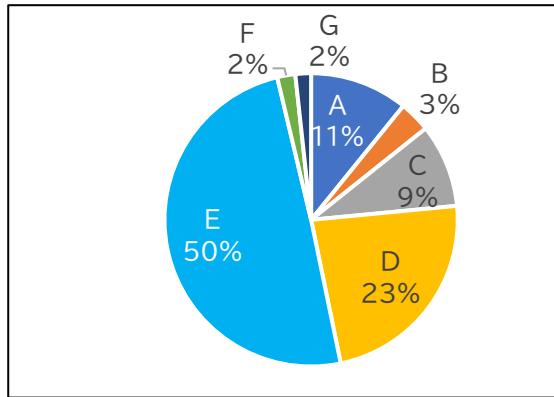
※初回面談実施率は2023年8月~2024年3月に『家計相談』にご予約いただきましたアポイント数から算出しています。

■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.万が一の病気・入院費	985
B.住宅の購入費	313
C.お子様の教育費	836
D.老後の資金	2,117
E.貯蓄・資産運用	4,502
F.結婚にかかるお金	181
G.その他	157

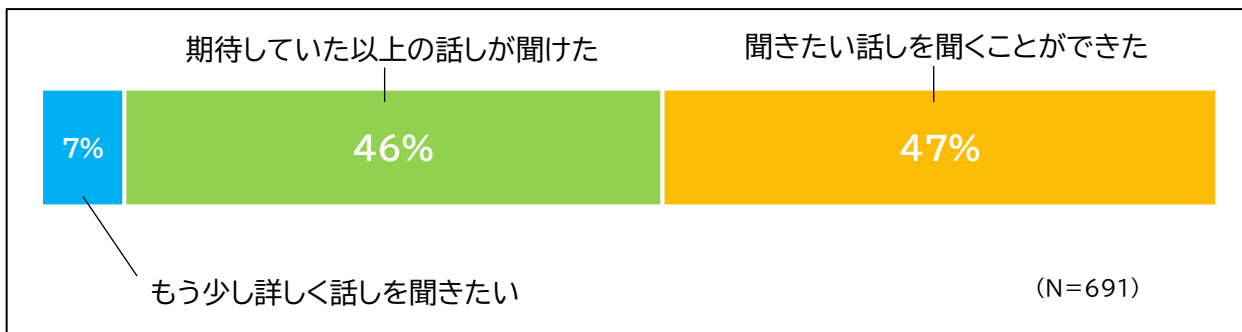
【ご相談内容の内訳】



※2023年8月~2024年3月の面談実績9,091世帯の相談内容を対象に集計しています。

■面談内容に対する満足度

実際に家計相談をされたお客さまに、面談内容について感想をお聞きしたところ、約90%のお客さまから「聞きたい話を聞くことができた」、または、「期待していた以上の話が聞けた」とのお声をいただきました。



※2023年8月～2024年3月までに家計相談の初回面談をされたお客さまに実施した顧客満足度調査をもとに集計しています。

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
8件	2件

※2023年8月～2024年3月までにお寄せいただいたお客さまの声をもとに集計しています。

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	3,223件
B 損害保険	206件
合計(A+B)	3,429件

※2023年8月～2024年3月に『家計相談』をもとに、ご契約頂きました新規契約件数を集計しています。

■取扱保険種類別の保険会社数と商品数(生命保険のみ)

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	11	38
定期保険・収入保障保険	・死亡時の備え ・一時金または月払給付金を支払う一定期間の死亡保障	13	63
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	4	6
医療保険・がん保険	・がんなどの病気やけがへの備え ・がんなどの病気やけがによる入院や手術等を保障	13	72
介護保険 認知症保険	・介護への備え ・所定の介護状態等を保障	6	15
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	2	2
学資・年金・一時払・養老 保険・変額保険等	・貯蓄と長生きへの備え ・教育資金や将来への資産形成	9	29
合計			225

※2024年3月時点で当社が取り扱う生命保険について集計しています。

4. FP(ファイナンシャルプランナー)資格取得率

当社のFPは、お客さまに満足度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います。入社1年以内にFP資格取得率100%を目指しています。

FP 資格取得率	95%
----------	-----

※お客さまとの家計相談業務を行う社員を対象とした2024年3月現在の資格取得率です。

※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級のいずれかを指します。

■担当FPに対する満足度

実際に家計相談をされたお客さまに、担当FPへの総合的な評価をお聞きしたところ、約95%のお客さまが「やや満足している」・「満足している」・「とても満足している」と回答されています。



※2023年8月～2024年3月までに家計相談の初回面談をされたお客さまに実施した顧客満足度調査をもとに集計しています。