

まごころ、ずっと、未来へ



「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
(2017年4月～2018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)

2018年6月



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、「個人のお客様数・企業のお客様数」、「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。これらの指標（KPI）の2017年度の結果は、以下のとおりです。今後も各指標の向上に向けて定期的に進捗管理や検証を行うなど、お客様本位の業務運営を一層推進してまいります。

（1）個人のお客様数・企業のお客様数（2018年3月末）

「個人のお客様数」は **251.8 万名（2016 年度末差+0.7 万名）**、
「企業のお客様数」は **3.9 万社（同+0.1 万社）** となりました。

（2）ご契約の継続率

ご契約の継続率^{（注1）}は **87.5%（2016 年度差+0.3 ポイント）** となりました。

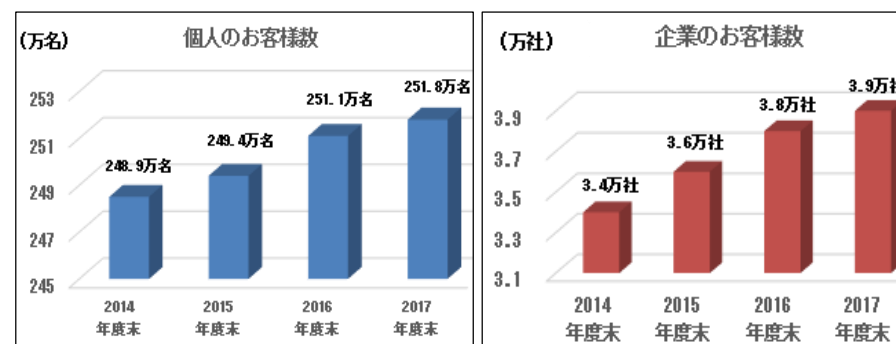
（注1） 営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の25月目の継続率（保険料ベース）

（3）お客様満足度（総合満足度）

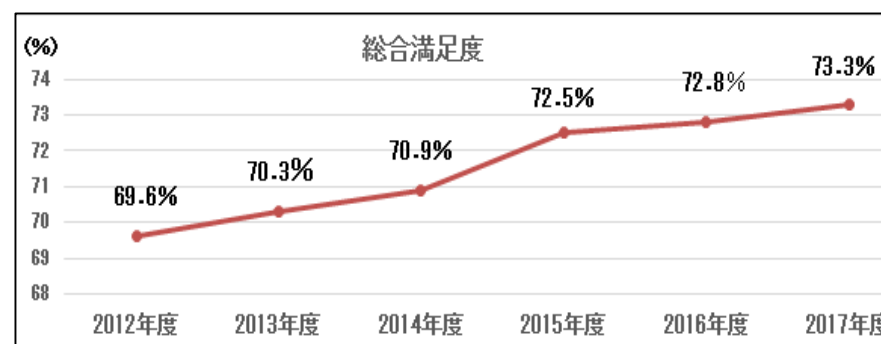
お客様満足度^{（注2）}は **73.3%（2016 年度差+0.5 ポイント）** となりました。

（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（2017年7月の調査結果）

<お客様数の推移>



<お客様満足度（総合満足度）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・ご要望を直接伺いする「ご契約者懇談会」を全国で開催しております。2017年度は、全国 58 支社で開催し、**1,170 名のご契約者のご出席**があり、**1,109 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。

【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】

○「お客様の声を経営に活かす取組み」として、「お客様満足・現場力向上委員会」の傘下に、**「お客様の声部会」を7月に設置**しました。同部会では、消費者問題の有識者を社外委員に加え、「お客様の声」と、お客様に接する職員の「現場の声」を集約するとともに、更なるサービス向上策を検討し、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、8～9 頁をご覧ください。

<ご契約者懇談会>



開催の様子(東京西統括支社)

<お客様の声アンケート>

～「お客様の声アンケート」へのご協力をお願いいたします～

当社では、お客様の声を積極的に聞き取る取組みを推進しております。いただいた声をもとに、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります。

ご協力いただいた方の中から、毎月抽選で30名の方へ「有名ブランドのタオルハンカチ」をプレゼントいたします。

当選された方には、ご登録の住所宛てに定規プレゼントを送付させていただきます。(会社使用欄に表示の番号でお客様を特定させていただきますので氏名等の記入は不要です。※同一期間内に当社の複数のプレゼントに当選された場合、最も表示法の規制により、いずれかをご選択いただくこともありますので、ご了承ください。)

当社担当者の対応について、以下の質問にお答え願います。
(ご回答は右の回答欄にご記入のうえ、切り離してご返函ください)

質問	回答欄
問1：今回の対応を含め、当社担当者の対応を総合的に見て、どのくらい満足されていますか。	【回答欄】 担当者の対応 大変・満足・どちらかた・どちらとも・どちらかた・不満・大変 ① 訪問・連絡頻度 とても良い・良い・普通・やや悪い・悪い ② マナー・気配り とても良い・良い・普通・やや悪い・悪い ③ 対応の迅速さ とても良い・良い・普通・やや悪い・悪い ④ 加入契約の理解度 十分理解・理解・やや理解・理解不足・理解不足
問2：当社担当者の対応等に關し、①～④について、それぞれお答えください。 ① 日頃の訪問や連絡の頻度 ② マナーや気配り (訪問・滞在時間や応対等) ③ ご質問やご依頼等への対応の迅速さ ④ 担当者の説明を通じた加入契約の理解度 <small>(※ご記入のうえ、ご回答欄へお寄せください。加入契約の現在の理解度を教えてください。)</small>	<良かった点> <悪くなった点>
問3：当社担当者の対応について、「良かった点」や「悪くなった点」を具体的にご記入ください。また、その他お気づきの点等、ご自由に記入ください。	<良かった点> <悪くなった点>

※ご記入のうえ、ご回答欄へお寄せください。

1706-600-01-122467-01 3-5AC0000002#

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

【商品開発等に関する取組み】

○特に介護負担の大きい認知症に特化した「**あんしん介護 認知症保険**」の販売を推進しました。当社の介護保険は、新契約販売件数において**生命保険業界でNO.1**
(注3)のご支持をいただいております。今後は「**介護保険といえば朝日生命**」という存在感の発揮に向けて取り組んでまいります。

(注3) 保険研究所「平成29年度版 インシュアランス 生命保険統計号」に基づく当社調べ

○働けなくなった際の収入減少をカバーする「**収入サポート保険**」を4月に発売しました。また、退院後の通院や外来による手術を保障する「**通院保障特約**」を2018年4月に発売しました。

【お客様のニーズに適したチャネル展開の取組み】

○営業職員チャネルに加え、個人のお客様向け代理店チャネルでは、電話により加入手続を原則完結することのできる保険販売（テレマーケティング）や、保険ショップ販売等を引き続き推進しました。

○法人のお客様向け代理店チャネルでは、税理士代理店等を通じた「プライムステージ（介護保障定期保険）」、「グランドステージ（災害死亡重点保障型定期保険）」の販売を推進しました。

【コンサルティングサービスの充実の取組み】

○高齢のお客様が十分に保障内容等をご理解のうえ保険にご加入いただくため、70歳以上の方が転換契約等の申込手続をされる際には、**ご親族の同席**をお願いしています。2017年度の**ご親族の同席率**(注4)は**78.0%**（2016年度差+6.1ポイント）となりました。

(注4) 営業職員チャネルを通じてご加入いただく70歳以上のお客様が対象

<介護保険業界NO.1>



<商品ラインナップ>

シニアのお客様向け商品



企業経営者のお客様向けの商品



その他のお客様向けの商品



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保険募集資料等の作成に向けた取組み】

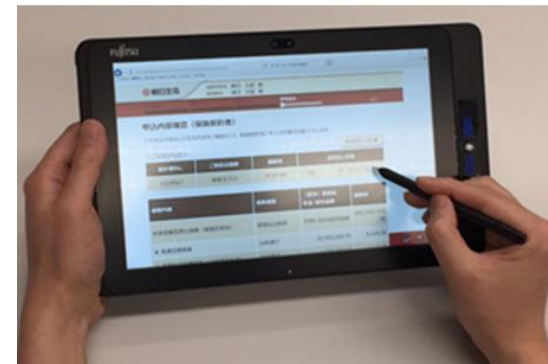
○保険募集資料について、文字の大きさ、書体、字数等に関する基準を変更し、ご高齢のお客様にもわかりやすい資料の作成に取り組みました。

○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図るため、タブレット型の営業用端末「スマートアイ」を1月に導入し、生命保険の新契約手続きを電子化しました。

○「スマートアイ」の新契約手続きの電子化の取組みは、「民-民手続におけるデジタル化の取組」の事例として、3月に内閣官房 IT 総合戦略室の会議で紹介されました。また、「スマートアイ」で使用している「保険王プラス」のご提案書（契約概要）は、シニアのお客様にもわかりやすい内容等が高く評価され、「UCDA アワード 2015」^(注5)の生命保険分野・契約概要部門において、「特別賞」を受賞しています。

(注5) 一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会が主催する、企業・団体が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するもの

<タブレット型営業用端末「スマートアイ」>



<民-民手続におけるデジタル化の取組み>

5 生命保険契約手続の電子化

取組主体：朝日生命保険

<取組概要>

- 従来、書面で交わっていた保険加入手続および関連手続について、2018年1月よりタブレット端末（営業用端末）の画面上での電子的手続を可能とした。

<効果>

- わかりやすい画面誘導、入力内容のシステムチェックにより、正確な手続が可能
- お客様の申出内容の変更があった場合でも、その場で迅速に訂正手続が可能
- 手続を電子的に完結することで、書類物流、情報データ化等の効率化を通じたスピーディな処理が可能

【タブレット端末の特長】

- スムーズな書き心地の電子筆を備えるLCDパネルと専用ペンを採用
- 持ち運びしやすいコンパクトな10.1型液晶/持ち運びで軽量化を実現
- 耐落下・耐振動・耐圧壊試験等の厳しい品質基準をクリアした高い堅牢性
- 内蔵型小型スライド式顔認識センサーにより高いセキュリティ性能を確保
- 紛失時に遠隔操作でデータ消去が可能

【電子的手続の特長】

- 申請データをダウンロードすることで、オフライン環境下でも手続可能
- 手続内容を自動セットし、手続負担軽減、誤記入・記入漏れを解消
- 手続データを電子処理することで、処理所要日数を大幅に短縮
- 信頼性の高い「第三者」による客観的な評価を受けた最適なデザインを構築し、第三者評価機関から得られるデザイン認証を取得

<「UCDA アワード 2015」特別賞>



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

【「安心お届けサービス」「ご契約内容ご家族登録制度」の取組み】

- 営業職員がご契約者を訪問し、ご契約内容等の確認をいただく「**安心お届けサービス**」を継続して実施しました。また、ご契約内容をご家族に理解していただき、給付金等の円滑なお支払いにつなげる「**ご契約内容ご家族説明制度**」のご案内活動を実施しました。
- 2009年度より推進している**ピンクリボン運動**については、全国の支社の街頭等において、「ピンクリボン街頭キャンペーン」を実施するなどの活動を10月に行うとともに、各自治体が実施する乳がん検診のお知らせ活動を行いました。
- 女性専用の保険「**やさしさプラス**」のご加入数に応じて日本ユネスコ協会に寄付を行い、発展途上国の女性が教育を受けて自立することを支援しました。本保険の合計販売件数は、**2016年10月の発売以来、15万件を突破**しました。

【ホームページの利便性向上】

- 2016年度から、**耳や言葉のご不自由なお客様がお問い合わせ内容をメールで送信することができる専用窓口**を当社ホームページに設けています。

【保険金等の正確かつ迅速なお支払に関する取組み】

- 先進医療特約にご加入のお客様が、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サービス**を7月に開始しました。
- AI（人工知能）を活用した支払査定システムを1月に導入するなど、お支払までの期間短縮に取り組んだ結果、請求書類が到着した後、**最短30分程度で支払査定から銀行口座等への送金手配が可能となりました。**

＜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

＜ピンクリボン運動の取組み＞



ピンクリボン運動のお知らせチラシ



街頭キャンペーンの様子(愛知東支社)

6. 「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。
- 2017年度は、「日本版スチュワードシップ・コード」の改訂に伴い、「利益相反管理方針」等を11月に改正し、**利益相反の管理対象となる取引類型を拡大**するなど、一層の体制整備を図りました。

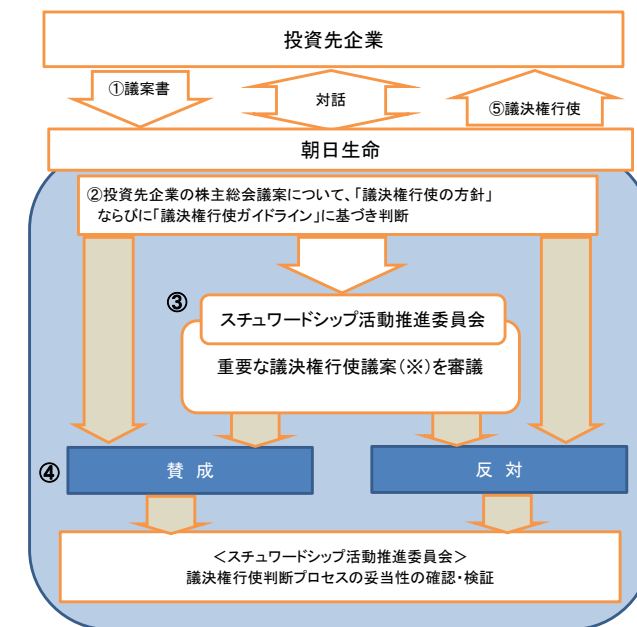
【適切な代理店に対する募集委託に関する取組み】

- 当社が代理店を通じて当社保険商品を販売する際には、代理店に対し、手数料の多寡にかかわらず、お客様のご意向に沿った商品のご提案を行うよう指導しています。また、代理店手数料の支払いにあたっては、お客様サービスの向上を一層促すため、代理店が行う手続きやアフターフォローの品質を重視した手数料体系に変更することとしました。

【資産運用における利益相反管理に関する取組み】

- 2017年度は、社外の専門家を委員に含めた**「スチュワードシップ活動推進委員会」を新たに設置**し、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など、ガバナンス体制の強化と透明性の確保を図りました。また、**会社提案に反対の議決権行使をした企業名、議案、理由等を公表**し、透明性向上を図りました。

<当社の議決権行使プロセスのイメージ>



※重要な議決権行使議案について

- ・保険契約や融資等において一定の取引がある投資先企業の議案
- ・当社の役員が取締役・監査役を兼職している投資先企業の議案

7. 「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】

- 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（アフィリエイテッド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、**約7,500名の職員**^(注6)が取得しています。

(注6) 営業職員と内勤職員の取得者数の合計

- 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、**1万5,000名を超える全役職員**^(注7)が**認知症サポーター**^(注8)に認定されました。また、2015年12月から2016年11月までの認知症サポーターの養成に関する取組みが評価され、「全国キャラバン・メイト連絡協議会」から表彰を受けました。

(注7) 2017年3月末に在籍した役職員が対象（休職者等を除く）

(注8) 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

本資料は、特段の記載がない限り、2018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。

＜認知症サポーターキャラバン＞



表彰の際に贈呈された感謝状

【「お客様の声」に基づく具体的な改善事例】

お客様の声	具体的な改善内容
保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの	
1 入院期間が短期化し、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。	「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。
2 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。	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。申込手続については、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	
1 「あさひマイページ ^(注) 」の登録方法をもっと簡単にしてほしい。	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なシステムの改善を行いました。 (注) 当社ホームページ上で契約内容の確認や保険料振替口座の変更等の各種手続を行うことのできるサービス
2 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。	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		具体的な改善内容
3	生命保険料控除証明書をもっと早く送ってほしい。	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。
4	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。	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		
1	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。	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。
2	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。	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。
3	相続関係が不明で戸籍書類がそろわない。	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するサービスを2017年10月より開始いたしました。

以上