

2022 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 .....	7
(3) 営業職員関係 .....	8
(4) 制度・手続き、情報提供等 .....	10
(5) その他 .....	11

## 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。

2022年度は、2022年12月から2023年2月にかけて、全国58支社で開催し、83名の総代を含む739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、178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。

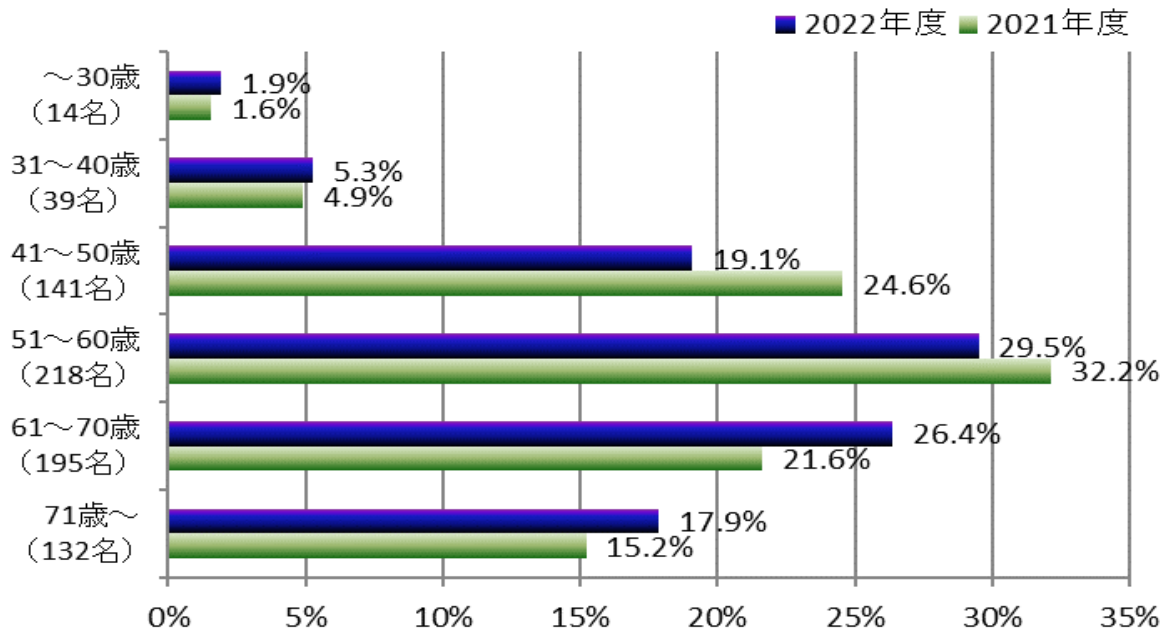
ご出席された方々よりいただいたご意見・ご要望につきましては、お客様サービスの改善等、お客様満足の向上のための取組みに反映させております。

### (1) ご出席状況（全体）

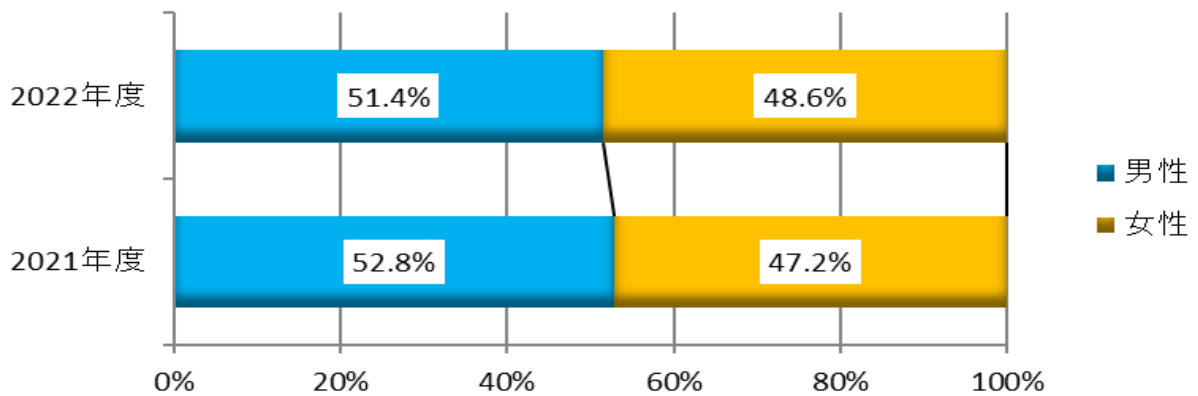
ご出席者数	739名（前年差+226名）
うち総代のご出席者数	83名（前年差△1名）

## (2) 年齢別・性別・職業別のご出席状況

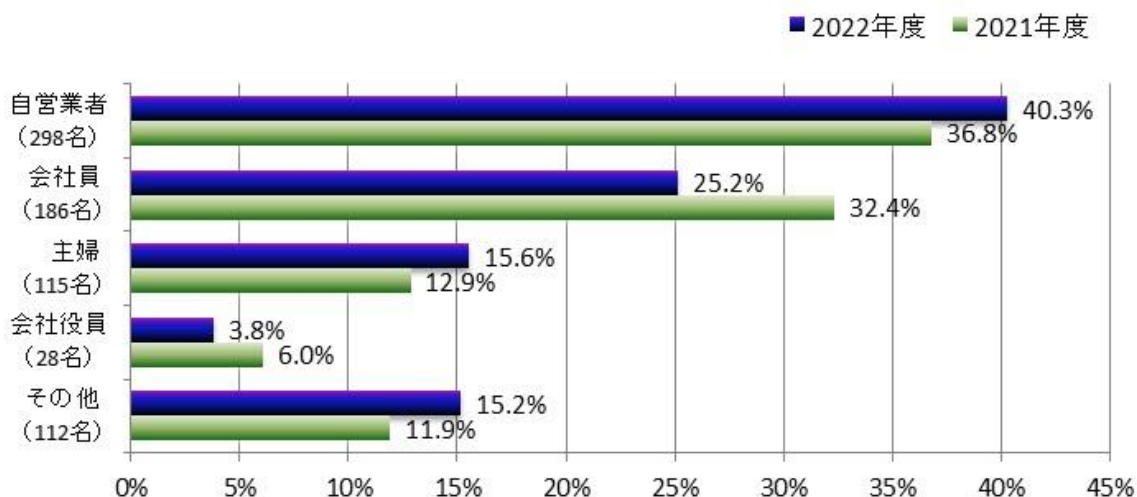
### ① 年齢別



### ② 性別



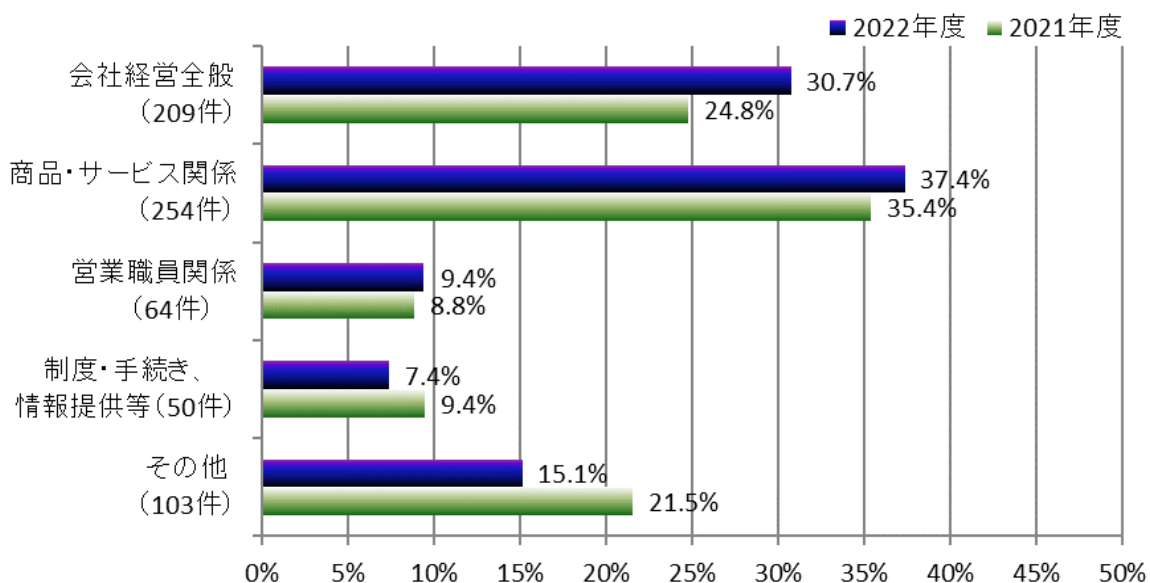
### ③ 職業別



### (3) ご意見・ご要望・ご質問数状況（全体）

ご意見等の数	680件（前年差+2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、59件(57.3%)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

#### ① 「介護」に対する備えは大切だと思いますが、「介護保険」の普及に向け、どのような取組みをしていますか。

民間の介護保険世帯加入率が16.7%(\*)と低位にとどまっており、「介護保険の普及は当社の社会的使命」との認識のもと、認知症を含む介護保険の更なる普及に向け、取り組む余地は大きいと考えています。

当社は、2012年の「あんしん介護」発売以来、認知症に特化した認知症保険、健康に不安のある方も加入いただきやすい介護保険などを発売し、ラインアップを充実させています。

これらの商品は以下の賞を受賞するなど、外部からも高い評価を受けています。

●2023年 オリコン顧客満足度®調査 介護保険商品ランキング 総合1位(2年連続)

認知症保険商品ランキング 総合1位(3年連続)

●2022年 ソーシャルプロダクツアワード2022 ソーシャルプロダクツ賞

また、ご高齢のお客様に安心してご契約を継続いただけるよう、あらかじめ指定された方が契約者に代わって手続きができる「保険契約者代理特約」や、被保険者に代わって給付金等の請求ができる「指定代理請求特約」、登録されたご家族に対して、ご契約内容のご説明を可能とする「ご契約内容ご家族説明制度」の3つを「ご家族あんしんパック」としてお勧めしています。

加えて、「介護あんしんサポート」として、介護・認知症の基礎知識・相談事例の紹介、電話相談、認知機能チェックサービスや楽しく認知症予防に取り組める脳トレアプリ等の介護関連サービスを提供しています。

このように「介護保険といえば朝日生命」というブランドを確立できるよう商品・サービスを中心に様々な取組みを行っています。

今後は、商品・サービスの提供とともに各種メディアを通じ介護保険に関する情報提供をこれまで以上に行っていくことにより、多くのお客様に介護保険への理解を深めていただき、介護保険の普及に努めてまいります。

※ 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」

#### ② SDGs(\*)に関し、具体的にどのような取組みを行っていますか。

生命保険会社である当社は、生命保険事業が社会保障制度とともに日本の社会を支える重要な使命を担っており、事業活動そのものが企業としての社会的責任を果たす重要な活動であるとの認識のもと、「お客様」「社会」「従業員」に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする、「まごころの奉仕」を経営の基本理念として掲げています。

そして、この基本理念のもとで、「お客様満足の向上」、「社会との共生」、「従業員満足度の向上」を基軸とした、持続可能な社会の実現に貢献するサステナビリティ経営に取り組んでいます。

具体的な取組み例を一部挙げますと、生命保険事業では、医療・介護保険商品、サービスの提供を通じて、「健康福祉」に取り組むことで健康・長寿社会の課題解決に貢献すべく取り組んでいます。

また、資産運用では、責任投資の推進を通じて、気候変動や健康の確保等、グローバルな社会課題の解決に貢献すべく取り組んでいます。

加えて、社会への責任を一層果たしていくため、脱炭素社会に向けた取組み、人財活躍、人権の尊重などの取組みを推進しています。

※ SDGs (Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標))

2015年9月の国連サミットで採択された、持続可能でよりよい世界を目指す国際目標。2030年までに取り組む17のゴールとそれを達成するための具体的な169のターゲットで構成されている。

**③ SDGs で男女共同参画社会への対応として、管理職の女性進出もひとつのテーマだと思いますが、女性管理職の動向を教えてください。**

2006年度より、女性の活躍推進に向けて、「本人の挑戦意欲喚起に向けた取組み」、「活躍フィールド拡大に向けた新たな職種の創設」、および「長く働き続けられる環境整備」等に取組み、管理職や新しい職務・職場へのチャレンジ意欲が向上した結果、2023年度始女性リーダー比率は32%に到達しました。

『朝日生命ポジティブ・アクション第VI期（2021年～2023年）』では、「当社の新たな活力を生み出す女性のエンパワーメント向上！～自ら目標を定め、挑戦・行動を起こし、キャリアを切り拓くステージ～」をスローガンに掲げ、「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」、および「柔軟な働き方の実現に向けた更なる環境整備」の3つをテーマとして取り組んでいます。

**④ 朝日生命での職員に対するコンプライアンス教育は、どのような取組みを行っていますか。**

当社では、営業職員を含めた全職員に対し、継続的なコンプライアンス教育を実施しており、不適正行為の未然防止や早期発見に関しても、過去の事例等を踏まえた実効性のあるチェック体制の整備に努めています。加えて、各社の取組み事例を参考に営業職員チャネルにおけるコンプライアンス・リスク管理の更なる高度化に取り組む、引き続き、一層の教育の充実や体制の見直しを検討していく予定です。

具体的には、全営業職員を対象に、毎週水曜日の朝礼時にDVD視聴を通じたコンプライアンス教育を実施しているほか、所属長である営業所長は、営業職員の日々の活動確認を通じた活動管理を実施しています。

今年度の重点取組みとしては、コンプライアンスが経営の最重要課題のひとつであることを当社の経営姿勢として明確化し、その重要性を経営層が自らの言葉で発信するとともに、各種会議、研修、コンプライアンスに関する意識調査等、あらゆる機会を通じて周知していきます。

## (2) 商品・サービス関係

### ① 今後、ますます介護認定者が見込まれるなか、新たな介護商品や加入年齢の拡大などについて、どのような検討をしていますか。

2021年10月には持病（既往症）があるなど健康に不安を抱えている方向けに、東京大学との共同研究の成果（※）を活用して開発した「引受基準緩和型介護年金保険」を発売し、介護保険商品のラインアップの充実を図っており、引き続き介護保険の普及に向けて、これまで以上に魅力的な介護保障商品を提供していきたいと考えています。

※ 当社は、2018年4月より、国立大学法人東京大学大学院医学系研究科 糖尿病・生活習慣病予防講座と共同研究を行っている。共同研究のひとつである、各疾患の要介護状態に至るリスク評価に関する研究の成果を、保険引受基準の拡大に活用することで、引受基準緩和型の介護保険を開発することができた。

### ② インターネットで加入できる商品が増えたらよいと思います。

シンプルで低廉な保険料でインターネットを通じて加入手続きができる保険として、「認知症介護一時金保険D」「生活習慣病一時金保険D」を開発し、2020年10月より提供しています。

今後もお客様にとって保障内容が分かりやすい商品開発に取り組んでまいります。

### ③ 個人年金保険や貯蓄性商品を扱ってほしいと思います。

長引く低金利環境においては、お客様にとって魅力的な貯蓄性商品を提供することが困難な状況にあり、現在、貯蓄性商品については、一部（※1）を除いて販売停止としています。

当面のところ新たな貯蓄性商品の開発の予定はございませんが、不安定な経済状況の中、お客様の資産形成ニーズにお応えするため、貯蓄性商品（※2）の加入意向があるお客様を、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）へ紹介する取組みを2022年度より行っています。

引き続き、金利の状況等、外部環境を踏まえ、最適な商品を最適なチャネルを通じてお客様に提供してまいります。

※1 こども保険（えくぼ・ゆめ）、低解約返戻金型終身保険等

※2 個人年金、一時払終身保険、変額保険、外貨建て保険等



### (3) 営業職員関係

① 高齢化が進むにつれて、インターネットでは対応できない方々に対する営業職員の役割はますます重要になってくると思います。親身かつ迅速な対応のできる営業職員の育成に関して、今後の方針などを教えてください。

営業職員の育成については、優秀な人材を採用するとともに、新人の育成に重点を置き、高いスキルを持つ営業職員の育成に注力しています。

体制面につきましては、各営業所の営業所長が中心となった上で、営業職員への教育等をメインミッションとするトレーニングスタッフ、営業所長を補佐し育成・採用を率先して行う組織長が連携して、育成・教育を行っています。

具体的には、活動手法や商品知識等について、テキスト等を用いて研修し、加えて、実際の活動内容の確認、ならびにこれに基づくアドバイスを日常的に行うことを継続的に行っています。

このような、「人」ならではの強みを活かしたプロセスを徹底することで、お客様に安心いただける対応ができるよう、営業職員の育成体制を今後も強化してまいります。

② 保険に加入後のアフターフォローについて、朝日生命の方針や取組みを教えてください。

当社では、年1回以上の確実な訪問サービスの実施、およびご契約内容の理解促進を通じたお客様との信頼関係構築に向け、営業職員が訪問し、ご契約内容等を確認いただく「安心お届けサービス」を展開しています。

「安心お届けサービス」では、「あさひマイレポート」、「ご契約レポート」のお届けを通じて、契約内容の確認や、保障内容が現在のニーズに適しているか、保険金・給付金の請求手続き漏れがないかを確認させていただくとともに、災害等“いざ”という時の「ご連絡先」として、ご家族等の登録・確認を実施しています。また、保険王プラス・やさしさプラス等にご加入いただいているお客様や、長期にご継続いただいているお客様のお誕生日に「プレゼント応募付誕生日カード」をお届けさせていただくサービスを展開しています。さらに、季節の野菜を使ったレシピを掲載した小冊子「平野レミの野菜倶楽部」や、7つの間違い探し・クイズを掲載した「ギミッククイズ」、今話題の情報を掲載した「あさひホットメール」等、様々なお役立ち情報ツールを準備しており、これらのお届けを通じた定期訪問を推進しております。

上記に加え、2022年10月より、当社初のお客様向けスマートフォンアプリ「あさひマイアプリ」を通じたサービス提供を開始しました。

当アプリでは、占いやゲームなどのお楽しみコンテンツや、「プッシュ通知」を活用した最新情報のお届けに加え、ご契約者専用「あさひマイページ」にも簡単にアクセスいただける等、利便性が高い今日的なサービスをラインナップしております。

これらの取組みを通じて、引き続きお客様サービスの向上を通じた「お客様満足度」の更なる向上に努めてまいります。

③ 対面による営業活動の方が信頼関係を築きやすいと思いますが、ある程度信頼関係を築けている方への新商品の紹介については Zoom 等を活用されてもいいのではないかと思います。

非接触での面談・お手続きを希望するお客様のニーズにお応えするため、2020 年度以降「オンライン面談」や「Web 申込」の取組みを開始し、ご提案からお申込の手続きまで非対面に対応可能とする等、デジタル技術の導入・整備に取り組んでいます。

さらに、2022 年 10 月からは、お客様向けスマートフォンアプリ（「あさひマイアプリ」）による情報・サービスの提供を開始し、スマートフォンを通じたコミュニケーション機会を拡充する等、お客様サービスの向上に向けた取組みを強化しています。

今後も引き続き、更なる利便性向上に向け、デジタルの取組みを推進してまいります。

【オンライン面談の活用状況】

2022 年度の営業現場での Web 会議システムを活用した面談数（※1）は 2023 年 3 月 26 日時点で約 18 万件（※2）です。

※1 お客様・営業職員ともご提案書（紙）を手元に用意のうえ、Zoom によるオンライン面談にてお客様に説明

※2 お客様との面談や社内での打合せを含む

【Web 申込みの状況】

2021 年度始より「Web 申込」の取扱いを開始し、2022 年度の「Web 申込」の取扱い件数は、7,549 件（占率 4.8%）です。

#### (4) 制度・手続き、情報提供等

① 朝日生命でも電子化が進み、各種手続きが迅速化していますが、さらにインターネット等にて簡便に手続き等できるよう進めてほしいと思います。

ホームページ上で各種お手続きが完了するダイレクトサービスメニューの拡充、生命保険を検討されているお客様に対して最適な商品をご案内する機能の搭載などを通じ、お客様の一層の利便性向上に向け、以下のような取り組みを行っています。

2019年10月	ホームページの全面リニューアルを実施、スマートフォンユーザーにも使用しやすいデザイン・構成に変更
2020年10月	非対面志向のお客様ニーズにお応えすべく、インターネットで加入手続きを行える「認知症介護一時金保険D」および「生活習慣病一時金保険D」の販売を開始
2021年10月	「朝日生命の介護保険サイト」の全面リニューアルを実施 保険選びをサポートする診断コンテンツ等を掲載

引き続き、インターネットの活用によるお客様手続きの利便性向上に努めてまいります。

② 新しい保険や見直しの提案時には営業職員のおすすめプランだけでなく、顧客側が自身で保障・保険料の上げ下げを見て選べるようにしてほしいと思います。

あんしん介護等の介護関連商品については、現在、当社ホームページ内の介護保険スペシャルサイトで保険料シミュレーション機能を公開しています。

介護保険以外の商品についても、ホームページ上での類似機能やモデルプラン表示、複数モデルプランの比較表示など、お客様が主体的にプラン選択・ご検討いただけるような機能の充実を今後検討してまいります。

## (5) その他

### ① コロナによる給付金支払いが増加しているようですが、会社の健全性に問題はないのでしょうか。

今年度の収支面での影響は大きいものの、健全性への影響は限定的です。

ソルベンシー・マージン比率については、海外金利の上昇等による有価証券含み益の減少、および、8月に実施した基金の早期償還を主因として、2022年度上半期末は836.6%と前年度末から減少となりました。

実質純資産額については、国内外の金利上昇等による有価証券含み益の減少を主因として、2022年度上半期末は7,890億円と前年度末2,655億円減少しました。

これらは、いずれも引き続き十分な水準を確保しており、基礎利益の減少や市場環境悪化による有価証券含み益の減少が生じた場合でも、健全性に問題はありません。

(ご参考)

#### 【基礎利益への影響】

上半期および通期の基礎利益に対して、新型コロナウイルス感染症の第7波によるみなし入院給付金の支払増加が大きく影響しました。なお、新型コロナウイルス感染症と診断された方で自宅等にて治療を受けた場合の入院給付金については、9月に給付対象を変更したことにより、支払の減少が見込まれることから、来期以降の収支への影響は限定的とみています。

### ② 身近に180年続いている会社があり、安心して取引しています。朝日生命も135年続いているという話があり、長く商売が継続しているということは安心できる証でもあるので、これからも頑張ってください。

おかげさまで、2023年3月には創業135周年を迎えます。皆様の長きにわたるご支援に対し深く感謝いたします。2022年度は、新型コロナウイルス感染症によるみなし入院給付金の請求増加により、収支面への影響がございましたが、グループとして保障性商品の新契約計画を達成し、業績伸展が保障性商品の保有純増をもたらし、収益力向上につながるというプラスの循環が継続しました。結果、中計目標であったA格取得を1年前倒しで実現いたしました。今後も、お客様のご期待に応えられるよう、挑戦と成長を続けてまいります。

以上