



「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 (2022年4月～2023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)

2023年6月



本資料は、特段の記載がない限り、2023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。これらの指標(KPI)の 2022 年度の結果は、以下のとおりです。「グループお客様数」は着実に増加しています。また「ご契約の継続率」についても前年と比較し、改善しています。「お客様満足度(総合満足度)」は 2021 年度に比べ、コロナに対する危機感が社会的に薄らぎ、訪問・連絡等のアフターサービスの充実を求めるお客様が増加する一方、十分なアフターサービスができなかったことを主因に低下しました。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等、お客様本位の業務運営を一層推進してまいります。

(1) グループお客様数(2023 年 3 月末)

「グループお客様数」は **277.5 万名(年始差+13.5 万名)** となりました。

(2) ご契約の継続率

「ご契約の継続率」^(注1)は **88.6%(2021 年度差+0.3 ポイント)** となりました。

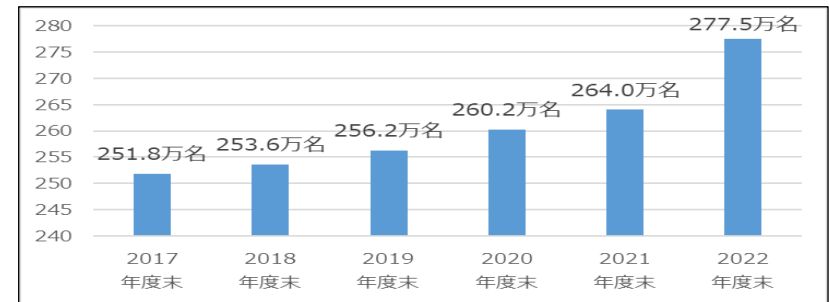
(注1) 営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の 25 月目の継続率
(2020 年 1 月～12 月の新契約が対象、保険料ベース)

(3) お客様満足度(総合満足度)

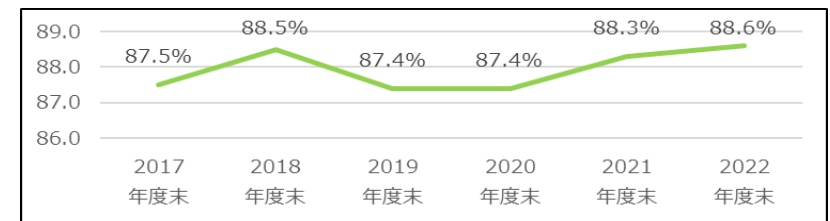
「お客様満足度」^(注2)は **76.1%(2021 年度差▲2.5 ポイント)** となりました。

(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
(2022 年 9～10 月の調査結果)

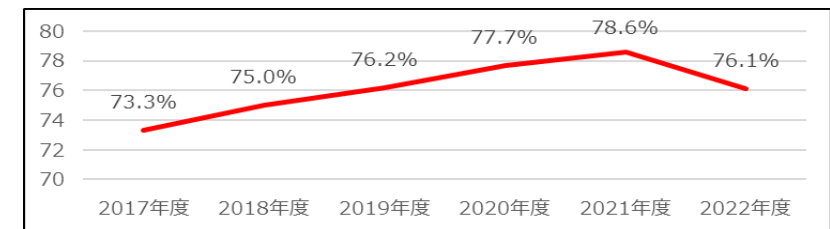
<グループお客様数の推移>



<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。2022年度は、全体で739名のご契約者のご出席があり、680件のご意見等をいただきました。

○開催にあたっては、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点にとどまらず、遠隔地からの出席や若年層・会社員の出席等、出席者の多様化を目的として、従来の来場開催に加え、Zoomを活用したオンライン開催、来場とオンラインの併用開催を実施しました。

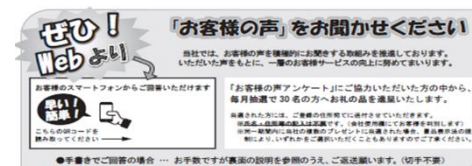
○お客様の声を営業職員にフィードバックするため、保険王プラス、やさしさプラスにご加入されたお客様等を対象に「お客様の声アンケート」の取組みを2016年度から開始し、営業職員の活動の改善に活かしています。2022年度のアンケートにおける担当者評価は6.67点（7点満点中）となりました。

【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、社外役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。

＜お客様の声アンケート＞



●手書きでご回答の場合…お手数ですが裏面の説明を参照のうえ、ご返送願います。(必ず不要)

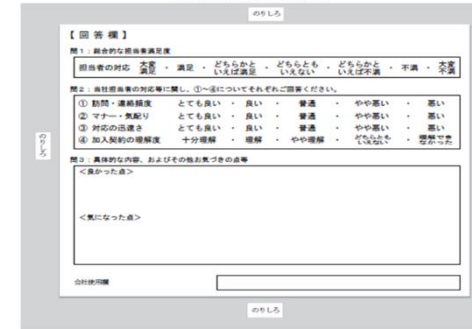
当社担当者の対応について、以下の質問にお答え願います。

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。
 (回答欄の選択枠)に○をつけてください。

問2： 当社担当者の対応に関して、それぞれお答えください。(回答欄の選択枠)に○をつけてください。

① 言葉の丁寧さや連絡の頻度
 ② サービス態度(笑顔・声の大きさなど)
 ③ ご質問やご依頼などへの対応の迅速さ
 ④ 担当者の説明を通じた加入契約の理解度
 (※記入しなくても構いませんが、ご記入いただくとより詳しくご意見を伺えます)

問3： 当社担当者の対応について、「良かった点」や「悪い点」がございましたら、ご自由に教えてください。
 ご協力ありがとうございました。



＜「お客様の声」を経営に活かす仕組み＞



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】

○病気やケガの療養による収入の減少、医療費の増大に備える「継続入院時収入保障保険」を2022年10月に発売しました。

○健康チェックや介護・認知症等の予防に役立つコンテンツ等を多数提供するスマートフォン向けアプリ、「あさひマイアプリ」を2022年10月にリリースしました。

○2023年1月に公表された、2023年 オリコン顧客満足度®調査 F Pが選ぶ介護保険商品ランキングで「あんしん介護」が2年連続第1位を獲得。また、認知症保険商品ランキングでは「あんしん介護 認知症保険」が3年連続第1位を獲得しました。

○認知症施策を通じてその予防を図るとともに、認知症になってからでも市民一人ひとりが尊重され、その本人の希望に合った形での社会参加が可能となる地域共生社会の実現に向けて、2023年3月に埼玉県越谷市と「認知症施策の推進等に関する連携協定」を締結しました。

<継続入院時収入保障保険>



<オリコン顧客満足度>



2023年 オリコン顧客満足度®調査
介護保険商品ランキング/認知症保険商品ランキング 第1位

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」(注3)「あさひのライフプラン」(注4)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

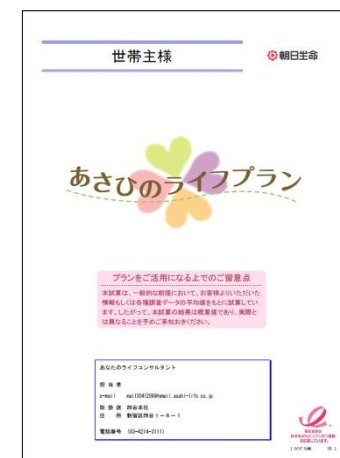
【重要な情報のご説明および開示】

○「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>



<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、ご高齢になったり、けがや病気等で意思表示ができなくなったりした際にご家族が契約内容の確認・各種手続きや保険金等の請求を行うことができる特約・サービスである「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**」を提供しております。
- 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】

- 一過性のご事情により、保険料のお払込みが滞りご契約が失効した場合でも、契約失効日から1か月以内に、延滞保険料をお払込みいただくことで保障が継続する、「**失効取消制度**」を2023年4月から開始しました。
- 一定の条件に該当する契約について、事前のご案内内容から変更等のご要望がない場合に、ご請求手続きをいただくことなく、支払期日に保険料払込口座へ「第1回年金^(注5)」・「満期保険金^(注6)」をお支払いする「**請求レス支払**」の取扱いを2023年7月以降に支払期日を迎える契約から開始します。

(注5) 個人年金保険等の第1回年金を指します。第2回以後の年金の一部はすでに請求レス支払を行っております。

(注6) 生存給付金付定期保険の生存給付金（最終回）を含みます。

<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



<ご家族あんしんパックのチラシ>

ご加入後も安心して契約をご継続いただける
ご家族あんしんパックが誕生しました!

「ご家族あんしんパック」にご登録いただくことで、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ても、ご家族が代わりに契約内容の確認・各種手続きや保険金等の請求を行うことができます。

ご家族あんしんパックに登録していなかった場合、ご家族でも契約内容の確認・各種手続きや保険金等の請求はできません!

 例えば、ご契約者が認知症になったとき 契約内容も確認できません	 例えば、ご契約者がいないとき 契約に関するお手続きができません	 例えば、ご被保険者がいないとき 保険金等の請求ができません
--	--	--------------------------------------

「ご家族あんしんパック」ならご家族が契約内容の確認・各種手続き^{*1}や保険金等の請求を行うことができます。

*1 ご家族あんしんパックとは、「ご契約内容ご家族説明制度」「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約(2016)」をセットにしたものです。
*2 保険契約者代理人は、保険金の受取人変更等、一部の手続きを行うことができません。

この機会にご登録ください。

上記は「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約(2016)」の特典を記載しています。詳しくは「商品パンフレット」「契約のしおり-追加-別冊」「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約(2016)」のしおりをご覧ください。

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。

○2022 年度は、円金利の上昇を踏まえ、外貨建債券から円建債券への資金シフトを行いました。また、2025 年の経済価値ベースの規制導入を見据え、リスク対リターン効率の優れたクレジット投融資^(注7)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。

○国連責任投資原則（PRI）が設立した人権・社会課題の解決に向けたイニシアティブ「アドバンス」に署名を行いました。

○資産運用を通じて、環境問題等、グローバルな社会課題の解決に貢献するとともに、投資リスクの削減と新たな収益機会の獲得を目指し、ソーシャルボンド、サステナビリティボンド、再生可能エネルギー関連のプロジェクトファイナンス等のテーマ型投融資を実施しました。

<当社と「SDGs」との関わり>



当社は、生命保険会社の本業である「生命保険事業」および「資産運用」を通じて持続可能な社会の実現に向けた価値を提供し、「SDGs」達成に貢献するサステナビリティ経営を推進しています。

気候変動対策への取組みとして、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 2023 年 4 月に制定・公表しました。

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「SDGs」達成に取組みを紹介した動画をご覧ください。



【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おいて」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、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。

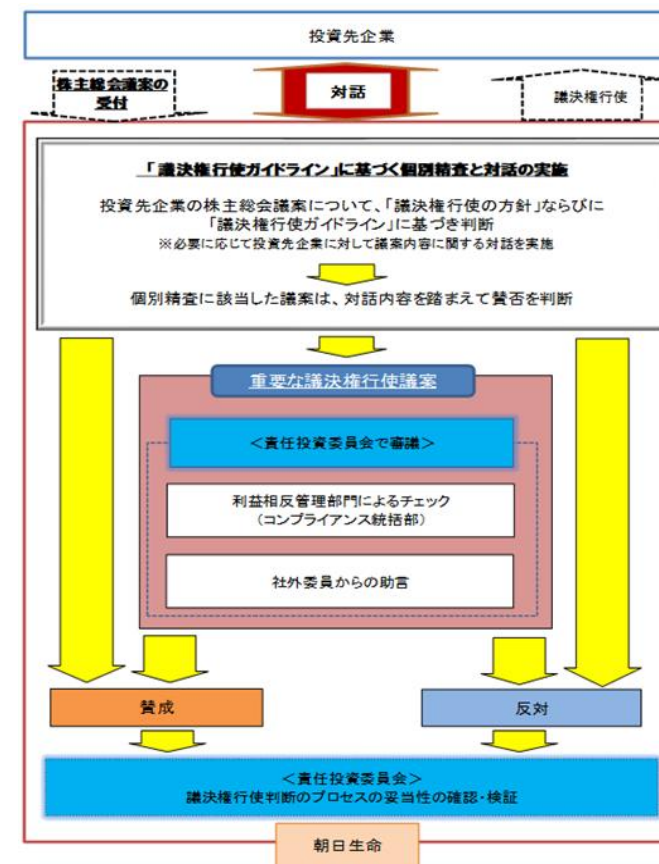
○手数料体系の考え方についての詳細は、当社ホームページに掲載しています。

【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「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・説明(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 17,000 名の全役職員^(注8)が認知症サポーター^(注9)に認定されています。

(注8)2022年9月末に在籍した役職員が対象(休職者等を除く)

(注9)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、11,000 名超の職員^(注10)が取得しています。

(注10)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、2022年度は15名が合格し、企業別登録者数で9位(100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	入院が長引き、働けない時の収入が心配。	2022年10月に、病気やケガの療養による収入の減少・医療費の増大に備える医療保険「療養サポート」(5年ごと利差配当付継続入院時収入保障保険)を発売しました。
2	告知手続きが難しい。	2023年4月より、お客様に告知いただく「健康診断・人間ドックに関する告知」について、一部の項目を削減し簡素化しました。 あわせて、電子告知の画面においては、お客様の操作性向上および手続き時間の短縮化に向け、入力・選択漏れ等エラーとなった箇所をわかりやすく表示するようにしました。
ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの		
1	「ご家族あんしんパック」の登録をしたいが、対面手続きが困難。	2023年4月より、インターネット上の「あさひマイページ」から「ご家族あんしんパック」のご登録が可能になりました。これにより、「対面が難しい」、「自身で手続きをしたい」等のお客様からのご要望にお応えできるようになりました。
2	年金請求手続きに必要な現況(生存)確認書類を簡略化してほしい。	年金請求手続き時に、これまでは現況届・住民票取得を必要としておりましたが、2023年1月より、「各種健康保険証」等の一定の要件を満たした本人確認書類のコピーにて代用できるようにいたしました。

3	高齢者にもわかりやすい帳票にしてほしい。	<p>2023年2月に「ユニバーサルデザイン（※）」という考え方に基づく資料作成時のガイドラインを作成し、お客様にとって見やすく、分かりやすい帳票となるように取り組んでおります。</p> <p>※ユニバーサルデザインとは、身体能力の違いや年齢、性別、国籍に関わらず、すべての人が利用しやすいようデザインする考え方です。</p>
入院給付金等のお支払手続きに関するもの		
1	給付金請求をインターネットから行えるようにしてほしい。	<p>お客様のご要望および急速なデジタル社会の到来を踏まえ、2022年7月より、給付金請求の一部について、インターネットでのお手続き（マイページ経由の「給付金 Web 請求」）を開始しました。現在のところお取扱い範囲を限定しておりますが、今後順次拡大予定です。</p>

以上