

2021 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。

2021年度は、2022年1月から3月にかけて、全国58支社で開催し、84名の総代を含む513名のご契約者にご出席いただきました。

開催にあたっては、新型コロナウイルス感染症への感染防止策を講じるとともに、オンラインツールを活用し、240名のご契約者に最寄りの営業所のほかご自宅や勤務先からご出席いただきました。

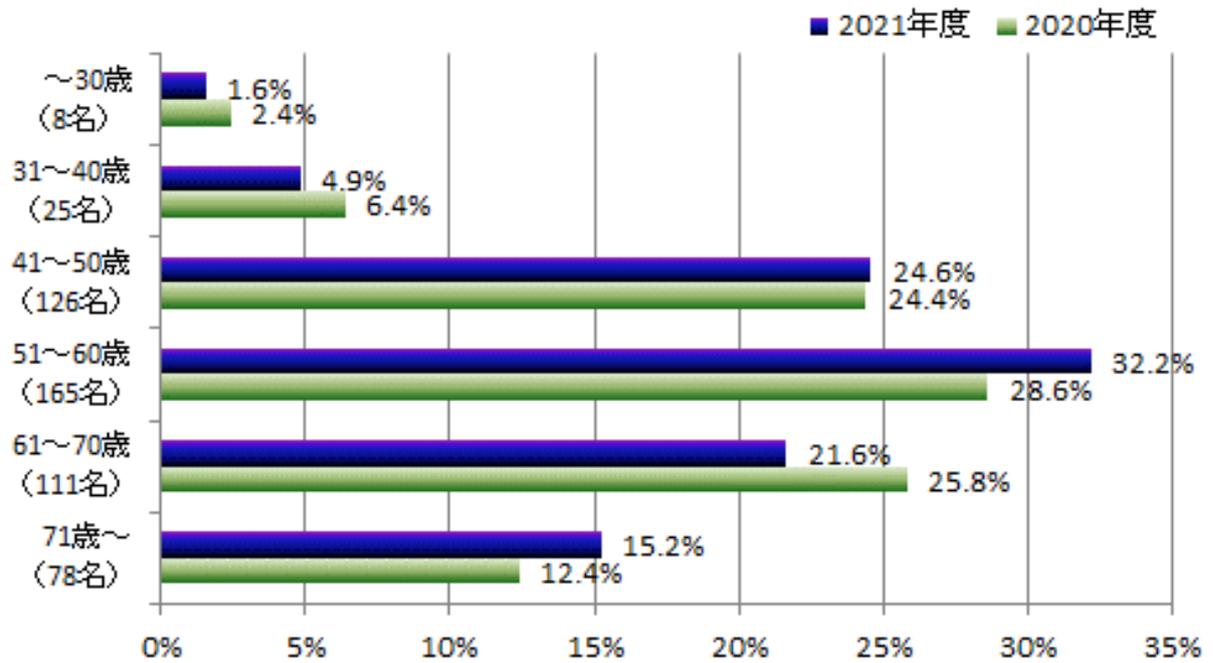
ご出席された方々よりいただいたご意見・ご要望につきましては、お客様サービスの改善等、お客様満足の向上のための取組みに反映させております。

(1) ご出席状況（全体）

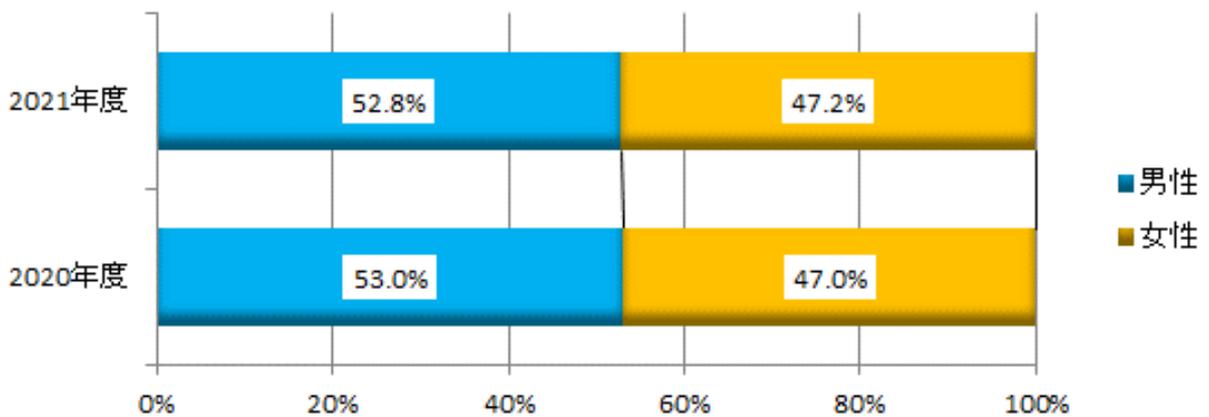
ご出席者数	513名（前年差▲61名）
うち総代のご出席者数	84名（前年差▲2名）

(2) 年齢別・性別・職業別のご出席状況

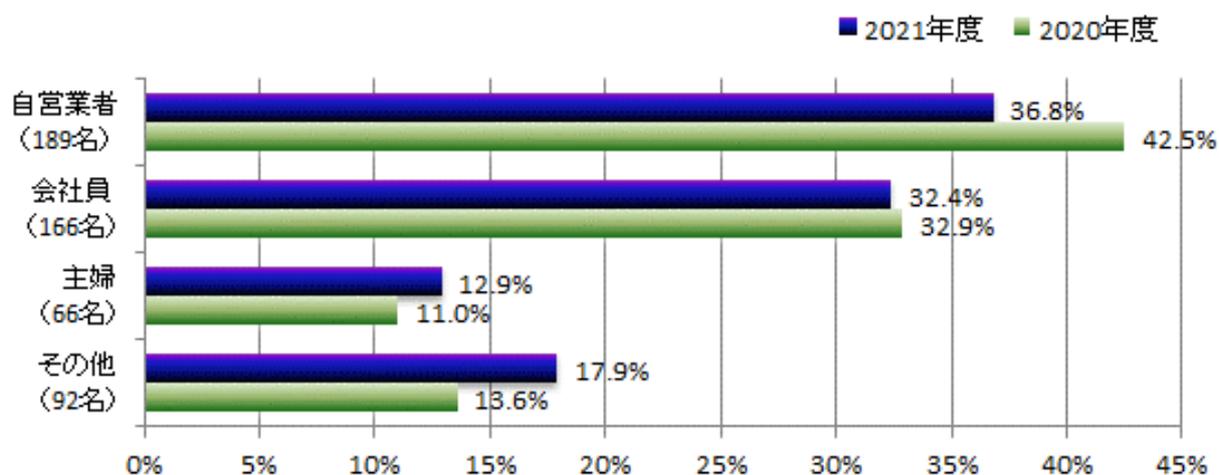
① 年齢別



② 性別



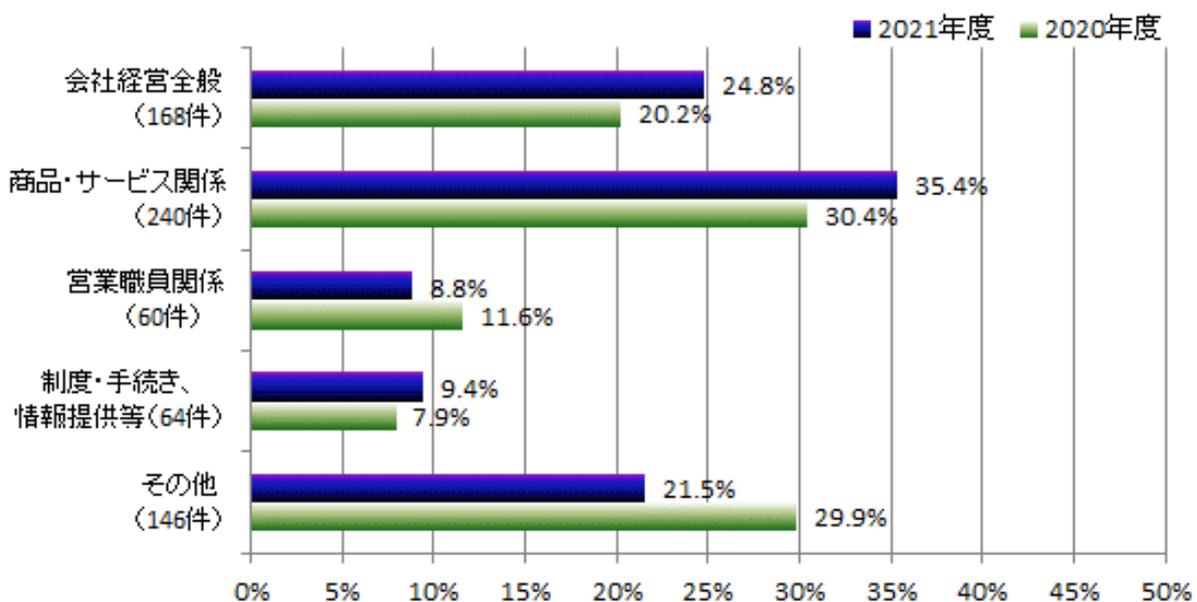
③ 職業別



(3) ご意見・ご要望・ご質問数状況 (全体)

ご意見等の数	678件 (前年差▲65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、100件(14.7%)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

今社会において、女性の管理職、役員の占率が高くなっていると思います。

朝日生命としての現状、今後の女性の職場内での地位等についてはどのようにお考えでしょうか。

当社は女性の多い職場でもあり、女性の活躍推進について、長期にわたる取組みを推進しています。

2006年度より、女性の活躍推進に向けて、「挑戦意欲の喚起」、「活躍フィールド拡大に向けた職種の創設」、「長く働き続けられる環境整備」等に取り組んでおり、2021年度始の女性リーダー比率は、30%に到達しました。

現在、「意思決定の場での女性の割合向上(重点取組事項)」、「未来を創る次世代づくり」、「柔軟な働き方の実現に向けた更なる環境整備」の3つをテーマとして、女性活躍に向けた取組みを推進しています。

今後の課題としては、リーダー比率全体は向上しましたが、部長・支社長といった上級管理職(※)における女性の割合は約13%と少ないことです。女性上級管理職の増大を重点取組事項として、女性職員の経営視点の醸成や課題形成力の強化に取り組んでいます。

※役員、部長・室長・課長、支社長・支社ライン職(業務部長・総務部長・法人マーケット部長・育成部長および実践教育課長)

働き方改革について、具体的にどのようなことに取り組んでいますか。

当社では、これまで、ワーク・ライフ・バランスの推進に向け、夜間・休日における業務用端末の利用制限や、毎週水曜日の定時退社運動「すぴいDay」を実施しています。

また、休暇を取得しやすい環境整備に向けて、「計画年休制度(年5日間)」や1時間単位での休暇取得を可能とする「時間単位年休制度」等も導入しています。

さらに、場所にとらわれない柔軟な働き方の実現に向けて、在宅勤務制度(本社は2019年度より導入、支社・営業所はトライアルとして2021年度より導入)や、サテライトオフィスの設置などの環境も整備しています。加えて、時間を意識した業務運営を推進すべく、事務作業を自動化してパソコンに行わせるなど業務効率化の推進や、管理職の人事評価に際して「組織の課題達成状況」と「所属員の労働時間」の2軸で評価する指標なども導入しています。

今後も、働き方改革を通じて、職員一人ひとりが公私ともに充実することを促し、そのことが結果として、会社の生産性向上やお客様満足の向上につながっていく、そうしたプラスの循環につながるよう、働き方改革を推進していきたいと考えています。

昨今、多くの企業が脱炭素等「環境問題」を意識した取組みを行うようになってきているように感じっていますが、朝日生命ではどのような取組みをされていますか。

当社では、サステナビリティ経営の重要課題のひとつである気候変動対策として、温室効果ガス(※)排出量の削減目標を設定し、その実現に向けて取り組んでいます。

生命保険事業においては、自社で使用する電力量等エネルギー使用量の削減に向けて「朝日生命エコプロジェクト」を推進しています。

また、投融資先企業に対しては、ESG投融資の推進やステewardシップコードに基づく対話を通じて、温室効果ガス排出量の削減を促しています。

さらに、当社はTCFD(気候関連財務情報開示タスクフォース)に賛同しており、気候変動がもたらすリスクおよび機会の財務的影響の把握と開示の充実に取り組んでいます。

※温室効果ガスとは、主に二酸化炭素(CO₂)やメタンなど、温暖化の原因とされる気体の総称のこと

(2) 商品・サービス関係

現在の日本は、人口減少と共に、65歳以上の割合が増加し続け、「高齢化社会」から「超高齢化社会」へと突入しています。今後ますます「老後」の時間が長くなる社会において「医療」「介護」に対する経済的負担が大きくなる中で、生命保険会社における役割・商品開発について方針等お尋ねします。

商品の開発方針としましては、民間の介護保険世帯加入率は16.7%（※）と低位にとどまっていることから、「介護保険の普及は当社の社会的使命」との認識のもと、介護保険のさらなる普及に向け、取り組む余地は大きいと考えています。

また、医療保険につきましても、医療技術の進化や変化するお客様ニーズに対応できるよう、進化し続けなければならないと認識しています。

ご指摘のように、高齢化社会の進展により団塊世代が75歳以上の後期高齢者となる等、介護・認知症や医療費の問題は一層深刻化することから、「人生100年時代」を見据えた社会への貢献を目指し、医療・介護保障を中心とした第3分野を中心に商品開発を進めてまいります。

なお、2021年10月に生活習慣病の重症化予防を目的に「おくすりサポート」（投薬治療支援特約）を発売し、同特約加入者向けに「kencom×ほけん for おくすりサポート」の提供を開始しましたが、引き続きヘルスケア分野への新たな価値提供に向けた取組みも進めていきたいと考えています。

ニーズの高まるヘルスケア分野において、生活習慣病や介護からの回復・重症化予防等の当社独自の取組み、予防・早期発見に対応した価値の提供により、超高齢社会の社会保障制度を補完する役割を発揮してまいります。

※生命保険文化センターの2021年度「生命保険に関する全国実態調査」（速報版）

「がんを患った人でも加入できる保険」を発売する予定はないのでしょうか。

2012年10月に、「がん」を含め、既往症のある方でも、少ない告知項目でご加入いただける医療保障として「かなえる医療保険」（引受基準緩和型医療保険）を、2014年10月には死亡保障として「かなえる定期保険」（引受基準緩和型定期保険）、「かなえる終身保険」（引受基準緩和型終身保険）を発売しています。

また、2020年10月には、「かなえる医療保険」に付加できる特約として、入院中の手術・放射線治療や退院後の通院を保障する「引受基準緩和型手術サポート特約」と「引受基準緩和型通院保障特約」を発売しています。

さらに、2021年10月には、持病（既往症）があるなど健康上の理由で介護保険への加入をあきらめていたお客様向けに「かなえる介護年金」（引受基準緩和型介護年金保険）を発売し、健康に不安のある方のニーズに対して総合的な保障を提供しています。

今後もお客様ニーズを踏まえ、既往症のある方でも加入しやすい商品の開発を検討してまいります。

貯蓄性商品を作ってほしい。

日本の10年金利がゼロ%の近辺で推移するなど、長引く低金利環境におきましては、お客様にとって魅力的な貯蓄性商品を提供することは残念ながら困難な状況にあります。そのため、現在は貯蓄性商品について、一部（※）を除いて販売停止としています。

このような背景から、現在、貯蓄性商品の開発予定はございませんが、お客様の資産形成ニーズにお応えするため、貯蓄性商品への加入意向があるお客様に向けて、複数社の保険商品を取り扱う乗合代理店である当社グループ会社（株）F.L.P.（株）NHS）を紹介する取組みを2022年4月より開始しています。

※こども保険（えくぼ・ゆめ）、低解約返戻金型終身保険等

(3) 営業職員関係

営業所長が営業職員と面談する際のスキルとして、コンサルティング手法の取得が望まれます。御社では、営業所長などの管理職に対するコンサルティング手法の教育を、どのような方法で行っておりますか。

営業所長への登用要件として「2級FP技能士」や「銀行業務検定3級」、「コンプライアンス・オフィサー」等の取得を必須とすることで、営業所長のコンサルティング力向上を図っています。

また、「新任営業所長候補者」や「経験の浅い営業所長」「再任の営業所長」等に対する定期的な本社研修、および本社営業所長指導役による出張指導等を実施することで、営業所長のコンサルティング力およびマネジメント力向上を図っています。

朝日生命に約40年間お世話になっている。若いうちは保険に加入するかどうか迷っている時期があったが、担当の方が保険のメリットをよく説明し、加入の後押しをしてくれた。

保険は積極的に加入しようとはなかなか思い立たないものなので、後押しをしてくれる営業職員がいたことはとても良かった。これからも様々な営業活動を通じて朝日生命には頑張っていたきたい。

40年という長い間、当社を支えてくださり、誠にありがとうございます。

保険というものは、だれかに「後押し」されないと、お客様自身に必要性を感じていただくことが難しい商品であると考えています。

また、インターネット調査等によりますと、最近、若年層の保険加入率が低下しており、コロナ禍において、会社等への出入りが制限されたり、対面による機会が減ったことによる影響ではないかと推測しています。

当社は、営業職員で提供するサービスを強みとしていますが、お客様の多様なニーズにお応えするため、デジタル化と組み合わせ、これからもサービスを提供していきたいと考えています。

(4) 制度・手続き、情報提供等

高齢になって認知症などになった場合の手続きは家族で代理可能でしょうか。

当社では、ご高齢のお客様にとって、丁寧でわかりやすい手続きを追求する「シニアのお客様にやさしいサービス」の実現に向けて取り組んでいます。

「シニアにやさしいサービス」の実現に向けて、認知症等で契約者や被保険者が意思表示できない場合に、代理人が代わりにお手続きができる「保険契約者代理特約」や「指定代理請求特約」のほか、指定したご家族にご契約内容をお知らせする「ご契約内容ご家族説明制度」の3つをセットにした「ご家族あんしんパック」を、2021年4月より提供を開始しました。

これらの他にも、手続書類の郵送後にコールセンターから内容確認の連絡を行う「記入サポートコール」や、認知機能の低下を早期に発見し、予防の効果も期待できる各種サービスを提供する「認知症予防ホッとサービス」、要介護認定または身体障害者手帳1～3級をお持ちのお客様を対象として、保険金や給付金のご請求の際に必要な医療機関の診断書を、当社が無償で取得代行する「診断書取得代行サービス」等、安心いただけるサポート体制の構築に向けて取り組んでいます。

さらに、タブレット型営業用端末「スマートアイ」を使用したお手続きにおいて、わかりやすい画面誘導や機械的なチェックから記入漏れや誤記入を防止するなど、お客様のお手続きにかかるご負担軽減を実現してまいります。

ホームページ上での商品紹介は文字および図での照会に加え動画を導入してもらえると一層商品に対する理解が深まると思います。

2021年10月に発売の「おくすりサポート」（投薬治療支援特約）では、商品内容をよりご理解いただくために、当社ホームページ上において、動画での紹介を行っています。

今後も、当社商品の内容をお客様に分かりやすく提供するため、動画の活用も含め、あらゆる角度から検討を進めてまいります。

(5) その他

ここ数年は新型コロナの影響で、対面営業に制約があったと思います。その中で、各生命保険会社は、非対面営業（メール配信、LINE連携、WEB手続き等）を導入して、多様な販売方法により営業を進めています。御社の今後のwithコロナの取組みについてお聞かせください。

非接触でのお手続きを希望するお客様のニーズにお応えするため、これまで以下のような取組みを実施しています。

2020年 5月	郵送での保険加入手続きを開始
2020年 8月	ご提案書説明時の「オンライン面談」を開始
2020年 10月	高齢者募集時における営業所長同席について、テレビ電話を活用した「オンライン同席」の取扱いを開始
2021年 4月	「オンライン面談」でのご提案から申込み手続きへのシームレスな移行を実現するため「Web申込」の取扱いを開始
2022年 1月	「Web申込」におけるクレジットカード払いの取扱いを開始

お客様ニーズは多様化しているため、今後も引き続き、営業活動におけるICTの取組みを強化することで、さらなる活動の高度化を目指してまいります。

新型コロナに対応した保険はありますか。

コロナ禍に伴うお客様の不安は多岐にわたるものと認識しており、そうした不安に対応するため、当社では、新型コロナウイルス感染症を直接の原因としてお亡くなりになられた場合に、一部（※）の商品を除き、災害死亡保険金をお支払いする旨の約款変更を実施しています。

また、医療機関の事情により入院できず、ホテルや自宅等にて治療を受けられた場合も、その期間に関する医師または医療機関の証明書をご提出いただくことで、入院給付金等のお支払いの対象とする対応等を実施しています。

さらに、コロナ禍に伴う医療保障ニーズの高まりへの対応として、「入院サポート特約」でお取扱いする一時金の最高額を2021年4月より、10万円から20万円に引き上げています。

引き続き、コロナ禍後の「新しい生活様式」により多様化するお客様ニーズを的確に捉え、新たな商品・サービスの開発に努めてまいります。

※経営者向け保険「グランドステージ」は、当該商品の商品性により取扱対象外となります。

以上