

2025 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。

2025年度は、2025年12月から2026年2月にかけて、全国58支社で開催し、87名の総代を含む977名のご契約者にご出席をいただきました。

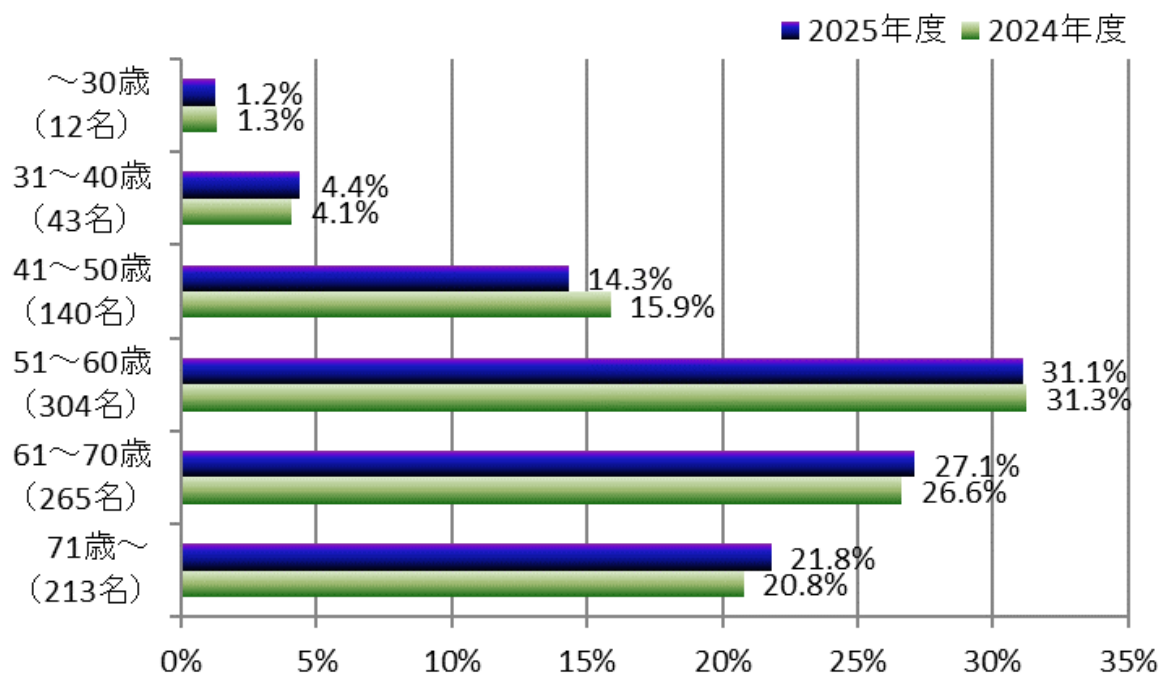
ご出席された方々よりいただいたご意見・ご要望につきましては、お客様サービスの改善等、お客様満足の向上のための取組みに反映させています。

### (1) ご出席状況（全体）

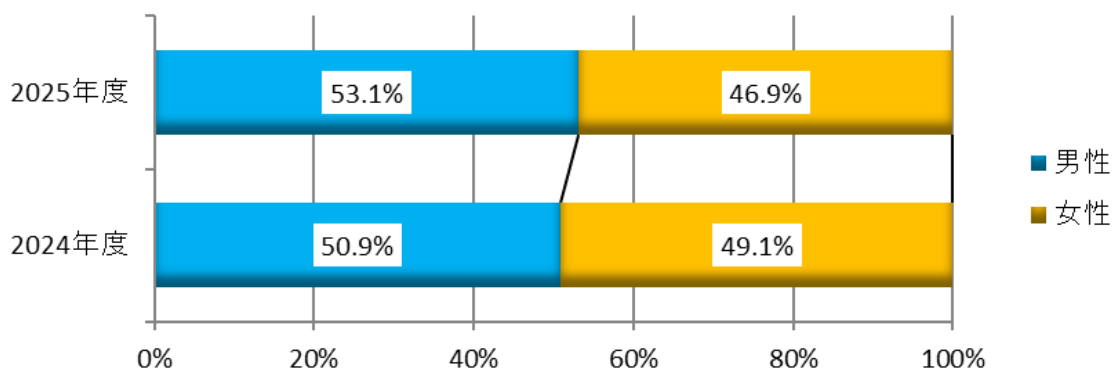
ご出席者数	977名（前年差+1名）
うち総代のご出席者数	87名（前年差△3名）

## (2) 年齢別・性別・職業別のご出席状況

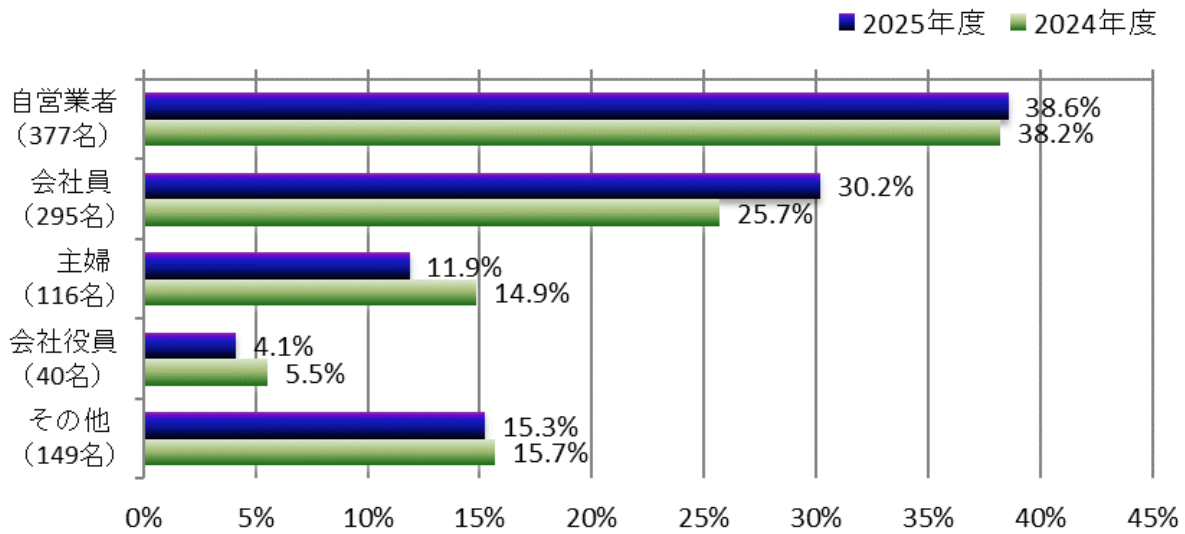
### ① 年齢別



### ② 性別



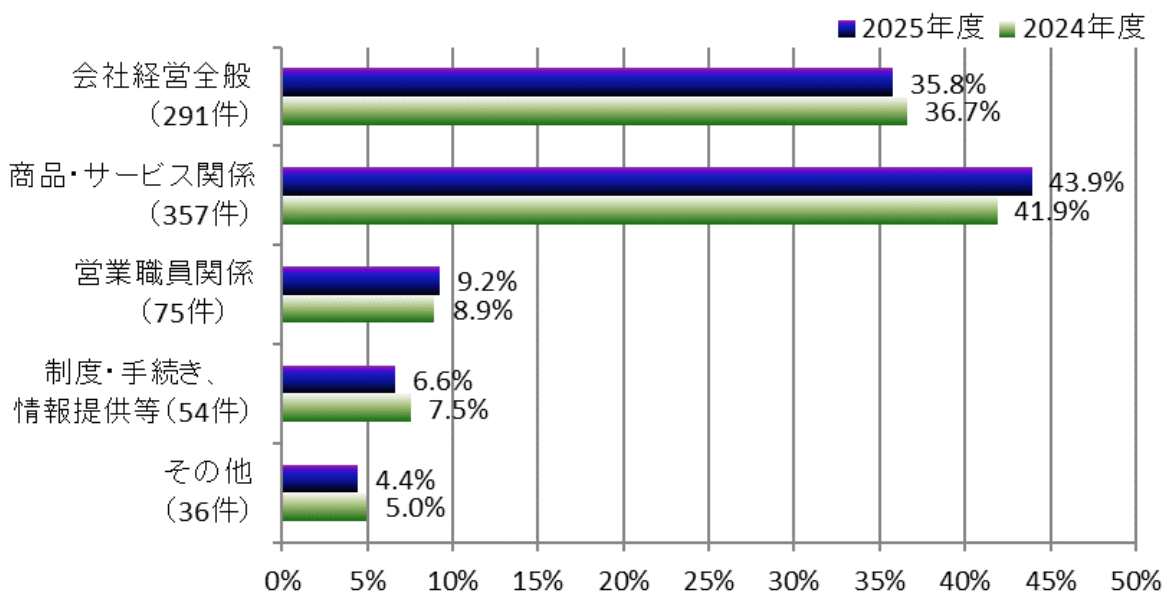
### ③ 職業別



### (3) ご意見・ご要望・ご質問数状況（全体）

ご意見等の数	813件（前年差+30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

逆ざやが解消したとのことですが、今後の配当などに影響があるのでしょうか。

「金利のある世界」となり資産運用収益が増加していること等を受け、2025 年中間決算では逆ざやが解消し、4 億円の順ざやとなりました。2025 年度にお支払いしている配当でも資産運用収益に連動する「利差」を増額していますが、逆ざやが解消し、資産運用収益がさらに増加することは、社員配当の増額を検討する上でプラスの要因となります。

今後の具体的な社員配当については、保険金・給付金を確実にお支払いしたうえで安定的な配当還元を実施するという観点も踏まえ、検討してまいります。

今後の広告展開について教えてください。

広告宣伝活動については、企業イメージおよび認知度向上を目的とした取組みを進めています。

具体的に 2025 年度は、従来の番組提供型 CM ではなく、介護保険に関するテレビ通販を兼ねた内容の CM を 9 月より BS 放送および一部地域の地上波放送にて放映しています。

また、当社イメージキャラクターである菅野美穂さんを起用した春夏ポスターを制作し、7 月 1 日の創立記念日には、全国紙（朝日新聞）への全面広告を出稿いたしました。

さらに、2024 年 10 月から女子プロゴルファーの宮田成華選手、2025 年 12 月から男子プロバスケットボールチーム「千葉ジェッツ」とスポンサー契約を締結し、認知度向上を図る予定です。

今後も、TVCM、新聞広告、スポーツ協賛などの施策を効果的に組み合わせ、企業イメージおよび認知度向上につなげてまいります。

DX や AI が話題ですが、朝日生命の取組みについて教えてください。

中期経営計画「ネクスト A」においては、経営課題の解決手段として DX 戦略を重点取組テーマに定めており、以下の取組みを行っています。

● AI チャットボット「あさひコンシェルジュ」

2024 年度 4 月より一般的な生成 AI を全内勤職員が安全に利用可能な AI チャットボット「あさひコンシェルジュ」を社内環境に構築。朝日生命職員のために構築された文章生成 AI。

メールやマニュアルを書くといった文章作成だけでなく、アイデアのヒントを出したり、プログラミングのコードを書いたり、業務のサポート役として幅広く活用。

● AI チャットボットの活用「AI ロボ cha」

2025 年 4 月より内勤職員向けに、照会業務削減を目的とした「FAQ 検索機能」「生成 AI を活用した社内文書検索機能」「有人チャット機能」を有した照会回答システム（愛称：「AI ロボ cha」）を導入、利用者が入力した質問を日々確認のうえ、コンテンツ拡充を実施。

● 新たなアクセス機能の実装（営業面）

- ・ 利用者の多いコミュニケーションツールである LINE WORKS を導入し、お客様への対応に活用
- ・ 「オンライン面談機能」を実装し、お客様とのリモート面談に活用

● DX 人材の育成に向けた教育プログラム

DX 戦略を実現するための人材づくりに向け、2023 年度より全職員を対象とした体系的な教育プログラムを展開。

ベトナムの保険会社を買収するとのことですが、今後の事業展開はどのように考えているのでしょうか。

MVI 生命の買収を皮切りに、将来的には「営業職員チャンネル」、「なないろ生命（代理店チャンネル）」に続く収益の柱としていくべく取り組んでまいります。

出資先の企業価値向上に向けては、日本で培った商品開発やチャンネル開発のノウハウを活かしつつ、ベトナムでヘルスケア事業、保険販売事業を営む IT テクノロジー会社「LivWell 社」との業務提携により、同社のテクノロジーも融合した革新的な商品・サービスを提供してまいります。また、現地で得た知見を国内事業に還元することで、国内外の事業における相乗効果も目指してまいります。

上記の取組みは、人口減少に伴う国内マーケット縮小等の構造的な課題への対応と当社グループの持続的成長につながり、結果として当社が長期的に生命保険契約の責任を果たし、ご契約者への還元余力を高めるための重要な戦略になるものと考えています。

新会社においても、「一人ひとりの“生きる”を支え続ける」という朝日生命グループミッションのもと、お客様ニーズに合った商品・サービスの提供を通じ、ベトナムにおける生命保険の普及・発展に貢献してまいります。

今後、他社との差別化はどのように図っていくのでしょうか。

競合他社との差別化について、日本の長寿社会におけるお客様ニーズの拡がりを見据え、医療保障、介護保障等、生きていく上での様々なリスクに備える事業分野への取組みに、同業他生保に先駆けて大きく軸足を移してまいりました。今後も、当社の強みである介護・認知症保険、生活習慣病保険などの商品競争力の高さを活かしていきたいと考えています。

介護保障分野の商品として、2012年に発売した「あんしん介護」シリーズは要支援2から要介護状態、認知症まで保障する幅広い商品ラインアップを提供しています。

「あんしん介護」シリーズは外部からも高い評価をいただいております。直近では、「2026年 オリコン顧客満足度®調査 専門家が選ぶ介護保険/認知症保険ランキング」において、「あんしん介護」が介護保険ランキングで5年連続総合1位、「あんしん介護 認知症保険」が認知症保険ランキングで6年連続総合1位を受賞しています。

「生活習慣病保険」については、診断や手術などで早期に一時金をお受け取りいただける点や、がんの再発等への備えとして複数回一時金をお受け取りいただける点が特長となっています。

また、2026年4月に介護保険による金銭的保障にとどまらず、予防から介護の進行段階までを幅広く支援する「みんなのあんしん100年プロジェクト～朝日の介護認知症エコシステム～」を開始いたします。

当社が中心となり外部企業と連携することで、介護保険の付加価値向上と普及、さらには社会課題の解決に貢献し、当社の使命である「一人ひとりの“生きる”を支え続ける」の実現を通じて、お客様の人生に寄り添ってまいります。

加えて、販売チャネル面においては、営業職員チャネル主体の朝日生命と、乗合代理店やダイレクトマーケティング中心のなないろ生命で、朝日生命グループとして様々な販売チャネルを通じて、より多くのお客様のニーズにあった商品・サービスの提供を行うマルチチャネル戦略を推進している点も当社の特徴と考えています。

今後も、こうした強みや特徴を生かした事業展開を行っていききたいと考えています。

正社員の人財確保がより困難になっていくと思われませんが、どのように新卒採用に取り組んでいきますか。

従来の新卒一括採用に加えて、採用手法の多様化をより積極的に展開しています。

具体的には、スカウト型採用サービスの導入や、大学のキャリアセンターからの紹介促進、当社職員による紹介（リファラル）採用などにより、今年度は145名の新卒総合職を採用できました。

また、上記の取組みや、広報活動の展開により、週刊東洋経済に掲載の就職人気ランキングでは総合51位、金融部門16位にランクインすることができました。

今後も時代の変化に対応した採用戦略で、多くの優秀な人財に当社を選んでいただけるよう尽力し、持続的な成長を支える人財の採用に努めてまいります。

## (2) 商品・サービス関係

資産形成ニーズに対応し、一時払終身保険以外の貯蓄性商品を販売する予定はありますか。

2024年12月に一時払終身保険を販売再開していますが、2025年7月の予定利率引き上げ（1%→1.25%）に続き、2026年1月に更なる予定利率引き上げ（1.25%→1.75%）を実施し、商品の魅力向上を図っています。また、一時払終身保険がご好評いただいていることから、貯蓄性商品に対するお客様ニーズが益々高まっていると考えており、一時払の個人年金保険の発売に向けた検討を進めています。

平準払の個人年金保険等については、一時払商品と予定利率の計算方法が異なり、依然として魅力ある商品性の確保が難しい状況ではあるものの、引き続き、金利の状況を注視し、商品性の工夫なども含め、検討してまいります。

なお、資産運用性の高い外貨建て商品は、現在当社では取扱っていません。

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を内包しており、お客様に投資リスクをとっていただく商品であることを踏まえ、慎重な検討が必要であると考えています。

保険王に代わる新商品の開発は予定していますか。

保険王プラスは2010年の発売以降、お客様ニーズの変化や医療技術の進歩、高齢化社会の進展等に対応すべく、様々な新商品を提供してきましたが、発売から長い期間が経過し、保険年齢から満年齢への変更など制度の見直しが必要な箇所があるため、今後主力商品の改訂について、前向きに検討していきたいと考えています。

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。

2026年4月より、介護・認知症領域における深刻な社会課題の解決に向けた新プロジェクト「みんなのあんしん100年プロジェクト～朝日の介護認知症エコシステム～」を開始いたします。

本プロジェクトでは、介護保険による金銭的な保障にとどまらず、介護・認知症領域のあらゆる局面でお役に立つサービスを外部企業と協力して提供してまいります。

「はやめの気づき」から「お金のお困りごと」、「ご家族のケア」まで、それぞれの企業が持つ知見やノウハウを生かし、専用ポータルサイトを通じて、介護や認知症に関するあらゆるお悩みや疑問などを解消するサポートをします。

今後も介護施設との業務提携等を検討し、サービスの拡充に努め「介護・認知症のことなら朝日生命に相談すれば安心だ」と思ってもらえる存在を目指します。

### (3) 営業職員関係

デジタル化が進むなかでも、契約内容の定期的な確認サービスなど営業職員チャネルの強みを活かしたサービスを提供してほしいです。

デジタル化が進むなかでも、営業職員チャネルの対面による対応の強みを活かし、丁寧なコンサルティングと真摯なアフターサービスを通じてフォローアップ可能なことが当社の強みと認識しています。

また、年に1度、ご契約内容について確認いただく「安心お届けサービス」を実施しています。

今後の営業職員チャネルについては、人口減少、生活様式の変化、デジタルの進歩など様々な環境変化に対応しながら現在の強み・取組みを長期にわたって提供し続けるための体制構築が必要なため、その実現に向けた検討を進めています。

デジタルネイティブ世代向けの商品や情報提供について、どのように対応されているのでしょうか。

デジタル環境に親しみ、非対面での手続きや情報取得を志向する世代のお客様にも安心してご利用いただけるよう、ご加入手続きおよびご加入後のサービスの両面から取組みを進めています。

ご加入手続きにおいては、営業職員チャネルのお客様の場合でも、お申込手続きを Web で完結できる仕組みを整えています。また、朝日生命グループの「なないろ生命」では、代理店等を通じた多様な加入方法を用意しており、非対面を指向されるお客様にはネット完結型のお申込みにも対応しています。

ご加入後のサービス面では、朝日生命公式 LINE によるメッセージ配信や、当社専用アプリ「あさひマイアプリ」を通じたプッシュ配信により、タイムリーな情報提供を行っています。これらのデジタルチャネルを活用し、お客様の利便性向上と付加価値サービスの充実を図っています。

#### (4) 制度・手続き、情報提供等

保険金請求等のとき、家族が困らないために今からできる準備はありますか。

まず第一に、ご家族内で加入している保険について共有することが、今からできる準備になります。

なお、当社では、

- 万が一への備えとして登録されたご家族に対して契約者と同等の範囲で契約内容の開示を可能とする「ご契約内容ご家族説明制度」
- 被保険者が保険金等を自ら請求できないと当社が認めた場合に、代理人が被保険者に代わって保険金等を請求することができる「指定代理請求特約」
- 契約者が自ら会社所定の手続きを行うことができないと当社が認めた場合に、代理人が契約者に代わって会社所定の手続きをすることができる「保険契約者代理特約」

上記3つにまとめて加入することができる「ご家族あんしんパック」というサービスを提供しているため、利用いただくことでより安心して契約をご継続いただけます。

さらに、ご登録いただいたご家族の方があさひマイページから契約者の契約内容を確認できる「ご家族マイページ」のサービスも提供しています。保障内容をスマートフォンやPCでいつでも確認できますので、ご契約者が万一の際のご請求などに備えることができるサービスとなっています。