

# 2

## より良いお客様サービスのために

お客様満足の向上に向けて  
2017年度の保険金・給付金のお支払い状況

個人向け商品

シニアにやさしいサービス

お申込みからお受取りまで

お客様への情報提供

企業・団体向け商品とサービス

お客様との接点

情報システム（ICT）

ICT等による業務運営の革新

教育体系

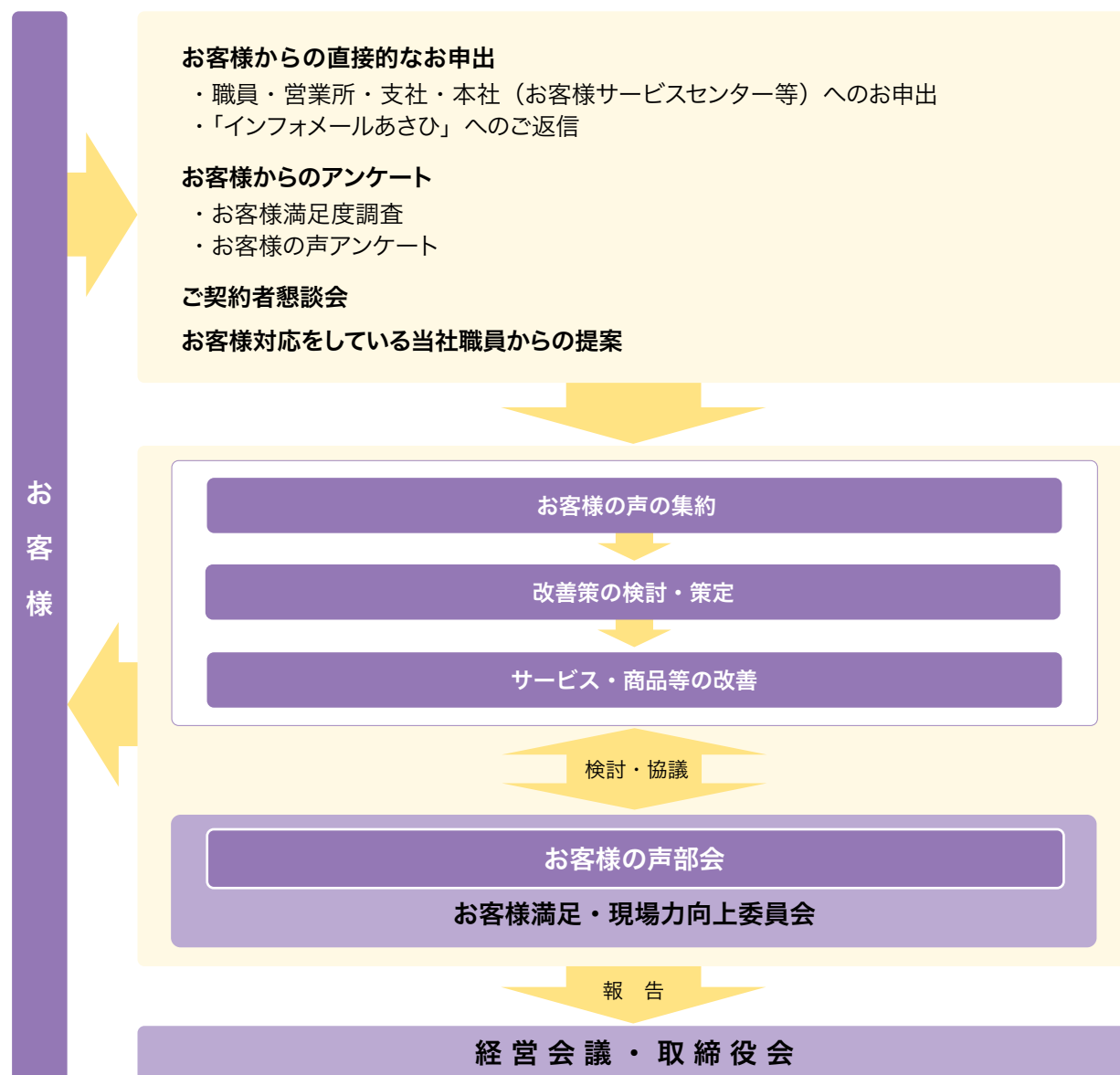
## お客様満足の上に向けて

### 「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、社長を委員長とする「お客様満足・現場力向上委員会」等を通じて、お客様サービスの向上を推進しています。また、同委員会の傘下に、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」を設置しており、お客様の視点から、更なる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「お客様満足の向上」に努めてまいります。

より良いお客様サービスのために



## 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共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	<p><b>「お客様の声」を経営に活かす取組み</b></p> <p>「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、「お客様満足向上」に努めます。</p>
基本方針 2	<p><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></p> <p>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。</p>
基本方針 3	<p><b>ご加入時のお客様への情報提供の充実</b></p> <p>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。</p>
基本方針 4	<p><b>ご加入後のお客様サービス活動の充実</b></p> <p>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。</p>
基本方針 5	<p><b>お客様からの負託にお応えする資産運用</b></p> <p>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。</p>
基本方針 6	<p><b>利益相反の適切な管理</b></p> <p>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。</p>
基本方針 7	<p><b>お客様本位の行動の浸透に向けた取組み</b></p> <p>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組みます。</p>

## 消費者志向自主宣言

当社は、「消費者志向経営推進組織」の推進する「消費者志向経営」の取組みに賛同し、「消費者志向自主宣言」を制定、公表しています。

「消費者志向自主宣言」のフォローアップ活動の内容については、当社ホームページで公表しています。

### 消費者志向自主宣言

朝日生命は、「まごころの奉仕」を基本理念とし、消費者志向経営に取り組むことを宣言します。

#### 1. 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。

#### 2. 取組方針

##### (1) 経営トップのコミットメントとコーポレートガバナンス

- ・少子高齢化や働く女性の増加等社会構造の変化、お客様ニーズやライフスタイルの多様化を先取りし、お客様に満足いただける先進的な商品・サービスを提供することにより、お客様から信頼され、選ばれ続ける会社を目指します。
- ・「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様からのご意見やご要望の分析や改善策、ならびに会社経営に関するご意見を経営会議および取締役会に付議し、議論を行います。

##### (2) 従業員の意識の醸成と関連部署の連携

- ・「お客様満足の実現」が最重要課題であることを全ての従業員が認識し、行動するために、全社的に意識醸成、教育を推進します。
- ・お客様からのご意見やご要望を専用システムにより管理し、個々の案件の進捗管理にとどまらず、支社・本社関連部署との情報共有、意見交換を実施します。

##### (3) お客様への情報提供

- ・お客様のライフスタイルを踏まえたコンサルティングを行い、お客様のご意向に沿った商品をご提案します。
- ・ご加入後も保険期間の満了やお支払い時まで、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行います。
- ・ご高齢の方をご契約者とする場合は、十分にご理解いただけるよう、より丁寧な勧誘に努めます。また、分かりやすい書類など、ご高齢の方にやさしいサービスを提供します。

##### (4) お客様との情報交換とご要望を踏まえた改善

- ・お客様満足度調査、ご契約者懇談会、年1回お客様に郵送する「インフォメールあさひ」へのご返信、職員・営業所・支社・本社(お客様サービスセンター等)へのお申出などで寄せられた「お客様の声」を集約、分析し、商品・サービスの改善を行います。
- ・「お客様の声」に基づいて改善を行った事項をディスクロージャー資料、ホームページ等で公表します。

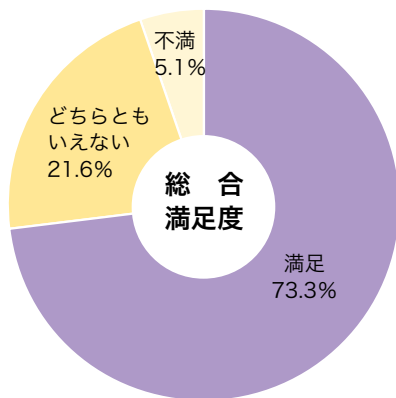
## お客様満足度調査

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。

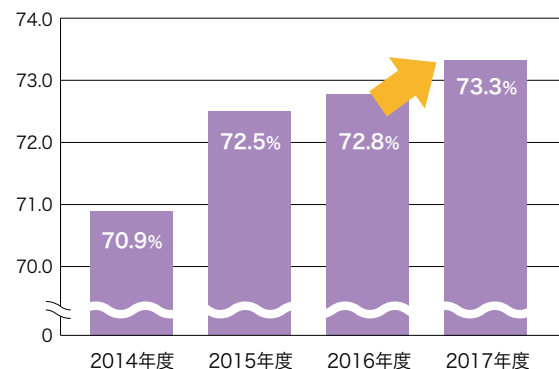
### ●2017年度「お客様満足度調査」結果

2017年度のお客様満足度(総合満足度)は、73.3% (前年差+0.5ポイント)と向上しました。

2017年度「お客様満足度」



「お客様満足度」年間推移



### ●2017年度「お客様満足度調査」概要

実施時期	2017年7月～8月
発送数	4,000件(当社のご契約者の中から無作為に抽出)
回答数	1,371件
調査方法	アンケート郵送方式
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」「どちらともいえない」「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

2017年度にお客様から寄せられた苦情の件数等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。

### ●2017年度に寄せられた苦情の件数

項目	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	2,294	14.2%
保険料のお払込みにに関するもの	1,015	6.3%
ご契約後のお手続きに関するもの	4,146	25.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	2,047	12.7%
お客様サービスに関するもの	5,739	35.6%
その他	880	5.5%
合計	16,121	100.0%

### ●苦情の定義

当社では、「当社の全ての事業活動に対するお客様の不満足の本質」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」にもとづいて、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	入院は短期化し、通院しながら治療を続けるケースが増えているので、通院を保障する保険を取り扱ってほしい。
改善内容	「入院の短期化傾向」や「入院治療から外来治療へのシフト」といった医療環境の変化を踏まえ、2018年4月に「通院保障特約」を発売いたしました。
お客様の声	契約申込書や告知書の字が小さく見え難い。また、書類毎に署名するのが面倒です。
改善内容	お客様の利便性を向上させるべく、2018年1月よりタブレット型端末による契約申込み手続きを開始いたしました。申込手續については、契約内容や告知内容等を確認・入力いただき、最後にお客様に1回だけご署名いただくことで手続きが完了する取扱いといたしました。また、画面デザインは、第三者機関の意見を取り入れるなど、見やすさ、分かりやすさを追求しました。

### ●ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの

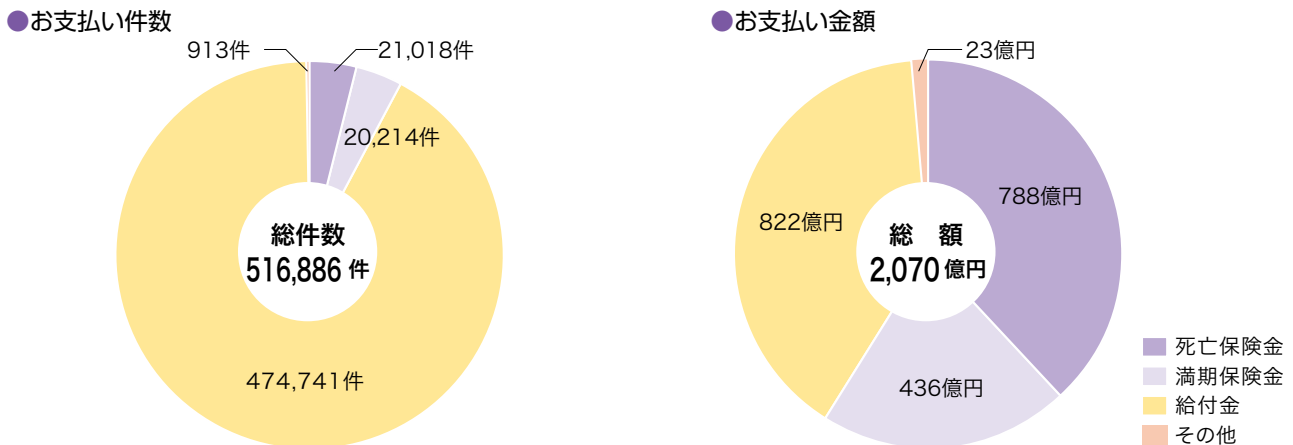
お客様の声	「あさひマイページ」の登録方法をもっと簡単にしてほしい。
改善内容	2017年10月より、これまで登録時に必要だった「暗証番号」の設定を不要とし、登録方法の簡便化を図りました。また、マイページ利用時に入力するログインIDは「お客様番号(16桁の番号)」のみでしたが、「証券記号番号」や「メールアドレス」でもログインできるようシステムの改善を行いました。
お客様の声	会社からの通知物の表示が、和暦と西暦が混在してわかり難い。
改善内容	お客様の意識の変化や、改元により将来日付で示した期日(払込満了日や更新日等)がわかりにくくなることを改善するため、お客様に交付する書面は、原則として西暦で表示するよう順次変更いたします。まず、保険証券と同様の内容を表示している以下の主要な書面について、2019年5月の改元までに西暦化いたします。 ・ご提案書(契約概要)、ご契約明細書、インフォメールあさひ、あさひマイレポート(ご契約レポート、事業保険レポート)
お客様の声	生命保険料控除証明書をもっと早く送ってほしい。
改善内容	生命保険料控除証明書の勤務先への提出等が早期化している状況を踏まえ、2017年度送付分について早期発送対象契約を拡大いたしました。
お客様の声	保険料が銀行口座から振替できなかった場合の未収通知をもっと早く送ってほしい。
改善内容	2018年4月より郵送方法の変更等を行い、従来よりも4日程度早く到着するよう改善いたしました。

### ●入院等給付金のお支払い手続きに関するもの

お客様の声	手術給付金の代表的な事例一覧に掲載されている例示が少ない。
改善内容	お客様にお渡しする「保険金・給付金 ご請求のしおり」において、「手術名ごとの支払該当可否例」の拡充や事例ごとの解説の充実を図りました。
お客様の声	先進医療技術料は高額で、支払期限内に自己資金から支払うのは負担が大きい。
改善内容	お客様が安心して治療に専念いただけるよう、医療費が高額となる陽子線および重粒子線による治療を受けられた際に、先進医療給付金を医療機関に直接お支払いする取扱いを2017年7月より開始いたしました。
お客様の声	相続関係が不明で戸籍書類がそろわない。
改善内容	保険金請求等のスムーズなご請求手続きをサポートする観点から、当社職員がお客様に戸籍取得代行業者をご紹介しますサービスを2017年10月より開始いたしました。

## 2017年度の保険金・給付金のお支払い状況

2017年度の保険金・給付金のお支払いは、件数で516,886件、金額で2,070億円となりました。内訳は死亡保険金が21,018件、788億円、満期保険金が20,214件、436億円、給付金が474,741件、822億円、その他が913件、23億円となっています。



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11,811件、全体に占める割合で2.2%となっています。

主な内訳は、告知義務違反による解除が913件、重大事由による解除が2件、免責事由に該当したものが183件、支払事由に該当しなかったものが10,468件等です。

なお、詐欺による取消し、不法取得目的による無効に該当する事案はありません。

- (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。

### 約款の規定によりお支払いの対象にならない場合

告知義務違反による解除	保険契約のご加入に際して、故意または重大な過失によって、会社が告知を求めた事項について事実を告知されなかった場合や、事実と違うことを告知された場合にはご契約を解除(ご加入後2年以内)することがあります。
免責事由該当	約款には、保険金・給付金ごとに、免責事由としてお支払いできない場合を規定しています。主なものとしては、死亡保険金について、ご契約後一定期間内の被保険者の自殺、災害死亡保険金について、契約者・被保険者の故意または重大な過失による被保険者の死亡、被保険者の無免許運転および酒気帯び等運転による死亡等の場合があります。
支払事由非該当	約款には、保険金・給付金ごとに、支払事由を規定していますが、この支払事由に該当しない場合には保険金・給付金をお支払いできません。お支払いできない主なものとして、給付金については、約款に定める手術にあてはまらない場合等があります。
詐欺による取消し	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺として、ご契約を取消すことがあります。
不法取得目的による無効	保険金・給付金を不法に取得する目的をもって、保険契約にご加入された場合には、ご契約を無効とすることがあります。
重大事由による解除	保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、ご請求に際して診断書偽造などの悪質な行為が認められた場合には、ご契約を解除することがあります。

# 個人向け商品

私たちの人生では、出生から老後にいたる過程の中で、ライフステージは刻々と変化していきます。

また、高齢化の進展あるいは各種の社会保障制度の改革など生活環境の変化や、個人の価値観の多様化に伴い、生命保険に対するお客様のニーズも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いきたくと考えています。

## 個人向け商品一覧

ご利用目的	保険種類・販売名称(愛称)・契約年齢範囲								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	
ライフサイクルにあった保障をご希望の方に		15歳	積立保険・指定契約 「保険王プラス」「やさしさプラス」				79歳		
お子様のための保障と資金準備をご希望の方に	0歳	14歳	積立保険・指定契約 スマイルキッズ						
過去に病気をしたり、持病があるなど健康に不安のある方に			20歳	積立保険・指定契約 かなえるプラス			79歳		
お母様・お子様の保障をご希望の方に		16歳	積立保険・指定契約 ハハの幸せ コの幸せ			55歳	(注)お子様の年齢は0～15歳		
お子様の教育・結婚などの資金準備をご希望の方に	0歳	6歳	新こども保険I型 えくぼ		(注)契約者年齢は18～60歳				
	0歳	6歳	新こども保険II型 ゆ・め		(注)契約者年齢は18～65歳				
万一のときの保障をご希望の方に		15歳	定期保険 普通定期保険			65歳			
		20歳	定期保険 プレステージ 定期保険(低解約返戻金型) プレステージ2			74歳			
代理店からご加入をご希望の方に	0歳	医療保険 「スマイルメディカルネクストα」						80歳	
		20歳	引受基準緩和型医療保険 「スマイルメディカル ワイド」					80歳	
		15歳	7大疾病保険 「スマイルセブン Super」					80歳	
		40歳	介護保険 「あんしん介護(年金)(一時金)」			75歳			
		30歳	引受基準緩和型終身保険(低解約返戻金型) 「しゅうしんワイド」				79歳		

(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、「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。



## 主な商品ラインナップ

### 〈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できることで、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスの充実を図っています。



私らしく輝いて生きる。



(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。

### ■あなた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、死亡保障をそれぞれの保障ユニット(単体商品)で組み合わせることができ、様々なお客様にぴったりの保障を準備できます。また、積立機能(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手術、生活習慣病やがんなどの経済的に負担の大きい病気まで、幅広くカバーする手厚い医療保障です。

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、年金が受け取り、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

要介護状態や認知症になったとき、年金や一時金で経済的負担をカバーします。

(注) 要介護1以上の認定でその後の保険料は不要です。



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)

## 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け取りいただけ、遺されたご家族をしっかり守ります。

新長期生活保障保険

普通定期保険

普通終身保険(低解約返戻金型)

長期生活保障保険

## 積立機能 (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

## ■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ライフスタイルに合わせて、保障を自由に組み立てられます。

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!** 病気にも備えながら、長生き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

加入後は「保障見直し制度」で、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。

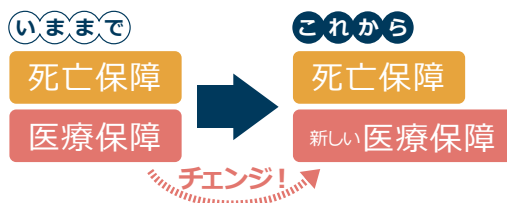
責任世代を卒業した  
**シニア**  
世代の保障へ

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た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。新しく登場する保障に見直すことで、最新の保障をキープすることができます。



2018年  
**通院保障特約**  
(返戻金なし型)  
**発売!**

〈積立保険・指定契約〉



- 「かなえる医療保険」「かなえる終身保険」「かなえる定期保険」は健康に不安のあるお客様でも、簡単な告知事項に当てはまらなければお申込みいただける保険です。

(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

- ①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、給付金をお受け取りいただけます。  
「引受基準緩和型医療保険(返戻金なし型)」

死亡保障

- ②万一のときにまとまった一時金をお受け取りいただけます。  
「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)」

積立機能(貯蓄機能)

- ③一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」

〈積立保険・指定契約〉



- 「ハハの幸せ コの幸せ」は子育て中の女性の想いを反映し、女性の視点や感性を活かして開発した、お母様とお子様と一緒に守る保険です。

家族をサポートする保障

- ①お母様が長期間にわたり、家事や育児ができない状態になったときに、お子様が一定程度成長するまでの間、家事代行サービス費用等に活用いただける年金をお受け取りいただけます。  
「特定生活障害年金保険(10年確定年金)」
- ②お母様が、1～2か月にわたり病気やケガの手当てをし、体を休めて健康の回復を図る必要があるとき等に、その間の家事代行サービス費用等に活用いただける一時金をお受け取りいただけます。  
「満了一時金付特定療養給付特約」

お子様の医療保障

- ④入院・手術等の支払事由はお母様の医療保障と同じとし、くわえて、二人目以降のお子様のご契約では保険料を割引くなど、保険料の低廉化を実現しました。  
「こども医療保険L(返戻金なし型)(2011)」

積立機能(貯蓄機能)

- ⑤一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」

お母様の医療保障

- ③「医療保険(返戻金なし型)(2010)」に比べて、給付金の支払事由を限定すること等により、保険料の低廉化を実現しました。  
「医療保険L(返戻金なし型)(2011)」

## 〈こども保険〉

# えくぼ

# ゆ・め

- 入園・入学・進級の時期等、お子様の成長に合わせて教育資金をお受け取りいただけます。
- 満期のときに、満期保険金をお受け取りいただけます。
- ご契約者が死亡・高度障害のとき、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け取りいただけます。
- 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、まとまった一時金で保障します。
- 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。

〈保険ショップ・テレマーケティング・銀行窓販等で取扱っている医療保険・介護保険・終身保険〉



- 入院時の入院・手術・検査・投薬費用などの医療費に加え、差額ベッド代・食事代・ご家族のお見舞時の費用などの自己負担に備えることができる医療保険です。
- 再発・転移等によって、治療が長期化することがあるがんを含む7つの生活習慣病による入院は日数無制限で保障します。  
(注)入院Ⅰ型の場合。
- 特約を付加することで、下記の保障をご準備いただけます。
  - ・退院後の通院開始時に受け取れる一時金で、通院にかかる費用に備えることができます。
  - ・治療費全額が自己負担のため、費用が高額となることがある先進医療に備えることができます。
  - ・がんの3大治療(抗がん剤・放射線治療・手術)を受けた月ごとに給付金が受け取れ、継続的にかかるがんの治療費等に備えることができます。
  - ・がんを含む7つの生活習慣病による所定の状態に対するまとまった一時金が受け取れ、幅広い治療に備えることができます。
- 女性の場合、がん・女性特有の病気など、女性が気になる病気による入院に重点的に備えることができます。
- 悪性新生物および6つの生活習慣病により所定の状態のときは、以後の保険料の払込みが不要となります。

(注)保険料払込免除特則適用の場合。



- 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医療保険です。
- 告知項目は3項目のみで、2年を経過した入院・手術歴は問いません。
- ご加入前の持病が悪化、再発した場合も保障します。



- がんを含む7つの生活習慣病による所定の状態に、まとまった一時金で備えることができる保険です。
- まとまった一時金は、何度でもお受け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。
- 特約を付加することで、下記の保障をご準備いただけます。
  - ・がんの3大治療(抗がん剤・放射線治療・手術)を受けた月ごとに給付金が受け取れ、継続的にかかるがんの治療費等に備えることができます。
- 悪性新生物および6つの生活習慣病により所定の状態のときは、以後の保険料の払込みが不要となります。  
(注)保険料払込免除特則適用の場合。



- 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お出費には「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、以後の保険料のお払込みが不要となります。



- 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。



# 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、シニアのお客様の不安・ニーズに対してお応えできる体制を整えています。

## 1. ご契約内容ご家族説明制度

ご契約者がご家族の連絡先を事前に登録し、登録されたご家族に対して、ご契約者と同等の範囲でご契約内容の説明を可能とする制度です。

例えば、ご契約者が病気で給付金等の請求手続きができなくなったときなどに、登録されたご家族より保障

内容の確認や、保険金・給付金のご請求に必要な手続きをご確認いただくことができます。



## 2. 指定代理請求特約 (2016)

高齢化の進展等により、75歳以上の高齢世帯は、複数人・単独世帯ともに増加する見通しです<sup>※1</sup>。また、成年後見人の選任件数は増加傾向にあり、成年後見人の続柄は、親族の割合が減少し、弁護士等の親族以外の割合が増加しています<sup>※2</sup>。多様なお客様のニーズに応え

られるよう、指定代理請求人に指定できる方の範囲を拡大した「指定代理請求特約(2016)」を取り扱っております。

※1 「日本の世帯数の将来推計(全国推計)(2018年推計)」(国立社会保障・人口問題研究所)  
※2 「成年後見関係事件の概況」(最高裁判所事務総局家庭局)

## 3. 診断書取得代行サービス

要介護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

る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。

## 4. 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、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。

また、2019年1月にはアフターサービス手続きの電子化を実施予定で、お客様の手續負担の更なる軽減を実現してまいります。

## 5. 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。

また、「満期・第1回年金」の請求書類を早期にご返送

いただいたお客様に対して、当社での書類受理をお知らせし、お支払予定日をご案内する「期日支払フォローコール」を実施しています。

## 6. 介護・健康相談サービス

2018年4月より、「あんしん介護」「あんしん介護 認知症保険」にご加入のお客様とご家族様<sup>※</sup>を対象に24時間・365日受付、相談料・通話料無料の「介護・健康相談サービス」を提供しています。

介護や健康面での様々な不安を看護師・ケアマネージャー等の経験豊富な専門相談員が解決に導くためのサポートをします。

※「ご契約内容ご家族説明制度」登録先のご家族様

# 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」「告知義務違反」「保険金等のお支払いができない場合」「解約」など、重要事項につきましては、「重要事項説明書・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お申込内容・ご意向の確認

お申込みいただく保険商品がお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お申込み手続き

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回郵送にてお知らせしています。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。



## ご契約期間中

#### 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「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。

## 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
- 災害時の「いざ」というときにも、速やかにお手続きいただけるよう、ご家族の「連絡先」の登録をおすすめしています。



## 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」「テレホンサービスのご利用」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。

\*各種保険手続きは暗証番号の認証または設定が必要となります。

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	-	○
	保険料振替口座変更	○	○
資金が必要なとき	積立金引出し	○	○
	契約者貸付	○	○
	各種すえ置き金引出し	○	○
ご退職されたとき	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
- インターネットサービス\*

\*パソコン、スマートフォンでのご利用にあたり、「あさひマイページ」のご登録が必要です。

- テレホンサービス

右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) 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。

(注) 携帯電話・PHS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・PHSでのご利用

042-338-7130



## 保険金・給付金のご請求とお受取り

保険金・給付金をもれなくご請求いただくためには、お客様からのご連絡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

お客様	<b>1. 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分かる書類(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 ・入退院日、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。
朝日生命	<b>2. 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
お客様	<b>3. 請求書類のご提出</b> ご案内した必要書類をお取りそろえのうえ、ご提出ください
朝日生命	<b>4. 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
お客様	<b>5. 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

「スマイルシリーズ」専用  
 お客様サービスセンター ☎0120-360-567

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  
 (但し、祝日、12月31日～1月3日を除きます)



## 「クーリング・オフ制度」について

### ご契約のお申込みを撤回することができます

申込者または保険契約者は、保険契約の申込日もしくは保障内容の訂正手続日、クーリング・オフ制度に関する事項を記載した書面(ご契約のしおり・重要事項説明書)を受け取った日または第1回保険料充当金の領収日<sup>※1</sup>のいずれか遅い日(「責任開始に関する特約」を付加した場合<sup>※2</sup>は保険契約の申込日もしくは保障内容の訂正手続日、またはクーリング・オフ制度に関する事項を記載した書面(ご契約のしおり・重要事項説明書)を受け取った日のいずれか遅い日)から、その日を含めて8日以内であれば、書面によりご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除をすることができます。お申込みの撤回等は、書面の発信時(郵便の消印日付)に効力を生じますので、郵便により取扱店または本社あてにお申出ください。

なお、クーリング・オフの取扱期間内であっても、次の場合にはこの取扱いをいたしません。

- 申込者等が法人(会社)または個人事業主(雇用者)の場合
- 当社が指定した医師の診査が終了した場合

※1 第1回保険料充当金を口座振込みでお払込みいただいた場合は当社着金日、ペイジーに対応した払込取扱票を利用してお払込みいただいた場合はお払込日、クレジットカードにてお払込みいただいた場合は取扱クレジットカード会社による利用承認日、キャッシュレス転換制度またはキャッシュレス保障見直し制度をご利用の場合は保険契約の申込日とします。

なお、お申込内容の変更等に伴い、後日、追加で保険料のお払込みをいただいた場合でも、当初の領収日とします。

※2 第1回保険料を口座振替でお払込みいただく場合をいいます。

## 「告知義務」と「告知義務違反」について

### ご契約に際しては事実をありのままに正確にもれなくお知らせください

ご契約者と被保険者は、ご契約のお申込みをされるときに被保険者の現在の健康状態などの重要なことから、当社がおたずねすることについて、事実をありのままにお知らせ(告知)いただく必要があります。これを「告知義務」といいます。診査を行うご契約の場合には、当社の指定した医師が被保険者の過去の傷病歴(傷病名、治療期間等)などについておたずねする場合がありますので、その医師にありのままをお話してください。診査を行わないご契約の場合には、被保険者(子ども保険の場合はご契約者を含む)ご自身でありのままを告知ください。担当者に口頭でお話しされただけでは告知をいただいたことになりません。告知いただく事柄につい

て、故意または重大な過失によって、事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知された場合には、当社は「告知義務違反」としてご契約または特約を解除することがあります。

なお、ご契約を解除する場合以外にも、「告知義務違反」の内容が特に重大な場合、詐欺による取消しを理由として、保険金、給付金等をお支払いできないことがあります。この場合、告知義務違反による解除の対象外となる2年経過後にも取消しとなることがあります。また、すでにお払込みいただいた保険料はお返しいたしません。



## 保険金等のお支払いができない場合

- 責任開始の時より前の疾病や災害を原因とする場合  
なお、ご契約(特約)により、以下のような場合、責任開始の時以後の疾病によるものとみなすお取扱いがあります。
  - ・ 責任開始の日からその日を含めて2年を経過した後に開始した入院や手術
  - ・ 告知等により会社が知っていたその原因に関する事実に基づいて承諾したとき(事実の一部について告知いただいていないこと等により、その原因に関する事実を会社が正確に知ることができなかった場合を除きます)
  - ・ 病院での受診歴や健康診断等による異常の指摘がなく、症状について被保険者等による認識・自覚もなかったとき
- 告知していただいた内容が事実と相違し、ご契約または特約が告知義務違反により解除となったか、または詐欺により取消しとなった場合
- 保険金・給付金などを詐取する目的で事故を起こしたときや、保険契約者、被保険者または保険金等受取人が、暴力団関係者、その他の反社会的勢力に該当すると認められたときなど重大事由によりご契約または特約が解除された場合
- 保険料のお払込みがなくご契約が失効(ご契約の効力がなくなること)した場合
- 保険金・給付金などの不法取得目的があつてご契約が無効になった場合
- 責任開始の日(復活の場合は復活の日)からその日を含めて3年以内に被保険者が自殺した場合(グランドステージの第1保険期間中およびプライムステージを除く)
- ご契約者・被保険者・受取人の故意または重大な過失などにより保険金・給付金の支払事由が生じた場合

## 解約について

ご契約いただいた生命保険は、ご家族の生活保障、資金づくり等のお役に立つ大切な財産ですので、未永くご継続ください。

ご契約を途中でおやめになると、多くの場合、返戻金はお払込保険料の累計額より少ない金額になります。

生命保険では、お払込みいただいた保険料は預貯金のようにそのまま積み立てられているのではなく、その一部は死亡保険金などの支払いに、また他の一部は生命

保険の運営に必要な経費にそれぞれあてられ、これらを除いた残りを基準として定めた金額が解約の際に払い戻されます。特にご契約後短期間でおやめになると、返戻金は全くないか、あってもごくわずかです。

なお、商品によっては返戻金が全くないタイプもあります。

解約後あらためてご契約されますと、多くの場合、これまでより保険料が割高になります。

# お客様への情報提供

生命保険事業は極めて公共性・社会性の高い事業であり、事業の存立・発展は広く社会の理解と信頼を得てはじめて成り立つものです。こうした観点から、当社では、様々な情報を、ご契約者はもちろん、多くの皆様に積極的に提供しています。

## 当社ホームページ

当社ホームページでは、お客様へのお知らせ、お客様窓口のご案内や、資料請求、ご契約に関する各種手続きを承っています。

### ●朝日生命ホームページの主な掲載内容

#### 会社情報

- ・会社紹介(会社概要・ディスクロージャー資料等)
- ・電子公告(決算公告等)
- ・広告宣伝活動(CMオンライン)
- ・社会貢献活動
- ・プレスリリース

#### ご契約者様専用サービス

- ・あさひマイページのご案内
- ・お手続き一覧
- ・ライフカードのご案内・お手続き
- ・保険金・給付金のご請求について

#### 用語集

#### 商品情報

- ・保険王プラス
- ・収入サポート
- ・かなえるプラス
- ・ハハの幸せ コの幸せ
- ・その他の保険商品

#### お問い合わせ先のご案内

- ・お客様サービスセンター
- ・全国のお客様窓口
- ・耳や言葉のご不自由なお客様からのお問い合わせウェブサイト

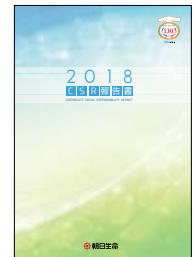


朝日生命ホームページ  
<http://www.asahi-life.co.jp>

## 情報発信

### 経営に関する情報

- 朝日生命の現状  
 (保険業法第111条にもとづいて作成しているディスクロージャー資料)
- CSR報告書



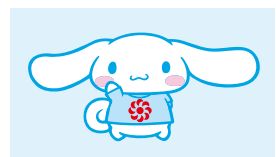
### 朝日生命キャラクター

当社では、1997年1月よりイメージキャラクターとして性別・年齢を問わず幅広いファン層を持つ菅野美穂さんを起用し、テレビCM、ポスター等を通じ、皆様に親しまれる広告宣伝活動を展開しています。



菅野美穂さん

また2009年4月よりマスコットキャラクターとして株式会社サンリオの「シナモロール」を起用し、各種資料やノベルティグッズなどに活用することにより、当社への親近感の訴求やお客様とのコミュニケーションの促進を図り、更なるお客様サービスの充実に努めています。



©2001, 2018 SANRIO CO., LTD.  
 APPROVAL No. G590572  
 シナモロール

## 暮らしに役立つ、その他の情報提供

### SANSAN (月刊)

各界の著名な方々へのインタビューをはじめ、旅、クッキングなど生活に役立つ内容を満載した生活情報誌

### 野菜倶楽部(月刊)

旬の野菜とその料理法を取り上げた料理レシピ冊子

### あさひホットメール(月刊)

生活や健康に役立つ情報・データなどを掲載したチラシ



より良いお客様サービスのために

# 企業・団体向け商品とサービス

## 企業・団体向け商品

保険王プラス・やさしさプラスの「経営者プラン」(以下、「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」は、万一の場合の備えと退職慰労金の財源を合理的に準備できます。また、「プライムステージ」「あんしん介護(経営者プラン)」は要介護状態になり、経営から離れることを余儀なくされたときの「事業保障資金」の確保ができます。

### 「経営者プラン」の特長



- 経営者・役員の方が万一のときに、短期借入金の返済や買掛金の支払い等のため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。
- 経営者・役員の方が要介護状態になり、経営から離れることを余儀なくされたときの事業保障資金として

- 「介護一時金保険(返戻金なし型)(2012)」がお役に立ちます。
- 経営者・役員の方が7つの生活習慣病により長期の休業を余儀なくされたときの休業リスクに備えるために、「生活習慣病保険(返戻金なし型)」がお役に立ちます。
- 経営者・役員の方ががんにより長期の休業を余儀なくされたときの休業リスクに備えるために、「がん保険(返戻金なし型)(2015)」がお役に立ちます。

### 「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ため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。
- ご勇退時に保険契約を解約することにより、解約返戻金を退職慰労金の財源としてご活用いただけます。
- 3つの告知でお申込みいただけます。生命保険加入時の医師の診査はありません。

### 「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、短期借入金の返済や買掛金の支払い等のため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。
- ご勇退時に保険契約を解約することにより、解約返戻金を退職慰労金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。

### 「プライムステージ」「あんしん介護(経営者プラン)」の特長



- 経営者・役員の方が公的介護保険制度で要介護3以上の認定を受けたときに、一時金が支払われます。経営から離れることを余儀なくされたときの事業保障資金としてお役に立ちます。

- 「プライムステージ」はご勇退時に保険契約を解約することにより、解約返戻金を退職慰労金の財源としてご活用いただけます。
- 「あんしん介護(経営者プラン)」は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、以後の保険料のお払込みが免除となります。

企業・団体向け商品（企業・団体がご契約者となって、個人保険を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」「プライムステージ」「あんしん介護（経営者プラン）」
	・ 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」「プライムステージ」
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」
	・ 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」「プライムステージ」

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	「拋出型企業年金保険」
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、経営者の皆様を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ご紹介します。

#### ●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。

#### ●城めぐり・四季グラフ

城鑑賞のポイントと全国の城をご紹介します、城の魅力に迫ります。

#### ●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致します。



### ABC セミナー

各界の専門家を講師として招く経営者向けのセミナーを開催しています。

### 朝日生命ライフサポート倶楽部

中堅・中小企業に向けて、リゾートソリューション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。



## お客様との接点

### お客様への最適なアクセスを実現するマルチチャネル体制の構築

当社は、営業職員チャネルや代理店チャネルなど、お客様への最適なアクセスを実現するマルチチャネル体制の構築を通じて、商品・サービスを提供しています。

#### 営業職員

全国で約11,000名の営業職員が在籍し、当社のメインチャネルとして、お客様へのフェイストゥフェイスによるサービス活動を展開しています。

具体的には、多様化するお客様のニーズ・ライフスタイルに応じたご加入時の丁寧なコンサルティングや、ご加入後のライフサイクルの変化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。

今後もお客様に信頼され、選ばれ続けるために、生命保険にとどまらず各種金融商品や社会保障制度、税務等に関する豊富な知識を備えたクオリティーの高い営業職員の育成に努めています。

また、国家資格である「FP技能士」の資格取得を推進しており、2018年3月時点で4,410名の営業職員がFP資格を保有しています。



#### 保険ショップ

全国の保険ショップ(来店型)と代理店委託契約を締結し、医療保険や介護保険などの第三分野商品を販売しています。

代理店担当ソリシタを通じて商品研修・コンプライアンス研修等様々な研修を各保険ショップで実施しています。

#### 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勿論、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。



#### 銀行窓販

全国の提携金融機関と代理店委託契約を締結し、医療保険や介護保険などの第三分野商品を販売しています。

金融機関担当ホールセラーを通じて、商品研修・

コンプライアンス研修等様々な研修を各金融機関で実施しています。

#### 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の配置を促進し、サポート体制の充実に努めています。



# 情報システム(ICT)

## お客様サービスの向上をサポートする情報システム

### 情報システムの変革

当社は従来より一貫して情報システムの活用に積極的に取り組んでおり、経営戦略に対応する情報システムの確立を目指して、1970年代からの機械化を経て、1998年度には総合機械化計画「システムWIN21」を実施し、個人保険新契約・契約管理システムを全面再構築しました。

その後も、2001年度に全職員に1人1台事務端末

を配備し、2009年度には事務端末の刷新や業務システムのWeb化、ならびに、業界に先駆け導入した光回線によるネットワークの高速・大容量化を実施しました。2015年度には最新の事務端末に刷新し、さらに2018年1月には営業職員用端末のタブレット化を実施するなど、システムインフラの変革を進めています。

### ご加入からお支払まで、お客様に安心をお届けするためのシステム強化

当社では、商品開発力・システム対応力を強化するために、2009年度に新契約システム『ハロー☆システム150』を構築しました。この取組みにより、2010年4月より発売した「保険王プラス」を中心としたお客様の多様なニーズにお応えできる新商品・サービスを提供しています。

2012年10月には、お客様に対して常に最適な商品・サービスを提供するために、統合型お客様情報システム『ACTION』を稼働させ、2013年7月には、来店型保険ショップ・銀行窓口販売等の代理店チャンネル向けの商品開発をより機動的に行うために、新たに代理店チャンネル専用システムを導入しました。

さらに、2016年度には、保険金・給付金のご請求をはじめとした各種お手続きのダイレクト化を支援するシ

ステム、2017年度には、お客様に迅速に給付金をお支払いするため、医師の診断書の読取りとお支払いの判断を自動的に行うシステム等を順次稼働させました。

新中期経営計画「TRY NEXT」では、ペーパーレス化の推進やRPA (Robotic Process Automation)の活用による業務効率化を通じた「働き方改革」を推進するとともに、次なるステージを見据え、ICT (AI、InsurTech (保険版フィンテック)等)を活用した新たな商品・金融サービスの調査・研究にも注力しています。

当社では、こうしたシステム開発面の諸対応を通じて、高品質なお客様サービス・迅速なお客様対応を将来にわたり確実にご提供し、お客様サービスの向上に役立てていきます。

### コンピュータセンター

全国の拠点からオンラインネットワークによって集まったお客様のデータは、地盤が強固な地域に設置しているコンピュータセンターで管理しています。免震構造を採用した地震対策のほか、万全のセキュリティシステムによりデータの保護を実施しています。

また、オンラインの稼働状況を一元的に監視し、オンラインシステムの信頼性の向上に努めています。

このほか、コンピュータセンターには自家発電機を設置しており、停電時にもシステムが停止することなく、業務を継続することができます。さらには、大地震等によりコンピュータセンターが被災した場合でも、お客様へのサービスを継続して提供できるよう、バックアップシステムを別の地域に備えています。



## タブレット型端末を活用した迅速な対応によるお客様サービスの向上

2018年1月に営業職員用タブレット型端末(スマートアイ)を導入し、お客様からのご照会・ご要望に対する迅速な対応を可能とするとともに、いつでも・どこでもご契約のお手続きができるようになるなど、お客様ニーズに対応できる仕組みを実現しました。

### スマートアイの主な特長

#### 【スマートアイでのお申込手続きの完結】

従来はお客様が書面で行っていた各種お手続きを電子化し、端末の画面上で完結する機能を導入しました。

2018年1月にご契約お申込手続きの電子化が完了し、2019年1月には保全お手続きを電子化することで、手続きをシンプル化するとともに、完了までの日数を大幅に短縮します。

#### 【お客様に分かりやすい画面】

シンプル・迅速・正確な手続きによるお客様サービスの向上を目指し、これまでも、設計書や「保険加入の電子手続き」の画面デザインにおいて第三者機関である「UCDA」※の意見を取り入れるなど、お客様視点に立ったサービスのご提供に取り組んでまいりました。今後も更なる向上に努めてまいります。

※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(UCDA)について

産業・学術・生活者の議論によって「わかりやすさ」の基準を策定し、情報コミュニケーションが生活者にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」デザインになっているかを評価・認証する国内唯一の第三者機関です。

#### 【お客様の個人情報を守るための高度なセキュリティ】

タブレット化に伴い、外出先での利用が増加することから、セキュリティを従来から強化しています。具体的には、業界初となる手のひらを用いたスライド式静脈認証の搭載に加え、遠隔データ消去機能の採用、暗号化ディスクの搭載により、大切なお客様の情報を安全に守ります。

- ・「保険王プラス」の「ご提案書(契約概要)」は UCDA アワード 2015 において「特別賞」を受賞
- ・「保険ご加入の電子手続き」の画面デザインにおいて、UCDA 認証「伝わるデザイン」を取得



スマートアイ

# ICT等による業務運営の革新

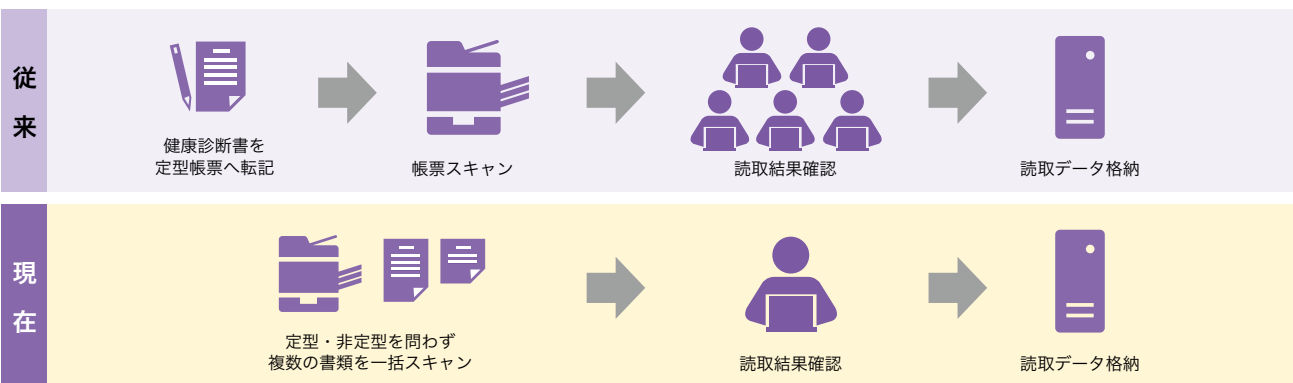
当社では、お客様サービス向上や業務効率化を目的に様々なICTを活用しています。今後もさらなるお客様サービス向上に向け、ICTを取り入れてまいります。

## 保険契約（ご加入時）における成立工程の効率化

当社では、加入時に必要となる医務査定において、異なるサイズやフォームの健康診断書(非定型帳票)の項目確認、データ入力、原本との付け合わせ作業などは人手を介して行っていましたが、キヤノンマーケティングジャパン株式会社の“定型・非定型帳票OCR エントリーシステム”の導入によって、定型・非定型を問わず複数

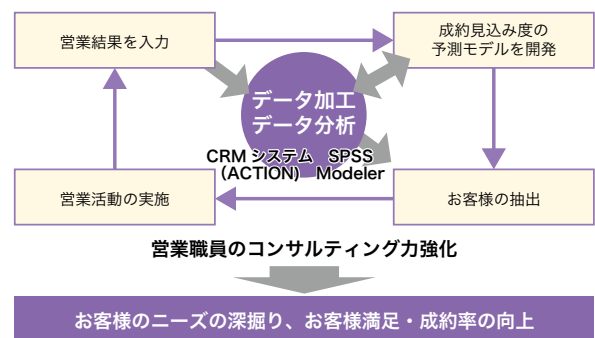
の書類の一括スキャンを行うとともに、読み取り結果の確認作業を効率化することで、医務査定にかかる業務の削減を実現しました。

これにより、保険契約成立までの所要時間を2割削減し、お客様への契約の承諾までの時間を短縮しました。



## ビックデータ分析を活用した活動効率向上

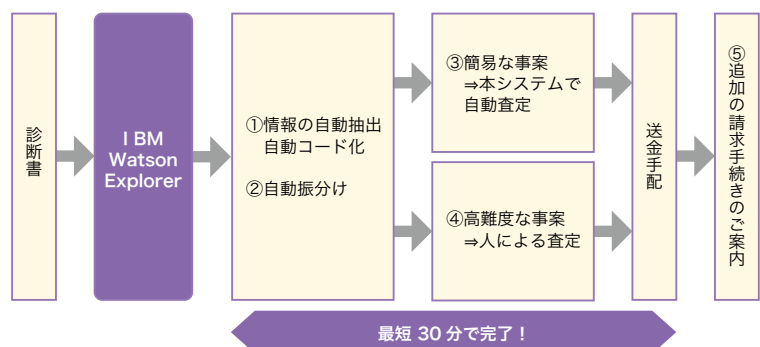
日本アイ・ビー・エム株式会社が提供するデータ分析システム「IBM SPSS Modeler」を導入し、ご加入意向の高いお客様を予測するシステムを開発しました。本システムを使用し、ご加入意向の高いお客様を抽出の上、ご提案した結果、通常のお客様に比べ成約率が向上しました。



## 入院給付金等の支払査定におけるAIの活用

日本アイ・ビー・エム株式会社が提供する「IBM Watson Explorer」を活用した新たな給付金支払査定システムを、2018年1月より稼働しました。本システムは、診断書等の書面から支払査定に必要な情報を自動的に抽出、コード化のうえ、査定の簡易な事案については査定判断及び送金手配まで自動で行うものです。

これにより、お客様からの給付金のご請求について、診断書等の情報が到着後、最短30分程度で支払査定と送金手配が完了します(従来の平均は2.4日)。



より良いお客様サービスのために

## 教育体系

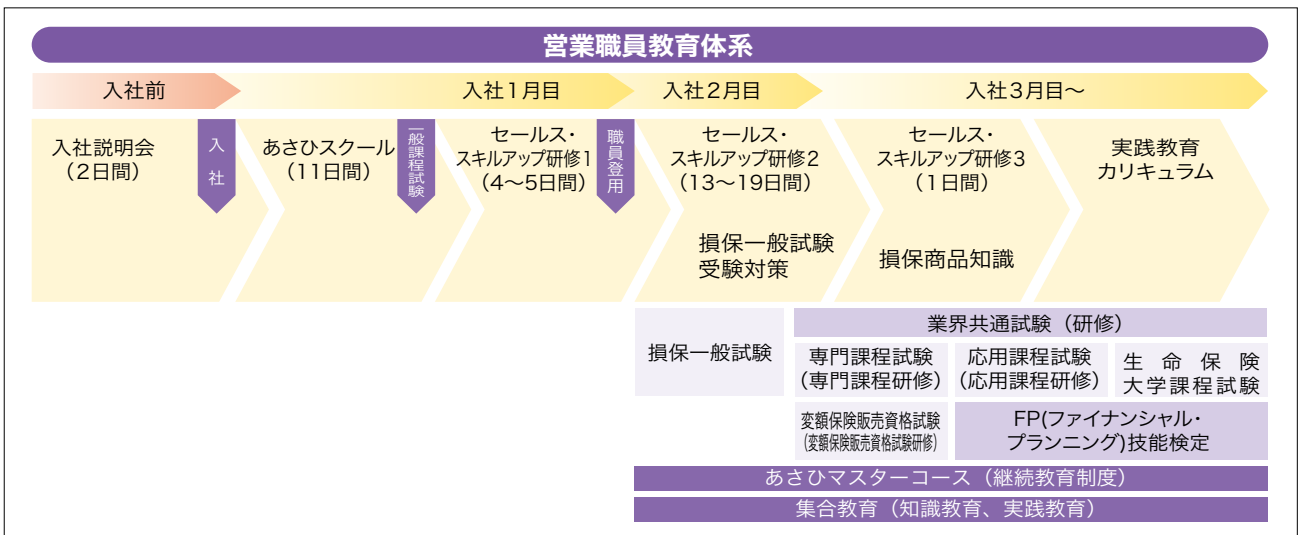
少子高齢化の進展やライフスタイルの変化等により、お客様のニーズは複雑・多様化しています。

このような時代の変化にともない、生命保険会社においても、当社の「保険王プラス」「やさしさプラス」のような保険ユニットを組み合わせた商品など、従来にはない特長・仕組みをもつ商品が登場してきています。

このように、お客様の様々なニーズに対応し、商品内容が多様化するにしたがって、販売・アフターサービス等に従事する営業職員や募集代理店の役割は、ますます重要になってきています。

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うる知識・技術などをもつ営業職員・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うる高度な営業体制を構築していきます。



### 採用対象者に対する採用前教育

入社前の採用対象者に対し、「営業所長面接」「入社説明会」等を実施しています。

「営業所長面接」では、勤務場所としての営業所を実際に見学し、研修や育成のスケジュール・仕事のすすめ方・就業規則等について説明を行い、生命保険や当社に

ついての理解を深めます。

また、「入社説明会」では、生命保険の基本的な仕組みや営業職員の仕事の内容などについてより詳しい研修を行い、お客様から信頼される人材の採用に努めています。

### 営業職員に対する採用後教育

採用後の初期教育として、業界共通カリキュラムに対応した「一般コース研修」と当社独自の研修・実践教育により、お客様の立場に立ったコンサルティングを行うための販売技術や専門知識の習得に努めています。また、実践的な販売技術の習得や、生命保険の知識はもとより、金融・税務等幅広い知識と技術の習得に向けた国

家資格「FP (ファイナンシャル・プランニング)技能士」の取得を推進し、ご家庭の生活設計から会社経営者のリスクマネジメントまで、コンサルティングセールスを実践できる優秀な営業職員を多数育成することに力を注いでいます。

### 営業職員に対する継続的・反復的教育

ご契約者保護やお客様満足度向上の観点から、全営業職員を対象として継続的に教育を行う「あさひマスターコース」を実施しています。

「コンプライアンス」に加え、「商品の説明」「各種お手

続き」といったお客様に提供するサービス全般について、月1回の集中研修を行うとともに、継続的・反復的な教育を実施しています。



## 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。加えて、「プロフェッショナル営業室」において、高度な販売スキル習得を目

指した教育を実施しています。

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て、課題別の集合研修を行っています。

## 募集代理店に対する教育

募集代理店として委託する前に「委託業務説明会」を実施しています。「委託業務説明会」では、契約条件・委託する業務内容の確認など代理店独自の事項について説明・教育を行っています。

委託後は、業界共通カリキュラムに対応した登録前・登録後研修などにより、販売技術や専門的な知識の付与を行います。

## 業界共通試験への取組み

営業職員・募集代理店に高度な専門知識を付与し、販売技術の向上を図るために、当社では専門課程試験・応用課程試験等の受験を積極的に推進し、合格に向けた教育体制を整えています。

### ●一般課程試験

営業職員・募集代理店として必要とされる生命保険の基礎知識を修得するための試験です。

この試験に合格のうえ、登録されてはじめて生命保険募集人として販売活動を行うことができます。

### ●専門課程試験

生命保険販売に関連する専門知識と周辺知識を修得し、お客様ニーズへの基本的対応力を高めることを目的としています。この試験の合格者には、生命保険協会より「ライフ・コンサルタント(略称LC)」の称号が授与されます。

### ●応用課程試験

専門課程試験で得た知識を活かした応用力・実践力

を養成し、ファイナンシャル・プランニング・サービスに必要な知識を修得することを目的としています。この試験の合格者には、生命保険協会より「シニア・ライフ・コンサルタント(略称SLC)」の称号が授与されます。

### ●変額保険販売資格試験

変額保険の販売に必要な知識を修得することを目的としています。合格後、生命保険協会に登録し、変額保険の販売が可能となります。

### ●生命保険大学課程試験

この試験はファイナンシャル・プランニング・サービスに必要な生命保険およびその関連知識を、より専門的なレベルで修得することにより、真の生命保険ファイナンシャルプランナーの育成を目的としています。生命保険大学課程試験の全科目(6科目)に合格し、一定の要件を満たすと、生命保険協会より「トータル・ライフ・コンサルタント(生命保険協会認定FP)(略称TLC)」の称号が授与されます。

## 「FP(ファイナンシャル・プランニング)技能検定」への取組み

高度化するお客様ニーズに的確に対応したコンサルティングセールスを実践していくために、当社では「FP技能検定」の受験を積極的に推進し、合格に向けた教育体制を整えています。

「FP技能検定」は「職業能力開発促進法」にもとづく国家検定であり、生命保険の知識はもとより金融・税務等

の幅広い知識を備え、お客様に総合的なアドバイスができるスキルを習得することを目的としています。「FP技能検定」の合格者には、国家資格「FP技能士」の称号が付与され、「FP技能士」には1級技能士～3級技能士までの等級があります。

## 認知症サポーター

厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン<sup>\*1</sup>」事業に賛同し、当社職員を対象に「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必須化しています。

その結果、2017年9月末には、15,000名<sup>\*2</sup>を超え

る全役職員が認知症サポーターに認定されました。

この取組みを通じて、「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。

<sup>\*1</sup> 認知症に関する正しい知識習得を通じて、認知症の人や家族をサポートし、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

<sup>\*2</sup> 休職者等を除き、2016年度末在籍の役職員が対象