



## お客様サービス

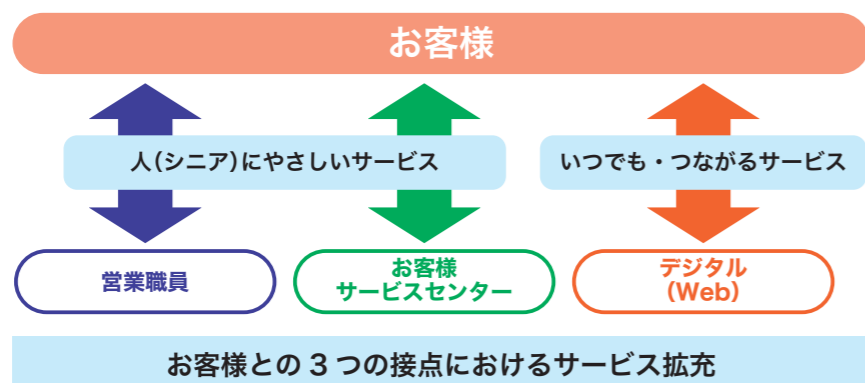
お客様とのつながりを強化し、  
お客様一人ひとりのニーズ(期待)に  
応じた最適な商品・サービスを提供

### 環境認識・基本戦略

人口減少と少子高齢化のさらなる進展、急速なデジタル社会の到来、長期化する新型コロナウイルス感染症の影響により、お客さまの行動や思考、ニーズは大きく変容、多様化しています。

そのなかで当社は、これまで以上にお客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図るために「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、積極的に推進しています。

その実現のため、お客様とのつながりを強化し、お客様一人ひとりのニーズ(期待)に応じた最適な商品・サービスを提供してまいります。中期経営計画「Advance」では、お客様との3つの接点(営業職員・お客様サービスセンター・デジタル)におけるサービスを拡充し、ご加入から契約期間中、お受取りまでの長期にわたりお客様をお支える、サポート体制の高度化とお客様の利便性向上に取り組んでいます。



### これまでの取組み

#### ■手続きの電子化・ペーパーレス化

タブレット型営業用端末「スマートアイ」の画面上で行う、各種手続きの電子化・ペーパーレス化を進めてきました。お申込手続きから契約内容の変更、給付金請求等のアフターサービス手続きまで一連のお手続きを「スマートアイ」の画面上でお取り扱いでき、お客様に、より簡便かつ迅速にお手続きいただけます。

#### ■いつでも・つながるサービス(オンライン面談、Web申込)

2020年8月より、Web上でご提案書の説明を可能とする「オンライン面談」のお取り扱いを開始しました。さらに2021年4月より、Web上でお申込み手続きができる「Web申込」のお取り扱いを開始し、ご提案からお申込手続きまで非対面で実施できるようになりました。オンラインを通じた説明・お手続きを希望されるお客様にもお応えすることで、より多くのお客様に生命保険のご加入を検討いただく機会を提供しています。

#### ■人(シニア)にやさしいサービス(ご家族あんしんパックの提供)

認知症等で契約者や被保険者が意思表示できない場合に、事前に登録いただいた代理人が代わりにお手続きができる「保険契約者代理特約」や「指定代理請求特約」のほか、指定したご家族にご契約内容をお知らせする「ご契約内容ご家族説明制度」の3つをセットにした「ご家族あんしんパック」を提供しております。これにより、契約者や被保険者が意思表示できない状態等で、お手続きできない場合でも安心してお手続きいただけます。



#### ■丁寧なコンサルティングサービス

お客様のニーズを的確に把握し、ご意向を踏まえた商品をご提案したうえで、十分にご理解・ご納得いただいた内容でご加入いただくこととしています。特に、高齢のお客様には、ご契約時に十分に契約内容をご理解いただくため、ご家族、とりわけお子様にご同席いただく取組みを推進しています。

### 今後の重点的な取組み

#### ■いつでも・つながるサービスの拡充(アフターサービス手続きのセルフ化)

ご契約者様専用インターネットサービス「あさひマイページ」の機能向上により、Web上で手続き可能なアフターサービス手続きを拡充するとともに、ご利用可能な対象者を拡大していきます。また、新たな本人確認を導入し、セキュリティの向上とともに、お客様の利便性の向上を図ります。さらに、当社ホームページの「よくあるご質問」の充実度を高め、AI搭載FAQシステムを導入することで、生命保険に関するお問合せ等を、お客様がお好きな時間にセルフ解決いただける取組みを強化してまいります。

今後も、デジタルを積極的に活用し、様々なお客様ニーズにお応えできる最適な商品・サービスを提供してまいります。





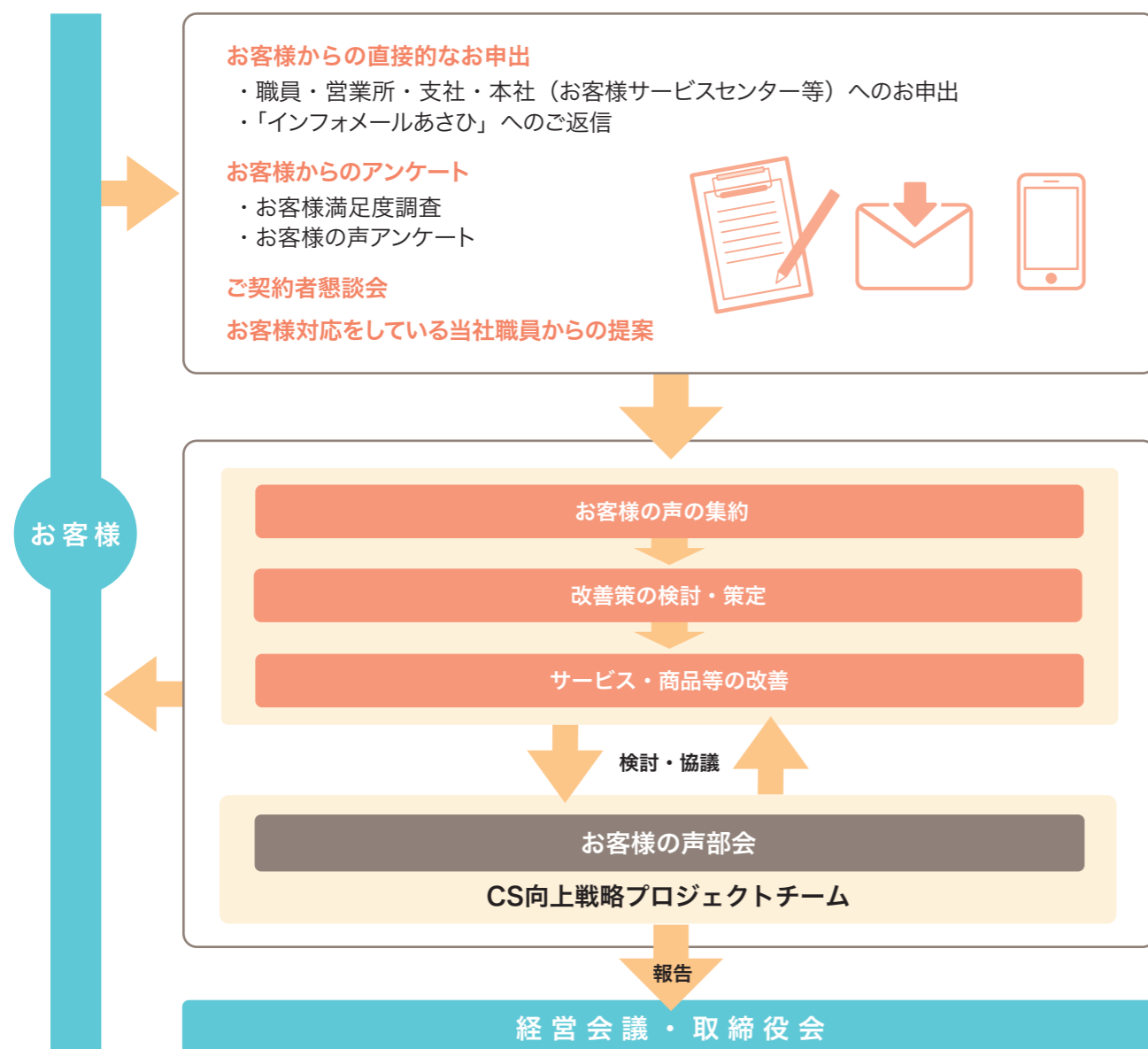
# より良いお客様サービスのために

## 「お客様の声」を経営に活かす仕組み

様々な方面から寄せられる「お客様の声」を集約のうえ分析し、お客様満足向上に向けた議論を行う「CS向上戦略プロジェクトチーム」を2019年度より発足しました。関係各々が横断的かつ機動的に連携し、お客様サービスの向上を推進しています。

また、同プロジェクトチームの傘下に、社外委員として消費者問題の有識者を加えた「お客様の声部会」を設置し、お客様の視点から、サービス向上策を検討・実施しています。

今後も「お客様の声」を幅広くお聞きし、迅速に経営に反映させていくことで「お客様満足の上」に努めてまいります。



## お客様本位の業務運営

当社は、これまで以上にお客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図るために「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、積極的に推進しています。

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」および当該方針に基づく「取組結果」は、当社ホームページで公表しています。

### お客様本位の業務運営に関する基本方針

朝日生命は、「生命保険事業が社会保障制度とともに日本の社会を支えていく重要な使命を担っている」という認識のもと、お客様、社会、従業員に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする「まごころの奉仕」を経営の基本理念に掲げ、お客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図る「お客様本位の業務運営」の実践に努めます。

この基本方針は、社会情勢や環境変化に応じて定期的に見直します。また、お客様本位の業務運営を実現するため、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)を設定するとともに、当該取組内容について取締役会等で進捗管理を行い、積極的に推進してまいります。

基本方針 1	<b>「お客様の声」を経営に活かす取組み</b> 「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足の上」に努めます。
基本方針 2	<b>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</b> お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャンネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。
基本方針 3	<b>ご加入時のお客様への情報提供の充実</b> ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。
基本方針 4	<b>ご加入後のお客様サービス活動の充実</b> ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。
基本方針 5	<b>お客様からの負託にお応えする資産運用</b> お客様に保険金・給付金を確実にお支払いするため、適切なリスク管理を行い、安定的な資産運用収益の確保に努めます。
基本方針 6	<b>利益相反の適切な管理</b> お客様の利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めます。
基本方針 7	<b>お客様本位の行動の浸透に向けた取組み</b> 当社職員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社職員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取り組みます。

## お客様満足度調査

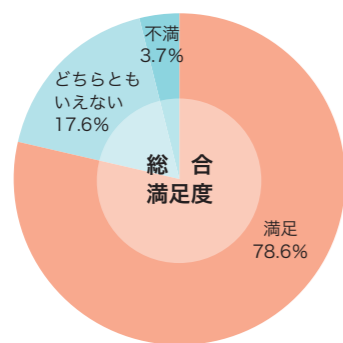
当社では2004年度より毎年、当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただくために社外機関を通じて「お客様満足度調査」を実施し、調査結果をお客様サービスの改善につなげています。

### 2021年度「お客様満足度調査」結果

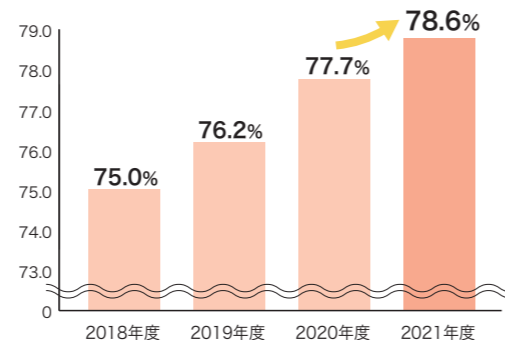
2021年度のお客様満足度(総合満足度)<sup>\*</sup>は、78.6% (前年差+0.9ポイント)と向上しました。

<sup>\*</sup>営業職員チャンネル

2021年度「お客様満足度」



「お客様満足度」の年間推移



### 2021年度「お客様満足度調査」概要

実施時期	2021年9月～10月
発送数	5,906件
回答数	1,587件
調査方法	郵送で調査協力を依頼、同封の調査票への記入・返送または記載URLからアクセスしたWEBページにて回答
内容	ご契約の加入から現在までを、お客様と当社が接する場面ごとに分けて、お客様が当社のサービスをどのように思われているかについて質問

(注) お客様満足度(総合満足度)は、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」「どちらかといえば不満」「不満」「大変不満」の7段階評価。総合満足度は、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」の割合。

## 苦情について

2021年度にお客様から寄せられた苦情の件数は以下のとおりです。個々のお申出につきましては、真摯に対応させていただくとともに、それらの内容を分析し、従来にも増してサービス等の改善に努めてまいります。

### 2021年度に寄せられた苦情の件数

項目	件数(件)	占率(%)
保険契約へのご加入に関するもの	1,827	11.0
保険料のお払込みにに関するもの	835	5.0
ご契約後のお手続きに関するもの	5,397	32.5
保険金・給付金のお支払いに関するもの	2,142	12.9
お客様サービスに関するもの	5,241	31.5
その他	1,175	7.1
合計	16,617	100.0

### 苦情の定義

当社では、「当社のすべての事業活動に対するお客様の不満足」の表明を「苦情」と定義しています。

## 「お客様の声」を踏まえた業務改善事項

お寄せいただいた「お客様の声」に基づいて、改善を行った事項の一部をご紹介します。

### 保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの

お客様の声	持病があっても加入できる介護保険商品がほしい。
改善内容	2021年10月に、健康上の理由で介護保険への加入をあきらめていた方でもご加入いただきやすい引受基準緩和型の介護保険「かなえる介護年金」(引受基準緩和型介護年金保険(返戻金なし型))を発売しました。
お客様の声	クーリング・オフの利便性を高めてほしい。
改善内容	2021年5月の保険業法改正によりクーリング・オフ制度の電磁的方法での申出取扱いが可能となったことから、2022年4月より、WEB上でクーリング・オフをお申し出いただけるよう、当社ホームページに専用の受付フォームを設置しました。

### ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの

お客様の声	年金の請求手続きを忘れてしまう。
改善内容	2021年4月より、お客様に確実に満期保険金や年金をお受け取りいただけるよう、担当者からのご案内とは別途本社から送付する未請求契約へのお知らせを、従来の「3年間で2回」から「3年間で8回」を増やしております。また、年に1回(初年度は2回)お受け取りのための請求書を同封し、よりお客様にご請求いただきやすくなるよう改善しました。
お客様の声	窓あき封筒の窓部分がセロハンになっていて、分別が大変だ。
改善内容	2021年10月より、窓あき封筒に使用しているセロハンを、グラシン紙(薄く透過性の高い紙)に順次変更しております。これにより、廃棄の際に分別の必要がなくなる <sup>*</sup> とともに、温室効果ガス削減、海洋プラスチックごみ削減にもつながります。 <sup>*</sup> 廃棄の際の分別については、各自自治体のルールをご確認ください。

お客様の声	高齢の親が名義変更等の手続きを一人でするのが心配だ。
改善内容	2021年3月より、受取人変更等の一部のお手続きにおいて、契約者が70歳以上の場合はご家族にもご同席いただき、十分にご理解・ご納得いただいたうえでお手続きを進める取組みを開始しました。

### 入院給付金等のお支払手続きに関するもの

お客様の声	給付金請求手続きを簡素化してほしい。
改善内容	お客様の利便性向上およびお支払いの迅速化に向け、2022年4月より請求書類を改訂し、お客様にご記入いただく項目の削減等を実施しました。また、新型コロナウイルス感染症によるご請求に関しては、感染拡大当初より、自宅・宿泊療養についても「みなし入院」としてお支払い対象としたことをはじめ、診断書の代替書類の拡大等、柔軟な対応を順次実施しております。



# お申込みからお受取りまで

朝日生命では、ご契約のお申込みから保険金等のお支払いまでの対応はもちろんのこと、営業職員チャネルを活かし、ご契約期間中もお客様のライフサイクルに合わせた適切な情報提供等のアフターフォローを行っています。

お申込み時

## ご加入手続きのご案内

### ①重要事項の説明

「クーリング・オフ制度について」「告知について」「保険金等をお受取りいただけない場合について」「解約と返戻金について」など、重要事項につきましては、「重要事項説明書(注意喚起情報)」「ご契約のしおり」に明示することで、商品のご提案およびご契約のお申込みの際に、お客様にご理解いただけるよう努めています。

### ②ご加入内容・ご意向の確認

ご加入いただく保険商品がお客様のご意向に合致しているかを確認させていただきます。

### ③ご加入手続き

ご加入手続きに必要な情報を確認・入力いただきます。

### ④告知手続き

被保険者の健康状態について告知いただきます。

(注) お申込内容に応じて告知項目が異なる、または告知が不要な場合があります。



ご契約期間中

## ご契約期間中のお知らせとサービス

### インフォメールあさひ

個人保険・事業保険(一部を除く)のご契約者あてに、毎年1回郵送にてお届けしています。大切な内容をお知らせしていますので、お手元に届いた際は是非ご覧ください。

### ■「ご契約者のみなさまへ」

決算のお知らせや保険金・給付金のご請求手続きなど、当社の現況と諸手続きをお知らせしています。

### ■「ご契約内容のお知らせ」

保障内容や配当金情報など、ご契約の現況をお知らせしています。また、所定の要件を満たしたご契約については、冊子の先頭に「生命保険料控除証明書」を添付しています。



### シニアにやさしいサービス

当社では、シニアのお客様の不安・ニーズに対して「保険契約者代理特約」「診断書取得代行サービス」など保険期間の満了・お支払い時までご安心いただける体制を整えています。

ご契約期間中

## 安心お届けサービス

担当者が訪問し、ご契約内容をお知らせするとともに、以下の確認等を行っています。

- ・ご契約内容に関するご不明な点
- ・現在のご契約内容がお客様の保障ニーズに適しているかの確認
- ・保険金・給付金のご請求等、必要な手続きの有無



## あさひマイページ(個人保険にご加入のお客様向けサービス)

ご契約者様専用インターネットサービス「あさひマイページ」にご登録いただくことで、「ご契約内容照会」「保険料振替口座に関する変更手続き」「積立金引出し・契約者貸付等の各種資金取引」「ご利用明細のメール通知サービスの提供」「各種保全請求書の郵送依頼」等のサービスを年会費・登録料無料でご利用いただけます。「あさひマイページ」のご登録は、当社ホームページのトップページより、簡単に行えます。なお、ご登録後は専用画面にログインしていただくことで各種サービスがご利用いただけます。

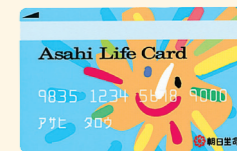
このような場合	必要となるお手続き	当社ホームページ (「あさひマイページ」)	お客様 サービスセンター
お引越しされたとき	住所・電話番号変更	○	○
	保険料振替口座変更	○	○
ご結婚されたとき	名義改姓	○	○
	受取人変更	-	○
資金が必要なとき	保険料振替口座変更	○	○
	積立金引出し	○	○
	契約者貸付	○	○
ご退職されたとき	各種すえ置き金引出し	○	○
	保険料払込方法変更	-	○
入院や手術をされたとき	各種給付金の請求	-	○
お亡くなりになられたとき	死亡保険金の請求	-	○
ご契約内容を確認したいとき	-	○	○

## 朝日ライフカード

「朝日ライフカード」をお持ちのお客様は、下記の方法で積立金引出し・契約者貸付等のお取引を簡単・便利にご利用いただけます。

- みずほ銀行ATM・イオン銀行ATM・ゆうちょ銀行ATM・セブン銀行ATM
- テレホンサービス

上記受付電話番号にお電話いただき、音声メッセージに従ってご利用いただけます。



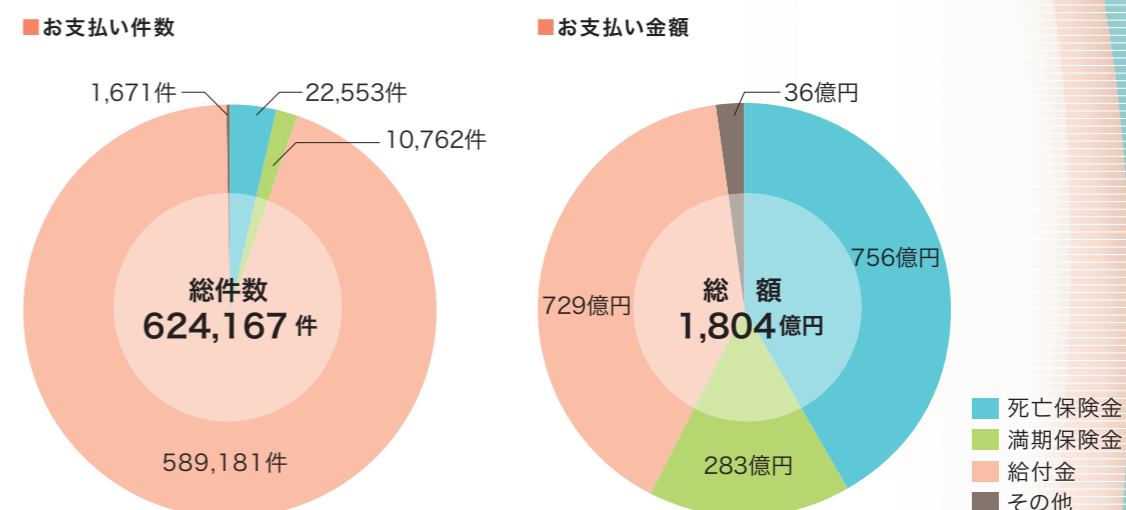
- (注) 1. 回線はプッシュ回線にてご利用いただけます。ダイヤル回線をご使用の場合は「プッシュトーン」に切り替えてご利用ください。  
2. 携帯電話でのご利用は、通話料金が有料となります。

〔受付電話番号〕  
固定電話でのご利用  
0120-130-644  
携帯電話でのご利用  
042-338-7130



## 2021年度の保険金・給付金のお支払い状況

2021年度の保険金・給付金のお支払いは、件数で624,167件、金額で1,804億円となりました。  
内訳は死亡保険金が22,553件、756億円、満期保険金が10,762件、283億円、給付金が589,181件、729億円、  
その他が1,671件、36億円となっています。



また、ご請求をいただきながら、約款の規定によりお支払いの対象とならなかった保険金・給付金は、合計で14,739件、全体に占める割合で2.3%となっています。

主な内訳は、支払事由に該当しなかったものが13,470件、告知義務違反による解除が906件、免責事由に該当したものが118件等です。

- (注) 1. 死亡保険金には、災害保険金、高度障害保険金を含めて集計しています。  
2. 「その他」は、特定疾病保険金、介護保険金等を集計しています。  
3. お支払い件数は、ご契約単位でお支払事由ごとに集計しています。  
(例えば、給付金について、入院・手術・通院の各給付金をお支払いした場合は、3件として集計しています。)  
4. 全体に占める割合は、お支払い件数とお支払いの対象とならなかった件数の合計を分母として算出しています。



### 保険金・給付金のご請求とお受取り

保険金・給付金をもれなくお受取りいただくためには、お客様からご連絡いただいた内容が重要な情報となります。

病気やケガで入院・手術・通院された場合、お亡くなりになられた場合など、保険金・給付金をお受取りいただける可能性があると思われる場合やご不明な点につきましては、当社担当者またはお客様サービスセンターまでご連絡ください。

ご請求手続きの流れ

1. お客様	<b>朝日生命へのご連絡</b> 受取人より、当社担当者またはお客様サービスセンターにご連絡ください。 ●お手元に、ご契約の証券記号番号がわかる書類(保険証券・インフォメールあさひ等)をご用意ください。 ●保険金・給付金をもれなくご請求いただくために、以下の内容をお伺いします。 ・証券記号番号・お電話をいただいた方のお名前・被保険者名 ・入院日、死亡日、事故日、病名、手術名、手術日、通院の有無など (注) 病名等は、必要書類をご案内するためにお伺いするものですので、差支えない範囲でお申出願います。
2. 朝日生命	<b>請求のご案内</b> ご連絡いただいた内容に基づき、ご請求の詳しいご案内と請求書類をお届けします。
3. お客様	<b>請求書類のご提出</b> ご案内した必要書類をお取りそるえのうえ、ご提出ください。
4. 朝日生命	<b>保険金・給付金のお支払い</b> 保険金・給付金をお支払いします。または、保険料のお払込みを免除します。
5. お客様	<b>お支払明細書をご確認ください</b> お支払金額などを記載したお支払明細書またはお支払通知書をご郵送しますので、ご確認ください。

### お客様サービスセンター

お電話によるご契約に関するご照会・ご相談・各種手続きのお申出を「お客様サービスセンター」にて承っています。全国のお客様にご利用いただけますようフリーダイヤルを導入しています。

なお、保険ショップ等でご加入された「スマイルシリーズ【代理店専用商品】」のご契約に関するお問い合わせは、「スマイルシリーズ」専用お客様サービスセンターをご利用ください。

#### お客様サービスセンター

☎0120-714-532

コールセンター受付時間：月曜日～土曜日 9:00～17:00  
(日曜日、祝日、年末年始を除きます)

#### 「スマイルシリーズ」専用 お客様サービスセンター

☎0120-360-567

コールセンター受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00  
土曜日 9:00～12:00 / 13:00～17:00  
(日曜日、祝日、年末年始を除きます)

### 福岡総合サービスセンター

大規模災害により首都圏が被災した場合でも、より安定的にお客様サービスを継続するため、福岡県福岡市の「福岡総合サービスセンター」において、「給付金のお支払い業務」および「コールセンター業務」の一部を行っております。





## お客様との接点

「お客様の“生きる”を支え続ける」  
マルチチャネル体制の実現

### 営業職員チャネル

対面に加え、デジタル化の推進により多様化するお客様ニーズにお応えしていきます。

### 環境認識・基本戦略

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、医療保障ニーズの高まりや非接触下での各種手続きのご希望等、お客様からのご要望は多様化しており、生命保険事業が果たす社会的責任や営業職員の役割は益々重要になっています。また、当社を取り巻く事業環境も、超高齢社会の進展、急速なデジタル社会化、サステナブル(持続可能)な社会の実現に向けた動き等、急速かつ大きな変化が想定されます。

こうした環境下において、当社は「一人ひとりの“生きる”を支える」という企業ビジョンのもと、2030年のありたい姿を「人生100年時代を迎え、生命保険事業を通じて、社会の課題解決に貢献する会社、お客様の“生きる”を支え続ける会社」と定め、その実現に向け、「医療・介護保険への注力」、「営業職員体制の質・量の拡充」等を成長のベースとして取組みを進化させるとともに、「デジタル化に対応したDX推進」を図り、新たな成長領域を生み出すことに挑戦します。

具体的には、超高齢化社会の進展により医療費や介護費が深刻な社会問題となる中、人生100年時代のお客様の自助努力を支えられるよう、当社の強みである医療・介護分野の商品・サービスの提供、重症化予防をはじめとしたヘルスケア分野の価値提供を行います。とりわけ介護保障分野においては「介護保険といえば朝日生命」という存在感の発揮を目指します。

また、お客様一人ひとりから信頼され選ばれ続ける営業職員チャネルを構築するために、各拠点における教育体制の拡充等、営業職員の人財づくりの取組みを強化します。

加えて、多様化が一層進むお客様からのご要望にお応えするためにデジタル(ICT)の活用に取り組み、お客様の体験価値向上という付加価値の提供を行います。保険手続きのデジタル化によるお客様の利便性向上や、デジタルツールやWeb申込等の機能拡充に取り組み、営業活動の高度化を図ってまいります。

こうした取組みを力強く「前進」させ、また、新たな領域への「挑戦」を行うことで当社の存在感を一層高め、お客様満足の向上を実現し、さらなるお客様数の増大を目指してまいります。

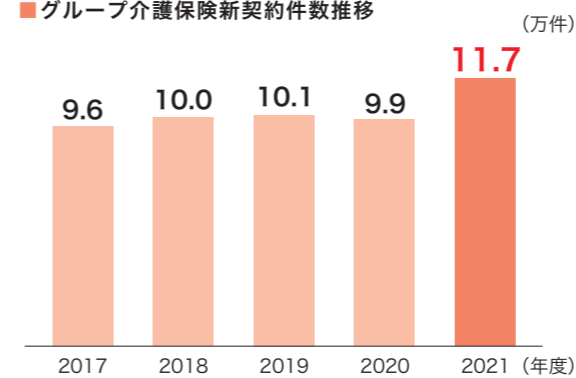
### 営業戦略の2021年度取組みの振り返り

- 2021年度はコロナ禍におけるお客様の医療保障ニーズにお応えすべく、一時金タイプの入院保障の取扱金額引き上げや、持病がある方でも加入しやすい「引受基準緩和型介護年金保険」を発売しました。さらに、投薬治療の段階での給付とアプリによる健康支援を行うヘルスケア型商品を開発し、当社の強みである第三分野(医療保障、介護保障分野)において、新たなお客様の拡大に資する、商品・サービス等、付加価値の提供に取り組みました。このような取組みの結果、中期経営計画の経営戦略目標である「グループ介護保険新契約件数」も順調に推移しました。
- また、多様化するお客様ニーズにお応えすべく、営業職員の活動面においては、「Web申込」の導入を行いました。さらに、営業職員の活動をより高度化することを企図し、AI・ビッグデータを活用した活動サポート等の取組みもスタートさせました。
- 営業職員への教育体制については、営業所長・トレーニングスタッフ<sup>※1</sup>・組織長<sup>※2</sup>による教育体制の強化を通じ、お客様に求められる営業職員の育成に取り組みました。

※1 営業職員への教育等をメインミッションとする支社・営業所に配置したスタッフの名称。

※2 営業所長を補佐し、営業所の職員数を拡充するため、率先して新人の採用・育成等を行う営業職員の職制。

■グループ介護保険新契約件数推移



(注)1. 介護保険：介護終身年金保険、介護一時金保険、認知症介護終身年金保険、認知症介護一時金保険、軽度介護保険、引受基準緩和型介護年金保険、収入サポート保険。

2. 2017年、2018年は「介護保障定期保険(プライムステージ)」も含む。



### 今後の営業戦略(重点的な取組み)

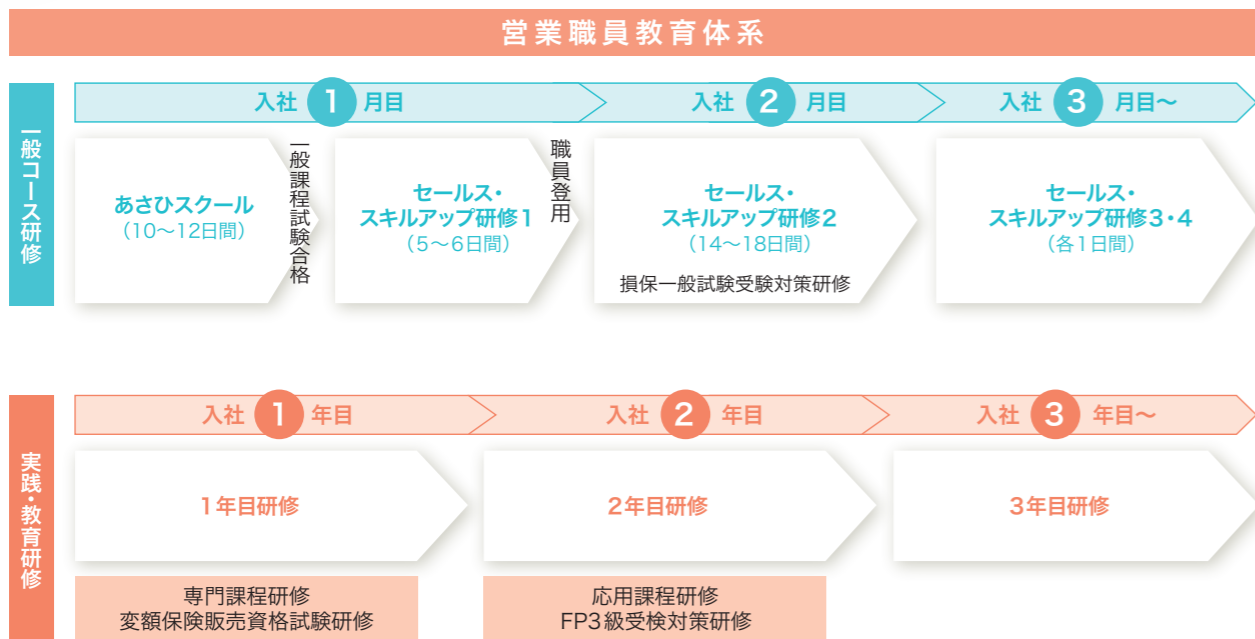
- 中期経営計画「Advance」の2年目となる2022年度は、引き続き、第三分野商品の開発に取り組みとともに、営業職員の新たな行き先づくりに向けた対応として、大企業や中小法人マーケットの開拓を促進する取組みを強化し、さらなるお客様数の拡大を図ってまいります。
- また、営業職員の教育体制については、本社・支社における教育・研修機会の拡充を図るとともに、営業職員への日々の知識付与や実践指導を強化すべく、トレーニングスタッフを要とした強固な教育体制の構築に取り組みます。





■教育体系

少子高齢化の進展やライフスタイルの変化等により、お客様のニーズは複雑・多様化しています。当社ではライフコンサルタントとして使命感をもち、お客様の多様なニーズに応える知識・スキルなどをもち営業職員・募集代理店を育成するために、一貫した教育体系による教育・研修を行っています。また、長期的な視野に立った営業職員の育成を強化するため、入社初期における実践教育の充実を図るとともに、入社1～3年目の営業職員に対する教育の充実を図った育成体制を推進し、お客様のニーズに応える高度な営業体制を構築していきます。



■研修・育成機構

営業職員に対しては、統括本部・統括支社・支社に研修教室・実践育成センターを設置し、集合教育(知識教育、実践教育)を行っています。また、研修施設として、高円寺研修センター(東京都杉並区)を設置し、管理職、営業担当スタッフ、営業職員などを対象とした、課題別の集合研修やオンライン研修を実施しています。

営業職員以外の主なチャネル

多様なチャネルによりお客様ニーズにお応えしていきます。

税理士代理店

全国の税理士と代理店委託契約を締結し、関与先法人へのコンサルティングを通じて、経営者保険の提案活動を展開しています。

また、税理士代理店担当者を全国に配置し、サポート体制の充実に努めています。

テレマーケティング

クレジットカード会社、カタログ通販会社などの提携先の会員様に対して、医療保険など、保障内容のわかりやすい第三分野の商品を中心に電話で販売しています。オペレーターへの各種研修はもちろん、定期的なモニタリングなどコール品質の向上に向けた取組みをすすめています。



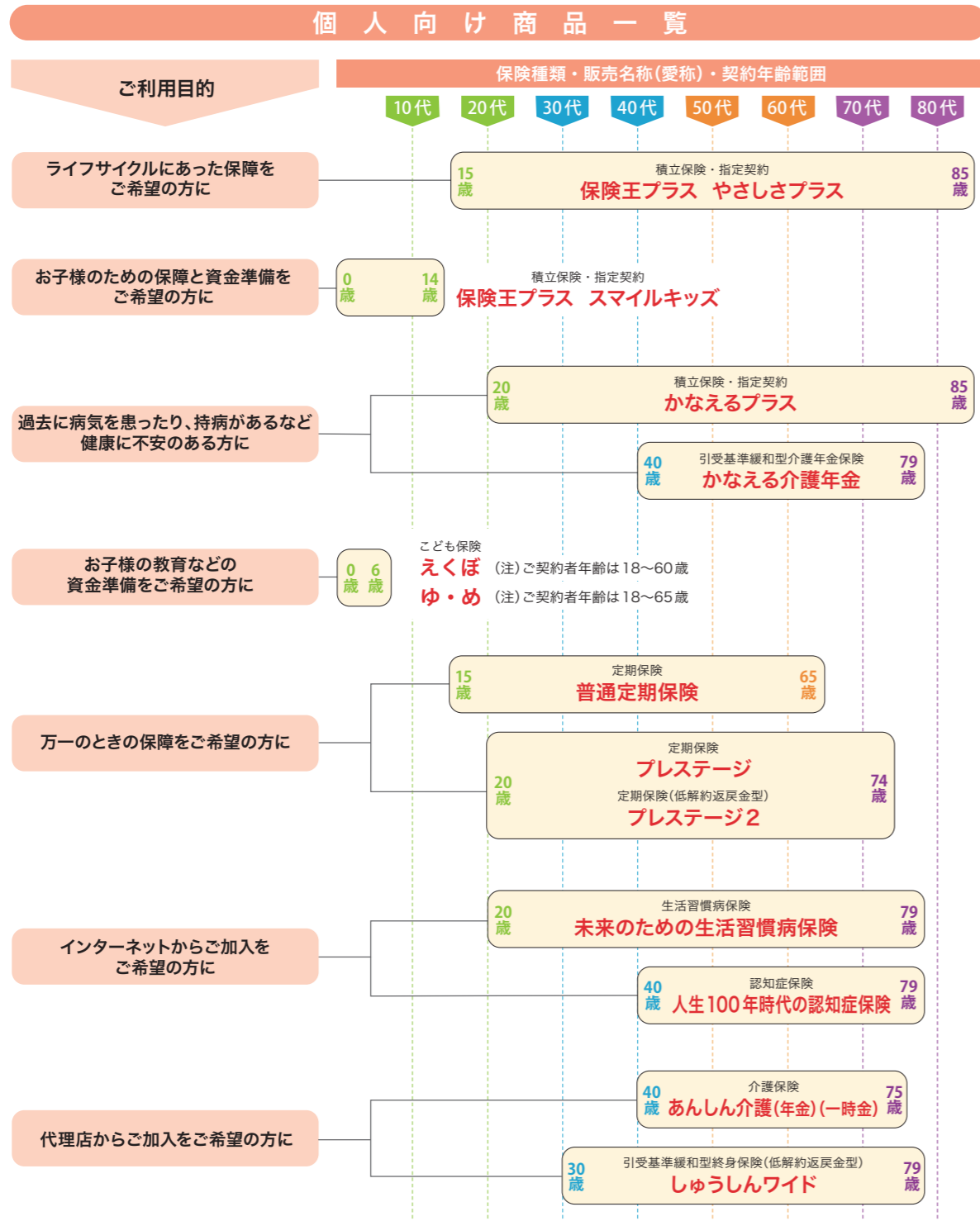
ダイレクト

広告運用・異業種との協業・提携を通じて、インターネットで手続きが完結する認知症保険などの第三分野商品販売しています。

商品のご案内・手続きのサポート体制の充実のため、コールセンターのオペレーターへの各種研修を実施しています。

# 個人向け商品

私たちの人生は、出生から老後にいたる過程で、ライフステージが刻々と変化していきます。  
 また、高齢化の進展や社会保障制度の改革、個人の価値観の多様化などにもともない、生命保険に対するお客様のニーズは多岐にわたっています。  
 こうしたなか、当社では、それぞれのライフステージで求められるお客様個々のニーズに的確にお応えし、お客様にとってわかりやすく、かつ、真にお客様の生活に役立つ保障を提供できるよう商品開発を行ってまいります。



(注)上記は、個人向け商品の特長を記載したものです。商品の詳細につきましては、「商品パンフレット」「ご提案書(契約概要)」をご覧ください。なお、ご契約の際には、「ご契約のしおり-定款・約款」を必ずご覧ください。

## 積立保険・指定契約

### 一人ひとりの“生きる”を支える、一生涯の保険。

「保険王プラス」「やさしさプラス」では、ライフステージやニーズの変化に応じた保障をオーダーメイドで準備することができます。



(注)「保険王プラス」は男性向け、「やさしさプラス」は女性向けの名称です。

### ●お客様一人ひとりを支えるオーダーメイドの保障

医療保障、収入保障、介護保障、死亡保障から必要な保障を自在に組み合わせることができ、一人ひとりのお客様にぴったりの保障をご準備いただけます。また、積立保険(貯蓄機能)に保険料の一部を積み立てることができます。

#### 医療保障

病気やケガによる日帰り入院から通院、手術、生活習慣病やがんなどの重い病気まで、幅広くカバーします。

- 医療保険 (返戻金なし型) (2010)
- 生活習慣病保険 (返戻金なし型)
- がん保険 (返戻金なし型) (2015)

#### 収入保障

病気やケガで働けなくなったとき、年金を受け取れ、減少した収入をしっかりサポートします。



収入サポート保険

#### 介護保障

要支援・要介護状態や軽度認知障害(MCI)・認知症になったとき、年金や一時金で経済的な負担をカバーします。



- 介護終身年金保険 (返戻金なし型) (2012)
- 介護一時金保険 (返戻金なし型) (2012)
- 認知症介護終身年金保険 (返戻金なし型)
- 認知症介護一時金保険 (返戻金なし型)
- 軽度介護定期保険
- 軽度介護終身保険 (低解約返戻金型)

#### 死亡保障

死亡や高度障害状態のとき、必要な費用を一時金や年金でお受取りいただけ、遺されたご家族をしっかり守ります。

- 普通定期保険
- 長期生活保障保険
- 新長期生活保障保険
- 普通終身保険(低解約返戻金型)

#### 積立保険 (貯蓄機能)

一時金の払込みや積立金の引出しを自在に行うことができます。また、お払込みいただく保険料の一部を計画的に積立てて将来に備えることができます。

利率変動型積立保険



●保険期間や保障の大きさは自由自在

一人ひとりのライフステージやニーズの変化に合わせて、保障を自由に組み立てることができます。

たとえば  
**独身**  
の方には

**収入保障** + **医療保障**

**POINT!** 入院したときの治療費や、働けなくなったときに減少する収入にも  
しっかり備えることができます。

たとえば  
**責任**  
世代の方には

**死亡保障** + **収入保障** + **医療保障**

**POINT!** 働けなくなったときに減少する収入や、もしものときには遺された  
ご家族のために一時金や年金で手厚く備えることができます。

たとえば  
**シニア**  
世代の方には

**介護保障** + **医療保障**

**POINT!** 病気に備えながら、人生100年時代に向けて要介護状態にも年金と  
一時金でしっかり備えることができます。

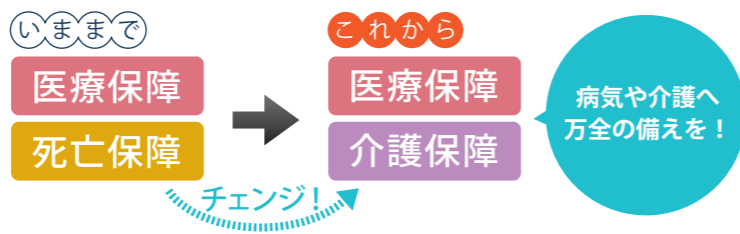
●ライフステージに合わせ、ムダなく見直し

ご加入後は「保障見直し制度」で、ご加入時の保障を継続しながら、一部の保障だけを見直すことや、新たな保障を追加することができます。

(注)ご加入時や保障内容を見直す際には、診査(告知)が必要となるほか、年齢や保険金額等に所定の要件があります。

責任世代を卒業した  
**シニア**  
世代の保障へ

お子様の独立やライフステージの変化に合わせて、医療保障の充実や介護保障の準備など安心してセカンドライフに備えることができます。



**最新の保障へ**

時代の変化や医療技術の進歩によって、保険も進化します。新しい保障に見直すことで、常に最新の状態をキープすることができます。



積立保険・指定契約



●「かなえるプラス」は健康に不安を抱えている方でも加入しやすい保険です。簡単な告知事項にお答えいただくことで、申込みが可能となります。

(注)「かなえるプラス」は、引受基準緩和型商品(医療保険・終身保険・定期保険)を付加した「保険王プラス」の愛称です。



医療保障

●病気やケガで入院したときや、所定の手術、放射線治療を受けたときに、給付金をお受取りいただけます。  
「引受基準緩和型医療保険(返戻金なし型)」

死亡保障

●万一のときに、まとまった一時金をお受取りいただけます。  
「引受基準緩和型終身保険(低解約返戻金型)」  
「引受基準緩和型定期保険(非更新型)」

積立保険(貯蓄機能)

●一時金の払込みや積立金の引出しを自在に行うことができます。また、お払込みいただく保険料の一部を計画的に積み立てて将来に備えることができます。  
「利率変動型積立保険」

引受基準緩和型介護年金保険



●健康に不安を抱えている方でも加入しやすい介護保険です。5つの告知事項に当てはまらなければ、申込みが可能となります。

●公的介護保険制度の要介護3以上に認定で、介護年金をお受取りいただけます。ご契約時に介護年金のタイプを、有期年金(5・10・15年)・終身年金のいずれかから選択できます。

●介護年金を一度も受け取ることなく死亡された場合、死亡給付金をお受取りいただけます。

## こども保険

# えくぼ ゆ・め

- 入園・入学・進級時等、お子様の成長に合わせて教育資金をお受取りいただけます。
- 満期のときに、満期保険金をお受取りいただけます。
- ご契約者が死亡・高度障害状態のとき、以後の保険料のお払込みは免除されます。さらに、「えくぼ」については所定の期間、育英年金を毎年お受取りいただけます。
- 各種医療特約の付加で、病気やケガでの入院等に備えることができます。

## 定期保険

### 普通定期保険

### プレステージ

### プレステージ2 PRESTIGE 2

- 万一のときに、まとまった一時金をお受取りいただけます。
- 満期保険金のない保障重点型の保険のため、合理的に大きな保障が得られます。
- 「プレステージ2」では、ご契約後一定期間の解約返戻金を抑えることにより、割安な保険料で保障をご準備いただけます。
- 各種医療特約の付加で、病気やケガでの入院等に備えることができます。

## デジタル商品

# 朝日生命 ネットほけん

### 未来のための 生活習慣病保険

- ご加入中の保険に合わせて保障範囲を選択いただくことができます。
  - がんと診断確定されたとき、6大疾病で所定の状態のときに一時金を回数無制限でお支払いします。
  - まとまった一時金は、何度でもお受取りいただけますので、再発・転移等にもしっかりと備えることができます。
- (注) がん・6大疾病それぞれについて1年に1回限度等、所定の要件があります。
- 持病があっても告知項目に当てはまらなければ、お申込みいただけます。

### 人生100年時代の 認知症保険

- 経済的負担の大きい認知症介護を最大500万円の一時金で手厚く保障します。
- 認知症診断一時金あり(1型)を選択いただくことで、より早い段階から認知症を保障します。
- 持病があっても告知項目に当てはまらなければ、お申込みいただけます。
- 契約者と被保険者を別人に指定できるため、親御さまを保障の対象としてお申込みも可能です。

24時間 365日インターネットでお申込みいただけます。



かんたん3ステップでお申込みは完了。

STEP 1 保険料シミュレーション

STEP 2 お客さま情報入力・確認

STEP 3 本人確認書類提出

申込完了!

お申込みはこちら

朝日生命 ネットほけん

<https://www.asahi-life.co.jp/nethoken/>



## 保険ショップ・テレマーケティング・銀行窓販等で取り扱っている介護保険・終身保険

### あんしん介護 年金・一時金

- お支払いが公的介護保険制度の要介護認定に連動した介護保険です。
- 介護による一時的な多額の出費には「あんしん介護(一時金)」、いつまで続くかわからない日々の出費には「あんしん介護(年金)」で備えることができます。
- 要介護1以上に認定された場合、以後の保険料の払込みが不要となります。

### しゅうしんワイド

- 持病がある方や健康に不安のある方でもご加入いただけるよう、告知項目を限定し、引受基準を緩和した終身保険です。
- 万一のときの保障が一生継続します。



# 企業・団体向け商品とサービス

当社は経営上の幅広いリスクを保障できる商品ラインナップをご提供しています。

経営者向け商品は、万一の場合や病気等で休業されたときの保障や、ご勇退や相続・事業承継への資金準備等をサポートします。特に経営者の高齢化が進む中、関心が高まっている介護や生活習慣病等に対する休業保障商品の充実を図っています。

## 「経営者プラン」の特長



- それぞれの保障(単体商品)を組み合わせることができ、万一の場合や病気等で休業されたときの保障、ご勇退や相続・事業承継への資金準備等、様々な経営者のニーズに対応できます。
  - ご加入後は、一部の保障だけを見直すことや、新たな保障を追加することにより、経営者ニーズの変化に自在に対応でき、最適な保障をご準備いただけます。
- (注) ご加入時や保障内容を見直す際には、診査(告知)が必要となるほか、年齢や保険金額等に所定の要件があります。

## 「生活習慣病保険(経営者プラン)」の特長



- 経営者・役員の方が7つの生活習慣病で所定の診断・手術、入院により、経営から離れることを余儀なくされたときに、一時金と入院給付金で経営をサポートします。
  - 生活習慣病で所定の診断・手術を受けたときや、急性心筋梗塞・拡張型心筋症・脳卒中で入院したとき等に、7大疾病一時金を何度でもお受取りいただけます(1年に1回を限度)。
- (注) 1. 7大疾病一時金の受取りには「7大疾病一時金特約(返戻金なし型)」を付加することが要件です。  
2. 7大疾病一時金の複数回支払いについては、当社所定の要件があります。

## 「あんしん介護(経営者プラン)」の特長



- 経営者・役員の方が要介護状態により経営から離れることを余儀なくされたときに、一時金で経営をサポートします。
- 公的介護保険制度で要介護1以上の認定を受けたときに、以後の保険料の払込みが免除となり、要介護3以上の認定を受けたときに、一時金をお受取りいただけます。

## 「ツインステージ(返戻金なし型)」「ツインステージ(返戻金あり型)」の特長



- 経営者・役員の方が要介護状態または万一の場合により、経営から離れることを余儀なくされたときに、保険金で経営をサポートします。
- 死亡や介護のリスクに対し、1商品で備えることにより、個別に加入するケースに比べて保険料の負担を軽減できます。
- 公的介護保険制度の要介護3以上の認定を受けたとき、または死亡・高度障害状態のときに、保険金をお受取りいただけます。
- ニーズに応じ、「返戻金なし型」または「返戻金あり型」の2タイプよりご選択いただけます。「返戻金あり型」は解約返戻金を退職慰労金等の財源としてご活用いただけます。

## 「グランドステージ」の特長



- 経営者・役員の方が万一のときに、(災害)死亡保険金を短期借入金の返済や買掛金の支払い等の事業保障資金として、また、死亡退職金・弔慰金の財源として、さらには、相続・事業承継対策資金としてご活用いただけます。
- ご勇退時に、解約返戻金を退職慰労金等の財源としてご活用いただけます。
- 3つの告知事項に当てはまらなければ申込みが可能となります。

## 「プレステージ」「プレステージ2」の特長



- 経営者・役員の方が万一のときに、死亡保険金を短期借入金の返済や買掛金の支払い等の事業保障資金として、また、死亡退職金・弔慰金の財源として、さらには、相続・事業承継対策資金としてご活用いただけます。
- ご勇退時に、解約返戻金を退職慰労金等の財源としてご活用いただけます。
- 「プレステージ2」では、ご契約後一定期間の解約返戻金を抑えることにより、割安な保険料で保障をご準備いただけます。

企業・団体向け商品（企業・団体がご契約者となって、ご利用いただくプラン）		
	ご利用目的	保険種類
経営者・役員のためのプラン（経営者プラン）	・事業保障資金の確保（経営上の損失補填） ・死亡退職金・弔慰金の確保 ・相続・事業承継対策資金の確保	「経営者プラン」「グランドステージ」「プレステージ」 「プレステージ2」「普通定期保険」 「生活習慣病保険（経営者プラン）」 「あんしん介護（経営者プラン）」 「ツインステージ（返戻金なし型）」 「ツインステージ（返戻金あり型）」
	・勇退時退職慰労金の準備	「経営者プラン」「グランドステージ」「プレステージ」 「プレステージ2」「ツインステージ（返戻金あり型）」
従業員のためのプラン	・福利厚生（弔慰金等）の準備	「普通定期保険」「ツインステージ（返戻金なし型）」
	・退職金の準備	「グランドステージ」「プレステージ」「プレステージ2」 「ツインステージ（返戻金あり型）」

当社では企業の役員・従業員の福利厚生制度の運営にお役に立つ以下の企業・団体・従業員向け保険商品もご提供しています。

在職中の生活保障および遺族保障	「（無配当）総合福祉団体定期保険」「団体定期保険」 「医療保障保険（団体型）」「無配当団体医療保険」
退職金の事前準備	「新企業年金保険」
従業員の自助努力による老後生活資金準備	「拠出型企業年金保険」
住宅ローン等の債権保全と債務者の遺族の財産確保	「団体信用生命保険」
従業員の計画的貯蓄	「財形貯蓄積立保険」
従業員のマイホーム準備	「財形住宅貯蓄積立保険」
従業員の老後生活資金準備	「財形年金積立保険」

## 朝日ビジネスクラブ(ABC)

当社では、1993年より、経営者の皆様の情報面でバックアップする「朝日ビジネスクラブ(ABC)」を運営しており、次のようなサービスを提供しています。

### 経営情報マガジン・ABC

最前線のビジネス情報を満載した、オールカラーの情報誌を毎月お届けしています。また、経営者が語る「経営の転機」など、経営者の皆様にもご参加いただけるコーナーもあります。当誌は、雑誌の資料館として日本最高峰とされる「大宅壮一文庫」に寄贈保管されており、「国立国会図書館」にも納本しています。

#### ■経営者が語る「経営の転機」

経営者の皆様の、会社経営にまつわる苦労話やサクセスストーリーを「転機」という切り口でご紹介しています。

#### ■知っておきたい時代をつかむキーワード

社会の新しい動き(トレンド)、技術革新など、最新情報をピックアップしています。

#### ■祭り自慢 にし・ひがし

祭り自慢と題し、日本全国の祭りを写真とともに紹介します。

#### ■ゴルフ教室

プロゴルファーがノウハウを活かし、理論学習と実技指導でゴルファーのレベルアップをサポートします。



### ABC セミナー

各界の専門家や著名人を講師として招き、経営・税務・経済などのテーマで経営者向けのセミナーを開催しています。

(注) ABCセミナーの開催有無は地域により異なります。

2021年より、オンラインによる経営者向けのセミナーも開催しています。

### 朝日生命ライフサポート倶楽部

中堅・中小企業に向けて、リソルライフサポート株式会社が提供する福利厚生サービスと、ウェルリンク株式会社が提供するストレスチェックサービスを融合させた「朝日生命ライフサポート倶楽部」を提供しています。

(注) サービス内容は変更となる場合があります。



# “生きる”を支える～介護保険普及に向けた取組み

「介護保険の普及は当社の社会的使命」との認識のもと、介護に関する様々な取組みを行っています。

## 朝日の介護・認知症保険のラインナップ

**1**

**あんしん介護  
要支援保険**

要支援2から一時金をお支払い！

**2**

**あんしん介護**

公的介護保険制度に完全連動し年金と一時金で介護をサポート！

**3**

**あんしん介護  
認知症保険**

介護の中でも負担の大きい認知症を手厚く保障！

### 「あんしん介護」シリーズの5つの特長

- 「要支援2」以上に認定で一時金をお支払い！
- 「要介護1」以上に認定でその後の保険料はいただきません！
- お支払いは公的介護保険制度に完全連動！
- 一生涯の保障をご準備できます！
- 軽度認知障害 (MCI) を含め認知症を手厚く保障！

(注) 商品の詳細につきましては、「商品パンフレット」「ご提案書(契約概要)」をご覧ください。



**4**

**かなえる介護年金**

健康に不安を抱えている方でも加入しやすい！

### 「かなえる介護年金」の5つの特長

- 健康に不安を抱えている方でも加入しやすい介護保険です！
- 5つの告知事項に当てはまらなければ、申込みが可能！
- 「要介護3」以上に認定で年金をお支払い！
- 年金タイプを「有期年金(5・10・15年)」「終身年金」から選択！
- 年金を受け取ることなく死亡された場合は死亡給付金をお支払い！

(注) 商品の詳細につきましては、「商品パンフレット」「ご提案書(契約概要)」をご覧ください。

**5**

**人生100年時代の  
認知症保険**

インターネットで加入手続き契約者と被保険者を別人に指定可！

### 「人生100年時代の認知症保険」の5つの特長

- インターネットで24時間365日申込みいただけます！  
(郵送での申込みも選択可能)
- 3つの告知事項に当てはまらなければ、申込みが可能！
- お子さまを契約者、親御さまを被保険者に指定できます！
- 所定の認知症と診断かつ「要介護1」以上に認定で一時金をお支払い！
- 経済的負担の大きい認知症介護を手厚く保障！

(注) 商品の詳細につきましては、「商品パンフレット」「ご提案書(契約概要)」をご覧ください。

## 朝日生命の介護・認知症保険の保障範囲

	軽度	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	重度
<b>1</b> あんしん介護 要支援保険		軽度介護定期保険 軽度介護終身保険	一時金					
<b>2</b> あんしん介護		介護一時金保険(2012)	← 保険料払込免除 →		一時金			
		介護終身年金保険(2012)	年金(要介護度に応じて年金額変動)					
(注) 要介護1以上の認定で保険料払込免除となります。								
<b>3</b> あんしん介護 認知症保険		認知症介護一時金保険	一時金 ※要介護1以上かつ所定の認知症					
		認知症介護終身年金保険	年金(年金額固定) ※要介護1以上かつ所定の認知症					
		軽度認知障害保障特約	軽度認知障害(MCI)または器質性認知症と診断確定されたとき一時金					
(注) 要介護1以上の認定で保険料払込免除となります。								
<b>4</b> かなえる介護年金		引受基準緩和型介護年金保険	年金(年金額固定)					
<b>5</b> 人生100年時代の 認知症保険		認知症介護一時金保険D	一時金 ※要介護1以上かつ所定の認知症					

朝日生命の「あんしん介護」シリーズは、ニーズに合わせて自在に組み合わせることができます。  
 「あんしん介護」シリーズの他に、2021年10月に、健康に不安を抱えている方でも加入しやすい「かなえる介護年金」(引受基準緩和型介護年金保険(返戻金なし型))を発売しました。  
 その他、インターネットで加入手続きができ、契約者と被保険者を別人に指定できる、「人生100年時代の認知症保険」(認知症介護一時金保険(返戻金なし型) D)を販売しています。

## シニアにやさしいサービス

朝日生命ではご加入後の各種制度・サービスをさらに充実させ、シニアお客様の不安・ニーズに対してお応えできる体制を整えています。

### ご家族あんしんパック

2021年4月より、契約者が意思表示できず、必要な手続きができなくなった場合に、契約者代理人が契約者に代わり「住所変更」や「積立金引出し」「払込保険料変更」などのお手続きができる「保険契約者代理特約」の取扱いを開始しました。

「保険契約者代理特約」に加えて、登録されたご家族が契約内容を確認することができる「ご契約内容ご家族説明制度」、指定代理請求人が保険金・給付金等を請求することができる「指定代理請求特約」の3つを

セットにした「ご家族あんしんパック」を提供しています。これにより、契約者・被保険者が意思表示できない状態等で、お手続きできない場合でも安心してご契約を継続していただけます。



### 診断書取得代行サービス

要支援2以上の認定または身体障害者手帳1～3級のお客様を対象として、保険金・給付金のご請求の際

に必要な医療機関の診断書を、当社が無償で取得代行するサービスを提供しております。

### わかりやすいお手続き

2018年1月にタブレット端末の導入、ご加入手続きの電子化を実施し、2019年1月には「住所変更」や「名義変更」などのアフターサービス手続きの電子化を、2020年3月には給付金請求手続きの電子化を実施いたしました。これによりわかりやすい画面誘導や

機械的なチェックにより記入漏れや誤記入を防止するなど、「簡単・正確・迅速」なお手続きを可能としております。

今後もお客様の負担のさらなる軽減を実現してまいります。

### お客様フォローコール

お客様サービスセンターからお客様へ郵送した書類の到着確認および記入箇所の説明を電話で行う

「記入サポートコール」を実施しています。

### 認知症予防ホットサービス

2020年4月より軽度認知障害(MCI)・認知症の早期発見・早期予防に役立つサービスを提供しています。Web上で簡単な問題に答えるだけで認知機能を測定できる認知機能チェックサービスや楽しく認知症予防に取り組める脳トレアプリなどを提供しています。

各種サービスは「介護あんしんサポートサイト」からどなたでもご利用いただけます。



## 連携企業とのネットワークによるご契約者様向けサービス

### ご高齢者の見守り

もしものとき、緊急ボタンを押すだけで警備員がご自宅に駆けつけるサービスです。必要に応じて警察や消防への通報も行います。また、「ライフリズム監視サービス」「見守り情報配信サービス」など、安心をさらに高めるオプションプランもご用意しています。

提携先： ALSOK (総合警備保障株式会社) / 国際セーフティー株式会社  
(注) 国際セーフティー株式会社のサービスは、近畿圏の一部地域限定となります。



### 介護施設体験料 無料

電話申込みでベネッセの有料老人ホームの資料請求や見学予約が可能です。長期入居申込み時に、最大6泊7日までの体験利用料が無料になる特典です。

提携先： 株式会社ベネッセスタイルケア

(注) 体験利用には適用条件があります。詳細は「介護・認知症サービスサイト」をご覧ください。



### 後見人候補者紹介サービス

成年後見制度の相談や利用の希望を受けて、後見人に適した専門職後見人(司法書士)候補者を紹介します。

提携先： 公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポート

## 認知症サポーターの養成

厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン<sup>®</sup>」事業に賛同し、当社従業員を対象に「認知症サポーター」を養成する取組みを推進しています。

2016年度からは、新たに入社する営業職員を対象に各支社で実施する入社初期教育のカリキュラムにおいて、認知症サポーター養成講座の受講を組み込んでいます。

その結果、17,000名を超える全役職員が認知症サポーターに認定されており、養成率は100%となっています(2021年9月末在籍者・休職者等除)。

この取組みを通じて、「ご高齢者が安心して暮らせる社会づくりへの貢献」に尽力していきます。

※ 認知症に関する正しい知識習得を通じて、認知症の人やご家族をサポートし、地域社会の誰もが暮らしやすい社会づくりに貢献することを目指す取組み。





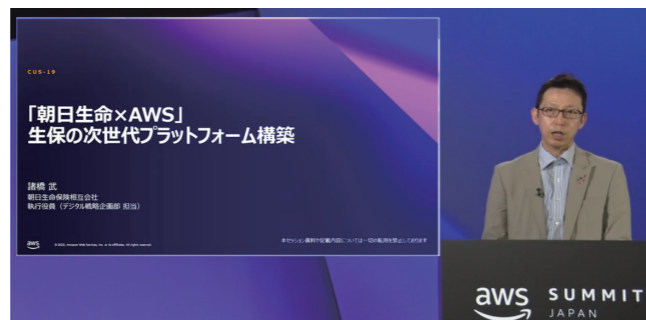
# デジタル推進の取組み

急速なデジタル化や、多様化が一層進むお客様ニーズに応じていくため、DXの推進に取り組みます。

## DX推進に向けたシステム基盤の変革

### 次世代プラットフォームの運用

DX戦略を下支えするためのシステムインフラとして、AWS<sup>※1</sup>のクラウドサービスを活用した次世代プラットフォームを構築しました。外部サービスや既存システムとの連携にはAPI<sup>※2</sup>連携機能を利用しており、タイムリーなシステム間連携が可能となります。今後、業務システムのスピード開発、システム運用の効率化・省力化を図り、「お客様へ新たな付加価値の提供」と「新たなビジネスモデルの創出」を実現していきます。



※1 Amazon Web Services

※2 Application Programming Interface：ソフトウェアやプログラム等の間をつなぐもの

### 「DX認定事業者<sup>※1</sup>」の認定取得

当社のこれまでのデジタル推進の取組み(デジタル技術を活用した各種手続きの電子化、AIやRPAの活用による業務効率化、産学連携や他社との協業による新たな商品・サービスの提供によるお客様サービスの品質向上等)や、ASAHI DIGITAL INNOVATION LABの活動が評価され、2021年3月に経済産業省より認定されました。



※1 2020年5月15日に施行された「情報処理の促進に関する法律<sup>※2</sup>の一部を改正する法律」に基づき、経済産業省が定めた「デジタルガバナンス・コード<sup>※3</sup>」の基本的事項に対応する企業を申請に基づいて国(経済産業省)が認定する制度。

※2 情報化社会の進展を踏まえ、情報処理の促進について定めた法律。

※3 企業のDXに関する自主的取組みを促すため、デジタル技術による社会変革を踏まえた経営ビジョンの策定・公表といった経営者に求められる対応を取りまとめたもの。

### さらなるDX推進へ向けた取組み

中期経営計画「Advance」では、DX戦略を当社の成長ドライバーと位置づけ、生命保険事業を取り巻く環境変化やテクノロジーの急速な進展、お客様の価値観やニーズを踏まえた先進的な商品の開発、顧客体験を重視した新たなサービスを提供してまいります。

お客様の体験価値向上に向けて、DXを推進するためのシステム基盤を変革し、チャンネル、商品・サービス、業務運営の3つの革新に取り組み、お客様への新たな付加価値、新たなビジネスモデルを創出してまいります。

#### ●チャンネルの革新

デジタルマーケティングを活用したお客様との接点強化や、営業職員活動のデジタル化による非対面でのお手続きを拡大することにより、お客様へ最適なサービスを最適なチャンネルで提供します。

#### ●商品・サービスの革新

東京大学との共同研究の成果や、DeNAグループ等との共同取組みにより、新たな価値を提供する先進的な商品の開発や、お客様サービスにデジタル技術を活用することで利便性を向上します。

#### ●業務運営の革新

本社業務においてAI導入等による社内業務の抜本的な効率化を促進していきます。

## ASAHI DIGITAL INNOVATION LAB

新型コロナウイルス感染症対策の中、インターネットを利用した情報収集、オンライン会議やセミナーを活用した社外との情報交換を定期的実施し、新たなビジネスモデルの創出やお客様への新たな付加価値の提供に向けた活動を行いました。

具体的には、最新のデジタル技術やビジネスを研究し、社内提案や各所属のデジタルによる課題解決のサポート等を行いました。また、お客様との接点を活性化するためのデジタルツールや新たな販売手法の研究も行いました。

今後も、社外コミュニティ(FINOLAB会員、自治体、大学など)への継続的な参加、社外との協業やPoC(概念実証)の実施により、新たなビジネスの展開へとつなげていきます。





# 新たな価値の提供に向けた取り組み

## 海外事業の拡大

2017年より、ベトナムの現地保険会社と提携し、ホーチミンやハノイ等で、テレマーケティングによる保険販売ノウハウの提供や、インターネットを活用したビジネスモデルに係るコンサルティング事業を展開しています。

今後は、ベトナム事業を拡大するため、既存事業の強化に加え、新たなWebマーケティングや対面販売チャネルの展開などチャネルの多角化を目指します。

また、他国への展開に向けては、高い経済成長が見込まれるアジア諸国を中心に、引き続きマーケットの調査・研究を行い、事業展開を検討していきます。



## 海外の大手資産運用会社との関係強化

2019年3月に、当社および当社資産運用子会社である朝日ライフ アセットマネジメント株式会社 (ALAMCO) は、フランスの大手資産運用会社ナティクス・インベストメント・マネージャーズ社と、資産運用面で関係を強化することを合意しました。

ナティクス・インベストメント・マネージャーズ社は、フランス第2位の銀行グループBPCEの子会社で、2021年12月末の運用資産残高が1.4兆米ドル(約163.1兆円)と世界トップクラスの資産運用会社です。

朝日生命グループとナティクス・インベストメント・マネージャーズ社は、20年以上にわたり、ALAMCOと同社の業務提携を通じ、ナティクスグループの運用商品を日本の企業年金や投資信託等のお客様向けに提供する等、強固な協力関係を築いてきました。

2021年度は、ナティクスの発行するグリーンボンドや海外再生可能エネルギープロジェクトへの共同融資等、オルタナティブ投資やクレジット投融資を中心に、ナティクスグループが発行・運用するプロダクトへの投融資残高を積み上げました。

また、同社へのトレーニー派遣を通じて、運用スキルの習得や海外金融市場に関する情報収集、最新の運用技術の理解促進等、専門人財の育成を行っています。

引き続き、上記の取り組みを継続していくことで、当社の資産運用の高度化を進めてまいります。



## 東京大学との社会連携講座開設

2018年4月より、国立大学法人東京大学大学院医学系研究科に開設された社会連携講座「糖尿病・生活習慣病予防講座」との共同研究として、日本国民の健康増進に資することを目的に、医療ビッグデータの解析やICTの活用を通じ、『生活習慣病の予防と重症化防止に資する効果的モデルの構築に向けた研究』を行っております。

当社は共同研究の成果を活用し、お客様の健康増進や生活の質(QOL: Quality of Life)の向上につながる、新たな保険事業の進展、具体的には、生活習慣病の「予防」「重症化防止」に加え、生活習慣の「改善」に役立つ保険商品やサービスの開発、保険引受基準の高度化による引受拡大などを目指してまいります。



## DeNAとの共同取り組み

2019年3月に株式会社ディー・エヌ・エー (DeNA) の子会社であるDeSCヘルスケア株式会社と業務提携し、お客様の健康増進を支援する取組みとして、ヘルスケアエンターテインメントアプリ「kencomxほけん」の提供を2019年9月より開始いたしました。

引き続き、日々の健康管理や健康リスクの低減に資する新たな保険・サービスを提供することにより、“生きる”を支える仕組みを実現し、健康寿命の延伸を通じて医療費問題等の解決に取り組んでまいります。





# なないろ生命

100%子会社であるなないろ生命保険株式会社は、多様化するお客様のライフスタイル、ニーズにお応えするため2021年4月に開業しました。

“Create the New Solution ー保険に、新しい選択肢をー”をミッションに掲げ、主に乗合代理店、ダイレクトマーケティング等を通じて、がん保険、医療保険など第三分野の商品を提供しています。

今後も、お客様のご期待に沿える商品・サービスのご提供とともに、パートナーである代理店様に対するサポート体制の充実に向けて取り組んでいきます。

## ■「なないろ生命」に込めた想い

「なないろ生命」という社名には「雨を虹に変える陽の光のように、人々に希望をもたらし、多様なお客様ニーズにお応えしたい。そのために、これまでの常識にとらわれず、様々な生命保険の選択肢を提供し続ける存在でありたい」という想いを込めています。



## ■提供商品



## ■公式ホームページ

<https://www.nanairolife.co.jp/>

