

# 「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 (2019年4月～2020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)

2020年8月



本資料は、特段の記載がない限り、2020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、「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 2019 年度の結果は、以下のとおりです。

「個人のお客様数」、「お客様満足度」は着実に増加(改善)しています。「企業のお客様数」は、経営者向け保険の販売減少により減少、「ご契約の継続率」は、経営者向け保険の継続率低下等の影響により低下しました。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(2020年3月末)

「個人のお客様数」は **256.2 万名(年始差+2.6 万名)**、  
「企業のお客様数」は **4.1 万社(同△0.05 万社)**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 **87.4%(2018 年度差△1.1 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  
(2017 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)

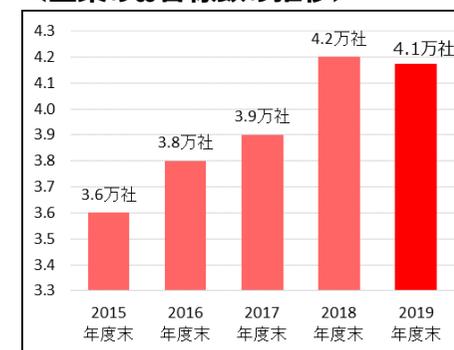
「お客様満足度」<sup>(注2)</sup>は **76.2%(2018 年度差+1.2 ポイント)** となりました。

(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  
(2019 年 9～10 月の調査結果)

＜個人のお客様数の推移＞



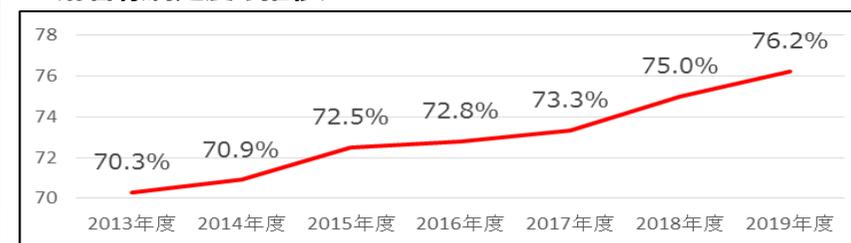
＜企業のお客様数の推移＞



＜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」を全国で開催しております。2019年度は、全国58支社で開催し、1,150名のご契約者のご出席があり、990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。2019年度のアンケートにおける担当者評価は6.49点(7点満点中)となりました。なお、これまでの郵送によるアンケートに加え、お客様の利便性向上により、新たなご意見を収集するため、WEBから回答いただけるアンケート方式を2020年度内に追加する予定です。

### 【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、「CS向上戦略プロジェクトチーム」の傘下の「お客様の声部会」において、消費者問題に関する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、10～11頁をご覧ください。

### <ご契約者懇談会>



開催風景(新都心統括支社)

### <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～  
当社は、お客様の声を積極的にお聞きす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名の方へお礼の品を差し送ります。  
当選された方には、ご登録の住所宛てに宅配プレゼントを送付させていただきます。  
※当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。  
※同一期間中に当社の集客のプレゼントにお選ばれる場合は、賞品重複抽選の対象となります。  
※いずれもご返信いただくことではありませんので、ご了承ください。

当社担当者対応について、以下の質問にお答えください。  
【ご回答はもの回答欄にご記入のうえ、切り離してご返送ください】

質問	回答欄	【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評価していただけますか。	満足/やや満足/どちらでもない/不満足/不満足	① 対応・連絡頻度 ② マナー・礼儀 ③ 対応の迅速さ ④ 加入契約の理解度
問2：当社担当者の対応等に関し、①～④について、それぞれお答えください。 ① 前項の対応や連絡の頻度 ② マナー・礼儀（挨拶・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 ※ご記入いただいたお返事等が当社の業務改善に役立てられています。	満足/やや満足/どちらでもない/不満足/不満足	① 対応・連絡頻度 ② マナー・礼儀 ③ 対応の迅速さ ④ 加入契約の理解度
問3：当社担当者の対応について、「良かった点」や「気になる点」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。	満足/やや満足/どちらでもない/不満足/不満足	

### 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】

○介護状態(要支援状態を含む)となる原因のうち約4割<sup>(注3)</sup>を占める生活習慣病に備えるため、一時金のお受取り金額をより柔軟に設定できる「**7大疾病一時金特約(返戻金なし型)**」を2019年10月に発売しました。

(注3) 厚生労働省「国民生活基礎調査」(2016年)

○認知症の前段階である軽度認知障害の状態を保障する「**軽度認知障害保障特約(返戻金なし型)**」を2020年4月に発売しました。

併せて、「**認知症予防ホッとサービス**」として、認知機能の低下を早期に発見し、予防の効果を期待できる各種サービスを提供しています。

○株式会社ディー・エヌ・エーの子会社である **DeSC ヘルスケア株式会社との業務提携**により、お客様向け**健康増進アプリ「kencom×ほけん」**の提供を2019年9月から開始しました。

○東京大学との社会連携講座「糖尿病・生活習慣病予防講座」において、生活習慣病の改善に役立つ保険商品の開発やサービスの提供に向けた各種医療ビッグデータ解析に取り組みました。

○今後の商品・サービス開発に活かすため、団塊ジュニア世代を含む40～50代の方を対象に、「**親に関して心配なこと**」についての**WEBアンケート**を2019年7月に実施しました。

○お客様の利便性の向上を目的とし、キャッシュカードまたはクレジットカードの読み込みにより、口座情報の登録や保険料払込のお手続きをお客様の面前で完了できる**決済端末**を2019年9月に導入しました。これにより、ご契約の申込から口座情報の登録・保険料払込のお手続きまで、同時にペーパーレスで完了いただけるようになりました。

#### <商品ご案内チラシ>

7大疾病一時金特約



軽度認知障害保障特約



#### <健康増進アプリ>

kencom × ほけん

ダウンロードはこちらから

iPhoneの方



Androidの方



#### <決済端末>



## 【お客様のニーズに適したチャネル展開の取組み】

○引受基準を大幅に緩和した、個人のお客様向け代理店チャネルの商品「スマイルメディカルスーパーワイド」を2019年4月に発売しました。

○ご加入時の利便性を向上するため、一部の商品<sup>(注4)</sup>を対象に、申込手続きをインターネットで完結する取扱いを2020年1月から開始しました。これにより、インターネットで商品に関する情報をご確認いただきながら、申込手続きまで完結いただけるようになりました。

(注4)「スマイルメディカル」、「スマイルメディカルワイド」、「スマイルセブン」

○デジタル技術を活用し、お客様への新たな付加価値の提供、新たなビジネスモデルの創出を目指す ASAHI DIGITAL INNOVATION LAB を2020年4月に創設しました。詳細は特設サイトをご覧ください。

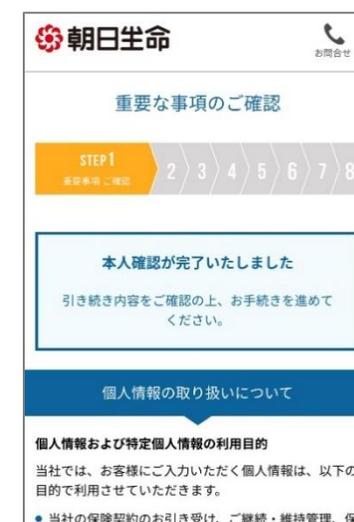
URL : <https://www.asahi-life.co.jp/lab/ADIL/>



## <個人のお客様向け代理店チャネルの商品>



## <インターネットでの申込画面>



## <ASAHI DIGITAL INNOVATION LAB>



## 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】

- 生命保険の基本的な情報を掲載し、安心の保障に無駄なくご加入いただくための選び方を解説する「ほけんのチェックガイド」を2019年4月に作成しました。
- 2019年4月より、お客様が保険証券到着後にご契約内容を十分にご確認いただけるように、**クーリング・オフ制度の適用期間**について、起算日からその日を含めて8日以内から**20日以内に延長**しました。

### 【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」など、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。

### <ほけんのチェックガイド>



### <ご契約のしおり(定款・約款)>



## 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」「ご契約内容ご家族説明制度」の取組み】

- 営業職員がご契約者を訪問し、ご契約内容等を確認いただく「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、57 万件を超えるお客様にご登録いただいています。
- 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 2019 年 10 月に行うとともに、各自治体が発行する乳がん検診のお知らせ活動を行いました。

### 【給付金の正確かつ迅速なお支払に関する取組み】

- 大規模災害発生時における事業継続体制の一層の強化を目的に、2019 年 4 月に「**福岡総合サービスセンター**」を開設し、給付金の支払業務およびコールセンター業務を開始しました。
- お客様の利便性向上を目的に、営業用タブレット型端末「スマートアイ」を活用し、**簡易な給付金請求のお手続きをその場で完了できるサービス**を 2020 年 3 月から開始しました。

### ＜安心お届けサービス＞



ご契約内容を確認いただく際の資料

### ＜ピンクリボン運動の取組み＞



街頭キャンペーンの様子(大阪統括支社)

## 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。
- 2019 年度は、国内金利が引き続き低位で推移したことから、円金利資産への資金配分を抑制する一方、厳格な案件選別や分散投資を通じてリスクの抑制に取り組みつつ、外貨建債券等の買入れやオルタナティブ投資<sup>(注5)</sup>を行い、投資対象資産の拡大を通じた収益源の多様化に取り組みました。

(注5) 伝統的な運用資産である株式や債券の代替投資とされるインフラファンド、不動産投資信託(リート)およびヘッジファンド等を活用した投資手法

- 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】

- 「ESG 投融資の基本方針」に基づき、ESG(環境、社会、ガバナンス)要素を考慮した投融資を推進し、2019 年 5 月に **サステナビリティボンド**<sup>(注6)</sup>、2020 年 1 月に **グリーンボンド**<sup>(注7)</sup> 等への投資を行いました。

(注6) 用途が、①環境改善効果があり(グリーン性)、かつ、②社会的課題の解決に資する(ソーシャル性)債券

(注7) 再生可能エネルギーの活用や省エネルギー性の向上といった環境改善効果のある事業(グリーンプロジェクト)の資金調達するために発行される債券

### 【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。

### ＜当社と「SDGs」との関わり＞



- 「SDGs」は、2015 年 9 月に国連サミットで採択された、「誰一人取り残されない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のため、2030 年を期限とする 17 の目標です。
- 当社は、各取組みを通じて「SDGs」達成への貢献を図ることにより、「お客様から信頼され、選ばれ続ける会社」を目指していきます。

## 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、代理店に対し、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を提供するとともに、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し続けるよう指導しています。

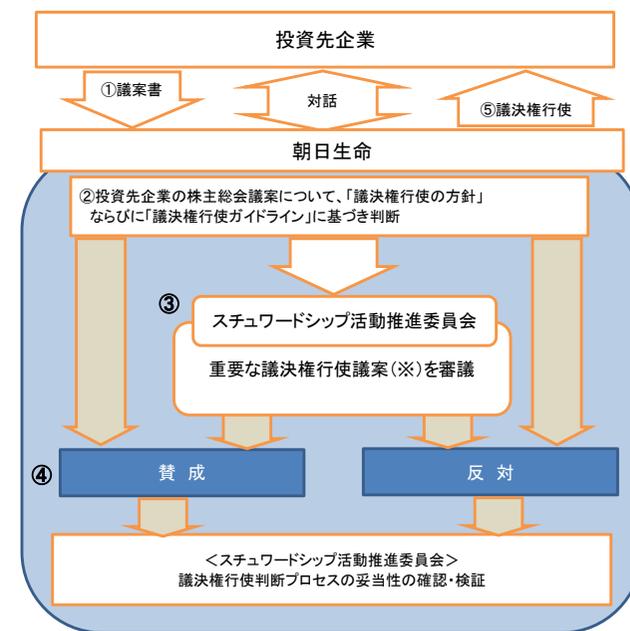
○手数料体系の考え方についての詳細は、当社ホームページに掲載しています。

### 【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「スチュワードシップ活動推進委員会」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など、ガバナンス体制の強化と透明性の確保を図っています。また、会社提案に反対の議決権行使をした企業名、議案、理由を公表し、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。(注8)

(注8)2020年6月に「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」を改正し、議決権行使結果等の開示・説明の拡充(反対議案の理由を含めた個別開示に加えて、賛成した議案のうち、対話に資する観点から重要と判断される議案は理由を含め個別開示)や、サステナビリティの考慮等にも取り組んでいます。

### ＜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

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

## 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、1万5,000名を超える全役職員<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)2018年12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

- 高齢者の状況や介護のポイントについて理解することを目的に、「杉並ボランティアセンター」の方々を講師に招き、新入研修職員を対象とした「介護の体験研修」を2019年5月に実施しました。研修では、介護を必要とする高齢者の現状や高齢社会の課題を学ぶとともに、高齢者疑似体験を実施しました。

- 介護離職が社会問題化するなか、仕事と介護の両立について理解を深めることを目的に、社外講師を招き、職員を対象とした「**仕事と介護の両立セミナー**」を開催しました。

- 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、7,700名超の職員<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、2019年度は12名が合格し、企業別登録者数で13位(54名)となりました。

- 消費者庁が創設した「**内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)**」<sup>(注12)</sup>に2019年11月に登録されました。

(注12)事業者が自らの内部通報制度を評価して、認証基準に適合している場合 事業者の申請に基づき指定登録機関がその内容を確認した結果を登録し、所定のWCMSマークの使用を許諾する制度

### ＜認知症サポーターキャラバン＞



### ＜新入研修職員を対象とした介護の体験研修＞



### ＜内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度) WCMSマーク＞



## 【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 介護状態や認知症になる前に給付金を受取ることができる商品がほしい。	2020年4月より、認知症の前段階と考えられている軽度認知障害(MCI)と診断確定されたとき、給付金をお支払いする軽度認知障害保障特約(返戻金なし型)を発売しました。
2 生命保険の加入申込をしたが、再度考えた結果、申込みを撤回したい。クーリング・オフの申出をしたところ、クーリング・オフ可能期間の8日を過ぎているため適用対象外と言われた。もう少し考える期間を延長してほしい。	2019年4月より、お客様が保険証券到着後にご契約内容を十分にご確認いただけるように、クーリング・オフ制度の適用期間について、起算日からその日を含めて8日以内から20日以内に延長しました。
ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの	
1 満期保険金の請求書を1か月以上前に送付したが、請求書が届いたとの連絡がない。	満期・第1回年金の請求書類を受理後、65歳以上のお客様に対して書類受理およびお支払予定日を電話でお知らせしていましたが、ご不在で電話が繋がらないことも多かったため、2019年9月から全年齢のお客様に対して郵便による書類受理のお知らせを開始しました。
2 年金請求の手続きが支払期日に間に合わなかったが、送付された「お支払通知書」ではいつ着金するのかわからない。	お支払期日以降にお支払いとなる年金の着金日を明確にするため、2回目以降年金「お支払通知書」について、着金予定日を表示するように2020年3月に改訂しました。

お客様の声		具体的な改善内容
3	満期保険金の請求に印鑑証明書が必要とあるが、原本は他にも使用するのでコピーで対応できないか。	2019年7月から、諸手続き時にご提出いただく公的書類について、原本ではなくコピーのお取扱いも可能とし、有効期限についても、発行日から3か月以内から6か月以内に延長しました。
入院給付金等のお支払い手続きに関するもの		
1	保険金・給付金の請求について、手続きや必要書類を簡素化できないか。	2020年3月より、保険金については、「死亡診断書(死亡証明書)」をご提出いただくことで、「被保険者の住民票」のご提出を不要としました。 また、給付金についても、ご病気でのご請求、かつ「診断書」のご提出を省略できる場合において、タブレットによる電子手続きを導入し、手続きの簡素化、お支払いの迅速化に向けた取組みを行っております。

## 【参考資料】新型コロナウイルス感染症に関する取扱い等

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆様、および影響を受けられた皆様に心からお見舞い申し上げますとともに、罹患された皆様  
の一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。

当社では、新型コロナウイルス感染症に関し、以下の取扱いを行っています。

- ①保険料払込猶予期間の延長
- ②保険金・給付金の簡易なお取扱い
  - ・ 請求書類の一部の省略、代替書類による請求書等のお取扱い
  - ・ 入院による治療が必要であったにもかかわらず、病院または診療所にご入院できない場合に、入院給付金のお支払対象とするお取り扱い
  - ・ 新型コロナウイルス感染症を災害死亡保険金等のお支払対象とする約款変更(一部商品を除く)
- ③契約更新手続き期限の延長
- ④新規契約者貸付に対する特別金利の適用(利息の免除)
- ⑤法人のお客様への融資に関する返済条件の変更

※詳細は、当社ホームページに掲載しています。

以 上