

2024 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	3
(1) ご出席状況（全体）	3
(2) 年齢別・性別・職業別のご出席状況	4
(3) ご意見・ご要望・ご質問数状況（全体）	5
(4) ご意見・ご要望・ご質問の分布状況	5
2. 主なご意見・ご要望・ご質問事項と当社回答.....	6
(1) 会社経営全般	6
(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 年から開催しています。

2024 年度は、2024 年 12 月から 2025 年 2 月にかけて、全国 58 支社で開催し、90 名の総代を含む 976 名のご契約者にご出席をいただきました。

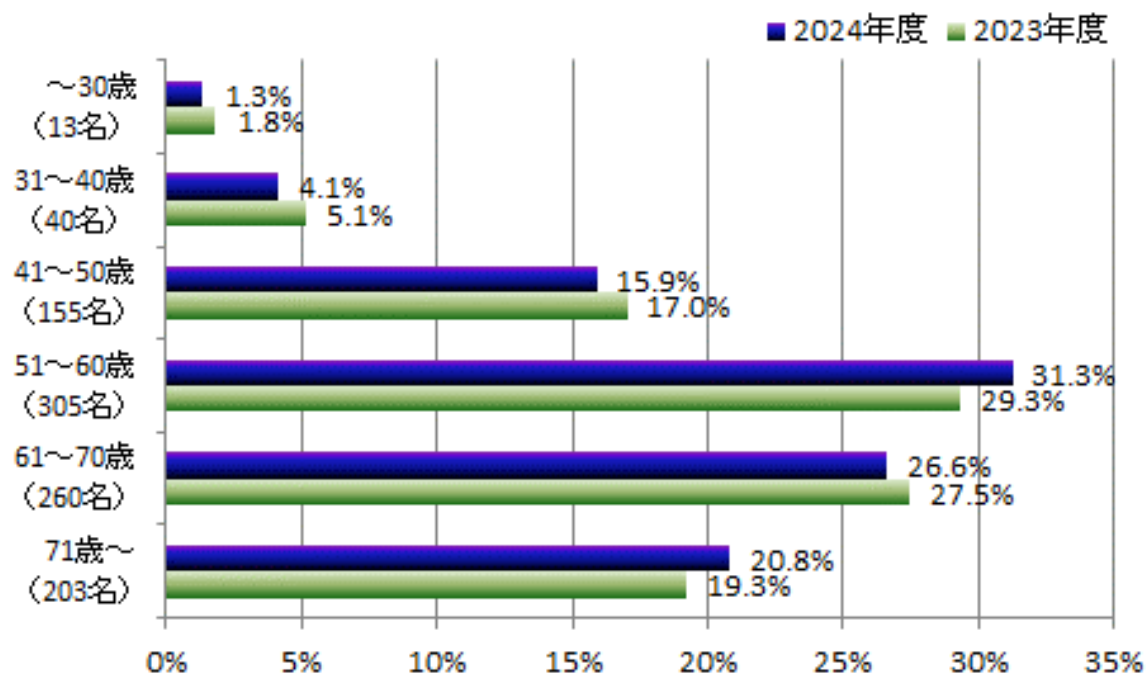
ご出席された方々よりいただいたご意見・ご要望につきましては、お客様サービスの改善等、お客様満足の向上のための取組みに反映させています。

(1) ご出席状況（全体）

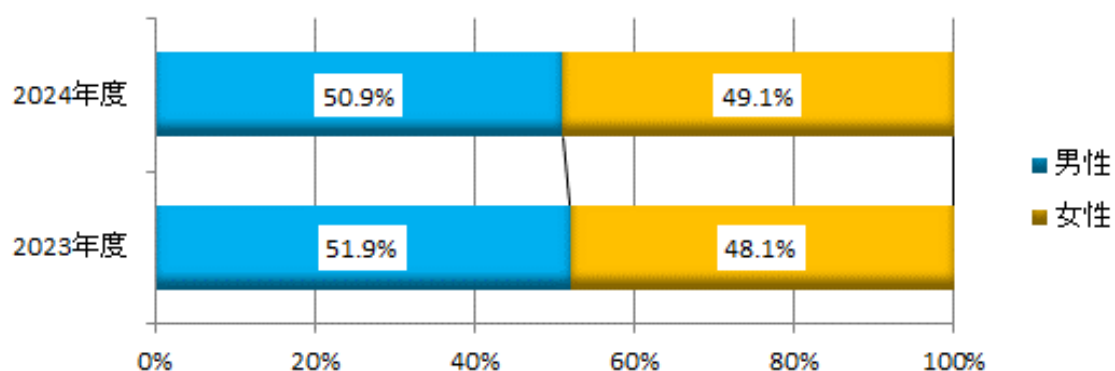
ご出席者数	976 名（前年差+41 名）
うち総代のご出席者数	90 名（前年差+5 名）

(2) 年齢別・性別・職業別のご出席状況

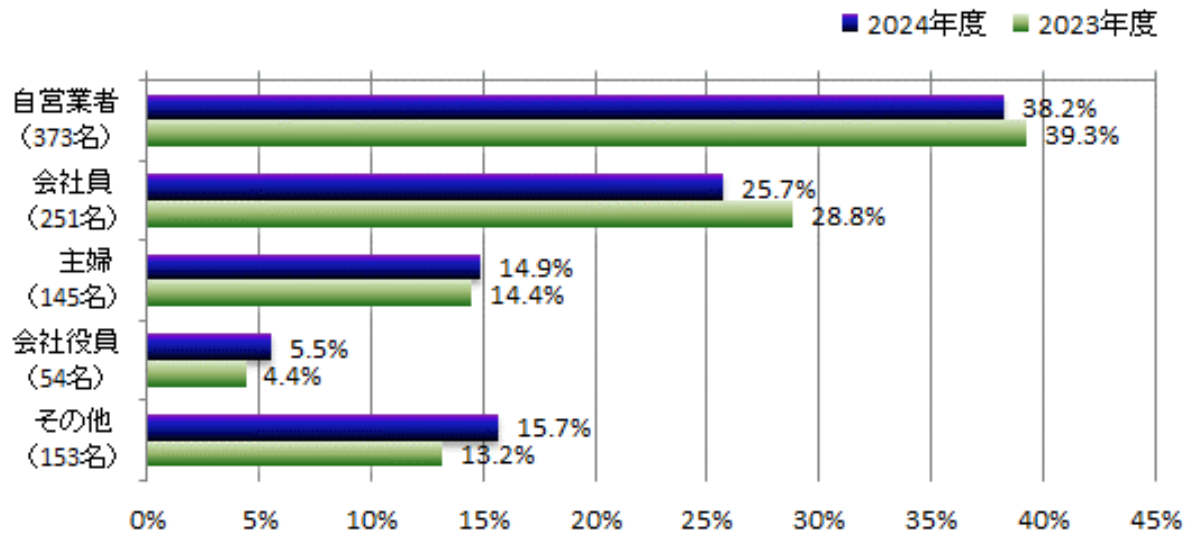
① 年齢別



② 性別



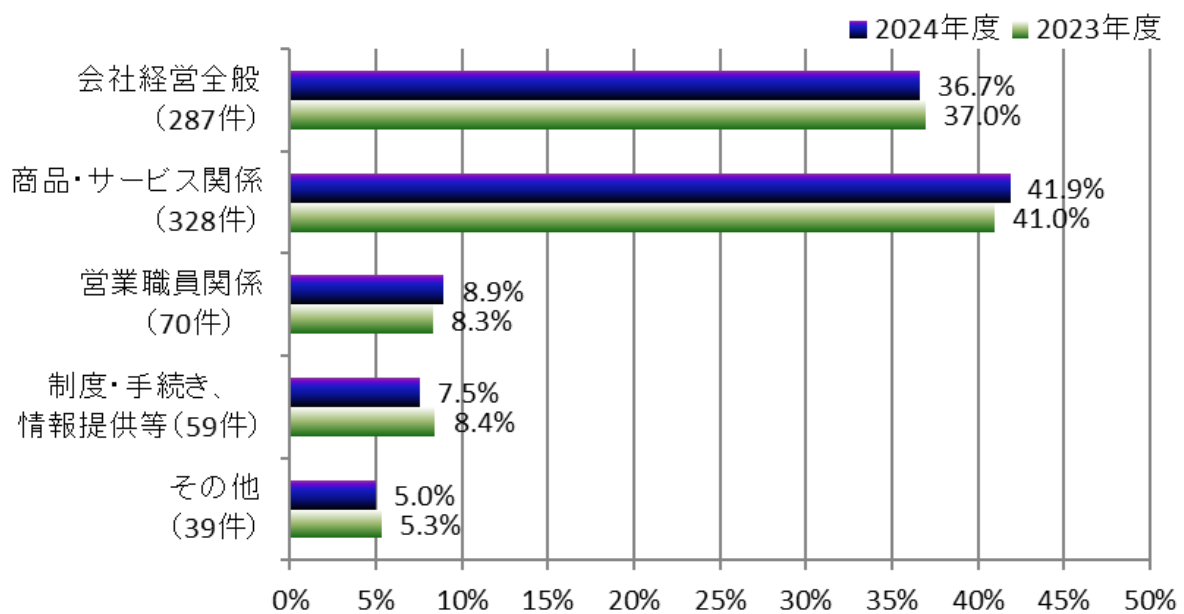
③ 職業別



(3) ご意見・ご要望・ご質問数状況（全体）

ご意見等の数	783件（前年差+12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

一時期に比べて株価等が高くなりましたが、配当は増える方向でしょうか。

当社では、長期的な視点で、保険金や給付金を確実にお支払いしたうえで、配当についても安定的にお支払いするよう取り組んでいるところであり、配当還元は経営の重要なテーマと認識しています。

2023 年度決算に基づく配当支払いでは、新型コロナウイルス感染症の給付金支払が落ち着き、今後も危険差益が安定的に推移する見込みであることから、医療保険を対象に配当金を増額しました。

今後も、将来にわたって保険金・給付金等の確実なお支払いのために経営の健全性を確保したうえで、円金利の上昇等の市場環境や保険金・給付金支払状況等を踏まえて、配当金の増額や配当対象契約の拡大について検討してまいります。

朝日生命となないろ生命で医療保険など同じような商品を販売していますが、販売のすみわけはどのようになっていますか。

朝日生命では、営業職員がお客様とフェイストゥフェイスで行う、加入時の丁寧なコンサルティングセールスと、加入後の手厚いアフターサービスまでの一連のフォローを強みとしており、その特性を活かすためフルパッケージ型の商品を取り扱っています。

一方、なないろ生命では、比較検討・非対面での加入を望むお客様を中心に、乗合代理店やダイレクトマーケティング等を通じて商品を提供しており、シンプルな第三分野商品を取り扱っています。

朝日生命となないろ生命の販売手法やお客様フォロー、商品性の違いを持たせることで、お客様一人ひとりに最適な商品を提供してまいります。

今後の広告展開について教えてください。

広告宣伝については、「介護保険といえば朝日生命」という打ち出しで、企業イメージや社名認知度の向上に向けた取組みを行っています。

具体的には、菅野美穂さんによる TVCM 放映、YouTube 広告、新聞広告等を行っています。また、2024 年 10 月より、新たに女子プロゴルファーの宮田成華選手とスポンサー契約を締結し、宮田選手による社名認知率の維持・向上を図っています。

今後の広告宣伝展開につきましても、企業イメージや社名認知率の維持・向上に向け、より効果的なメニューを検討してまいります。

DX や AI が話題になっていますが、朝日生命での活用や取組みがあれば教えてください。

当社は、社内の業務効率化・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 2024 年 4 月より全社に展開し、文章作成や添削、各種業務のアイデア創出等、様々な業務において活用しています。また、「あさひコンシェルジュ」をバージョンアップし、“人”が対応していた営業用端末や事務手続き等に関する支社・営業所等からの問い合わせの一部を生成 AI が自動回答するシステムの構築等も行っています。

お客様・社外に向けた取組みとしましては、新たな保険チャネル・お客様との接点の創出に向けて、今後拡大が見込まれるメタバース市場（※）において、2023 年 3 月に「朝日生命メタバース支店」を出店しました。引き続き、営業活動の高度化やお客様の体験価値向上に向けて研究・開発等に努めていきます。

※メタバース

インターネット上に構成される 3 次元の世界で、アバターと呼ばれる自分の分身を介し、現実世界に限りなく近い状態で活動できる。

アジアなど海外への進出予定はありますか。

当社は 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で、テレマーケティングによる保険販売ノウハウの提供や、インターネットを活用したビジネスモデルに係るコンサルティング事業を展開しています。ベトナムでは、2023 年 4 月より業務を開始した現地法人を通じて、新たな提携先開拓による既存事業の強化に加え、対面販売チャネルの展開等、チャネルの多角化を行い、事業を拡大していきます。また、他国への展開に向けては、高い経済成長が見込まれるアジア諸国を中心に、引き続きマーケットの調査・研究を行い、事業展開を検討していきます。

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、2024 年度よりスタートした中期経営計画「ネクスト A」において、朝日生命グループ全体でお客様一人ひとりに応じた最適な商品・サービスを最適なチャネルで提供することを掲げています。

具体的には、営業職員チャネルについては、給与引上げや育成体制の拡充等の積極的な投資を通じ、営業職員体制の強化を図るとともに、デジタル化により営業活動の刷新・生産性向上を実現します。

また、当社の強みである医療・介護保障の商品ラインナップの拡充を通じて、引き続きお客様へ付加価値を提供していきます。

個人マーケット向け代理店チャネルについては、当社の保険グループ会社である「なないろ生命」において、次の 3 ヶ年を「グループの成長エンジンとして、2030 年に向けた第二の成長ステージに移行するための種蒔きと盤石な体制の整備」のための期間と位置づけ、魅力的な商品の継続提供、委託先代理店数の拡大、および、商品・チャネルの多角化に向けた営業体制の拡充により、事業の安定化とさらなる飛躍を目指してまいります。このように、当社のメインチャネルである営業職員チャネルに加え、なないろ生命をはじめとする朝日生命グループ各社が有する強みを最大化することで、他社との差別化を図るとともに、当社の 2030 年のありたい姿である「人生 100 年時代を迎え、生命保険事業を通じて、社会の課題解決に貢献する会社、お客様の“生きる”を支え続ける会社」の実現を目指してまいります。

社会貢献活動として、どのような取組みをされていますか。

当社は、サステナビリティ経営の重要課題のひとつである「社会への責任を一層果たすための取組み」として、社会貢献活動に取り組んでいます。

主な社会貢献活動は以下のとおりです。

（※その他の取組み等、詳しくは当社ＨＰに掲載しております「朝日生命の現状（統合報告書）」「サステナビリティレポート」をご覧ください。）

●朝日生命成人病研究所附属医院

1960年に設立し生活習慣病の基礎研究を行うと共に、医療機関としても全国の皆様に利用いただいています。

●ピンクリボン運動の推進

2009年度より、乳がんの基礎知識や検査・セルフチェックの重要性を呼びかける「ピンクリボン街頭キャンペーン」の実施等の活動を全国で推進するとともに、各自治体が実施する乳がん検診の情報をお客様にお届けする「乳がん検診お知らせ活動」を行っています。（2024年度ピンクリボン街頭キャンペーン実績：配布数23,907枚、参加者数1,049名）

●「朝日の月」醸金

1958年から毎年7月に、全役職員等による「朝日の月」醸金を実施しています。2024年度は会社からの拠出金を加えた540万円を社会貢献で活躍するNPO等10団体に寄付しました。

●昭和女子大学「寄付講座」の実施

2008年度より昭和女子大学において、「現代金融ビジネス入門」と題した「寄付講座」を実施しています。

●日本ユネスコ協会連盟を通じた支援活動

当社は同連盟の活動に対し、1963年より維持会員として支援を続けています。

(2) 商品・サービス関係

年金のような貯蓄性の商品は発売しないのでしょうか。

日銀の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ましたが、昨今の長期金利の上昇を踏まえ、2024 年 12 月より一時払終身保険の販売を再開しました。

一方、一時払いではなく、毎月あるいは毎年、保険料をお支払いいただく、個人年金等のいわゆる平準払の貯蓄性商品は、販売再開には至っていません。

一時払の終身保険は、保険料を一時払いでお支払いいただき、会社側で将来の保険金支払いに備え資産運用を行っていくという形になりますが、平準払いの保険は、将来にわたって、毎月あるいは毎年、保険料をお支払いいただくという形になるため、一時払商品よりも、より長期の金利見通しに基づき商品設計を考える必要があります。こうしたことから、現時点では、販売再開に至っていません。

貯蓄性商品の提供について、お客様のご要望が強いことは十分に認識しているところであり、今後、金利状況等を踏まえ、検討していきたいと考えています。

外貨建て商品について取り扱う予定はありますか。

資産運用性の高い外貨建の生命保険商品は、現在当社では取り扱っていません。

外貨建の生命保険商品は、為替相場の変動により、お支払いいただいた保険料よりも受取り額が少なくなる元本割れリスクがあります。

このように、お客様に投資リスクをとっていただくという商品の特性を踏まえ、現時点では、外貨建の生命保険商品の取扱いの検討は行っていない。

朝日生命の介護保険は良い商品だと思いますが、今後、介護に関するサービスの提供や介護施設との業務提携などは考えていますか。

2024 年 4 月からスタートした中期経営計画「ネクスト A」では、予測困難な事業環境変化に対応するため、新しいビジネスやテクノロジーについて調査・研究を進め、その対応策について積極的に取り組むとともに、ヘルスケア・介護等の生命保険事業の隣接領域での新たな収益ビジネスの立上げを目指すこととしています。

現在は、生命保険本業へのシナジー効果を念頭に他業種との提携等も含め、検討中の段階です。

(3) 営業職員関係

インターネットや通信販売が増えていますが、担当者には定期的に訪問いただき、対面でいろいろと対応してくれ、安心できます。今後もこのような担当者が増えるとよいと思います。

日頃より、当社の営業職員をご支援いただき、誠にありがとうございます。

近年、生命保険の加入経路が多様化する中においても、今なお営業職員チャネルが最もメジャーな加入チャネルとなっています。これは、加入時の丁寧なコンサルティングと加入後の手厚いアフターフォローがお客様から高い評価を受けている証であると認識しています。

当社は、こうした営業職員チャネル本来の強みを発揮しながら、今後もメインチャネルとして事業を展開していきたいと考えています。

今後も引き続き、ご加入いただいたお客様へのアフターフォローの充実に向けて、質の高い営業職員の育成に取り組んでまいります。

従業員の高齢化はどの業界でも課題となっていますが、高齢職員の退職後の契約者フォローはどのようにされていますか。

朝日生命では、担当者が退職した場合、退職者の担当地区および事業所単位で速やかに後任担当者を配置し、引き継ぎを行っています。お客様にとってはご自分の担当者がどうなるのかは大きな問題ですので、担当者が不在となる等の事態が生じないように努めてまいります。

【引継ぎ内容】

原則として、前任担当者より後任担当者へ直接引継ぎを行っていますが、直接の引継ぎが困難な場合には、営業用端末「スマートアイⅡ」にて、ご契約内容や退職した担当者が入手したお客様情報や訪問ツール作成履歴等を引き継ぎ、退職した担当者と同様のサービスを継続して提供できるように体制を整備しています。

なお、本来であれば退職予定職員の在職中に引継ぎを行うこととしていますが、実施できなかった場合に備え、「退職者引継ぎ挨拶訪問制度」を設けています。当制度により、退職後もすみやかに後任担当者へお客様情報の引継ぎ・挨拶同行訪問を実施できる体制としています。

(4) 制度・手続き、情報提供等

インターネット経由での手続き、問い合わせ等のサービスの提供状況について教えてください。

お客様のパソコン、スマートフォン等によるインターネット上での手続きが可能なご契約者専用サイト「あさひマイページ」を提供しています。

今後も、お客様の利便性向上に向けて「あさひマイページ」の機能を拡充してまいります。

（最近の主な機能拡充）

2023 年 4 月 ご家族あんしんパック（※）の手続きについて取扱開始

（※）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一体化したサービス

2023 年 7 月 ご契約内容ご家族説明制度に登録されたご家族が、契約者のご契約内容をあさひマイページから確認できる機能を追加

2023 年 10 月 「マイナンバーの登録」の手続きについて取扱開始

2024 年 3 月 「受取人・代理人・登録ご家族情報の訂正」の手続きについて取扱開始

2024 年 9 月 「クレジットカードの変更・登録」の手続きについて取扱開始