

第71回 定時総代会 質疑応答

事前質問

質問1. 販売について代理店路線を拡大していると聞いているが、その意図と今後の展望について伺いたい。

《回答》木村社長

今後の高齢化の進展を見据えると、フェイス・トゥ・フェイスでの丁寧なアフターフォローを行うことができる営業職員チャンネルを、引き続き、当社のメインチャンネルとして、その規模の拡充を図っていく必要があると考えております。

一方で、情報化社会の進展や女性就業率の向上を背景に、お客様のニーズ・ライフスタイルの変化・多様化が進んでおり、比較検討を望むお客様、対面販売を好まないお客様、また営業職員チャンネルではアクセスが難しいお客様なども増大しつつあると認識しております。

このようなお客様への対応として、個人マーケット向け代理店チャンネルを拡大させており、新契約業績については、2017年度は2014年度対比2.8倍の44億円と大幅な伸展を果たしております。今後についても保険ショップあるいはクレジットカード会員向けテレマーケティングなどの強化を図りつつ、お客様・代理店から選ばれるための保険商品の開発・アフターサービス体制の整備を進め、同分野におけるシェア拡大を目指します。

加えて、経営者マーケットへの対応として、2015年度より法人マーケット向け代理店を本格展開し、代理店数については、2018年度始は1,565店と順調に委託を拡大しております。今後についても、とりわけ、生命保険を活用した企業の総合的なリスク対応をアドバイスする立場にある税理士への代理店委託を拡大させ、安定的な販売体制の構築に取り組んでまいります。

以上のとおり、メインの営業職員チャンネルに加え、各種の代理店チャンネルの強化を図り、より多くのお客様に保障をお届けしたいと考えております。

質問2. 少子高齢化が進む中で、若年の優秀な人材の確保がますます困難になってくると考えられる一方で、健康寿命の延伸を勧める会社として、長期にわたって優秀な人材が勤務できる環境づくりの必要性は高いように思われます。そこで、長期間勤務された方に対する、定年制度、再雇用制度等の雇用形態について、今後どのような方策を取るのが望ましいと考えているのかお聞かせいただきたい。

《回答》木村社長

少子高齢化の進展に伴い、労働人口の減少が進むなか、当社内勤職員の年齢構成をみると、30歳代が少なく、40歳代から50歳代が多いという構成となっております。こうした状況を踏まえ、豊富な経験・スキルを有しているシニア層について、その能力を最大限活かしていくことが重要であると考えております。加えて、シニア層の持つノウハウ・スキルを会社として失うことがないように、若手・中堅職員への継承についても促進していく必要があり、人材育成や指導・教育を

担う職務の拡大を図っているところです。

また、内勤職員の定年は60歳ですが、2006年度より、65歳までの継続雇用を可能とした定年後再雇用制度を導入し、「個人あるいは法人営業」「お客様サービス担当」「本社あるいは支社・営業所の事務」等の分野で定年後も勤務しております。

引き続き、シニア層の活躍を推進する観点から、定年後のシニア層の職務についても、さらなる拡大を検討し、現役時の経験・スキルを活かせる職務を設定するとともに、評価制度の導入や給与等の処遇面の引上げも検討していく予定です。

なお、シニア層のさらなる活躍という観点では、内勤職員の定年年齢を、例えば、現在の60歳から65歳に延長することも選択肢の1つとして考えられ、今後の検討課題と認識しております。今後も、シニア層の経験・スキルを最大限活かし、企業として生産性の維持・向上につながるような対応策を引き続き検討してまいります。

質問3. 「お客様の声部会」の取り組みについて、「お客様の声」、「現場の声」を集約とありますが、指標（KPI）の設定とあわせ、具体的に伺える事例等あればお教えてください。

《回答》木村社長

当社は、「お客様のために」を最優先とする行動を実践するため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を2017年5月に制定しました。

同方針では、「お客様の声を経営に活かす取り組み」を項目の一つとして掲げており、2017年度は、「お客様の声」や「現場の声」の収集・分析等を通じた対応策の策定・推進を行う「お客様の声部会」を新たに設置しました。同部会では、ご契約者懇談会やアンケートを通じて寄せられた「お客様の声」や、社外委員である消費者問題の有識者の意見等を踏まえたサービス向上策を検討、実施しています。

この「お客様の声部会」を通じて実施した具体的な改善事例としては、

- ・お客様にお渡しする「保険金・給付金ご請求のしおり」について、「手術名ごとの支払該当可否例」の拡充や解説の充実を図った事例
- ・保険料が銀行口座から振替できなかった場合の通知を、従来より早く到着するよう改善した事例

等がございます。

なお、「お客様の声」や「現場の声」の収集・分析等について、取り組みの進捗状況を定量的に把握するための指標であるKPIは設定しておりませんが、「お客様本位の業務運営」に関する取り組みのKPIとしては、「個人のお客様数」、「企業のお客様数」、「ご契約の継続率」、「お客様満足度」を設定しています。

今後もお客様視点でサービスや諸制度の改善に努めるなど、お客様本位の業務運営を徹底してまいります。

質問 4. 託児施設の設定をご検討いただきたい。子育てをしながらの職員の環境を整えてほしい。託児施設があることにより、営業力がアップしたり、更に新規職員も入りやすくなるのではないのでしょうか。

《回答》池田執行役員

働き方が多様化していることや人材の獲得が難しくなっていることから、就労環境を整えることは重要なテーマであると認識しています。

ご提案いただきました、託児施設の設定につきましては、2014年11月末に保険業法における規制が変更され、保険会社は子会社を通じて保育所を運営できることとなりました。

こうした中、当社におきましても託児施設の設定について検討いたしました。子どもを預かることに対する環境整備や責任、全国に営業拠点が点在するため、どこにどれだけの施設を設ければ良いか等、課題も多いと認識しております。こうしたことから、より効果的な対策として、現在、子育てをしながら勤務する職員の就労環境を整えることを目的として、保育所等に入園中の乳幼児がいる入社後2年以内の営業職員に対しましては、「保育料」や「育児サービスなどの利用料」の負担額の一部を支給する育児支援施策を実施しています。

当社では、中期経営計画「TRY NEXT」において、職員の“個の力”の最大化に向け、生き生きと働く意欲の向上に資する労働環境整備に取り組んでいくこととしており、引き続き、長時間労働の改善および休暇取得の促進を通じ、職員の就労環境の改善に取り組むことで、仕事と家庭の両立を支援し、お客様サービスの向上および企業価値の増大にもつなげてまいりたいと考えています。

質問 5. 介護保険だけでなく、認知症の保険も業界に先駆けて発売したとのことですが、販売状況や市場の反応はどうか。

《回答》池田執行役員

ご質問いただきましたとおり、当社では2016年4月から、大手他社に先駆けて、認知症に対する保障に特化した「認知症介護一時金保険」、「認知症介護終身年金保険」を発売しております。

この認知症保険は、医師から認知症と診断され所定の状態になった場合に一時金や終身年金をお支払いする内容で、これまでの販売状況といたしましては、発売後2年間の累計で約7万4000件の販売となっております。

市場の反応といたしましては、新聞・雑誌等において、認知症を保障する先進的な保険として多数取り上げられておりまして、社会からの注目は高い商品であると認識しております。

また、「お客様の声」を当社の取組みに反映させることを目的とした「お客様の声アンケート」では、認知症保険にご加入いただいたお客様から「家族に迷惑をかけなくてすむ」、「認知症の不安が軽くなった」等の声が多数寄せられており、お客様からも高い評価をいただいております。

今後につきましては、高齢化の進展を背景とした要介護者数や認知症患者数の増加等を見据え、支払対象がより幅広い介護保険や、健康に不安のある方も加入できる介護保険など、魅力的な介護保険の開発やサービスの拡充を検討し、介護保険の普及を通じて、中期経営計画「TRY NEXT」に掲げる「介護保険といえば朝日生命」という存在感の発揮に向けて取り組んでまいりたいと

考えています。

質問6. 朝日メンバーズクラブ「プレミアム」が終了したが、今後何らかのサービスを考えているか。例えば、健康増進等を目的とした商品購入・交通費等の一部還元やポイント化によるプレゼントなどはいかがか。また、一定期間に保険給付がなかった場合の保険料の一部の還付、食事券の贈呈、人間ドックやがん検診等の補助をするというのはいかがか。

《回答》池田執行役員

当社では、提携施設での割引等の優待サービスが受けられる、朝日生命メンバーズCLUB「プレミアム」を運営してまいりましたが、利用状況等に鑑みまして2017年12月末をもって当該制度を終了しております。一方で、お客様に対して、保険給付以外に保険料の割引・還元等のプラスアルファのサービスを提供していくことは、お客様に保険商品を選択いただく際の魅力の一つになると認識しております。

こうした認識のもと、現状でも、商品面では、5年間所定の給付が無かった場合に祝金をお支払する機能を組込んだ医療保険やがん保険の販売を行っております。

また、直接的なキャッシュバックではございませんが、サービス面では、介護保険にご加入のお客様を対象とした電話による「介護・健康相談サービス」や、女性専用プラン（やさしさプラス）にご加入の女性のお客様を対象とした電話による「女性のための健康相談サービス」等を展開しております。

今後につきましては、例えば健康増進の取組みにより保険料が割引・キャッシュバックされる商品開発の検討や人生100年時代の到来を見据えた健康に関するサービスの拡充に向け、ご提案いただいた内容を含めて検討してまいりたいと考えています。

質問7. AIの活用状況についてお聞かせ願いたい。

《回答》下鳥執行役員

AI（人工知能）の活用に関しては、給付金のお支払いの更なる迅速化と業務の効率化を目的に、日本アイ・ビー・エム株式会社が提供する「IBM Watson Explorer」を活用した新たな給付金支払査定システムを、2018年1月より導入いたしました。

本システムは、診断書等の書面から支払査定に必要な情報を自動的に抽出・コード化したうえで、査定の簡易な事案につきましては査定判断から送金手配まで、自動で完了することを可能とした給付金支払査定システムです。

このシステムの導入により、お客様からの給付金のご請求について、診断書等の書類到着後、従来は平均して2.4日ほどかかっておりましたが、最短30分程度で支払の査定と送金手配の完了ができるようになるなど、より迅速にお支払いができる体制を構築いたしました。

また、本社の業務効率化に向けて、最新テクノロジーであるRPA（パソコンにインストールすることで、さまざまな情報を取り出して自動的に作業してくれるソフトウェアロボット）を活用して、従来人の手を介していた事務業務の自動化・効率化に取り組んでおります。第一段階といたしまして、システム化・RPA活用等により、今年度から2020年度までの3か年で、業務数で1,000業務、労働時間に換算しますと年間17万時間（本社における保険関係事務処理業務の2割

相当分)の業務量削減を図ってまいります。

今後生保業界は、ICT(情報通信技術)を活用した新商品・サービスの開発、他業態からの新規参入などにより、従来にないビジネスモデルや競争環境が形成されることが想定されております。

こうした厳しい競争環境のなかで、今後も持続的な成長を遂げるために、AIを含むICTを活用した新商品・サービスの研究開発、新たなお客様へのアクセス、保険販売手法の確立、業務効率化等に取り組んでいく予定です。

具体例の一つとしては、2018年4月より東京大学と社会連携講座「糖尿病・生活習慣病予防講座」を開設しています。こちらは、ICTや医療ビッグデータを活用して、病気の重症化を予測するモデルあるいは生活習慣病の改善スキームなどを確立するための共同研究をスタートしています。その研究成果を活用して、生活習慣の「改善」に役立つ新商品・サービスの開発、および保険引受基準の高度化による引受範囲の拡大等を図っていく予定です。

質問8. 個人情報の流出がニュース等で相次ぐ中、御社はアンケートや申込みの時に知り得た個人情報(健康関連を含む)をどのように管理しておられますか。

《回答》井口取締役

当社では、「個人情報保護方針」を定め、本社・支社・営業所の全役職員がお客様の個人情報を適切かつ厳正に取り扱うことを推進しております。

業務において知り得た個人情報は、業務上必要な職員のみ取り扱い、保管する場合は、保管する期間を定め、たうえで安全に管理するためのセキュリティ対策を実施し、不要となった場合は速やかに適切な手段で廃棄することとしております。

また、健康関連情報、いわゆる機微情報については、専用封筒においてお預かりし、必要な場合を除き複写を禁止する等、特に厳正な取り扱いを行っています。

また、外部からお客様情報への不正アクセス、いわゆるサイバー攻撃と言われるものですが、これに対しては防止するための不正侵入防護システムやウィルス対策ソフト等による対策を実施しているほか、標的型攻撃メールに対する模擬メール訓練等を実施し、適切な対応への教育啓発を図っており、現在、具体的被害は発生していません。

引き続き、安全管理の徹底を目的とした社内での教育や、社内監査の実施による安全管理の実効性の確認を通じ、個人情報の管理の徹底を図ってまいります。

質問9. ご契約者懇談会は、貴重な集まりなので、出席者がもっと話ができるよう時間を増やしてほしい。

《回答》井口取締役

当社では、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・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年からご契約者懇談会を開催しております。

昨年度は、全 58 支社で開催し、74 名の総代の皆様を含む 1,170 名のご契約者にご出席をいただき、1,109 件のご意見・ご要望をいただきました。

ご質問に関するこれまでの取組みについては、まず、2016 年度からは、ご契約者の皆様との質疑応答時間をより十分に確保するため、従来、口頭でご説明しておりました決算等の内容については、ポイントを会社紹介 DVD に組み込むことにより、会社側の説明時間を短縮いたしました。

また、懇談会の運営については、ご出席者全員からご意見をいただけるような議事進行に努めるとともに、一部の支社においては、ご出席者を 10 名程度ずつ、2 つのグループに分けて質疑応答を行う分科会形式での開催も行うなど、より多くのご意見をいただく時間を確保する取組みを実施しております。

ご契約者懇談会は、ご契約者の皆様の声を直接お伺いする貴重な場ですので、引き続き、懇談会運営の改善に取り組んでまいります。