

2017 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・男女別・職業別のご出席状況	3
(3) 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	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

1. 開催状況

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、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。

2017年度は、2017年12月から2018年2月にかけて、全国58支社で開催し、74名の総代を含む1,170名のご契約者にご出席いただき、「当社の事業活動や経営戦略」等について説明を行いました。

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。

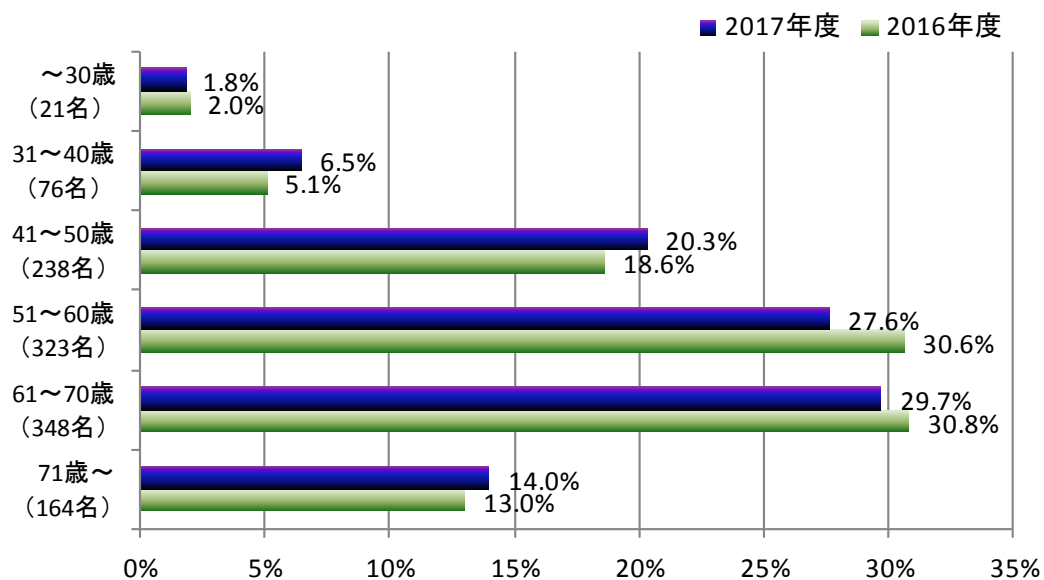
(1) ご出席状況（全体）

ご出席者数	1,170名（前年差▲18名）
うち総代のご出席者数	74名（前年差+3名）

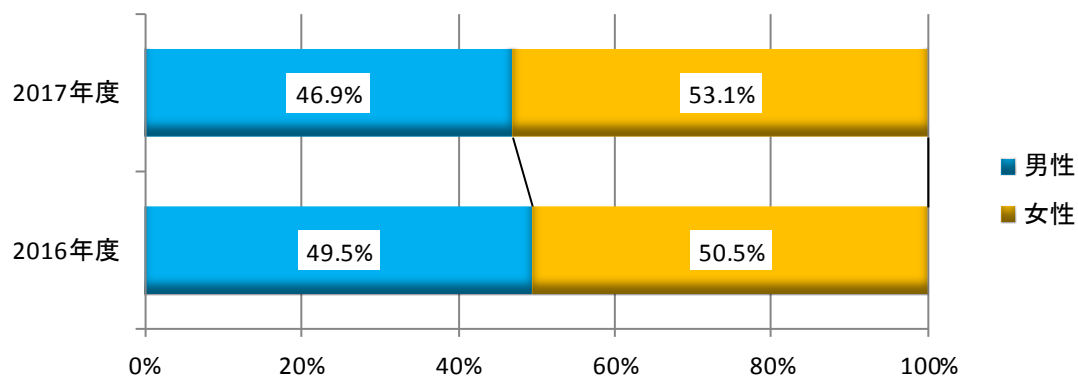
* 1会場あたりのご出席者数は20.2名となっています。

(2) 年齢別・男女別・職業別のご出席状況

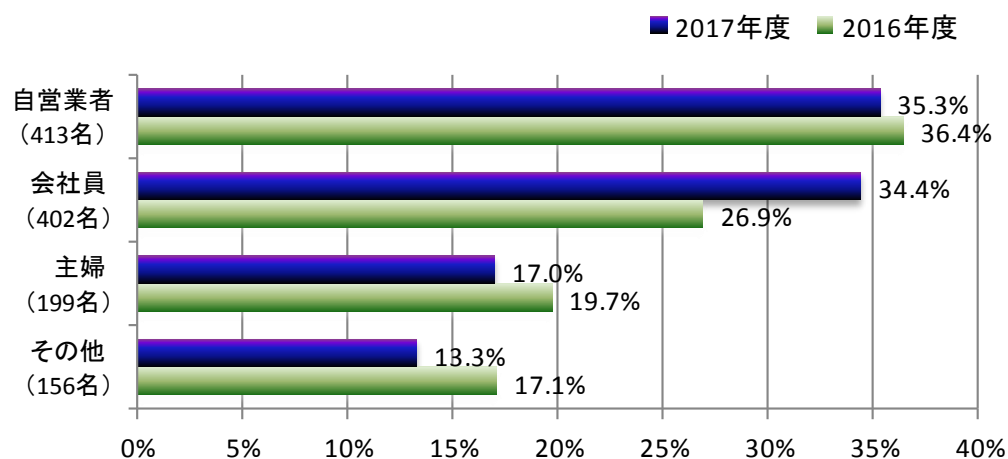
① 年齢別



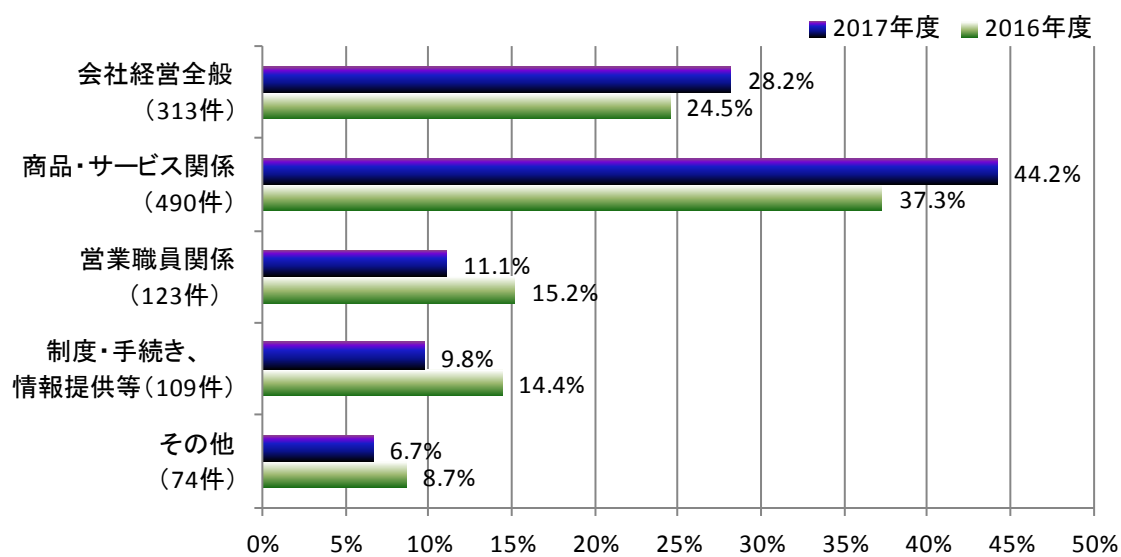
② 男女別



③ 職業別



(3) 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

(1) 会社経営全般

ご意見・ご要望・ご質問	当社の回答
<p>CMなどを活用し、イメージ戦略を積極的に推進してはどうか。</p>	<p>当社の企業ビジョン「一人ひとりの“生きる”を支える～『お客様大好き』企業。朝日生命～」をベースとした企業メッセージ、商品・サービス等の情報をお客様に幅広くお伝えしご理解いただけるよう、TV等のマスメディアへのCM等による広告宣伝、イメージキャラクター「菅野美穂さん」等の有効活用、体操競技への協賛等の展開を図っています。具体的には次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャラクター「菅野美穂さん」を起用し、「創業 130 周年」のスローガンである「まごころ、ずっと、未来へ」をコンセプトとする企業CMを、TV、インターネット、電車内モニター、当社HPで放映 ・キャラクター「菅野美穂さん」、「シナモロール」の販売資料・グッズ等への有効活用 ・「あんしん介護 認知症保険」を訴求するラジオCM放送 ・当社の体操への取組みのPRを目的とした主要体操大会への協賛
<p>女性の活躍推進に向けた取組みについて教えてほしい。</p>	<p>女性職員のさらなる能力発揮に向けて、2015 年度より女性に特化した体系的な育成プログラムを実施しており、その1つとして将来のキャリア像をより具体的に描くことができるよう女性リーダー候補者 250 名を対象に、年 1 回の「キャリアサポートフォーラム」を 2017 年度も 6 月に開催しました。また、2016 年度より職務領域拡大に向け、より実践的な業務体験となる「社内トレーニー制度」を導入しました。未経験業務（本社は営業所、支社・営業所は本社等）を早期（入社 2 年目・5 年目）に体験することでのチャレンジ意欲の醸成につなげてまいります。さらに、2017 年度より経営視点の涵養を目的とした、本社役員をメンター（相談者）、女性管理職（本社：室長、課長、支社：管理職）をメンティ（被相談者）とする「上級メンター制度」を導入しました。今後は育成プログラムの実施に加えて、仕事とプライベートが両立できるような職場環境の更なる改善を進めていく必要があると考えています。</p>
<p>働き方改革の取組みについて教えてほしい。</p>	<p>当社は、これまでワーク・ライフ・バランスの推進に向けた取組みとして、「長時間労働の改善」においては、夜間・休日の端末利用の制限や、毎週水曜日の定時退社運動「すびいDay」を実施するとともに、「休暇取得促進」においては、年間の休暇取得目標を設定のうえ、2015 年度には計画年休制度を導入し、計画的な休暇取得への取組みを強化してきました。2017 年度より「働き方改革プロジェクト」をスタートし、ワークスタイルの変革に向けた取組みの一層の強化を図り、業務効率化・業務削減を通じた職員一人ひとりの生産性向上、長時間労働の改善・休暇取得の促進に資する全社的な取組みを実施しています。</p>

(2) 商品・サービス関係

ご意見・ご要望・ご質問	当社の回答
利率が高く、貯蓄性の高い商品を開発してほしい。	現在の低金利下においては、魅力的な貯蓄性商品を開発するのは難しいと認識しています。このため、当社の強みである第3分野商品の開発に更に注力し、お客様ニーズに応える商品を提供していきたいと考えています。
高齢者向けの商品を開発してほしい。	高齢化が進展する社会情勢に鑑み、2013年10月より、主力商品である「保険王プラス」の契約年齢範囲を75歳から79歳に拡大しています。今後についても、拡大した年齢範囲の販売動向やお客様ニーズを踏まえ、新たな高齢者向け商品の開発を検討してまいります。
健康状態に応じた保険料設定や給付金支払い等がなかった場合の契約者への還元を検討してほしい。	健康状態を保険料に反映させる商品のニーズは今後高まっていくと認識しています。当社においても、こうしたニーズに対応した商品について今後、検討していく予定です。また、医療保険（2010）（Ⅲ・Ⅳ型）・マイメディーナ（Ⅱ型）・がん保険（2015）（Ⅱ型）において、5年間所定の給付がなければ祝金をお支払いする商品を販売しています。
引受基準緩和型の介護保険を開発してほしい。	主に健康に不安のある中高年層の方を中心にご要望が多いことは認識しているため、公的介護保険制度のデータや自社の介護保険の給付実績データ等が十分に蓄積されるなど、環境が整えば開発できるよう、検討を継続してまいります。

(3) 営業職員関係

ご意見・ご要望・ご質問	当社の回答
引き続き、定期訪問によるアフターフォローをしっかりとしてほしい。	当社では、お客様満足の向上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、引き続き「あさひマイレポート」「ご契約レポート」等のお届けを通じ、お客様にご契約内容を確認いただくとともに、保険金・給付金等重要なご請求手続き、および、名義変更・受取人変更などの各種お手続きの必要性の確認を行っています。今後も、お客様からのご意見などをいただきながら、より良い体制の構築に取り組んでまいります。
ライフサイクルの変化等を踏まえて、的確なアドバイスをしてほしい。	当社では、営業職員によるお客様への定期訪問を通じ、様々な情報提供をさせていただきながら、お客様のニーズを把握し、コンサルティング活動を行っています。 「安心お届けサービス」では、ご契約内容とおお客様の保障ニーズとの「適合感」の確認を通じ、ライフサイクルやおお客様のニーズの変化に応じたきめ細やかなコンサルティングにより、お客様一人ひとりに最適な商品をご案内しています。 引き続き最適な保障のご案内ができるよう努めてまいります。
引き続き、定期的に情報提供をしてほしい。	当社では、以下のとおり、営業職員を通じた情報提供活動を行っています。 今後もお客様のご要望にお応えできるよう努めてまいります。 ・商品内容を一部記載した各種キャンペーンや商品別パンフレットなどを活用した商品のご案内 ・決算発表のタイミングに合わせた「朝日生命からのお知らせチラシ」（業績のお知らせチラシ）の活用による経営内容等のお知らせ ・生活に役立つ各種情報提供ツール（野菜倶楽部、あさひホットメール等）のお届け
最適なプラン提示ができるよう営業職員教育をしてほしい。	営業職員の教育・育成については、「新たなお客様を広げ多くのお客様から信頼を得られる営業職員」への育成に向けた教育・育成体制を整えています。今後は、中期経営計画で掲げている「クオリティー " 業界No.1" の営業職員体制の構築」に向け、従来以上にお客様のご意向をしっかりと丁寧に把握し、そのご意向に沿った保険商品を提案する「お客様の意向把握活動」やお客様に信頼いただくために必要な知識・スキルの習得に向けて取組みを強化してまいります。

(4) 制度・手続き、情報提供等

ご意見・ご要望・ご質問	当社の回答
<p>インターネットを活用したサービスの取組みについて教えてほしい。</p>	<p>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て、当社ホームページに訪問されたお客様の一層の利便性向上に努めるとともに、今後もお客様のお役に立つコンテンツの充実に向け取り組んでまいります。また、2016年10月には女性ブランド「やさしさプラス」発売と同時に、当社ホームページ上に同ブランドサイト「やさしさプラス ONLINE」を開設しました。今後、同サイトにて女性のお客様向けコンテンツやサービスの充実を検討してまいります。</p> <p>※2018年4月より、「あんしん介護」の公式ブランドサイトを開設しました。商品情報以外にも、付帯サービスのご案内や医学情報を掲載しています。</p>
<p>ホームページで試算ができるようにしてほしい。</p>	<p>現在、保険見積りシミュレーション機能は搭載していませんが、今後搭載に向けて検討してまいります。なお、現在、年齢・性別・家族構成等、簡単な3つの質問に回答するだけで、お客様にとって最適な保障を検索できる「3ステップ簡単サーチ」機能を搭載しお客様に情報提供を実施しています。</p> <p>※2018年4月より、「あんしん介護」公式ブランドサイトにて保険料見積りシミュレーション機能を提供しています。</p>
<p>諸手続きを簡素化してほしい。</p>	<p>サービスに関するお客様のご要望の多様化を踏まえ、タブレット型の営業用端末（スマートアイ）を導入し常時携行することにより営業活動の効率化を図るとともに、手続きの電子化・ペーパーレス化、コールセンターの機能拡大等を通じて、簡単でスピーディーなお客様サービスを展開し、お客様の声にお答えしてまいります。具体的な取組みは以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続きの電子化 ご加入手続き（2018年1月実施）やアフターサービス手続き（2019年1月実施予定）における電子化を進め、ペーパーレス化等による簡便でスピーディーなお手続きを可能としてまいります。 ・手続きのダイレクト化 従来のコールセンター経由の郵送手続きに留まらず、より幅広い局面で郵送手続きを取り扱うとともに、「あさひマイページ」におけるインターネット手続の機能向上により、利便性の高いアフターサービス手続きの拡大を進めています。

以上