2020 年度「ご契約者懇談会」

開催結果報告

朝日生命保険相互会社

目　次

１．開催状況 …… 2

(1)ご出席状況（全体） …… 2

(2)年齢別・性別・職業別のご出席状況 …… 3

(3)ご意見・ご要望・ご質問数状況（全体） …… 4

(4)ご意見・ご要望・ご質問の分布状況 …… 4

２．主なご意見・ご要望・ご質問事項と当社回答…… 5

(1)会社経営全般 …… 5

(2)商品・サービス関係 …… 6

(3)営業職員関係 …… 7

(4)制度・手続き、情報提供等 …… 8

(5)その他 …… 9

１．開催状況

ご契約者懇談会は、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し、会社経営に反映させること、また、生命保険および当社に関する説明や報告を行うことにより、当社と生命保険についてより深くご理解いただくことを目的として、1975 年から開催しております。

2020 年度は、2020 年 12 月から 2021 年 2 月にかけて、全国 58 支社で開催し、86 名の総代を含む 574 名のご契約者にご出席いただきました。

今年度のご契約者懇談会は、「新しい生活様式」を踏まえ、新型コロナウイルス感染症への感染防止策(注 1)を講じたうえで開催しました。なお、1 月以降の全国的な感染拡大を踏まえ、42 支社が書面による開催(注 2)に切り替えました。

ご出席された方々よりいただいたご意見・ご要望につきましては、お客様サービスの改善等、お客様満足の向上のための取組みに反映させております。

(注 1)主な感染防止策

・ご出席いただく人数を従来の半数（10 名程度）とし、開催時間を短縮しました。

・社内テレビ会議システム等を使用し、支社会場のほか、最寄りの営業所からも参加できるオンライン開催を原則としました。

(注 2)書面による開催

・資料、会社紹介 DVD を出席者へ郵送のうえ、出席者より返送されたご質問・意見等に対し、本社にて回答を作成し、各支社の出席者全員へ回答文書を郵送しました。

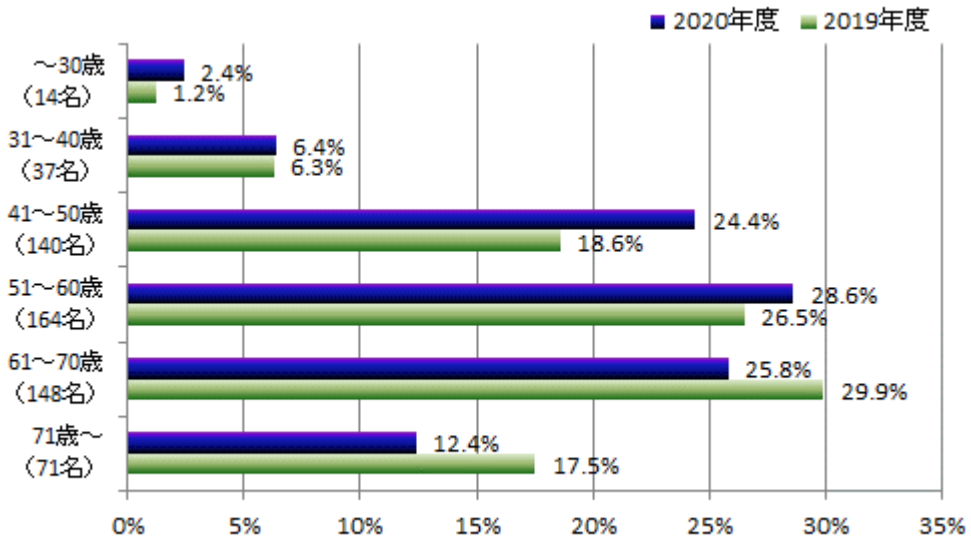
(1) ご出席状況（全体）

ご　出　席　者　数	574 名（前年差▲576 名）
うち総代のご出席者数	86 名（前年差＋6 名）

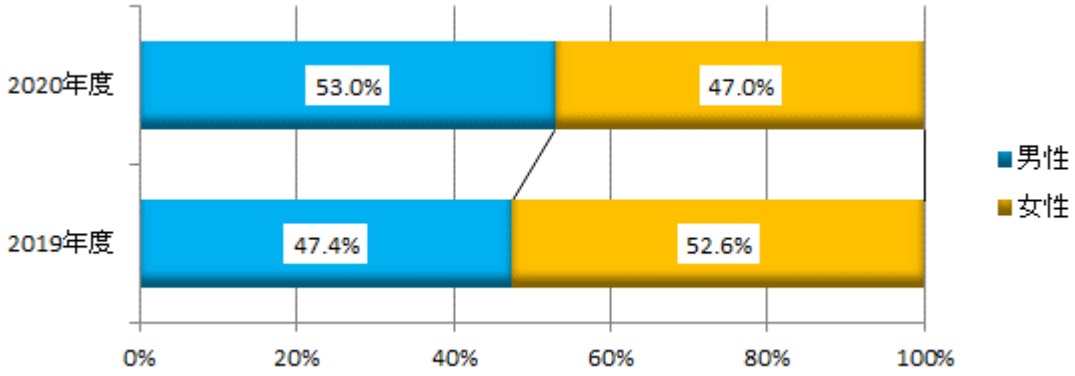
※新型コロナウイルス感染症への感染防止としてフィジカルディスタンスを確保するため、ご出席いただく人数を従来の半数とし、１支社あたりのご出席者数は約 10 名となっております。

(2) 年齢別・性別・職業別のご出席状況

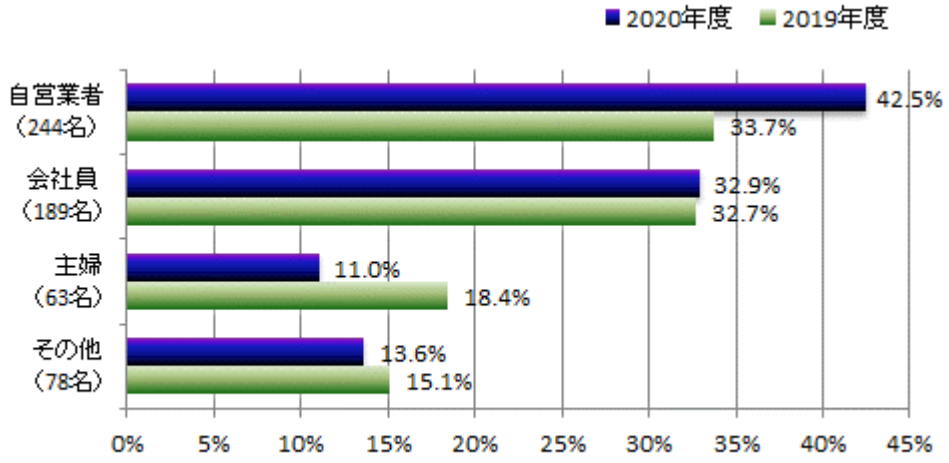
① 年齢別



② 性別



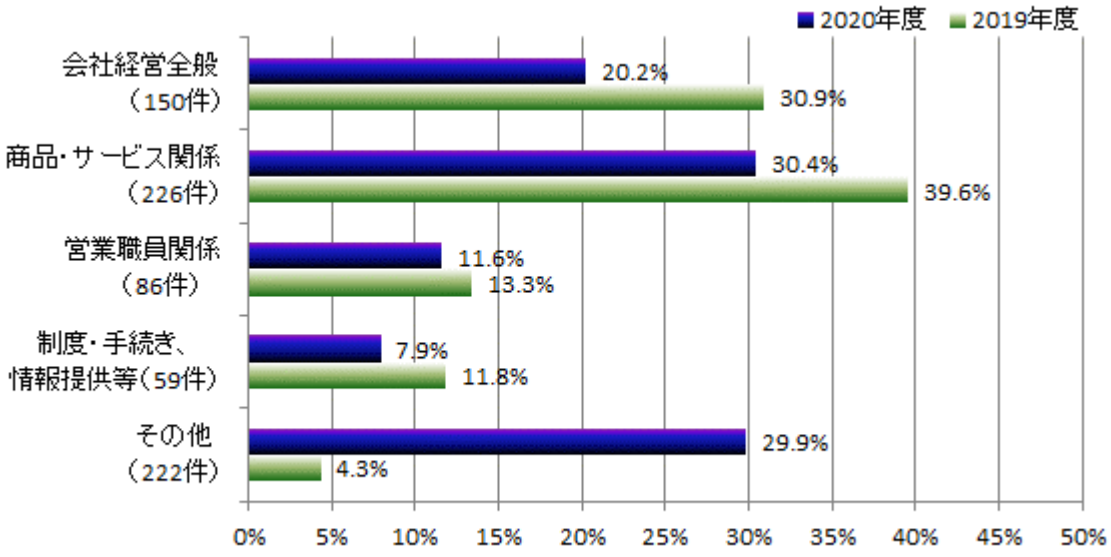
③ 職業別



(3) ご意見・ご要望・ご質問数状況（全体）

ご 意 見 等 の 数	743 件（前年差▲247 件）

(4) ご意見・ご要望・ご質問の分布状況



※「その他」のうち、新型コロナウイルス感染症に関連するご意見・ご要望・ご質問は、184 件(24.8%)を占めています。

２．主なご意見・ご要望・ご質問事項と当社回答

(1)会社経営全般

ＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）の取組みについて教えてほしい。

当社では、ＤＸ推進を「経営戦略を実現するための重要な取組み事項である」と認識し、以下の取組みを進めております。

①新商品・サービス開発	ＩＣＴの活用等を通じた新商品・サービスの検討、東京大学との共同研究を活用した商品の提供
②ビッグデータ分析	ビッグデータを活用した新たな営業支援策の構築
③デジタルマーケティング	データ解析やＡＩ活用によるデジタルマーケティングの高度化 インターネットで加入手続きができる商品の提供
④事務効率化・業務革新	ＲＰＡ(注1)、ＡＩ－ＯＣＲ(注2)を活用した事務の効率化、ＡＩを活用した業務の自動化等の検討、Ｚｏｏｍ会議の導入

注1 Robotic Process Automation. 端末にインストールすることで、さまざまな情報を取り出して作業を実行するソフトウェアロボット
注2 Artificial Intelligence-Optical Character Recognition. 文字をAI（人工知能）で認識し、データ化（OCR）するソリューション

ＳＤＧｓに対する取組みを教えてほしい。

ＳＤＧｓは、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標として、2015年9月の国連サミットで採択されました。ＳＤＧｓには17の目標があり、温暖化等への環境対策、健康や福祉への対策などがあります。生命保険事業は、このＳＤＧｓの目標の一つである「すべての人に健康と福祉を」への取組みに該当し、当社は、お客様への商品提供などを通じて、健康や福祉分野での目標に貢献できるよう努めております。社会に対する取組みとしては、ピンクリボン運動やユネスコを通じた途上国での教育支援や、環境面などに配慮した企業への投融資の推進などを行っております。また、従業員に対する取組みとしては、働き方改革の推進などを通じて、ＳＤＧｓの各目標に対する取組みを積極的に推進しております。
今後も生命保険事業を核として、ＳＤＧｓの達成に貢献できるよう、取組みを強化してまいります。

ＴＶＣＭだけでなく、ＳＮＳなどの宣伝活動について教えてほしい。

当社の企業メッセージ・商品等についてお客様に幅広くＰＲしていく中で、ＳＮＳ等の広告媒体も有効であると考えており、現在、Ｆａｃｅｂｏｏｋでの広告を実施しております。
また、昨年10月にはＹｏｕＴｕｂｅでのＣＭ放映(注3)も実施いたしました。
その他ＳＮＳ、Ｗｅｂ媒体での広告展開につきまして、今後の展開に向け、引き続き検討を進めております。
当社は、広告宣伝を通じ、一人でも多くのお客様に当社の取組みや商品などを認知いただくことが重要であると認識しており、適切な管理を行いつつ、多くのお客様へお届けできるメリットを活かし、ＳＮＳ等の広告媒体を展開してまいります。

注3　2020年10月に商品訴求・当社イメージ向上に向けて、YouTube等にて放映（介護保険ＣＭ「二人の想い」篇、「ただいま、おかえり」篇の２本を放映）

(2) 商品・サービス関係

貯蓄性のある商品を開発してほしい。
当社では、現在の低金利環境において、お客様にとって魅力的な貯蓄性商品を提供することは困難であるとの認識のもと、一部を除いて貯蓄性のある商品を販売停止しております。 今後、金利が上昇するなど貯蓄性商品の開発に適した金融環境になった際には、開発に向け検討してまいります。
健康寿命を延ばし、健康で生活することに関心が高まっているが、健康増進のために取り組んでいることを教えてほしい。
当社は、健康寿命の延伸に向けて専門性の高い大学や企業と連携し、さまざまな検討を進めております。 2018 年から、東京大学と「糖尿病・生活習慣病予防講座」を開設し、生活習慣病の重症化予防モデルに関する共同研究を実施しております。この共同研究の成果を活用して、生活習慣病の重症化予防や生活習慣の改善に役立つ新たな保険商品やサービスの開発を進めております。 また、株式会社ディー・エヌ・エーと提携し、お客様の健康増進を支援するサービスの提供や、ヘルスケア型保険の開発に取り組んでおります。お客様の健康増進を支援するサービスの一つとしては、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業務提携し、健康増進アプリ「ｋｅｎｃｏｍ」をご提供しております。日々の歩数の管理や健康関連記事の配信などにより、お客様からは、「毎日の歩数や健康を意識するようになった」などのご評価をいただいております。 また、当社のホームページでは、介護・認知症関連の情報サービスの掲載や、認知症の早期発見に役立つ「認知症予防ホッとサービス」などを提供しております。
持病を持っていても加入できるような、引受基準緩和型の介護保険を開発してほしい。
当社は、多様化するお客様のニーズに的確にお応えする商品を開発し、最適なチャネルでお届けすることにより、国内マーケットにおけるビジネスチャンスを取り込んでいきたいと考えており、とりわけ介護保険のさらなる普及に取り組んでおります。 新商品・サービス開発の分野では、生活習慣病への関心が高まるなか、東京大学と共同研究を実施しております。 この共同研究の成果を活用して、保険引受基準の高度化による引受拡大（既存商品）、介護保険や生活習慣病保険、がん保険等の新たな引受基準緩和型商品の開発を検討してまいります。

(3)営業職員関係

担当者の退職や、契約者が遠隔地に転居した後のフォローや引継方法について教えてほしい。
当社では、ご契約ごとに担当者を設定しており、担当者が退職した場合は、速やかに担当者を設定し、引継ぎを実施しております。新しい担当者には、営業用携帯パソコンにてお客様情報や訪問ツールの作成履歴などを引継ぎ、退職した担当者と同様のサービス提供に努めております。また、転居された場合は、その地区および事業所単位で担当者を設定し、お客様のアフターフォロー体制の充実に努めております。
インターネットの活用が進んでいるが、営業職員の人柄・説明が重要だと思うので、人材育成や教育に力を入れてほしい。
当社では、ペーパーレスの推進やインターネットを活用したオンライン面談等、デジタル技術を営業職員の活動に取り入れております。 一方、営業職員一人ひとりの人間力を磨き、当社の営業職員チャネルの魅力と存在価値を高めるべく、人材育成・教育にも注力しております。 具体的には、入社３年間の定型研修やＦＰ技能士資格の取得推進、集合研修等を行っております。また、日々の朝礼では、販売面の教育に限らず、マナー教育・コンプライアンス教育なども実施しております。 今後も経営の基本理念である「まごころの奉仕」を実践し、お客様から信頼いただける営業職員の育成に努めてまいります。
世の中では非対面での営業が増えているが、今後どのような営業活動を展開していくのか。
新型コロナウイルス感染症の拡大防止、および「新しい生活様式」におけるお客様の利便性向上を図る観点から、郵送によるお申込みや、Ｗｅｂ会議システムを用いた「オンライン面談」の取扱いを開始しました。 さらに、2021 年４月より、Ｗｅｂ申込を導入予定です。 アフターサービスの面では、以前より当社ホームページ上の「あさひマイページ」でのダイレクト手続きや、お客様サービスセンターからの郵送取扱い（一部の業務に限定）を導入しておりますが、今般のコロナ禍を踏まえ、郵送扱いの対象業務を拡大しております。 こうした取扱いを積極的にお知らせするとともに、希望されるお客様のご利用を増やすよう取り組んでまいります。

(4)制度・手続き、情報提供等

高齢者が増えている中、認知症などで契約者や受取人が請求手続きできない場合の手続き方法を教えてほしい。
保険金等の請求時に受取人が請求の意思表示をできない場合に、指定代理請求特約を付加いただくことで、受取人に代わって予め指定された代理人（指定代理請求人）によりご請求いただくことができます。これにより、万一ご本人様がお手続きできない状況になった場合でも、代理人でのお手続きが可能となることから、当社では保険ご加入時および既契約への中途付加をお勧めしております。 また、ご契約者様が意思表示できない場合には、登記された成年後見人により、契約者に代わってお手続きをしていただいております。こちらにつきましては、よりお客様のご負担なく手続きできるような新たな制度(※)を検討中です。 ※2021年4月より、ご契約者様が意思表示できない場合に、ご契約者様に代わって所定の手続きを行うことができる保険契約者代理特約を導入しております。
インターネットを利用しない親世代の高齢者に対しても配慮してほしい。
当社では、「シニアにやさしいサービス」の実現に向けて取り組んでおります。例えば、お手続き書類の郵送後に当社のコールセンターからお電話をさせていただき、手続き内容の確認をしたうえで記入サポートを行っております。各種手続きの電子化については、画面誘導をわかりやすくするとともに、入力漏れや記入漏れを防ぐため、画面上でチェックするなど、お客様のお手続き負担の軽減に取り組んでおります。 保険ご加入の電子手続き画面について、「見やすさ、分かりやすさ、使いやすさ」への配慮が高い評価を受け、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「UCDA アワード 2018」の生命保険分野にて「アナザーボイス賞」を受賞しました。今後もさらなるサービス品質向上に取り組んでまいります。
「あさひマイページ」は充実しているが、ログイン方法がわかりにくいので、改善してほしい。
「あさひマイページ」でのお手続きは、お客様にＷｅｂ画面上でお手続きいただく非対面手続きとなるため、第三者による「なりすまし」を防止する観点より、一定の本人確認を行っております。 お客様の利便性とセキュリティとのバランスを考慮しつつ、より簡便なお手続きとなるよう、ＩＣＴを活用した新たな本人確認方法の導入を検討してまいります。

(5)その他

コロナ禍における働き方改革はどのようになっているのかを教えてほしい。
当社では、2019 年度より、本社勤務職員を対象に在宅勤務制度を導入しておりますが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い発出された緊急事態宣言を受け、会社の端末にリモートアクセスできる仕組みを拡大した結果、在宅勤務の利用率は 65%まで拡大しております（2020 年 4～5 月）。さらに 7 月には、テレビ会議ツールやノート型端末を導入し、在宅勤務の環境整備を行っております。 引き続き、職員の働きやすさ向上に向けた取組みを推進してまいります。
コロナで入院した場合、給付金の支払対象となるのかを教えてほしい。
当社では、新型コロナウイルス検査の結果、陽性と判定されたか否かに関わらず、医師の指示で入院された場合は入院給付金等のお支払対象としております。 また、医師の指示により臨時施設（ホテル等の滞在型施設）あるいはご自宅等にて治療を受けられる場合につきましても、その期間における医師または医療機関の証明書等をご提出いただくことで、入院給付金等のお支払対象とする「みなし入院」の特別取扱いを実施しております。

以　上