

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組結果

(2018年4月～2019年3月)

(「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップ活動)

2019年6月



本資料は、特段の記載がない限り、2019年3月時点の当社の生命保険商品およびサービスの概要等を記載しています。
生命保険商品にご加入の際は、「ご提案書（契約概要）」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり一定款・約款」等を必ずご確認ください。
本資料に記載のサービスは、予告なく中止・変更することがありますので、あらかじめご了承ください。

1. お客様本位の業務運営に関する KPI の状況

当社は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組みの進捗状況を定量的に把握する指標（KPI）として、「個人のお客様数・企業のお客様数」、「ご契約の継続率」、「お客様満足度（総合満足度）」を設定しています。これらの指標（KPI）の 2018 年度の結果は、以下のとおりです。今後も各指標の向上に向けて定期的に進捗管理や検証を行うなど、お客様本位の業務運営を一層推進してまいります。

（1）個人のお客様数・企業のお客様数（2019 年 3 月末）

「個人のお客様数」は **253.6 万名（年始差 +1.8 万名）**、
「企業のお客様数」は **4.2 万社（同 +0.2 万社）** となりました。

（2）ご契約の継続率

ご契約の継続率^{（注1）}は **88.5%（2017 年度差 +1.0 ポイント）** となりました。

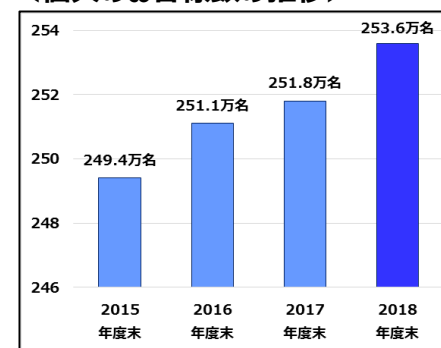
（注1） 営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の 25 月目の継続率
（保険料ベース）

（3）お客様満足度（総合満足度）

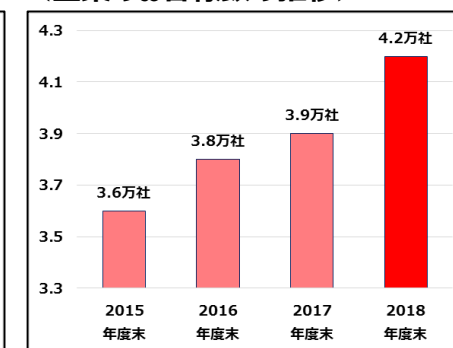
お客様満足度^{（注2）}は **75.0%（2017 年度差 +1.7 ポイント）** となりました。

（注2） 総合的な満足度に関する質問項目について、7 段階評価のうち、「大変満足」「満足」
「どちらかといえば満足」とご回答いただいたお客様の割合
（2018 年 7 月の調査結果）

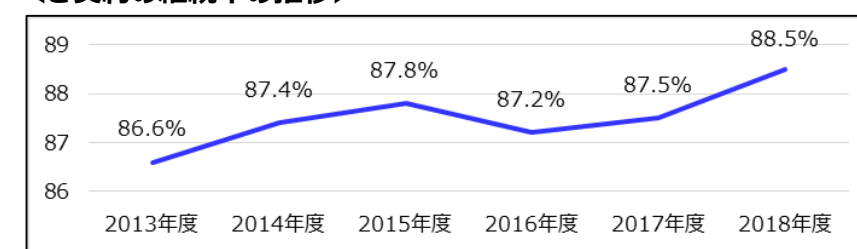
<個人のお客様数の推移>



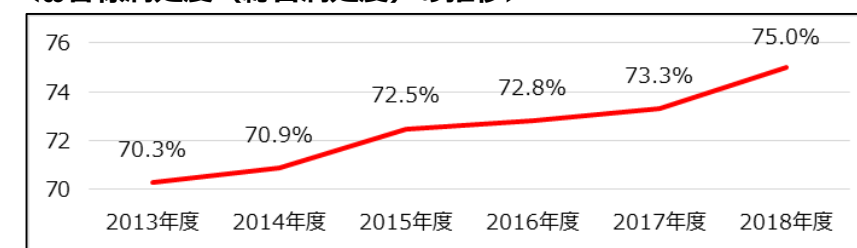
<企業のお客様数の推移>



<ご契約の継続率の推移>



<お客様満足度（総合満足度）の推移>



2. 「お客様の声」を経営に活かす取組みの状況

【「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み】

○広く全国各地のご契約者の皆様からご意見・ご要望を直接お伺いする「**ご契約者懇談会**」を**全国で開催**しております。2018年度は、全国58支社で開催し、1,123名のご契約者のご出席があり、1,095件のご意見等をいただきました。

○お客様の声を営業職員にフィードバックするため、保険王プラスにご加入されたお客様等を対象に「**お客様の声アンケート**」の取組みを2016年度から開始し、営業職員の活動の改善に活かしています。2018年度のアンケートにおける担当者評価は6.47点（7点満点中）となりました。

【お客様サービスの向上に向けた推進態勢の強化に関する取組み】

○「お客様の声」を経営に活かす取組みとして、「お客様満足・現場力向上委員会」(注3)の傘下の「**お客様の声部会**」において、消費者問題の有識者を社外委員に加え、「お客様の声」と、お客様に接する職員の「現場の声」を集約するとともに、更なるサービス向上策を検討し、実施しています。

(注3) 2019年度4月より「CS向上戦略プロジェクトチーム」に変更

○「お客様の声に基づく具体的な改善事例」については、9～10頁をご覧ください。

<ご契約者懇談会>



開催の様子（新都心統括支社）

<お客様の声アンケート>

～「お客様の声アンケート」へのご協力をお願いいたします～
当社では、お客様の声を積極的に聞き取る取組みを推進しております
いただいた声をもとに、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります

ご協力いただいた方の中から、毎月抽選で30名の方へ
お礼の品を差し上げます。

当選された方には、ご意見の住所宛てに忘配プレゼントを送らせていただきます。
(会社使用印に表示の番号でお客様を特定させていただきますので氏名等の記入は不要です。)
※第一期開始に当社の様数のプレゼントに当選された場合、当品無しの状態により、
いずれかをご選択いただくこともありますので、ご了承ください。

| 当社担当者の対応について、以下の質問にお答えください。 [ご回答はもの前書きにご記入のうえ、切り離してご返送ください] | | 【回答欄】 | |
|---|-------------|--|--|
| 質問1: 今回の対応を含め、当社担当者の対応を総合的に見て、どのくらい満足されていますか。 | 満足程度 [] | 担当者名 氏名、漢字、ひらがな、ふりがな、平仮名、フリガナ | ① 訪問・連絡頻度 ② マナー・気配り ③ 対応の迅速さ ④ 加入契約の理解度 |
| 質問2: 当社担当者の対応等に際し、①～④について、それぞれお答えください。 ① 自社の訪問や連絡の頻度 ② マナーや気配り（訪問・滞在時間や応対等） ③ ご質問やご依頼等への対応の迅速さ ④ 担当者の説明を通じた加入契約の理解度 ※ご記入のうえに、ご質問やご依頼等に関するお問い合わせの件名を、加入契約の担当者の氏名をお書きください。 | 満足程度 [] | ① とても良い - 良い - 普通 - やや悪い - 悪い ② とても良い - 良い - 普通 - やや悪い - 悪い ③ とても良い - 良い - 普通 - やや悪い - 悪い ④ 十分理解 - 理解 - やや理解 - 理解不足 | |
| 質問3: 当社担当者の対応について、「良かった点」や「悪くなった点」を具体的に記入ください。 また、その他お気づきの点等、ご自由に記入ください。 | 満足程度 [] | <良かった点> [] <悪くなった点> [] | |

3. 「お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供」に関する取組状況

【商品・サービス開発等に関する取組み】

- 生命保険業界初となる公的介護保険制度の要支援 2 からの状態を保障する「**あんしん介護 要支援保険**」を10月に発売しました。
- 当社の介護保険は、新契約販売件数において**生命保険業界で2年連続 NO.1** (注4) のご支持をいただいております、今後も「介護保険といえば朝日生命」という存在感の発揮に向けて取り組んでまいります。
(注4) 保険研究所「平成30年版 インシュアランス 生命保険統計号」に基づく当社調べ
- 東京大学と共同で社会連携講座を開設**し、医療ビッグデータの解析により、糖尿病をはじめとする生活習慣病の重症化予測モデル等を構築するための研究を4月から開始しました。
- 株式会社ディー・エヌ・エーの子会社である **DeSC ヘルスケア株式会社と3月に業務提携**し、お客様の健康増進、疾病罹患率改善の実現に向けたヘルスケア型保険商品と健康増進支援サービス「KenCoM」の共同開発に向けた取組みを開始しました。

【お客様のニーズに適したチャネル展開の取組み】

- 7つの生活習慣病に対する一時金保障をより手厚くするとともに、ニーズに応じ「がん」を除く6大疾病による一時金の保障額を選択できる「**スマイルセブンスーパー**」を4月に発売しました。また、引受基準を大幅に緩和した「**スマイルメディカルスーパーワイド**」を2019年4月に発売しました。
- 乗合代理店における商品・事務サービスの開発に向けた情報収集・ノウハウの蓄積を目的とし、「株式会社 F.L.P」(注5) を子会社としました。
(注5) 首都圏を中心に保険ショップをチェーン展開している乗合代理店

<介護保険 業界 NO.1>



<商品ラインナップ>

シニアのお客様向けの商品

あんしん介護
要支援保険

個人のお客様向け代理店チャネルの商品



<株式会社 F.L.P が運営する保険ショップ>



朝日生命保険相互会社

4. 「ご加入時のお客様への情報提供の充実」に関する取組状況

【お客様にわかりやすい保険募集資料等の作成に向けた取組み】

○「人生 100 年時代」に備える介護保障の必要性について理解を深めていただくことを目的に、お客様の年齢、性別、居住地等に応じた「介護時の必要保障額」をご案内できるオーダーメイドツール「**あさひの介護ライフプラン**」を **10 月より提供**しています。

○当社ではお客様サービスの向上に向け、2018 年 1 月に営業用タブレット型端末「スマートアイ」を導入し、各種お手続きの電子化の拡大に取り組んでいます。「保険加入の電子手続き」の「手続き画面」は、「**UCDA アワード 2018**」^(注 6) の生命保険分野＜対面販売における契約申し込み手続き電子画面部門＞にて「**アナザーボイス賞**」^(注 7) を受賞しました。

(注 6) 一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会が主催する、企業（団体）・行政が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の知見により開発した基準を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するもの

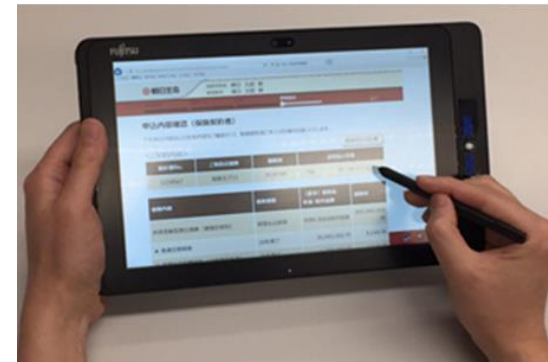
(注 7) UCDA アワードを選考する生活者・専門家のうち、生活者からの評価が特に高かったデザイン・手続き画面等に贈られる賞

○お客様の利便性向上を目的とし、キャッシュカードまたはクレジットカードの読込みにより、口座情報の登録や保険料払込のお手続きをお客様の面前で完了できる決済端末を 2019 年 9 月に導入します。

＜あさひの介護ライフプラン＞



＜営業用タブレット型端末「スマートアイ」＞



＜「UCDA アワード 2018」アナザーボイス賞＞



5. 「ご加入後のお客様サービス活動の充実」に関する取組状況

【「安心お届けサービス」「ご契約内容ご家族登録制度」の取組み】

- 営業職員がご契約者を訪問し、ご契約内容等の確認をいただく「**安心お届けサービス**」を継続して実施しました。また、ご契約内容をご家族に理解していただき、給付金等の円滑なお支払いにつなげる「**ご契約内容ご家族説明制度**」のご案内活動を実施し、31 万件を超えるお客様にご登録いただいています。
- 2009 年度より推進している**ピンクリボン運動**については、全国の支社の街頭等において、「ピンクリボン街頭キャンペーン」を実施するなどの活動を 10 月に行うとともに、各自治体が実施する乳がん検診のお知らせ活動を行いました。

【お客様への情報提供・利便性向上に関する取組み】

- 当社ホームページにて介護・認知症に関する情報提供の充実を目的とした「介護ブランドサイト」を 4 月より開始しました。また当社の介護保険にご加入いただいているお客様を対象に介護や健康面でのさまざまな不安や疑問を専門相談員が電話でお答えする「**介護あんしんサポート 介護・健康相談サービス**」を 4 月から開始しました。
- お客様の利便性向上を目的に、営業用タブレット型端末「スマートアイ」を活用し、保険のお申込み手続きに加えて名義変更等のアフターサービス手続きの約 7 割を 1 月から電子化しました。

【給付金の正確かつ迅速なお支払に関する取組み】

- 大規模災害発生時における事業継続体制の一層の強化を目的に、**2019 年 4 月に「福岡総合サービスセンター」**を開設し、給付金の支払業務を開始しています。
- AI（人工知能）を活用することにより給付金の支払査定における工程の見直し等を行い、自動査定率を高めることでお支払いの迅速化を図りました。

＜安心お届けサービス＞



ご契約内容の確認をいただく際の資料

＜ピンクリボン運動の取組み＞



ピンクリボン啓発チラシ



街頭キャンペーンの様子（横浜統括支社）

6. 「お客様からの負託にお応えする資産運用」に関する取組状況

【安定した資産運用収益の確保に関する取組み】

- 当社は、生命保険契約の負債特性を踏まえ、国内公社債・貸付金等の円金利資産を中心とした資産ポートフォリオを構築しています。
- 2018年度は、円金利資産への資産配分を抑制する一方、厳格な案件選別や分散投資を通じてリスクの抑制に取組みつつ、外貨建債券等の買入れやオルタナティブ投資を行い、収益源の多様化に取組みました。
- 相互の事業および投資機会の拡大を目的に、**ナティクシス・インベストメント・マネージャーズ社**^(注8)と資産運用面で関係を強化することを3月に合意しました。

(注8) フランス第2位の銀行グループBPCЕの子会社。2018年12月末の運用資産残高が9,171億ドル(約101兆円)である世界トップクラスの資産運用会社。

【ESG投融資の推進に関する取組み】

- 2019年4月1日付で**国連責任投資原則(PRI)**^(注9)へ署名し、同原則を踏まえた「ESG投融資の基本方針」の策定および「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」の改正を行い、一層のESG投融資の推進に努めてまいります。

(注9) Principles for Responsible Investment. 持続可能な社会を実現するため、機関投資家に対し、環境(Environment)、社会(Social)、ガバナンス(Governance)の課題を、投資意思決定プロセスに組み込むことを提唱する原則

【スチュワードシップ活動の推進に関する取組み】

- 「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」に基づき、投資先企業との対話や議決権行使を通じて、企業価値の向上や持続的な成長を促すことにより、お客様からお預かりしている資産の運用効率の向上に努めています。

<当社と「SDGs」との関わり>



- 「SDGs」は、2015年9月に国連サミットで採択された、「誰一人取り残されない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のため、2030年を期限とする17の目標です。
- 当社は、各取組みを通じて「SDGs」達成への貢献を図ることにより、「お客様から信頼され、選ばれ続ける会社」を目指していきます。

7. 「利益相反の適切な管理」に関する取組状況

【利益相反取引の管理体制の強化に関する取組み】

○当社では、「利益相反管理方針」等の規程にもとづき、管理の対象とする取引をあらかじめ特定のうえ類型化し、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。

【適切な代理店に対する募集委託に関する取組み】

○当社が代理店を通じて当社保険商品を販売する際には、代理店に対し、適切な比較推奨販売のもと、お客様のご意向を踏まえた保障を提供するとともに、加入後においても、お客様に寄り添ったサービスを提供し続けるよう指導しています。

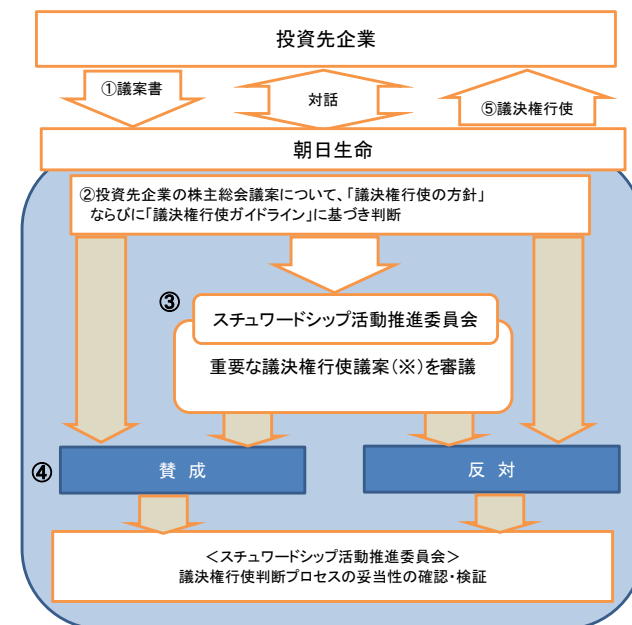
○このような代理店によるお客様サービスの推進をするため、当社では 10 月に、**代理店による品質向上への取組みを評価する手数料体系に変更**しました。

○具体的な手数料体系の考え方については、当社ホームページに掲載しています。

【資産運用における利益相反管理に関する取組み】

○社外の専門家を委員に含めた「スチュワードシップ活動推進委員会」において、保有する株式の議決権行使について利益相反管理の観点から検証を行うなど、ガバナンス体制の強化と透明性の確保を図っています。また、会社提案に反対の議決権行使をした企業名、議案、理由を公表し、投資先企業の企業価値の向上を促すとともに、議決権行使の透明性向上を図っています。

<当社の議決権行使プロセスのイメージ>



※重要な議決権行使議案について

- ・保険契約や投融資等において一定の取引がある投資先企業の議案
- ・当社の役員が取締役・監査役を兼職している投資先企業の議案

8. 「お客様本位の行動の浸透」に向けた取組状況

【職員教育の実施について】

- 厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン」に賛同し、**1万5,000名を超える全役職員**（注10）が**認知症サポーター**（注11）に認定されました。

（注10）2018年12月末に在籍した役職員が対象（休職者等を除く）

（注11）認知症に関する正しい知識と理解を持ち、地域において認知症の人やその家族を手助けするための資格

- 3月に厚生労働省が開催した「**認知症バリアフリーに関する懇談会**」（注12）にて、介護の現状や当社の商品・サービスの紹介、さらに認知症サポーター養成の取組み状況などを紹介しました。

（注12）新たな認知症施策の取りまとめに向け、生活に密着した金融、交通、小売、不動産などの民間企業での取組みや課題等について意見交換を行うことを目的とする懇談会

- 高齢者の状況や介護のポイントについて理解することを目的に、「杉並ボランティアセンター」の方々を講師に招き、新入研修職員を対象とした「**介護の体験研修**」を**8月に実施**しました。研修では、介護を必要とする高齢者の現状や高齢社会の課題を学ぶとともに、高齢者疑似体験を実施しました。

- お客様のライフサイクルの変化や多様なニーズに的確にお応えするため、国家資格である「FP（ファイナンシャル・プランニング）技能士（1級～3級）」、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が認定する「AFP（アフィリエイトド ファイナンシャル プランナー）」・「CFP（サーティファイド ファイナンシャル プランナー）」の資格取得を推進しており、約7,500名の職員（注13）が取得しています。

（注13）営業職員と内勤職員の取得者数の合計

- 「消費者志向経営」を推進する一環として、「消費生活アドバイザー」の資格取得を推進し、2018年度は12名が合格し、企業別登録者数で18位（45名）となりました。

＜認知症サポーターキャラバン＞



＜認知症バリアフリーに関する懇談会＞



＜新入研修職員を対象とした介護の体験研修＞



【「お客様の声」に基づく具体的な改善事例】

| お客様の声 | | 具体的な改善内容 |
|--------------------------|--|---|
| 保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの | | |
| 1 | 高齢のため保険に加入できない。 | 2019年4月より、長寿化等の社会環境変化を踏まえ、「保険王プラス・やさしさプラス」「かなえるプラス」について、加入できる年齢を79歳から85歳に引き上げました。 |
| 2 | 要介護になった場合にかかる費用がわからないので、どんな保険に入ったらいいのか判断できない。 | 2018年10月より、年齢・性別・居住地等にあわせて、お客様一人ひとりの「介護時の必要保障額」をご案内するオーダーメイドツール「あさひの介護ライフプラン」の提供を開始しました。 |
| ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの | | |
| 1 | 認知症などで判断能力が低下したときの手続きが心配です。法定代理人等は費用がかかる等の理由から利用したくない。成年後見制度を利用している人はまだ少ないと思います。 | 2019年5月より、請求権者（契約者、保険金受取人等）に意思能力がなく、指定代理請求人が指定されていない場合等には、推定相続人からの諸請求手続きについて、ご提出いただく書類を少なくする等、事務ルールを緩和しました。 |
| 2 | 満期や年金の支払いが近づいているのに、請求の案内がない。 | 満期・年金の案内は支払期日2ヵ月前の月末にお客様へ郵送していましたが、早期の送付を望むお客様の声が多いことを踏まえ、2019年6月より、支払期日を迎える3ヵ月前の月末に郵送するよう案内スケジュールを変更し、1ヵ月早く到着するよう改善しました。 |
| 3 | 「インフォメールあさひ」（総合通知）に掲載されていない契約がある。 | 2019年度作成分より保障見直し直後契約および介護年金支払い中の契約を記載対象としました。 |

| お客様の声 | | 具体的な改善内容 |
|----------------------|-------------------------------------|--|
| 入院給付金等のお支払い手続きに関するもの | | |
| 1 | 通院給付金の請求について、医療機関発行の領収書の提出を省略できないか。 | 2019年1月より、通院給付金の請求手続きにおいて、医療機関発行の領収書(写し)を提出不要としました。 |
| 2 | 手術給付金の請求について、必要書類を簡素化できないか。 | 2019年5月より、「外来の手術」に加え、所定の要件を満たす「入院中の手術」についても、病院の診断書に代えて領収書等でご請求いただけるよう改善しました。 |

以上