

朝日生命の現状

2016

平成28年版／平成27年度決算

ASAHI LIFE INSURANCE DISCLOSURE

お客様大好き企業。

 朝日生命

経営の基本理念

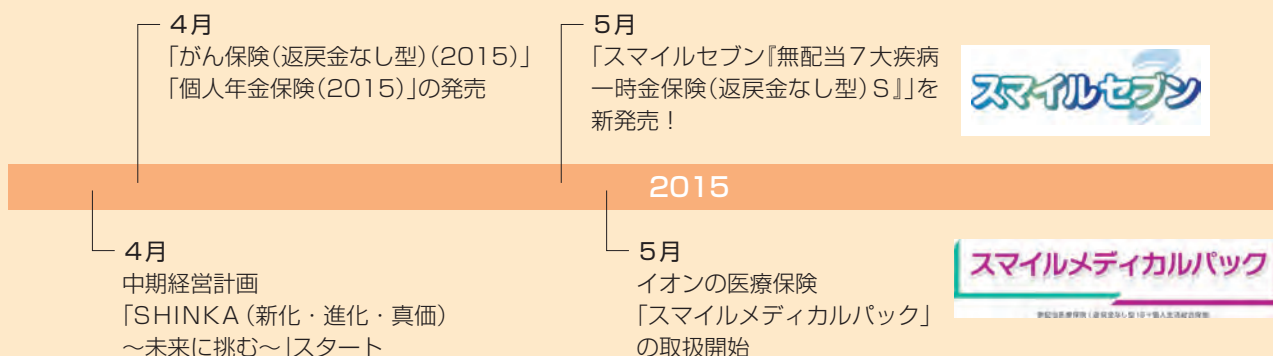
当社は、お客様、社会、従業員に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする「まごころの奉仕」を経営の基本理念としています。

会社概要

(平成28年3月末現在)

名 称	朝日生命保険相互会社
本 社 所 在 地	〒100-8103 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル TEL 03-6225-3111
[多 摩 本 社]	〒206-8611 東京都多摩市鶴牧1-23 TEL 042-338-3111
[代田橋オフィス]	〒168-8506 東京都杉並区和泉1-22-19
代表取締役社長	佐藤美樹
創 業	明治21年3月1日
総 資 産	5兆5,241億円
基 金	2,460億円(基金償却積立金を含む)
保 有 契 約 高	年換算保険料ベース*1 (個人保険・個人年金保険) 5,389億円 保険金額ベース*2 (個人保険・個人年金保険・団体保険) 24兆597億円 *1 保有契約から収入される保険料を契約の払込方法に応じて年換算した金額です。 *2 保有契約が保障している死亡保険金額等の総額です。
保 険 料 等 収 入	4,014億円 (平成27年4月～28年3月)
営 業 拠 点 数	支社：58、営業所：640 (平成28年4月1日現在)
従 業 員 数	16,461名(職員：4,363名、営業職員：12,098名)

Topics 2015-2016



Contents



大手町本社



多摩本社



代田橋オフィス

Top Message
事業概況のご報告

より良いお客様サービスのために

より多くのお客様の声を聞くために

CSR (企業の社会的責任) への取り組み

経営上の重要事項への対応

朝日生命のご紹介

資料編

Top Message	2
事業概況のご報告	
平成28年熊本地震における当社の対応	4
中期経営計画「SHINKA (新化・進化・真価) ~未来に挑む~」	5
平成27年度決算の概要	8
事業の概況	14
資産運用	17
社員配当金	19
お客様満足の向上に向けて	22
平成27年度の保険金・給付金のお支払い状況	25
個人向け商品	26
個人向けサービス	31
企業・団体向け商品とサービス	32
お客様との接点	34
サービスネットワークの充実	35
お客様への情報提供	37
情報システム (IT)	38
教育体系	40
ご存知ですか? 生命保険のしくみ	42
総代会	46
評議員会	48
ご契約者懇談会	49
CSRの基本的な考え方	50
CSRの具体的な取り組み	50
コーポレートガバナンス基本方針	60
内部統制システムの基本方針	61
お客様情報の保護	62
コンプライアンス (法令等遵守) への取り組み	65
リスク管理体制	69
沿革・主要な業務	73
組織	74
店舗所在地	76
役員・会計監査人	78
関連企業	82
資料編	83

10月

法人のお客様向け商品「プライムステージ (介護保障定期保険)」を新発売!



1月

中堅・中小企業向けの福利厚生、ストレスチェックサービス「朝日生命 ライフサポート倶楽部」の提供を開始

2016

10月

朝日生命の契約概要 (設計書) が「UCDAアワード2015」にて「特別賞」を受賞



4月

「あんしん介護 認知症保険」の新発売および「シニアにやさしいサービス」の提供

〔一人ひとりの“生きる”を支える ～「お客様大好き」企業。朝日生命～〕



平素より朝日生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。当社は適切かつ透明度の高いディスクロージャーを目指し、その充実に努めています。その一環といたしまして、ここに本冊子、「朝日生命の現状2016」を作成いたしましたので、是非ともご高覧いただき、当社の経営状況へのご理解を深めていただければ幸いです。

平成27年度の日本経済は、日本銀行の金融緩和策等により雇用・所得環境は改善しましたが、新興国経済の減速に伴い輸出や生産が影響を受けたこと等から、景気回復の動きは総じて緩やかなものとなりました。海外経済については、米国経済が底堅く推移する一方で、中国をはじめとする新興国の景気減速等により、全体として経済成長のペースは緩やかなものに留まりました。

当社では、平成27年4月より3カ年計画である中期経営計画「SHINKA（新化・進化・真価）～未来に挑む～」をスタートさせ、お客様志向をより追求した企業ビジョン〔一人ひとりの“生きる”を支える～「お客様大好き」企業。朝日生命～〕の実現に向け、以下の3大改革テーマに取り組んでいます。

- お客様の多様なニーズにお応えするためのビジネスモデルの“進化”
- 「お客様大好き」企業を体現する組織・働き方の“進化”
- お客様を一生涯支えるための財務体力の“進化”

平成27年度の決算において、保険業績面では、新商品の投入効果等によって新契約が好調に推移し、とりわけ当社が注力する第三分野においては、新契約・保有契約ともに順調に伸展しました。

収益面では、市場環境の悪化等はあったものの、基礎利益は概ね前年度並みの水準を確保しました。

の実現に向けて

加えて、財務面では、健全性指標であるソルベンシー・マージン比率は前年度末より向上し、実質純資産額についても前年度末より増加しました。また、中期経営計画の経営戦略目標の1つである「営業職員チャンネル単独での保障性商品^{*1}の保有契約(年換算保険料)反転」を、計画より1年前倒しで達成するなど、中期経営計画の達成に向けて、概ね順調に進捗しています。

*1 保障性商品は、貯蓄性商品を除く、死亡保障と医療保障・介護保障等の第三分野の合計

中期経営計画の2年目にあたる平成28年度も、引き続き企業ビジョンの実現に向けた改革に取り組んでまいります。

【きめ細かなマーケティングを通じた先進的な商品の開発】

「シニア」「女性」「企業経営者」の3つの戦略マーケットにおいて、それぞれのニーズに沿ったきめ細かなマーケティングに取り組んでまいります。

「シニア」のお客様向けには、「あんしん介護認知症保険」を平成28年4月に発売するなど、介護保険のラインナップ拡充を通じて、介護保険分野において平成29年度までに保有契約件数^{*2}業界No. 1を目指してまいります。

「女性」のお客様向けには、女性が自分らしく輝いて生きることを応援する商品ブランドを新たに構築し、展開してまいります。

*2 介護保険の保有契約件数は40歳以上のお客様が対象

【お客様サービス品質の向上】

多様化するお客様のご要望を踏まえ、シンプル・迅速・正確な手続を推進する「お客様サービス向上戦略」を展開してまいります。

具体的には、平成28年度は、コールセンターが直接対応する手続の拡充、本社への事務の集約等

により、営業拠点における事務を介さない迅速なサービスを提供してまいります。また、請求書類のカラー化や記入スペースの拡大に加え、コールセンターが電話により請求書類の到着の確認や手続のサポートを行う「シニアのお客様にやさしいサービス」を提供してまいります。

【お客様への最適なアクセスを実現するマルチチャンネル体制の構築】

営業職員チャンネルにおいては、対面によるコンサルティングの強みを活かしつつ、さらにお客様から選ばれ続けるための「豊富な金融知識」「きめ細かなサービスの提供」「お客様ニーズの丁寧な把握」「高い提案力」等を兼ね備えたクオリティー“業界No. 1”の営業職員体制の実現に取り組んでまいります。

代理店チャンネルにおいては、現在展開しているテレマーケティングや保険ショップ販売等の強化を図るとともに、新たなアプローチ方法の開発・拡充に取り組んでまいります。

これらを通じて、お客様への最適なアクセスを実現するマルチチャンネル体制の構築を図ってまいります。

このような取組みに加え、お客様の視点に立った組織・業務の改善に取り組むとともに、財務体力の強化を図っていくことにより、3大改革テーマを着実に進めてまいります。

当社はこれらの取組みを通じて、お客様から信頼され、選ばれ続ける存在を目指してまいります。

今後とも皆様の倍旧のお引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長 佐藤 美樹