

# 「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 (2023年4月～2024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)

2024年6月



本資料は、特段の記載がない限り、2024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、「グループお客様数」、「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。2023年度は、「グループお客様数」は着実に増加しましたが、「ご契約の継続率」は新型コロナウイルスの5類移行に伴うお客様ニーズの変化や物価上昇の影響により、前年度から低下しました。また、「お客様満足度(総合満足度)」は、ご契約内容等を確認いただく「安心お届けサービス」の訪問活動を行ったお客様の満足度は高い水準を確保しましたが、まだ訪問できていないお客様の満足度は低く、お客様満足度の改善には至りませんでした。今後も各指標の向上に取り組んでまいります。

## (1) グループお客様数(2023年度末)

「グループお客様数」は **292.9 万名(前年差+15.4 万名)** となりました。

## (2) ご契約の継続率

「ご契約の継続率」<sup>(注1)</sup>は **86.9%(前年差▲1.7 ポイント)** となりました。

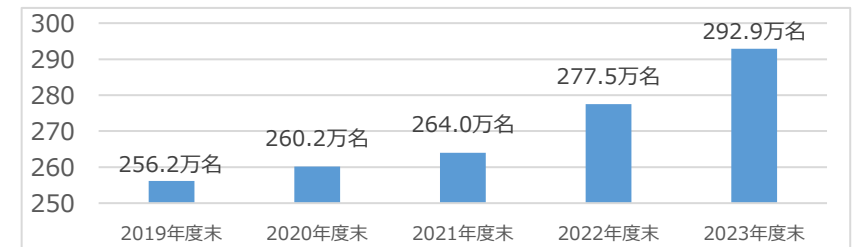
(注1) 営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の25月目の継続率  
(2021年1月～12月の新契約が対象、保険料ベース)

## (3) お客様満足度(総合満足度)

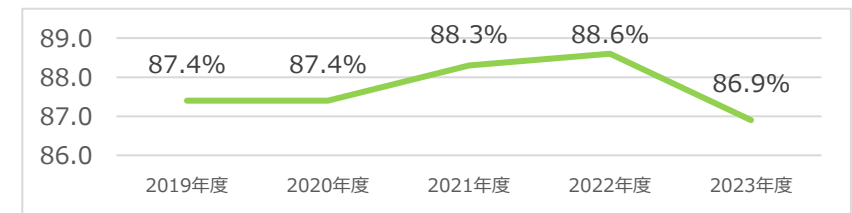
「お客様満足度」<sup>(注2)</sup>は **74.6%(前年差▲1.5 ポイント)** となりました。

(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  
(2023年9～10月の調査結果)

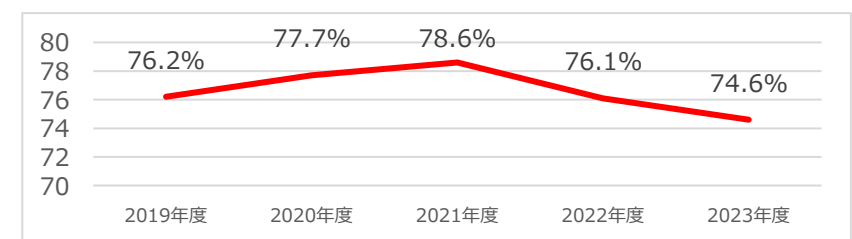
<グループお客様数の推移>



<ご契約の継続率の推移>



<お客様満足度の推移>



## 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」を全国で開催しています。2023年度は、全体で935名のご契約者のご出席があり、771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、やさしさ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。2023年度のアンケートにおける担当者評価は6.71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】

○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、「CS 向上戦略プロジェクトチーム」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、更なるサービス向上策を検討・実施しています。

○「お客様の声に基づく具体的な改善事例」については、10～11頁をご覧ください。

## <「お客様の声」を経営に活かす仕組み>



## <お客様の声アンケート>

### 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】

○2024年1月に公表された、**2024年 オリコン顧客満足度®調査 FPが選ぶ介護保険ランキングで「あんしん介護」と認知症保険ランキングで「あんしん介護認知症保険」が総合1位となり、3年連続2冠**を獲得しました。

○お客様の多様なニーズに対して柔軟な対応やサービス品質の向上を図るため、2024年1月より**最新の営業用 PC「スマートアイII」を導入**し、対面・非対面双方のサービス拡充に取り組みました。

○公的介護保険制度の「要介護1以上」と認定された際に、一時金をお支払いする**「初期介護一時金特約」**を2024年4月に発売することとしました。介護の初期段階における住宅改修費用や介護施設入居費用等のニーズにお応えできる商品となります。

#### <オリコン顧客満足度>



2024年 オリコン顧客満足度FP評価  
2024年 オリコン顧客満足度®調査  
介護保険ランキング／認知症保険ランキング 第1位

#### <初期介護一時金特約>



「あんしん介護 プラスワン」は「初期介護一時金特約」を付加した、「介護一時金保険（2012）」または「介護終身年金保険（2012）」の愛称です。

## 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情報を提供するための取組み】

○お客様の意向把握時や保険募集時において、「社会保障制度なび」<sup>(注3)</sup>「あさひのライフプラン」<sup>(注4)</sup>を活用し、**公的保険制度に関する情報や必要保障額をご案内**しています。

(注3) 「公的医療保険」、「公的介護保険」、「公的年金」等の公的保険制度をわかりやすく記載した冊子

(注4) 公的保険制度を踏まえ、お客様一人ひとりの必要保障額を試算できるツール

○対面・非対面問わずお客様とコミュニケーションをとりながら、その場でご要望を反映した商品プランを画面上でご提案できる**“プレゼンテーション特化型”の「デジタル提案画面」**による営業活動を展開しています。

これに加えて、最新情報や保障の必要性をご理解いただくためのデジタルチラシや動画を合わせてご覧いただくことで、これまで以上にお客様へわかりやすいご提案が可能になります。

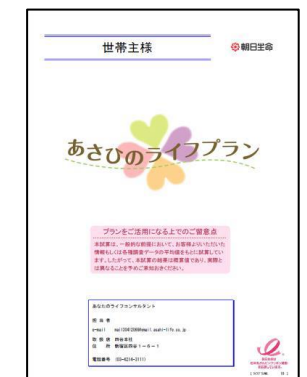
### 【重要な情報のご説明および開示】

○「クーリング・オフ制度」「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」等の重要事項については、「重要事項説明書(注意喚起情報)」「ご契約のしおり(定款・約款)」に明示することにより、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。

#### <社会保障制度なび>



#### <あさひのライフプラン>



#### <デジタル提案画面>



#### <ご契約のしおり>



## 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

### 【ご家族あんしんパック「安心お届けサービス」の取組み】

○ご契約者・被保険者が、けがや病気等で意思表示ができなくなった場合にあらかじめご登録いただいたご家族が契約内容の確認・各種お手続きを行うことができる「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約」「ご契約内容ご家族説明制度」をセットにした「**ご家族あんしんパック**」が「**あさひマイページ**」で登録できるサービスを **2023年4月より開始しました。**

○営業職員がご契約者を訪問し、ご契約内容等を確認いただく「**安心お届けサービス**」を継続して実施し、最新の商品情報やお客様に役立つ情報のご案内を行いました。

### 【お客様への情報提供・利便性向上に関する取組み】

○お客様サービスセンターにお問い合わせいただいたお客様をお電話口でお待たせしてしまうことを防ぐため、当社が指定する時間帯のうちお客様が希望する時間帯にお客様サービスセンターから電話で連絡を行うサービス「**電話予約サービス**」を2024年2月から試行展開しました。

○「あさひマイアプリ」の更なる利便性向上に向けて、2024年3月よりアプリのホーム画面等をより「わかりやすい」「閲覧しやすい」レイアウトへリニューアルするとともに、健康増進・ヘルスケア関連の動画コンテンツの新規提供等を実施しています。

### <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



### <あさひマイアプリ>



## 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。

○2023 年度は、為替ヘッジコストの高止まりを踏まえ、ヘッジ付きの外貨建債券から円建債券への資金シフト等を一段と進めました。また、リスク対リターン効率の優れたクレジット投融資<sup>(注7)</sup>等に積極的に取組むことにより、収益の確保に努めました。

(注7) 社債や貸付等への投融資により、収益を獲得する投資手法

○フランスの大手資産運用会社**ナティクシス・インベストメント・マネージャーズ**との間で締結したビジネスパートナーシップに基づき、**事業展開における協力関係の強化および投資機会の拡大**に努めました。

### 【ESG 投融資の推進に関する取組み】

○**温室効果ガス排出量削減に関して 2030 年までのロードマップを公表**し、投融資先に対して対話で気候変動への対応を促しております。

○中南米におけるブルーファイナンスを支援する取組みに賛同し、**ESG テーマ型投融資**の一環で、中米経済統合銀行が発行する**「ブルーボンド」への投資**を実施しました。

○太陽光発電などの再生可能エネルギーを対象としたプロジェクトファイナンスに取組んでおり、年間で約 27 万トンの温室効果ガス (GHG) 排出量削減につながっています<sup>(注8)</sup>。

(注8) 2023 年 3 月末に投融資を実行している案件が対象。

### ＜当社のサステナビリティ経営の取組み＞

当社は、生命保険事業が社会保障制度と共に社会を支える使命を担っており、事業活動そのものが企業としての社会的責任を果たす重要な活動であるとの認識のもと、「お客様」「社会」「従業員」をはじめとするステークホルダーとの適切な協働に努めることにより、サステナビリティ経営を推進しています。

また、温室効果ガス排出量の 2050 年度ネットゼロに向けて 2030 年度中間削減目標を設定し、排出量削減に取り組んでいます。さらに、朝日生命グループ全体としての人権尊重への取組みを推進すべく、「朝日生命グループ人権方針」を制定し、当方針に則り、人権デュー・ディリジェンス<sup>\*</sup>を実施しています。

<sup>\*</sup>事業活動における人権への負の影響(顕在的・潜在的な人権リスク)を特定・評価し、防止・軽減を継続的に図る取組み

※以下の画像から、当社のマスコットキャラクターであるシナモロールが、朝日生命のサステナビリティ経営を紹介した動画をご覧ください。



©2024 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L651013

○投資用不動産の使用電力について再生可能エネルギー由来への切り替えを進め、対象とする全 140 物件への導入を完了しました。再生可能エネルギーの導入により、投資用不動産では年間で約 4 万トンの GHG 排出量削減につながっています。

### 【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、ESG 要素を考慮しつつ、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。

なお、スチュワードシップ活動および ESG 投融資への取組みについては、「責任投資の活動状況について」にて公表しています。



## 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。

### 【代理店に対する適切な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、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の提供と、ご加入後においてもお客様に寄り添ったサービスを提供できるよう、代理店に対する教育指導を行っています。

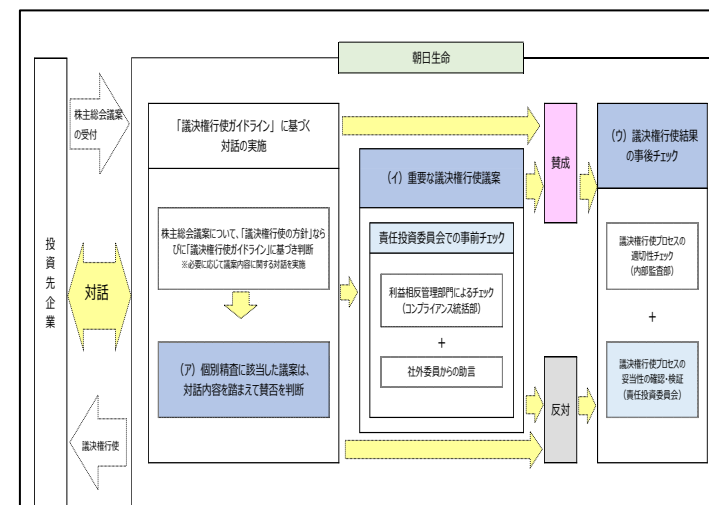
○手数料体系の考え方についての詳細は、当社ホームページに掲載しています。

### 【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「責任投資委員会」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等、ガバナンス態勢の強化と透明性の確保を図っています。

○「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、議決権行使結果等の開示(個別の投資先企業および議案ごとの賛否結果、会社提案に反対した議案や投資先企業との対話に資する観点から重要と判断される議案の賛否理由)や、サステナビリティの考慮等にも取組み、投資先企業の企業価値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＞



## 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、約 18,000 名の全役職員<sup>(注9)</sup>が認知症サポーター<sup>(注10)</sup>に認定されています。

(注9)2023年9月末に在籍した役職員が対象(休職者等を除く)

(注10)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

○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 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、11,237 名の職員<sup>(注11)</sup>が取得しています。

(注11)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、2023年度は2名が合格し、企業別登録者数で8位(97名)となりました。

### <認知症サポーターキャラバン>



## 【参考資料】「お客様の声」に基づく具体的な改善事例

お客様の声		具体的な改善事例
保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの		
1	要介護状態になった場合に備えて、早い段階での手厚い保障がほしい。	公的介護保険制度の「要介護 1 以上」に認定された場合、一時金をお支払いする初期介護一時金特約(返戻金なし型)を 2024 年 4 月より発売しました。
2	Web で申込できる範囲を拡大して欲しい。	非対面手続きの普及を踏まえ、「被保険者と契約者が別人となる契約形態」や、「取扱対象商品」など、2024 年 1 月より Web でお申込み手続きできる範囲を拡大しました。
ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの		
1	Web で「保険契約者代理人」の改姓手続きをしたい。	お客様の利便性向上を目的に、2024 年 4 月より、Web 上の「あさひマイページ」から「保険契約者代理人」「指定代理請求人」、および「登録ご家族情報」の改姓手続きなどご登録内容の訂正手続きを開始しました。
2	高齢な両親を一人で手続きさせるのが心配。	当社では、70 歳以上の契約者が現在の契約内容に関する手続きをする際、生命保険の加入手続きと同様、ご家族、とりわけお子様に同席いただく取組みを推進しています。 また、ご家族同席についてのチラシをよりご理解いただきやすい内容に改訂いたしました。
3	朝日生命からもらうパンフレットは環境に配慮したものが知りたい。	SDGs の取組みとして、お客様向けのパンフレット等あらゆる印刷物に使用するインキを、環境負荷の少ない植物油インキ等へと切り替える取組みを行っています。

入院給付金等のお支払手続きに関するもの		
1	保険金請求手続きを郵送でも行えるようにしてほしい。	保険金請求手続きのうち、高度障害保険金、介護保険金等は、保険金が支払われるかどうかのわかりにくいケースがあるため、対面による請求手続きでの取扱いとしてきました。お客様がご希望される場合は、原則、全ての保険金請求手続きについて支社・営業所からの郵送によるお取扱いを2023年8月より開始しました。

以上