Daiwa LifeNext
大和ハウスグループ

お客様本位の業務運営方針

取組状況について

2025年度　状況報告

2026年6月30日

大和ライフネクスト株式会社

Daiwa LifeNext

（参考）当社「方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係について

Daiwa LifeNext®

当社は、「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえ、お客様本位の業務運営に取り組んでおります。

当社「お客様本位の業務運営方針」		金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	
方針1	お客様本位の業務運営を推進します	原則2	顧客の最善の利益の追求
方針2	「お客様の声」を経営に活かします	原則2	顧客の最善の利益の追求
方針3	お客様のご意向に沿った適切な商品・サービスをご提供いたします	原則2 原則3 原則6	顧客の最善の利益の追求 利益相反の適切な管理 顧客にふさわしいサービスの提供
方針4	お客様への分かりやすい情報提供・商品説明を行います	原則5	重要な情報の分かりやすい提供
方針5	ご契約後のフォローも適切に行ってまいります	原則5	重要な情報の分かりやすい提供
方針6	適切な教育・研修体制を構築いたします	原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

なお、以下の原則については、当社の事業内容および取扱商品の状況を踏まえ、非該当としております。

金融庁「原則」	ご説明
原則4	当社では投資性商品を代理店手数料等の開示対象としておりますが、現在、該当する商品を取り扱っていないため、非該当としております。
原則5（注2）、原則6（注2）	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売または推奨していないため、非該当としております。
原則6（注3）	当社は金融商品の組成に携わっていないため、非該当としております。
補充原則1～5（各注含む）	当社は金融商品の組成に携わっていないため、非該当としております。

© 2026 Daiwa House Group All rights reserved.

①マンション火災保険の契約率　（方針3）（方針4）

Daiwa LifeNext®

当社では、管理マンションにおける共用部分の事故、または共用部分が原因となる事故等への備えとして、マンション総合保険（火災保険）をご提案しております。さらに、近年発生確率の上昇が指摘されている大型地震への備えとして、地震保険のご案内も広く行っております。

管理組合および組合員の皆さまに対し、商品内容をわかりやすくご説明できているかを判断するため、当社提案のご契約率（火災保険契約数／管理組合数）および地震保険付帯率（地震保険付帯数/火災保険契約数）を指標として設定しております。

2025年度は契約率95%、地震保険付帯率87%以上を目指して活動いたしました。

	2024年度末			2025年度末		
	管理組合数/契約数	契約保有数	契約率/付帯率	管理組合数/契約数	契約保有数	契約率/付帯率
マンション総合保険	4,385	4.159	94.8%	4,423	4,220	95.4%
地震保険	4, 159	3,658	87.9%	4,220	3,695	87.6%

© 2026 Daiwa House Group All rights reserved. Jun. 30th, 2026

②専有部火災保険の継続率　（方針3）（方針4）

Daiwa LifeNext®

当社では、火災保険の満期到来時にご案内を行った際、引き続きご契約いただけているかどうかを把握する指標として継続率（継続件数／満期到来件数）を設定しています。この継続率により、当社が提供する情報や商品説明がわかりやすく、お客様にとって、最適な商品・サービスをご提供ができているかを判断しております。

2025年度は、93%以上を目標として活動いたしました。

また、お客様の継続手続きにおける利便性向上を図るために、デジタル手続きのご案内にも積極的に取り組んでおります。

2025年度は、50%以上を目標として活動いたしました。

	2024年度末			2025年度末		
	満期到来件数/対象件数	継続件数/手続件数	継続率/手続率	満期到来件数/対象件数	継続件数/手続件数	継続率/手続率
火災保険	2,753	2,556	92.8%	4,194	3,907	93. 2%
デジタル手続率	2,376	1,062	44.7%	3,673	1,889	51.4%

© 2026 Daiwa House Group All rights reserved. Jun. 30th, 2026

③お客様フォロー・情報提供　（方針5）

Daiwa LifeNext®

事故発生時に適切な保険金請求支援が行われているかを把握するため、当社では事故解決率（解決数／受付件数）を指標としております。お客様へのフォローが適切に実施できているか、この指標により判断いたします。

2025年度はこの解決率100%を目標として活動いたしました。（2024年度は前期末残案件の解決件数が上乗せされたため100%を超えました。）

	2024年度末			2025年度末		
	事故受付件数	事故解決数	事故解決率	事故受付件数	事故解決数	事故解決率
事故件数	3,728	3,725	100.6%	3,443	3,297	95.8%

損害保険についてさまざまな情報をお届けするため、当社ホームページで情報発信を行っております。また法人向けメールマガジンも発行しています。これらの回数を把握し、情報提供が継続的かつ適切に行えているかを判断しております。

	2024年度末		2025年度末	
	ホームページ コラム掲載回数	メールマガジン 発行回数	ホームページ コラム掲載回数	メールマガジン 発行回数
回　数	17	12	19	12

© 2026 Daiwa House Group All rights reserved. Jun. 30th, 2026

④お客様の声　（方針2）

Daiwa LifeNext®

お客様からいただくアンケート結果に加え、お客様と常に接点を持つ担当者からのアンケート結果により、ご満足いただける良質なサービスの提供が行えているかを判断しております。

お客様アンケート結果

代理店満足度（「満足」+「どちらかといえば満足」）	93.3%
満足	60.0%
どちらかといえば満足	33.3%
どちらかといえば不満足	6.7%
不満足	0.0%

補償内容の説明のわかりやすさ（「満足」+「どちらかといえば満足」）	81.2%
満足	40.6%
どちらかといえば満足	40.6%
どちらかといえば不満足	12.5%
不満足	0.0%
わからない/覚えていない	6.3%

社内お客様担当者アンケート結果

保険提案書は説明しやすい内容になっていますか（「満足」+「どちらかといえば満足」）	77.7%
満足	26.6%
どちらかといえば満足	51.1%
どちらともいえない	18.6%
どちらかといえば不満足	3.1%
不満足	0.5%

保険専門部門はご依頼された内容に的確に対応できていますか（「満足」+「どちらかといえば満足」）	89.8%
満足	54.2%
どちらかといえば満足	35.6%
どちらともいえない	9.2%
どちらかといえば不満足	0.7%
不満足	0.2%

© 2026 Daiwa House Group All rights reserved. Jun. 30th, 2026

⑤社員への研修、資格保有状況　（方針1）（方針6）

Daiwa LifeNext®

コンプライアンス遵守や商品知識の習得に向けた募集人向けの教育・研修を実施いたしました。

対象	内容	実施時期
全募集人	コンプライアンス研修	2025年8月
新入社員	スキルアップ研修 （コンプライアンス・商品知識・サービス理解）	2025年6月・2026年1月
役職者（昇格者）研修	コンプライアンス・実務手続き	2025年9月・2026年3月
保険推進部	代理店継続研修（保険会社指定）	2025年8月
	ケーススタディ研修	年12回
	不正競争防止法研修	2025年12月

募集人資格の管理を徹底し、より高度な保険関連資格の取得推進により、適切な募集体制を構築いたしております。

保険種別	資格	人数（2025年末現在）
損害保険	大学課程（専門コース）	28名
	大学課程（コンサルティングコース）	2名
生命保険	専門課程	27名
	応用課程	4名

© 2026 Daiwa House Group All rights reserved. Jun. 30th, 2026

DLN VISION (Scope of NEXT)　わたしたちが実現したい世界

LEAD NEXTYLE

あしたのあたり前を、あなたに。

“NEXT”と“STYLE”をかけあわせ、一つにした「NEXTYLE（ネクスタイル）」。

一人ひとり、一つひとつ違うあなたの物語に、私たち大和ライフネクストが関わり、

新しいあしたを生み出していきたい。

そして多彩で、より豊かな、人・街・暮らしを、ともに育んでいきたい。

そんな想いを、この言葉に込めました。

私たちは、その先頭にたち、つねに変化し進化し続けることで、

一歩先の安心、快適、未来のあたり前を、カタチにし、お届けしてまいります。

これからもずっと。あたり前の日常を、みなさまに。

© 2026 Daiwa House Group All rights reserved. Jun. 30th, 2026

Daiwa LifeNext®
大和ハウスグループ

ありがとうございました。

www.daiwalifenext.co.jp

© 2026 Daiwa House Group All rights reserved. Jun. 30th, 2026