

平成 25 年 3 月 18 日

「Smart up !」プロジェクトの展開

(お客様の利便性と事務効率の向上、ならびに女性職員の更なる活躍フィールド拡大)

朝日生命保険相互会社(社長 佐藤美樹)は、「キャッシュレス化の推進」・「ペーパーレス化・セルフ手続化の推進」によるお客様の利便性と事務効率の向上、ならびに営業拠点における「営業の仕事」・「事務の仕事」という既成概念の変革を通じたお客様志向の組織づくりを実現するため、平成 25 年 4 月から「Smart up !」プロジェクト(スマートアップ・プロジェクト)を全社展開してまいります。

1. 取組内容

【別紙1】「Smart up !」プロジェクトの全体像 参照】

(1)「営業所の完全キャッシュレス化」(平成 26 年 4 月実現)

お客様との手続局面におけるキャッシュレス化を一層推進して「お客様の利便性向上」を図るとともに、支社管轄下の営業所において、平成 25 年度より段階的に新契約・保全面等のキャッシュレス化を実施し、平成 26 年度始に営業所の現金出納機能を廃止します。

(2)「ペーパーレス化・セルフ手続化によるご契約サービスの見直し」(平成 25 年 4 月～)

営業職員による対面手続の充実に加えて、当社ホームページの機能強化や、郵送手続の拡大等によりダイレクト手続を順次拡充します。

また、平成 25 年度中には、手続時の保険証券の提出不要化・印鑑レス化、保険証券への裏書廃止等を実施し、ご契約サービスの一層のシンプル化を推進します。

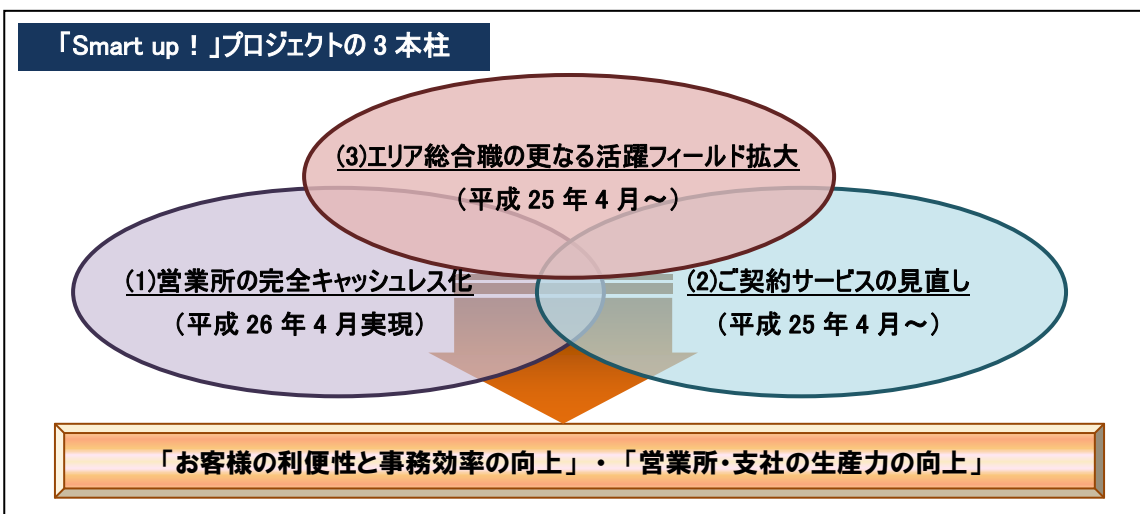
(3)「女性職員(エリア総合職)の更なる活躍フィールド拡大」(平成 25 年 4 月～)

【別紙2】女性の活躍推進への取組み 参照】

当社は、平成 18 年度に「女性の活躍推進委員会」(委員長:社長)を組成し、ポジティブ・アクションの浸透・定着に向けて取組んでまいりました。現在は、その取組みの第三期(平成 24～26 年度)にあたり、「女性職員の活躍がお客様サービスの向上、所属の生産性向上に一層(目に見える形で)貢献することを目指す期間」と位置づけて、更なる取組推進を図っております。

このポジティブ・アクションの一環として、営業所・支社に在籍する女性職員(エリア総合職)について、迅速・正確な事務の遂行(事務品質の向上)やコンプライアンス面の取組みに加えて、保険販売に携わる営業職員への事務教育や活動支援への取組みを一層推進し、女性職員の能力開発と更なる活躍フィールドの拡大を図ります。

朝日生命保険相互会社



2. 平成 25 年度始実施の対策概要

(1)「営業所の完全キャッシュレス化」(平成 26 年 4 月実現)

目的	平成 25 年度始実施の対策
・手続局面でのキャッシュレス化推進による「お客様の利便性向上」、「営業職員の事務軽量化」 ・現金出納廃止(平成 26 年 4 月)による「事務合理化」	■クレジットカード払の更なる推進に向けた新契約申込書の改訂 【4 月 2 日】 当社主力商品「保険王プラス」の新規・転換申込の場合、新契約手続時(申込書記入段階)において、クレジットカードまたは口座振替いずれかの払込方法の選択を可能とします。
	■初回保険料口座振替制度の導入【4 月 2 日】 新規申込のうち保険料の払込方法が口座振替扱の場合、初回保険料を口座振替で受領します。 また、当制度による申込においては、初回保険料の払込がなくとも、申込と診査(告知)が完備した段階で、保障の責任を開始する取扱とします。
	■ペイジー・コンビニ収納制度の導入【新契約:4 月 30 日】 【収納・保全:4 月 22 日～】 金融機関窓口以外でも、ATM、インターネット(モバイル)バンキング、コンビニエンスストア店頭から、24 時間 365 日、休日・祝日を問わず保険料等の払込を可能とします。

(2)「ペーパーレス化・セルフ手続化によるご契約サービスの見直し」(平成 25 年 4 月～)

目的	平成 25 年度始実施の対策
<ul style="list-style-type: none"> ・多様化するお客様ニーズを受けたセルフ手続化推進による「お客様の利便性向上」 ・お客様と本社間のダイレクト手続拡充による「事務合理化」 	<p>■当社ホームページ「あさひマイページ」の新設【4月2日】</p> <p>「朝日ライフカード」所有者に限らず、全てのお客様が当社ホームページで各種手続を行えるよう、全契約者にお客様固有の番号(ID)を付番します。</p> <p>また、当社ホームページにご契約者専用ページ「あさひマイページ」を新設し、お客様番号を利用した手続を可能とします。</p>

(3)「女性職員(エリア総合職)の更なる活躍フィールド拡大」(平成 25 年 4 月～)

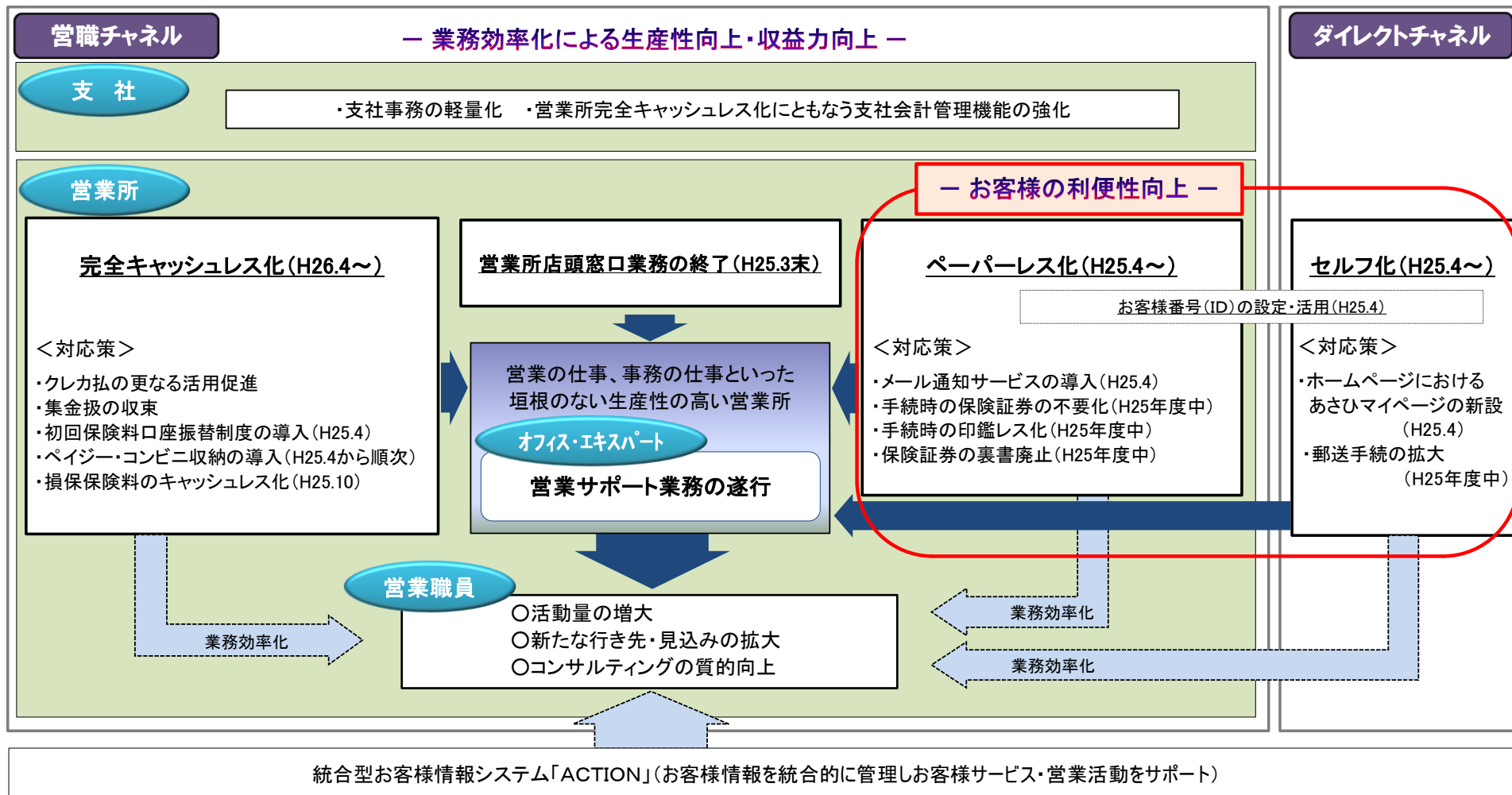
目的	平成 25 年度始実施の対策
<ul style="list-style-type: none"> ・「営業の仕事」・「事務の仕事」という垣根を超えた役割分担への変革 ・お客様志向の組織づくり 	<p>■営業所・支社のエリア総合職の呼称新設(オフィス・エキスパート)</p> <p>これまで、主に事務処理業務に従事することから慣習的に「事務職員」と呼称していましたが、意識づけを変革するため、呼称を新設します。</p> <p>■営業職員への事務教育の取組度合の深化【順次】</p> <p>■営業所内でできる営業職員の活動支援【順次】</p> <p>営業職員への事務教育や活動支援への取組みを一層推進していきます。</p>

3. 今後の展開

今後もお客様の利便性と事務効率の向上に資するよう、手続時のキャッシュレス化を一層推進するとともに、手続時の保険証券の提出不要化・印鑑レス化、保険証券への裏書廃止等のご契約サービスの一層のシンプル化を推進してまいります。

以上

別紙1 「Smart up!」プロジェクトの全体像



別紙2 女性の活躍推進への取り組み

「朝日生命ポジティブ・アクション」の目的：「女性職員の活躍を通じた、お客様サービスの向上・生産性向上による企業価値の増大」

第Ⅰ期(平成 18～20 年度)

- 女性の活躍を推進するうえでの各種諸制度の充実等ハード面の整備に注力
- 加えて、制度を利用しやすい環境整備にも取り組み
- **その結果、女性のキャリア形成支援は相当程度進展**
- 出産・育児の支援を中心としたワーク・ライフ・バランス支援の各種制度は充実し、平成 20 年 1 月には「くるみんマーク」を取得

第Ⅱ期(平成 21～23 年度)

ポジティブ・アクションの浸透・定着のステージとして位置づけ

<ビジョン>

女性職員自らが一歩踏み出し、活躍するステージへ

- より多くの女性職員がキャリアについて考え、その実現に向けた取り組みがなされていくための支援・制度を検討・実施
- また、ポジティブ・アクションの浸透・定着に向け、所属別取り組みを推進
- これらの取り組みが高く評価され、「他の模範となる取り組みを推進している企業」として平成 22 年度「均等・両立推進企業表彰」厚生労働大臣優良賞を受賞

第Ⅲ期(平成 24～26 年度)

女性職員の活躍がお客様サービスの向上、所属の生産性向上に一層(目に見える形で)貢献することを目指す期間として位置づけ

<ビジョン>

女性職員 1 人ひとりが強みや能力を発揮し、自身の成長とお客様サービスの向上を通じた所属の生産性向上への手ごたえを実感する

(目指す具体的な状態)

1. マネジメントについて意欲と能力ある女性職員が、管理職としてリーダーシップを発揮し、所属の生産性向上に貢献している。
2. 女性職員の視点、発想が経営戦略や施策、業務運営に活かされている。