

2023 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 .....	9
(3) 営業職員関係 .....	10
(4) 制度・手続き、情報提供等 .....	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。

2023年度は、2023年12月から2024年3月にかけて、全国58支社で開催し、85名の総代を含む935名のご契約者が、会場へのご来場または会場外よりオンラインツールを活用してご出席をいただきました。

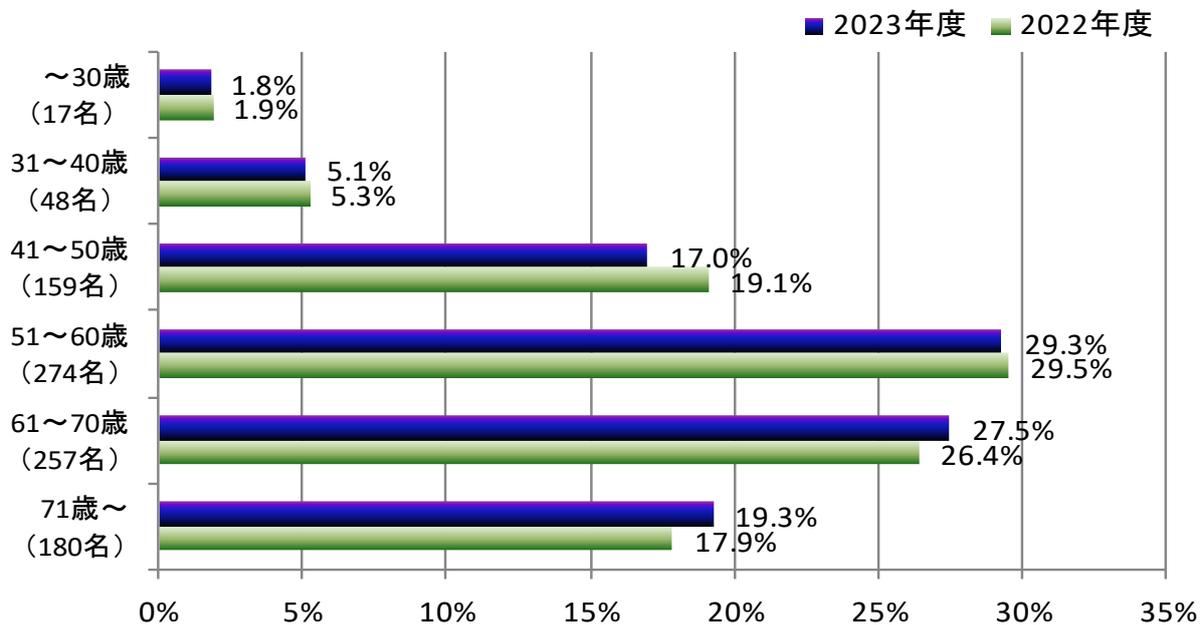
ご出席された方々よりいただいたご意見・ご要望につきましては、お客様サービスの改善等、お客様満足の向上のための取組みに反映させております。

### (1) ご出席状況（全体）

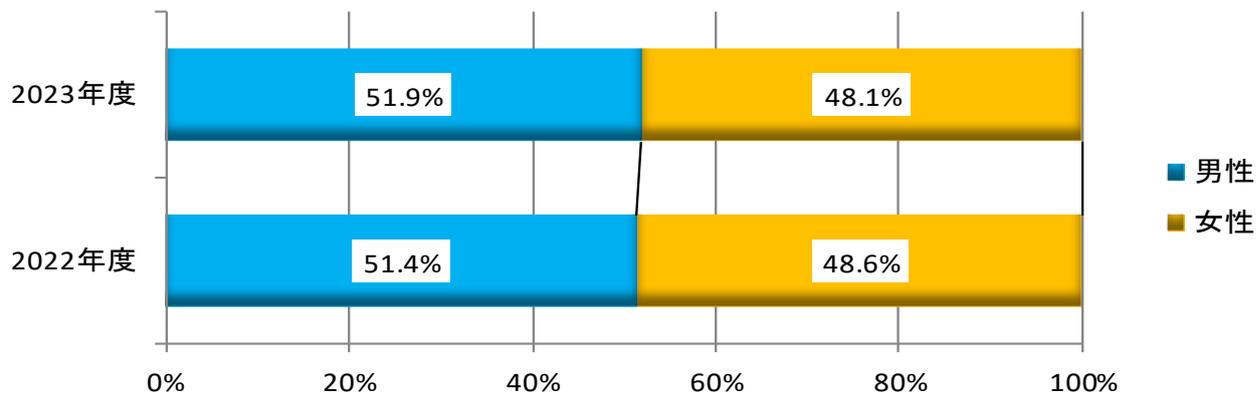
ご出席者数	935名（前年差+196名）
うち総代のご出席者数	85名（前年差+2名）

## (2) 年齢別・性別・職業別のご出席状況

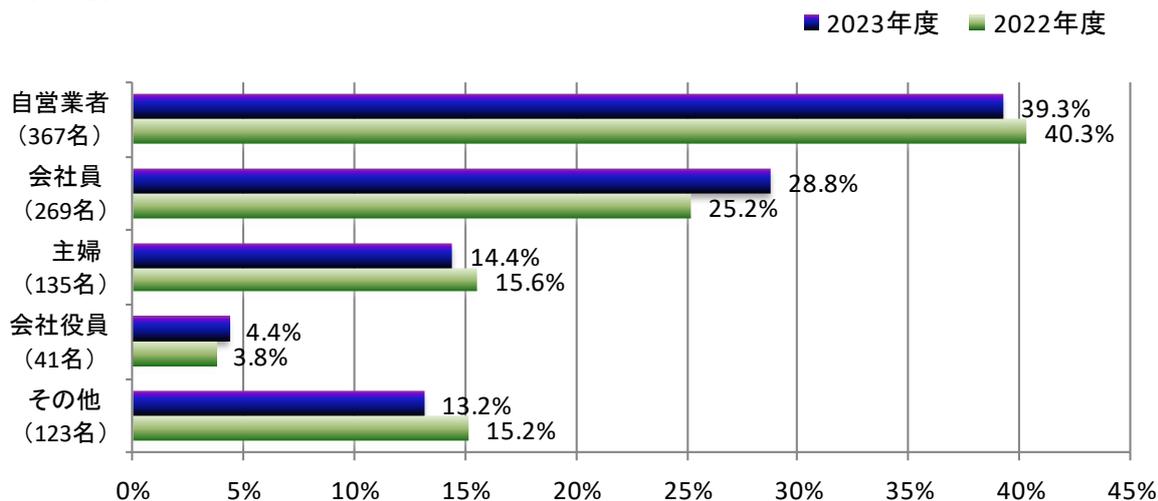
### ① 年齢別



### ② 性別



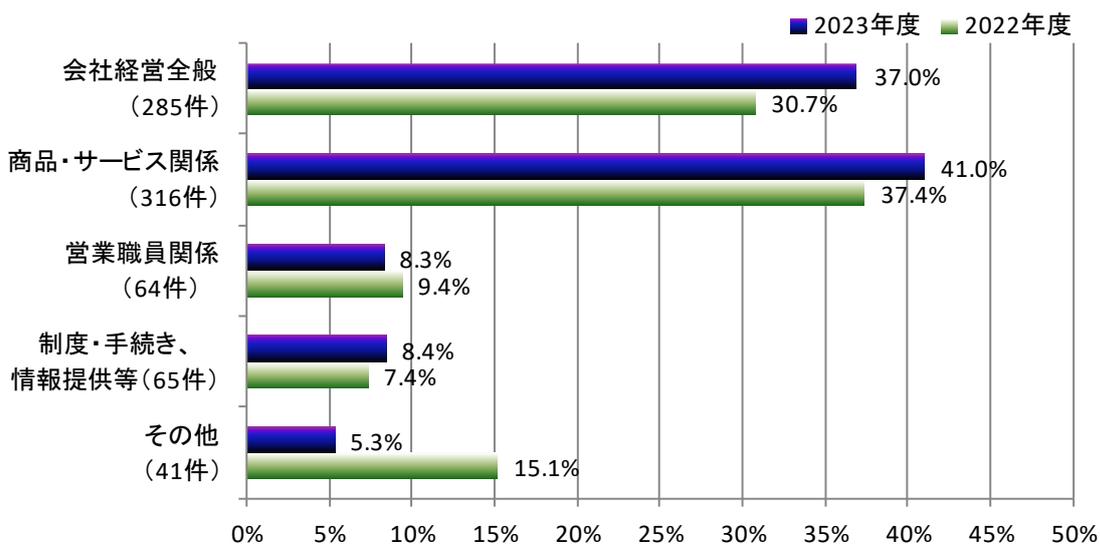
### ③ 職業別



### (3) ご意見・ご要望・ご質問数状況 (全体)

ご意見等の数	771件 (前年差+91件)
--------	----------------

### (4) ご意見・ご要望・ご質問の分布状況



## 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

今後、他社との差別化をどのように図っていくのでしょうか。

当社はこれまで医療・生活習慣病、介護・認知症分野を中心とした第三分野の商品開発に注力してきました。特に介護保障分野に関しては、保障内容の独自性や商品内容の充実度等が評価され、「2024年 オリコン顧客満足度®調査 FPが選ぶ介護保険商品/認知症保険商品ランキング」で当社の「あんしん介護」と「あんしん介護認知症保険」がそれぞれ総合1位を受賞しました。

引き続き、「介護保険といえば朝日生命」という存在感の発揮を目指すとともに、お客様ニーズの高い第三分野マーケットにおいて、商品・サービス面の価値提供を進めていきます。

一方、チャネル戦略としては、多様化するお客様ニーズに対応すべく、メインである営業職員チャネルに加え、法人マーケット向け代理店チャネルやデジタルチャネル等販売チャネルの多様化に取り組むほか、個人マーケット向け代理店チャネルとしてなないろ生命保険株式会社を設立し、特徴ある第三分野商品を提供しています。

生保会社が多数ある状況において、他社との差別化は重要であるとの認識のもと、引き続きお客様からの認知向上に向けて取り組んでいきます。

世界的に金利の上昇傾向が定着していますが、保険の配当は出る方向にあるのでしょうか。今後の見通しを教えてください。

配当については、ご契約内容によって異なります。当社はここ数年、配当の還元を徐々に進めてきています。

財務基盤の充実を進める中、配当還元については、当社としても重要なテーマとして認識しており、引き続き、経営効率の改善に取り組み、配当還元の充実に努めてまいります。

ベトナムでの事業を行っていると聞いています。現在の取り組みや今後の事業展開を教えてください。

2017年より、ベトナムの現地保険会社と提携し、ホーチミンやハノイ等において、テレマーケティングによる保険販売ノウハウの提供や、コンサルティング事業を展開しています。

2023年3月にはベトナムに現地法人「朝日ライフコンサルティング・ベトナム」を設立し、ベトナムでの保険ビジネスのさらなる拡大に向け取り組んでいます。

今後、銀行等の優良な顧客基盤を持つ企業との保険販売のテレマーケティング実施や、ダイレクトだけでなく営業職員チャネルの経験も活用した対面チャネルの展開により、事業拡大を図ってまいります。

保険加入者の高齢化が進んでいると思いますが、高齢者に向けたサービス等の取組みを教えてください。

「シニアにやさしいサービス」の実現に向けて、ご高齢のお客様が安心してご契約を継続いただけるように「ご家族あんしんパック」を2021年4月より提供しています。「ご家族あんしんパック」は、契約者が傷害または疾病により意思表示が困難となった場合等に、あらかじめ指定された保険契約者代理人が保険契約者に代わって住所変更や払込保険料の変更等の手続きを可能とする「保険契約者代理特約」に加えて、登録されたご家族が契約内容を確認できる「ご契約内容ご家族説明制度」、指定代理請求人が保険金・給付金を請求することができる「指定代理請求特約」の3つをセットにしたものです。提供開始からご登録は115万件（契約件数の4割）を超え、ご好評をいただいています。

また、ご高齢のお客様がより安心してご継続していただけるよう、ご契約者様向けの介護・認知症に関するサービスをホームページ上で提供しています。

加えて、各種手続きを郵送で取り扱う場合に、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」を行っています。

その他、1月よりあらたに導入したタブレット型営業用端末「スマートアイⅡ」では、わかりやすい画面誘導や機械的なチェックによる記入漏れや誤記入を防止する等、ご高齢のお客様の手続負担の軽減も意識して開発しました。

能登半島で大きな地震が発生しましたが、朝日生命は地震等の災害に対してどのような対策を行っているのか教えてください。

大地震や被害が甚大化している風水害等の自然災害の発生に備え、以下の2点を主な目的として、「業務継続計画」等のBCP（Business continuity plan, 事業継続計画）を策定しており、これらに基づいて災害等への対応を図っています。

- 重要業務の継続を図ることにより、生命保険会社としての社会的使命を全うすること

- お客様・職員・当社店舗の被災に対して迅速・的確に対応し、人命の安全・被災の軽減を図ること

また、大規模災害発生時における業務継続体制の強化を図るため、「福岡総合サービスセンター」を開設し、2019年4月より「給付金のお支払業務」、2019年10月より「コールセンター業務」、2023年7月より「保険金支払業務」を開始しています。

さらに、2023年7月より、大阪に拠点を新設し、「保全支払業務」の分散化も開始しています。

各BCP拠点では、通常時は業務全体の30%程度を担っており、災害等が発生した場合には、50%程度を担えるよう、業務品質の向上に取り組んでいます。

加えて、年に1回、支社・営業所等の各拠点の災害リスクの再確認および洗い出しを行い、「拠点防災計画」を作成し、災害発生時の避難場所を確認の上、実際に避難経路を歩いて確認する避難訓練を実施しています。

なお、「令和6年能登半島地震」における災害救助法適用地域のお客様に対しては、保険料払込猶予期間の延長、災害死亡保険金等の全額お支払い等の特別取扱いを実施しています。

昨今、企業不祥事が相次いでいます。貴社のコーポレートガバナンス、コンプライアンス体制について教えてください。

当社は、コーポレートガバナンスの透明性・公正性を表明することを目的として、コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方、組織機構および運営方針を定めた「コーポレートガバナンス基本方針」ならびに「コーポレートガバナンスに関する報告書」を作成し、公表しています。

また、全ての取締役および監査役にアンケート調査を実施すること等により、取締役会の実効性向上に関して現状分析および評価を行い、さらなるガバナンス機能の向上に向けて継続的に取り組んでいます。

コンプライアンス体制においては、当社は、コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、その趣旨を全役職員に浸透・定着させ、より良い企業文化が形成されるよう取り組んでいます。

組織・体制では、社長を議長、経営会議メンバーおよび社外弁護士を構成員とする「コンプライアンス会議」において、社外弁護士からの専門的な意見等を得ながら、経営の最重要課題のひとつであるコンプライアンスについての協議を行っています。本社各部署、各統括支社・支社においては、コンプライアンス推進の責任者として「遵守責任者」「遵守推進者」を任命し、徹底を図っています。

教育・研修では、コンプライアンスに関する基本方針、その推進体制および具体的な事例解説等を掲載した「コンプライアンスマニュアル」を作成し、全役職員が業務遂行の際に参照するなどして活用しています。

営業職員の管理体制としては、企業文化としてコンプライアンスの徹底を図るとともに、各社の取組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・リスク管理の高度化に取り組んでいます。加えて、所属長である営業所長は、営業職員との日々の個別面談による活動報告を通じて活動実態を把握するとともに活動管理を実施しています。

女性の活躍推進への取り組み状況と直近の実績について教えてください。

これまで女性の活躍推進に向けて、2006年度より、「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」等に取り組んできました。その結果、管理職や新しい職務・職場へのチャレンジ意欲が向上し、2023年度始女性リーダー比率は33%に到達しました。

なお、現在取り組んでいる「朝日生命ポジティブ・アクション第Ⅵ期（2021年～2023年）」では、更なる女性の活躍推進に向け、「意思決定の場での女性の占率向上」、「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。

## SDGs の取り組みについて教えてください。

生命保険事業は社会保障制度とともに社会を支える使命を担っており、当社は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、「サステナビリティ経営」を推進しています。その取り組みを通じて、各ステークホルダーとの適切な協働に努めることにより、SDGs 達成に貢献する取り組みを推進しています。

また、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、以下の取り組みを推進しています。

- ・ 全ての上場株式保有先に対して当社独自の ESG スコア(※)を付与する等、全資産で ESG 要素の組み込み（インテグレーション）を推進しています。
- ・ 投融資先企業と、株主還元やサステナビリティ課題（「気候変動」「健康の確保」「人権問題」「人的資本」）に関する対話を実施しています。
- ・ 社会課題・環境課題等の解決に資する ESG テーマ型投融資を推進しています。

また、温室効果ガス排出量の削減に向けて、投資用ビルで使用する電力を再生可能エネルギー由来に切り替える取り組みを進め、全対象ビルの切替が完了しました。

さらに、当社が東京都国立市で進めている社宅建替え及び有料老人ホーム新築工事プロジェクト「あさひの社国立」について、生命保険会社として初めて公益財団法人都市緑化機構が運営する認証「シージェス（SEGES）」の『つくる緑』の認定を取得しました。

### ※ ESG スコア

企業がどれだけ ESG 活動に取り組んでいるかを示す数値のこと。ESG とは、環境（Environment）・社会（Social）・企業統治（Governance）の頭文字を組み合わせた言葉

## 朝日生命の CM や宣伝はあまり見掛けられないような気がします。広告・宣伝の戦略や方針を聞かせてください。

2021 年度からスタートした中期経営計画「Advance ～The road to 2030～」では、社名認知向上および「介護保険といえば朝日生命」というイメージ普及に向けて、お客様の印象に残る広告を目指して取り組んでいます。具体的には、イメージキャラクター・菅野美穂さん出演による企業 CM や、あんしん介護の WebCM を制作し、テレビスポット CM と WebCM を同時期に放映しています。

また、介護保険に関心を持つ世代の方の多くが視聴している番組への CM の提供や、新聞広告等、様々な広告媒体を組み合わせ、効果の最大化に努めています。

## (2) 商品・サービス関係

昨今の金利上昇をふまえ、貯蓄性商品の販売は検討していますか。

当社では、マイナス金利政策を受けた急激な金利低下に伴い、2016年より一部(※)を除く貯蓄性商品を販売停止としておりましたが、長寿社会においては、貯蓄性商品の果たす役割も重要であることから、昨今の長期金利の上昇を踏まえ、現在貯蓄性商品の販売再開について検討しているところです。

※ こども保険(えくぼ・ゆめ)、低解約返戻金型普通終身保険等

介護保険に付随したサービスとして介護施設やヘルパーさんの紹介等、介護に関するお悩み相談サービス等はないのでしょうか。

当社では、ホームページ上でご契約者様向けの介護・認知症に関するサービスを提供しています。具体的には、介護保険のご契約者様向けサービスとして、介護やからだの不調に関するアドバイスや、お客様がお住まいの場所に近い介護施設の紹介等を専門の相談員がお答えする「介護・健康相談サービス」を提供しています。

また、緊急時に警備員がご自宅に駆けつける「緊急通報サービス」や「介護施設無料体験入居のサービス」等もご利用いただけます。

なお、例示いただいた「ヘルパーの紹介」は現在、提供しておりません。

今後もお客様のお役に立つサービスの提供を検討してまいります。

### (3) 営業職員関係

契約手続き等が紙からネットへかわりつつありますが、営業職員との関係が希薄になる懸念を感じます。今後の契約者とのコミュニケーションやサービスの情報提供はどのようになっていくのでしょうか。

当社のメインチャネルである営業職員チャネルにおいては、お客様が希望するアクセス方法が多様化していることを踏まえ、対面での営業活動を徹底するとともに、非対面でのアプローチ手段の拡充に取り組んでいます。

対面活動については、コロナ禍で直接お会いすることが難しかったお客様にご契約内容を説明し、内容や給付金請求など必要なお手続きに漏れがないか等の確認を行う「安心お届けサービス」に注力して営業活動を展開し、お客様とのコミュニケーションの強化に努めています。

非対面によるお客様へのアプローチについては、「あさひマイアプリ」の活用により、お客様との接点の確保に努める他、「オンライン面談」や「Web 申込」等の機能を兼ね備えた「スマートアイⅡ」の導入により、お客様の多様なニーズへの柔軟な対応やサービス品質の向上に向け、きめ細やかなコンサルティング活動をしていきます。

#### (4) 制度・手続き、情報提供等

AI を業務にどのように活用していますか。お客様からの質問対応やバックオフィス業務等でしょうか。

AI については、業務効率化を目的とした社内向け AI の導入と、お客様満足向上に向けたバックオフィス業務で活用しています。

社内向けには、大規模言語モデル (ChatGPT) をベースに独自のチャットボットを開発し、情報収集、資料作成、業務課題の分析に活用しています。今後、社内の更なる業務効率化・生産性向上を目的として、朝日生命専用の ChatGPT である「あさひコンシェルジュ」を全社展開する予定です。展開後は文章作成や添削・翻訳・要約、アイデア出し等、社内業務において積極的な活用を促進します。

さらにお客様手続き後の本社バックオフィス業務でも各種手続きにおける請求書や提出書類等について AI を活用して読み取り・認識し、事務処理や査定業務の効率化に取り組んでおります。 今後は、社内で活用した AI のノウハウを生かしてお客様サービスの向上を目的とした活用を検討してまいります。

長期加入割引制度があったら良いと思います。私は 40 年以上加入しています。割引があれば、新商品への加入、老後の加入継続につながると思います。

保険料割引を行う場合、商品・システム対応や、財源が必要になる等、多くの課題があります。一方で長期にわたりご契約をご継続されたお客様へメリットを提供するという視点は非常に重要であると認識しております。

お客様への直接的な還元として、ここ数年、配当の還元を徐々に進めており、引き続き、経営効率の改善に取り組み、配当還元の充実に努めていきます。