

# お客様満足の上

---

より良いお客様サービスのために

2019年度の保険金・給付金のお支払い状況

個人向け商品

企業・団体向け商品とサービス

お申込みからお受取りまで

お客様との接点

「介護保険といえば朝日生命」に向けた取組み

インシュアテックへの取組み

# より良いお客様サービスの ために

## ■ 「お客様の声」を経営に活かす仕組み

様々な方面から寄せられる「お客様の声」を集約のうえ分析し、お客様満足向上に向けた議論を行う「CS向上戦略プロジェクトチーム」を通じて、関係各部が横断的かつ機動的に連携し、お客様サービスの向上を推進しています。

また、同プロジェクトチームの傘下に、社外委員として消費者問題の有識者を加えた「お客様の声部会」を設置しており、お客様の視点から、さらなるサービス向上策を検討・実施しています。

今後も「お客様の声」を幅広くお聞きし、迅速に経営に反映させていくことで「お客様満足の向上」に努めてまいります。



# お客様本位の業務運営

当社は、これまで以上にお客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図るために「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、積極的に推進しています。

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」および当該方針に基づく「取組結果」は、当社ホームページで公表しています。

## お客様本位の業務運営に関する基本方針

朝日生命は、「生命保険事業が社会保障制度とともに日本の社会を支えていく重要な使命を担っている」という認識のもと、お客様、社会、従業員に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする「まごころの奉仕」を経営の基本理念に掲げ、お客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図る「お客様本位の業務運営」の実践に努めます。

この基本方針は、社会情勢や環境変化に応じて定期的に見直します。また、お客様本位の業務運営を実現するため、本方針に基づく取組みの進捗状況を定量的に把握する指標(KPI)を設定するとともに、当該取組内容について取締役会等で進捗管理を行い、積極的に推進してまいります。

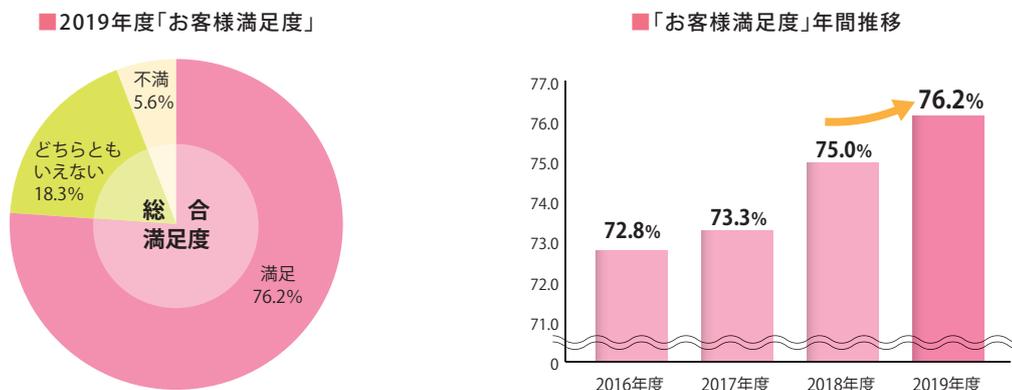
基本方針 1	<b>「お客様の声」を経営に活かす取組み</b> 「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。
基本方針 2	<b>お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供</b> お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャンネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。
基本方針 3	<b>ご加入時のお客様への情報提供の充実</b> ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。
基本方針 4	<b>ご加入後のお客様サービス活動の充実</b> ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。
基本方針 5	<b>お客様からの負託にお応えする資産運用</b> お客様に保険金・給付金を確実に支払うため、適切なリスク管理を行い、安定的な資産運用収益の確保に努めます。
基本方針 6	<b>利益相反の適切な管理</b> お客様の利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めます。
基本方針 7	<b>お客様本位の行動の浸透に向けた取組み</b> 当社職員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社職員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取組みます。

## お客様満足度調査

当社では2004年度より毎年、当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただくために社外機関を通じて「お客様満足度調査」を実施し、調査結果をお客様サービスの改善につなげています。

### ●2019年度「お客様満足度調査」結果

2019年度のお客様満足度(総合満足度)は、76.2% (前年差+1.2ポイント)と向上しました。



### ●2019年度「お客様満足度調査」概要

実施時期	2019年9月～10月
発送数	6,952件(当社のご契約者の中から無作為に抽出)
回答数	2,330件
調査方法	アンケート郵送方式
内容	ご契約の加入から現在までを、お客様と当社が接する場面ごとに分けて、お客様が当社のサービスをどのように思われているかについて質問

(注) お客様満足度(総合満足度)は、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」「どちらともいえない」「どちらかといえば不満」「不満」「大変不満」の7段階評価。総合満足度は、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」の割合。

## 苦情について

2019年度にお客様から寄せられた苦情の件数は以下のとおりです。個々のお申出につきましては、真摯に対応させていただくとともに、それらの内容を分析し、従来にも増してサービス等の改善に努めてまいります。

### ●2019年度に寄せられた苦情の件数

項目	件数(件)	占率(%)
保険契約へのご加入に関するもの	2,030	12.8
保険料のお払込みに関するもの	865	5.5
ご契約後のお手続きに関するもの	3,986	25.2
保険金・給付金のお支払いに関するもの	1,876	11.8
お客様サービスに関するもの	6,319	39.9
その他	766	4.8
合計	15,842	100.0

### ●苦情の定義

当社では、「当社のすべての事業活動に対するお客様の不満足」の表明を「苦情」と定義しています。

## 「お客様の声」を踏まえた業務改善事項

お寄せいただいた「お客様の声」に基づいて、改善を行った事項の一部をご紹介します。

### ● 保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの

お客様の声	介護状態や認知症になる前に給付金を受取ることができる商品がほしい。
改善内容	2020年4月より、認知症の前段階と考えられている軽度認知障害(MCI)と診断確定されたとき、給付金をお支払いする軽度認知障害保障特約(返戻金なし型)を発売しました。
お客様の声	生命保険の加入申込をしたが、再度考えた結果、申込みを撤回したい。クーリング・オフの申出をしたところ、クーリング・オフ可能期間の8日を過ぎていたため適用対象外と言われた。もう少し考える期間を延長してほしい。
改善内容	2019年4月より、お客様が保険証券到着後にご契約内容を十分にご確認いただけるように、クーリング・オフ制度の適用期間について、起算日からその日を含めて8日以内から20日以内に延長しました。

### ● ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの

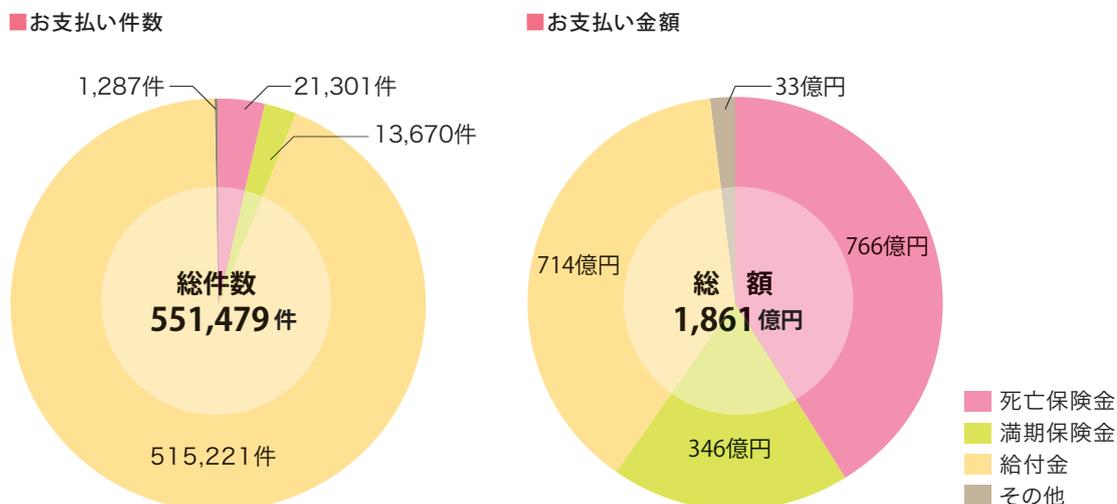
お客様の声	満期保険金の請求書を1か月以上前に送付したが、請求書が届いたとの連絡がない。
改善内容	満期・第1回年金の請求書類を受理後、65歳以上のお客様に対して書類受理およびお支払予定日を電話でお知らせしていましたが、ご不在で電話が繋がらないことも多かったため、2019年9月から全年齢のお客様に対して郵便による書類受理のお知らせを開始しました。
お客様の声	年金請求の手続きが支払期日に間に合わなかったが、送付された「お支払通知書」ではいつ着金するのかわからない。
改善内容	お支払期日以降にお支払いとなる年金の着金日を明確にするため、2回目以降年金「お支払通知書」について、着金予定日を表示するように2020年3月に改訂しました。
お客様の声	満期保険金の請求に印鑑証明書が必要とあるが、原本は他にも使用するのでコピーで対応できないか。
改善内容	2019年7月から、諸手続き時にご提出いただく公的書類について、原本ではなくコピーのお取扱いも可能とし、有効期限についても、発行日から3か月以内から6か月以内に延長しました。

### ● 入院給付金等のお支払い手続きに関するもの

お客様の声	保険金・給付金の請求について、手続きや必要書類を簡素化できないか。
改善内容	2020年3月より、保険金については、「死亡診断書(死亡証明書)」をご提出いただくことで、「被保険者の住民票」のご提出を不要としました。 また、給付金についても、ご病気でのご請求、かつ「診断書」のご提出を省略できる場合において、タブレットによる電子手続きを導入し、手続きの簡素化、お支払いの迅速化に向けた取組みを行っております。

# 2019年度の保険金・給付金のお支払い状況

2019年度の保険金・給付金のお支払いは、件数で551,479件、金額で1,861億円となりました。内訳は死亡保険金が21,301件、766億円、満期保険金が13,670件、346億円、給付金が515,221件、714億円、その他が1,287件、33億円となっています。



また、ご請求をいただきながら、約款の規定によりお支払いの対象とならなかった保険金・給付金は、合計で14,233件、全体に占める割合で2.5%となっています。

主な内訳は、支払事由に該当しなかったものが12,745件、告知義務違反による解除が996件、免責事由に該当したものが219件、重大事由による解除が21件等です。

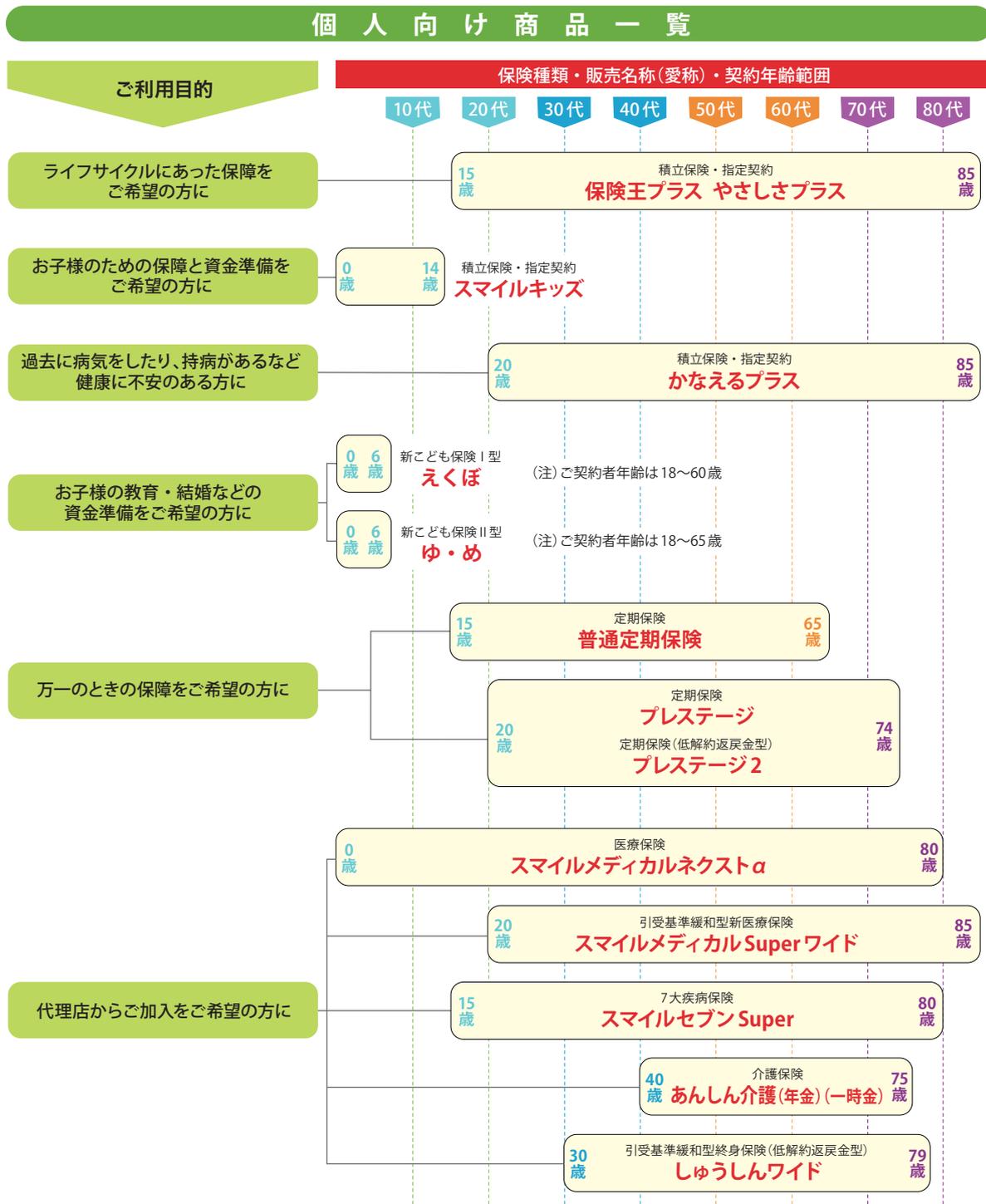
- (注) 1. 死亡保険金には、災害保険金、高度障害保険金を含めて集計しています。  
 2. 「その他」は、特定疾病保険金、介護保険金等を集計しています。  
 3. お支払い件数は、ご契約単位でお支払事由ごとに集計しています。  
 (例えば、給付金について、入院・手術・通院の各給付金をお支払いした場合は、3件として集計しています。)  
 4. 全体に占める割合は、お支払い件数とお支払いの対象とならなかった件数の合計を分母として算出しています。

# 個人向け商品

私たちの人生では、出生から老後にいたる過程で、ライフステージが刻々と変化していきます。

また、高齢化の進展や社会保障制度の改革、個人の価値観の多様化などに伴い、生命保険に対するお客様のニーズは多岐にわたっています。

こうしたなか、当社では、それぞれのライフステージで求められるお客様個々のニーズに的確にお応えし、お客様にとってわかりやすく、かつ、真にお客様の生活に役立つ保障を提供できるよう商品開発を行ってまいります。



(注) 上記は、個人向け商品の特長を記載したものです。商品の詳細につきましては、「商品パンフレット」「ご提案書(契約概要)」をご覧ください。なお、ご契約の際には、「ご契約のしおりー定款・約款」を必ずご覧ください。

積立保険・指定契約

一人ひとりの“生きる”を支える、一生涯の保険。

「保険王プラス」「やさしさプラス」では、ライフステージやニーズの変化に応じた保障をオーダーメイドで準備することができます。



(注)「保険王プラス」は男性向け、「やさしさプラス」は女性向けの名称です。

●お客様一人ひとりを支えるオーダーメイドの保障

医療保障、収入保障、介護保障、死亡保障をそれぞれの保障(単体商品)で組み合わせることができ、一人ひとりのお客様にぴったりの保障を準備できます。また、積立機能(貯蓄機能)に保険料の一部を積立てることができます。

### 医療保障

病気やケガによる日帰り入院から通院、手術、生活習慣病やがんなどの重い病気まで、幅広くカバーする手厚い医療保障です。

- 医療保険 (返戻金なし型) (2010)
- 生活習慣病保険 (返戻金なし型)
- がん保険 (返戻金なし型) (2015)

### 収入保障

病気やケガで働けなくなったとき、年金を受取れ、減少した収入をしっかりサポートします。

収入サポート

収入サポート保険

### 介護保障

要支援・要介護状態や軽度認知障害(MCI)・認知症になったとき、年金や一時金で経済的な負担をカバーします。

あんしん介護

あんしん介護 認知症保険

あんしん介護 要支援保険

- 介護終身年金保険 (返戻金なし型) (2012)
- 介護一時金保険 (返戻金なし型) (2012)
- 認知症介護終身年金保険 (返戻金なし型)
- 認知症介護一時金保険 (返戻金なし型)
- 軽度介護定期保険
- 軽度介護終身保険 (低解約返戻金型)

### 死亡保障

死亡や高度障害状態のとき、必要な費用を一時金や年金でお受取りいただけ、遺されたご家族をしっかり守ります。

- 新長期生活保障保険
- 普通定期保険
- 普通終身保険 (低解約返戻金型)
- 長期生活保障保険

### 積立機能 (貯蓄機能)

一時金の払込みや積立金の引出しを自在に行うことができます。また、お払込みいただく保険料の一部を計画的に積立てて将来に備えることができます。

利率変動型積立保険

## ●保険期間や保障の大きさは自由自在

一人ひとりのライフステージやニーズの変化に合わせて、保障を自由に組立てることができます。

たとえば  
**独身**  
の方には

**収入保障** + **医療保障**

**POINT!** 入院したときの治療費や、働けなくなったときに減少する収入にも  
しっかり備えることができます。

たとえば  
**責任**  
世代の方には

**死亡保障** + **収入保障** + **医療保障**

**POINT!** 働けなくなったときに減少する収入や、もしものときには遺された  
ご家族のために一時金や年金で手厚く備えることができます。

たとえば  
**シニア**  
世代の方には

**介護保障** + **医療保障**

**POINT!** 病気に備えながら、人生100年時代に向けて要介護状態にも年金と  
一時金でしっかり備えることができます。

## ●ライフステージに合わせ、ムダなく見直し

ご加入後は「保障見直し制度」で、ご加入時の保障を継続しながら、一部の保障だけを見直すことや、新たな保障を追加することができます。

(注)ご加入時や保障内容を見直す際には、診査(告知)が必要となるほか、年齢や保険金額等に所定の要件があります。

責任世代を卒業した  
**シニア**  
世代の保障へ

お子様の独立やライフステージ  
の変化に合わせて、医療保障の充  
実や介護保障の準備など安心し  
たセカンドライフに備えること  
ができます。

いままで  
**医療保障**  
**死亡保障**

これから  
**医療保障**  
**介護保障**

病気や介護へ  
万全の備えを!

チェンジ!

**最新の保障へ**

時代の変化や医療技術の進歩に  
よって、保険も進化します。新し  
い保障に見直すことで、常に最  
新の状態をキープすることがで  
きます。

いままで  
**死亡保障**  
**医療保障**

これから  
**死亡保障**  
**新しい医療保障**

チェンジ!

## 積立保険・指定契約



- 「かなえる医療保険」「かなえる終身保険」「かなえる定期保険」は健康に不安のあるお客様でも、簡単な告知事項にお答えいただくことでお申込みいただける保険です。

(注)「かなえるプラス」は、引受基準緩和型商品(医療保険・終身保険・定期保険)を付加した「保険王プラス」の愛称です。

### 医療保障

- 病気やケガで入院したときや、所定の手術、放射線治療を受けたときに、給付金をお受取りいただけます。  
「引受基準緩和型医療保険(返戻金なし型)」

### 死亡保障

- 万一のときに、まとまった一時金をお受取りいただけます。  
「引受基準緩和型終身保険(低解約返戻金型)」  
「引受基準緩和型定期保険(非更新型)」

### 積立機能(貯蓄機能)

- 一時金の払込みや積立金の引出しを自在に行うことができます。また、お払込みいただく保険料の一部を計画的に積立てて将来に備えることができます。  
「利率変動型積立保険」

## こども保険



- 入園・入学・進級の時期等、お子様の成長に合わせて教育資金をお受取りいただけます。
- 満期のときに、満期保険金をお受取りいただけます。
- ご契約者が死亡・高度障害状態のとき、以後の保険料のお払込みは免除されます。さらに、「えくぼ」については所定の期間、育英年金を毎年お受取りいただけます。
- 各種医療特約の付加で、病気やケガでの入院等に備えることができます。

## 定期保険

### 普通定期保険



- 万一のときに、まとまった一時金をお受取りいただけます。
- 満期保険金のない保障重点型の保険のため、合理的に大きな保障が得られます。
- 「プレステージ2」では、ご契約後一定期間の解約返戻金を抑えることにより、割安な保険料で保障をご準備いただけます。
- 各種医療特約の付加で、病気やケガでの入院等に備えることができます。

## 保険ショップ・テレマーケティング・銀行窓販等で取扱っている 医療保険・介護保険・終身保険



- 入院時の医療費(入院・手術・検査・投薬費用など)に加え、差額ベッド代・食事代・ご家族のお見舞時の費用などの自己負担に備えることができる医療保険です。
- 再発・転移等によって、治療が長期化することがあるがんを含む7つの生活習慣病による入院は日数無制限で保障します。  
(注) 入院I型の場合。
- 特約を付加することで、下記の保障をご準備いただけます。
  - ・退院後の通院開始時に受取れる一時金で、通院にかかる費用に備えることができます。
  - ・治療費全額が自己負担のため、費用が高額となることがある先進医療に備えることができます。
  - ・がんの3大治療(抗がん剤・放射線治療・手術)を受けた月ごとに給付金が受取れ、継続的にかかるがんの治療費等に備えることができます。
  - ・がんを含む7つの生活習慣病による所定の状態に対するまとまった一時金が受取れ、幅広い治療に備えることができます。
- 女性の場合、がん・女性特有の病気など、女性が気になる病気による入院に重点的に備えることができます。
- 悪性新生物および6つの生活習慣病により所定の状態のときは、以後の保険料の払込みが不要となります。  
(注) 保険料払込免除特別適用の場合。



- 持病がある方や健康に不安のある方でもご加入いただけるよう、告知項目を限定し、引受基準を緩和した医療保険です。
- 告知項目は2項目のみで、1年を経過した入院・手術歴は問いません。
- ご加入前の持病が悪化、再発した場合も保障します。



- がんを含む7つの生活習慣病による所定の状態に、まとまった一時金で備えることができる保険です。
- まとまった一時金は、何度でもお受取りいただけますので、再発・転移等にもしっかりと備えることができます。  
(注) がん・6大疾病それぞれについて1年に1回限度等、所定の要件があります。
- 特約を付加することで、下記の保障をご準備いただけます。
  - ・がんの3大治療(抗がん剤・放射線治療・手術)を受けた月ごとに給付金が受取れ、継続的にかかるがんの治療費等に備えることができます。
- 悪性新生物および6つの生活習慣病により所定の状態のときは、以後の保険料の払込みが不要となります。  
(注) 保険料払込免除特別適用の場合。



- お支払いが公的介護保険制度の要介護認定に連動した介護保険です。
- 介護による一時的な多額の出費には「あんしん介護(一時金)」、いつまで続くかわからない日々の出費には「あんしん介護(年金)」で備えることができます。
- 要介護1以上に認定された場合、以後の保険料の払込みが不要となります。



- 持病がある方や健康に不安のある方でもご加入いただけるよう、告知項目を限定し、引受基準を緩和した終身保険です。
- 万一のときの保障が一生継続します。

# 企業・団体向け商品とサービス

当社は経営上の幅広いリスクを保障できる商品ラインナップをご提供しています。

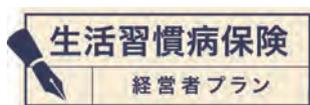
経営者向け商品は、万一の場合や病気等で休業されたときの保障や、ご勇退や相続・事業承継への資金準備等への対応をサポートします。特に経営者の高齢化が進む中、関心が高まっている介護や生活習慣病等に対する休業保障商品の充実を図っています。

## 「経営者プラン」の特長



- 保険王プラス・やさしさプラス「経営者プラン」はそれぞれの保障(単体商品)を組み合わせることができ、万一の場合や病気等で休業されたときの保障や、ご勇退や相続・事業承継への資金準備等、様々な経営者のニーズに対応できます。
- ご加入後は、一部の保障だけを見直すことや、新たな保障を追加することにより、経営者ニーズの変化に自在に対応でき、最適な保障をご準備できます。  
(注) ご加入時や保障内容を見直す際には、診査(告知)が必要となるほか、年齢や保険金額等に所定の要件があります。

## 新発売 「生活習慣病保険(経営者プラン)」の特長



- 2019年10月に新発売した「生活習慣病保険(経営者プラン)」は、7つの生活習慣病で所定の診断・手術、入院により、経営者・役員の方が経営から離れることを余儀なくされたときに、一時金と入院給付金で経営をサポートします。
- 生活習慣病で所定の診断・手術を受けたときや、急性心筋梗塞・拡張型心筋症・脳卒中中で入院したとき等に、7大疾病一時金を何度でもお受取りいただけます(1年に1回を限度)。  
(注1) 7大疾病一時金の受取りには「7大疾病一時金特約(返戻金なし型)」を付加することが要件です。  
(注2) 7大疾病一時金の複数回支払いについては、当社所定の要件があります。

## 「あんしん介護(経営者プラン)」の特長



- 「あんしん介護(経営者プラン)」は介護状態により経営者・役員の方が経営から離れることを余儀なくされたときに、一時金で経営をサポートします。
- 公的介護保険制度で要介護1以上の認定を受けたときに、以後の保険料のお払込みが免除となり、要介護3以上の認定を受けたときに、一時金をお受取りいただけます。

「グランドステージ」の特長



- 経営者・役員の方が万一のときに、(災害)死亡保険金を短期借入金の返済や買掛金の支払い等のための事業保障資金として、また、死亡退職金・弔慰金の財源として、さらには、相続・事業承継対策資金としてご活用いただけます。
- ご勇退時に保険契約を解約することにより、解約返戻金を退職慰労金の財源としてご活用いただけます。
- 3つの告知でお申込みいただけます。生命保険加入時の医師の診査はありません。

「プレステージ」「プレステージ2」の特長



- 経営者・役員の方が万一のときに、死亡保険金を短期借入金の返済や買掛金の支払い等のための事業保障資金として、また、死亡退職金・弔慰金の財源として、さらには、相続・事業承継対策資金としてご活用いただけます。
- ご勇退時に保険契約を解約することにより、解約返戻金を退職慰労金の財源としてご活用いただけます。
- 「プレステージ2」では、ご契約後一定期間の解約返戻金を抑えることにより、割安な保険料で保障をご準備いただけます。

企業・団体向け商品（企業・団体がご契約者となって、個人保険をご利用いただくプラン）		
	ご利用目的	保険種類
経営者・役員のためのプラン (経営者プラン)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業保障資金の確保 (経営上の損失補填)</li> <li>・ 死亡退職金・弔慰金の確保</li> <li>・ 相続・事業承継対策資金の確保</li> </ul>	「経営者プラン」「グランドステージ」「プレステージ」 「プレステージ2」「普通定期保険」 「生活習慣病保険（経営者プラン）」 「あんしん介護（経営者プラン）」
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 勇退時退職慰労金の準備</li> </ul>	「経営者プラン」「グランドステージ」「プレステージ」 「プレステージ2」
従業員のためのプラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福利厚生(弔慰金等)の準備</li> </ul>	「普通定期保険」
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 退職金の準備</li> </ul>	「グランドステージ」「プレステージ」「プレステージ2」

当社では企業の役員・従業員の福利厚生制度の運営にお役に立つ以下の企業・団体・従業員向け保険商品もご提供しています。

在職中の生活保障および遺族保障	「(無配当)総合福祉団体定期保険」「団体定期保険」 「医療保障保険(団体型)」 「無配当団体医療保険」
退職金の事前準備	「新企業年金保険」
従業員の自助努力による老後生活資金準備	「拠出型企業年金保険」
住宅ローン等の債権保全と債務者の遺族の財産確保	「団体信用生命保険」
従業員の計画的貯蓄	「財形貯蓄積立保険」
従業員のマイホーム準備	「財形住宅貯蓄積立保険」
従業員の老後生活資金準備	「財形年金積立保険」

## 朝日ビジネスクラブ(ABC)

当社では、1993年より、経営者の皆様の情報面でバックアップする「朝日ビジネスクラブ(ABC)」を運営しており、次のようなサービスを提供しています。

### 経営情報マガジン・ABC

最前線のビジネス情報を満載した、オールカラーの情報誌を毎月お届けしています。また、経営者が語る「経営の転機」など、経営者の皆様にもご参加いただけるコーナーもあります。当誌は、雑誌の資料館として日本最高峰とされる「大宅壮一文庫」に寄贈保管されており、「国立国会図書館」にも納本しています。

#### ●経営者が語る「経営の転機」

経営者の皆様の、会社経営にまつわる苦労話やサクセスストーリーを「転機」という切り口でご紹介しています。

#### ●知っておきたい時代をつかむキーワード

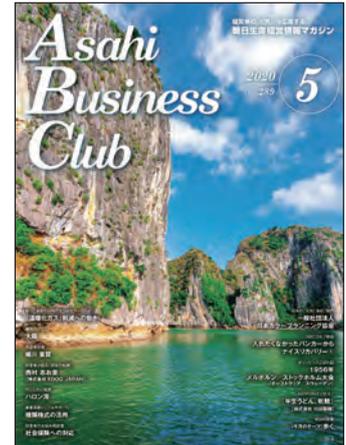
社会の新しい動き(トレンド)、技術革新など、最新情報をピックアップしています。

#### ●のこしたい風景・世界自然遺産紀行

のこしたい風景と題し、世界自然遺産を素敵な写真とともに紹介します。

#### ●ゴルフ教室

プロゴルファーがノウハウを活かし、理論学習と実技指導でゴルファーのレベルアップをサポートします。



### ABC セミナー

各界の専門家や著名人を講師として招き、経営・税務・経済などのテーマで経営者向けのセミナーを開催しています。セミナー後に開催される「異業種交流会」は、経営者の新たなつながりを創出する機会としてご好評いただいております。

(注) ABCセミナーの開催有無は地域により異なります。

### 朝日生命ライフサポート倶楽部

中堅・中小企業に向けて、リソルライフサポート株式会社が提供する福利厚生サービスと、ウェルリンク株式会社が提供するストレスチェックサービスを融合させた「朝日生命ライフサポート倶楽部」を提供しています。

(注) サービス内容は変更となる場合があります。

# お申込みからお受取りまで

朝日生命では、ご契約のお申込みから保険金等のお支払いまでの対応はもちろんのこと営業職員チャネルを活かし、ご契約期間中もお客様のライフサイクルに合わせた適切な情報提供等のアフターフォローを行っています。

## ご加入手続きのご案内

### ①重要事項の説明

「クーリング・オフ制度」「告知について」「保険金等をお受取りいただけない場合について」「解約と返戻金について」など、重要事項につきましては、「重要事項説明書(注意喚起情報)・ご契約のしおり」に明示することで、商品のご提案およびご契約のお申込みの際に、お客様にご理解いただけるよう努めています。

### ②ご加入内容・ご意向の確認

ご加入いただく保険商品がお客様のご意向に合致しているかを確認させていただきます。

### ③ご加入手続き

ご加入手続きに必要な情報を確認・入力いただきます。

### ④告知手続き

被保険者の健康状態について告知いただきます。

(注) お申込内容に応じて、告知項目が異なる、または、告知が不要な場合があります。



## ご契約期間中のお知らせとサービス

### インフォメールあさひ

個人保険・事業保険(一部を除く)のご契約者あてに、毎年1回郵送にてお知らせしています。大切な内容をお知らせしていますので、お手元に届いた際は是非ご覧ください。

#### ●「ご契約者のみなさまへ」

決算のお知らせや保険金・給付金のご請求手続きなど、当社の現況と諸手続きをお知らせしています。

#### ●「ご契約内容のお知らせ」

保障内容や配当金情報など、ご契約の現況をお知らせしています。また、所定の要件を満たしたご契約については、冊子の先頭に「生命保険料控除証明書」を添付しています。



### シニアにやさしいサービス

当社では、シニアのお客様の不安・ニーズに対して「ご契約内容ご家族説明制度」「診断書取得代行サービス」など保険期間の満了・お支払い時までご安心いただける体制を整えています。

### 安心お届けサービス

担当者が訪問し、ご契約内容をお知らせするとともに、以下の確認等を行っています。

- ・ご契約内容に関するご不明な点
  - ・現在のご契約内容がお客様の保障ニーズに適しているかの確認
  - ・保険金・給付金のご請求等、必要な手続きの有無
- 災害時の「いざ」というときにも、速やかに手続きいただけるよう、ご家族の「連絡先」の登録をおすすめしています。



### あさひマイページ(個人保険にご加入のお客様向けサービス)

ご契約者様専用インターネットサービス「あさひマイページ」にご登録いただくことで、「ご契約内容照会」「保険料振替口座に関する変更手続き」「積立金引出し・契約者貸付等の各種資金取引」「ご利用明細のメール通知サービスの提供」「各種保全請求書の郵送依頼」「テレホンサービスのご利用」等のサービスを年会費・登録料無料でご利用いただけます。「あさひマイページ」のご登録は、当社ホームページのトップページより、簡単に行えます。なお、ご登録後は専用画面にログインしていただくことで各種サービス\*がご利用いただけます。

\* 各種保険手続きは暗証番号の認証または設定が必要となります。

このような場合	必要となるお手続き	当社ホームページ (「あさひマイページ」)	お客様 サービスセンター
お引越しされたとき	住所・電話番号変更	○	○
	保険料振替口座変更	○	○
ご結婚されたとき	名義改姓	○	○
	受取人変更	—	○
	保険料振替口座変更	○	○
資金が必要なとき	積立金引出し	○	○
	契約者貸付	○	○
	各種すえ置き金引出し	○	○
ご退職されたとき	保険料払込方法変更	—	○
入院や手術をされたとき	各種給付金の請求	—	○
お亡くなりになられたとき	死亡保険金の請求	—	○
ご契約内容を確認したいとき	—	○	○

### 朝日ライフカード

「朝日ライフカード」をお持ちのお客様は、下記の方法で積立金引出し・契約者貸付等のお取引を簡単・便利にご利用いただけます。

- みずほ銀行ATM・イオン銀行ATM・ゆうちょ銀行ATM・セブン銀行ATM
- テレホンサービス

右記受付電話番号にお電話いただき、音声メッセージに従ってご利用いただけます。

(注1) 回線はプッシュ回線にてご利用いただけます。ダイヤル回線をご使用の場合は「プッシュトーン」に切り替えてご利用ください。

(注2) 携帯電話・PHSでのご利用は、通話料金が有料となります。



〔受付電話番号〕

固定電話でのご利用

☎ 0120-130-644

携帯電話・PHSでのご利用

042-338-7130



### 保険金・給付金のご請求とお受取り

保険金・給付金をもれなくお受取りいただくためには、お客様からご連絡いただいた内容が重要な情報となります。

病気やケガで入院・手術・通院された場合、お亡くなりになられた場合など、保険金・給付金をお受取りいただける可能性があると思われる場合やご不明な点につきましては、当社担当者またはお客様サービスセンターまでご連絡ください。

1. お客様	<p><b>朝日生命へのご連絡</b></p> <p>受取人より、当社担当者またはお客様サービスセンターにご連絡ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●お手元に、ご契約の証券記号番号がわかる書類(保険証券・インフォメールあさひ等)をご用意ください。</li> <li>●保険金・給付金をもれなくご請求いただくために、以下の内容をお伺いします。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・証券記号番号・お電話をいただいた方のお名前・被保険者名</li> <li>・入退院日、死亡日、事故日、病名、手術名、手術日、通院の有無など</li> </ul> </li> </ul> <p>(注) 病名等は、必要書類をご案内するためにお伺いするものですので、差支えない範囲でお申出願います。</p>
2. 朝日生命	<p><b>請求のご案内</b></p> <p>ご連絡いただいた内容に基づき、ご請求の詳しいご案内と請求書類をお届けします。</p>
3. お客様	<p><b>請求書類のご提出</b></p> <p>ご案内した必要書類をお取りそろえのうえ、ご提出ください。</p>
4. 朝日生命	<p><b>保険金・給付金のお支払い</b></p> <p>保険金・給付金をお支払いします。または、保険料のお払込みを免除します。</p>
5. お客様	<p><b>お支払明細書をご確認ください</b></p> <p>お支払金額などを記載したお支払明細書またはお支払通知書をご郵送しますので、ご確認ください。</p>

### お客様サービスセンター

お電話によるご契約に関するご照会・ご相談・各種手続きのお申出を「お客様サービスセンター」にて承っています。全国のお客様にご利用いただけますようフリーダイヤルを導入しています。

なお、保険ショップ等でご加入された「スマイルシリーズ【代理店専用商品】」のご契約に関するお問合せは、「スマイルシリーズ」専用お客様サービスセンターをご利用ください。

お客様サービスセンター ☎0120-714-532

「スマイルシリーズ」専用  
お客様サービスセンター ☎0120-360-567

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00  
土曜日 9:00～12:00  
13:00～17:00  
(但し、祝日、年末年始を除きます)

### 福岡総合サービスセンターの開設

大規模災害により首都圏が被災した場合でも、より安定的にお客様サービスを継続するため、福岡県福岡市に「福岡総合サービスセンター」を開設し、2019年4月より「給付金のお支払い業務」を、2019年10月より「コールセンター業務」を開始しました。

# お客様との接点

## お客様への最適なアクセスを実現する マルチチャネル体制の構築

当社は、営業職員チャネルや代理店チャネルなど、お客様への最適なアクセスを実現するマルチチャネル体制の構築を通じて、商品・サービスを提供しています。

### 営業職員

全国で約12,400名の営業職員が在籍し、当社のメインチャネルとして、お客様へのフェイストウフェイスによるサービス活動を展開しています。

具体的には、多様化するお客様のニーズ・ライフスタイルに応じたご加入時の丁寧なコンサルティングや、ご加入後のライフサイクルの変化に合わせた適切な情報提供等のアフターフォローを行っています。

今後もお客様に信頼され、選ばれ続けるために、生命保険にとどまらず各種金融商品や社会保障制度、税務等に関する豊富な知識を備えたクオリティーの高い

営業職員の育成に努めています。

また、国家資格である「FP技能士」の資格取得を推進しており、2020年3月時点で4,578名の営業職員が「FP技能士」資格を保有しています。



### ●教育体系



少子高齢化の進展やライフスタイルの変化等により、お客様のニーズは複雑・多様化しています。

当社ではライフコンサルタントとして使命感をもち、お客様の多様なニーズに応えうる知識・スキルなどをもつ営業職員・募集代理店を育成するために、一貫した教育体系による教育・研修を行っています。

また、長期的な視野に立った営業職員の育成を強化するため、入社初期における実践教育の充実を図るとともに、入社1～3年目の営業職員に対する教育の充実を図った育成体制を推進し、お客様のニーズに応えうる高度な営業体制を構築していきます。

## ● 研修・育成機構

営業職員に対しては、統括本部・統括支社・支社に研修教室・実践育成センターを設置し、集合教育(知識教育、実践教育)を行っています。

また、研修施設として、高円寺研修センター（東京

都杉並区）を設置し、管理職、営業担当スタッフ、営業職員などを対象として、課題別の集合研修を行っています。

## 保険ショップ

全国の保険ショップ(来店型)と代理店委託契約を締結し、医療保険や介護保険などの第三分野商品を販売しています。委託先の店舗は徐々に拡大し、約3,500店(2019年度末)となっています。

各保険ショップでは、代理店担当ソリシターを通じて、商品研修やコンプライアンス研修等、様々な研修を実施しています。

## テレマーケティング

クレジットカード会社、カタログ通販会社などの提携先の会員様に対して、医療保険など、保障内容のわかりやすい第三分野の商品を中心に電話で販売しています。

オペレーターへの各種研修はもちろん、定期的なモニタリングなどコール品質の向上に向けた取組みをすすめています。



## 銀行窓販

全国の提携金融機関と代理店委託契約を締結し、医療保険や介護保険などの第三分野商品を販売しています。

金融機関担当ホールセラーを通じて、商品研修・コンプライアンス研修等様々な研修を各金融機関で実施しています。

## 税理士代理店

全国の税理士と代理店委託契約を締結し、関与先法人へのコンサルティングを通じて、経営者保険の提案活動を展開しています。

また、税理士代理店担当者の配置を促進し、サポート体制の充実に努めています。

# 「介護保険といえば朝日生命」 に向けた取組み

「介護保険の普及は当社の社会的使命」との認識のもと様々な介護に関する取組みを行っております。

## 介護保障のラインナップ

朝日生命の「あんしん介護」シリーズは、ニーズに合わせて自在に組み合わせることができます。

**1**

**あんしん介護  
要支援保険**

要支援 2 から  
一時金をお支払い！

**2**

**あんしん介護**

公的介護保険制度に完全連動し  
年金と一時金で介護をサポート！

**3**

**あんしん介護  
認知症保険**

介護の中でも負担の大きい  
認知症を手厚く保障！

## ●「あんしん介護」シリーズの5つの特長

- 「要支援 2」以上に認定で一時金をお支払い！
- お支払いは公的介護保険制度に完全連動！
- 軽度認知障害 (MCI) を含め認知症を手厚く保障！
- 「要介護 1」以上に認定でその後の保険料はいただきません！
- 一生涯の保障をご準備できます！

(注) 商品の詳細につきましては、下表および「商品パンフレット」「ご提案書(契約概要)」をご覧ください。



〈「あんしん介護」シリーズの保障範囲〉

	程度					
	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
<b>1</b> あんしん介護 要支援保険	軽度介護定期保険 軽度介護終身保険		一時金			
<b>2</b> あんしん介護	介護一時金保険 (2012)	← 保険料払込免除 →			一時金	
	介護終身年金保険 (2012)	年金 (要介護度に応じて年金額変動)				
<b>3</b> あんしん介護 認知症保険	軽度認知障害保障特約		一時金			
	軽度認知障害 (MCI) または所定の認知症 (注) 要介護 1 以上の認定で保険料払込免除となります。					
	認知症介護一時金保険		一時金			
	認知症介護終身年金保険		年金 (年金額固定)			
要介護 1 以上かつ所定の認知症 (注) 要介護 1 以上の認定で保険料払込免除となります。						

## シニアにやさしいサービス

朝日生命ではご加入後の各種制度・サービスをさらに充実させ、シニアのお客様の不安・ニーズに対してお応えできる体制を整えています。

### ご契約内容ご家族説明制度

ご契約者がご家族の連絡先を事前に登録し、登録されたご家族に対して、ご契約者と同等の範囲でご契約内容の説明を可能とする制度です。

例えば、ご契約者<sup>\*</sup>が病気で給付金等の請求手続きができなくなったときなどに、登録されたご家族より

保障内容の確認や、保険金・給付金のご請求に必要な手続きをご確認いただくことができます。

※ 被保険者とご契約者が同一の場合。



### 診断書取得代行サービス

要介護認定または身体障害者手帳1～3級のお客様を対象として、保険金・給付金のご請求の際に必要と

なる医療機関の診断書を、当社が無償で取得代行するサービスを提供しております。

### わかりやすいお手続き

2018年1月にタブレット端末の導入、ご加入手続きの電子化を実施し、2019年1月には住所変更や名義変更などのアフターサービス手続きの電子化を、2020年3月には給付金請求手続きの電子化を実施いたしました。これによりわかりやすい画面誘導や機械

的なチェックにより記入漏れや誤記入を防止するなど、「簡単・正確・迅速」なお手続きを可能としております。

今後もお客様の手续負担のさらなる軽減を実現してまいります。

### お客様フォローコール

お客様サービスセンターからお客様へ郵送した手続書類の到着確認および記入箇所の説明を電話で行う「記入サポートコール」を実施しています。

また、「満期・第1回年金」の請求書類を早期にご返

送いただいたお客様に対して、当社での書類受理をお知らせし、お支払予定日をご案内する「期日支払フォローコール」を実施しています。

### 認知症予防ホットサービス

2020年4月より軽度認知障害(MCI)・認知症の早期発見・早期予防に役立つサービスを提供しています。Web上で簡単な問題に答えるだけで認知機能を測定できる認知機能チェックサービスや楽しく認知症予防に取り組める脳トレアプリなどを提供しています。

各種サービスは「介護・認知症サービスサイト」からどなたでもご利用いただけます。



## 連携企業とのネットワークによるご契約者様向けサービス

### ご高齢者の見守り

もしものとき、緊急ボタンを押すだけで警備員がご自宅に駆けつけるサービスです。必要に応じて警察や消防への通報も行います。また、「ライフリズム監視サービス」「見守り情報配信サービス」など、安心をさらに高めるオプションプランもご用意しています。

提携先：ALSOK（総合警備保障株式会社）／国際セーフティー株式会社

（注）国際セーフティー株式会社のサービスは、近畿圏の一部地域限定となります。



### 介護施設体験（利用料 無料）

電話申込みでベネッセの有料老人ホームの資料請求や見学予約が可能です。長期入居申込み時に、最大6泊7日までの体験利用料が無料になる特典です。

（注）体験利用には適用条件があります。詳細は「介護・認知症サービスサイト」をご覧ください。

提携先：株式会社ベネッセスタイルケア



### 後見人候補者紹介サービス

成年後見制度の相談や利用の希望を受けて、後見人に適した専門職後見人（司法書士）候補者を紹介します。

提携先：公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポート

## 認知症サポーターの養成

厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン<sup>※</sup>」事業に賛同し、当社従業員を対象に「認知症サポーター」を養成する取組みを推進しています。

2016年度からは、新たに入社する営業職員を対象に各支社で実施する入社初期教育のカリキュラムにおいて、認知症サポーター養成講座の受講を必須化しています。

その結果、15,000名を超える全役職員が認知症サポーターに認定されており、養成率は100%となっています（2018年12月末在籍者・退職者等除）。

この取組みを通じて、「ご高齢者が安心して暮らせる社会づくりへの貢献」に尽力していきます。

※ 認知症に関する正しい知識習得を通じて、認知症の人やご家族をサポートし、地域社会の誰もが暮らしやすい社会づくりに貢献することを目指す取組み。



認知症サポーター養成講座修了者に付与されるオレンジリング

# インシュアテックへの取り組み

中期経営計画「TRY NEXT」では、各種手続きの電子化の推進やRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の活用による業務効率化を通じた「働き方改革」を推進するとともに、ICTを活用した新たな商品・サービスの調査・研究に注力しています。

こうしたシステム面の諸対応を通じて、高品質なお客様サービス、迅速なお客様対応をご提供し、お客様サービスの向上に役立てています。

## ■ タブレット端末(スマートアイ)を活用した お客様サービスの向上

### スマートアイの特長

2018年1月に富士通株式会社が提供する営業職員用タブレット端末(スマートアイ)を全営業職員が携行のうえ、当社のネットワークに接続することにより、お客様からのご照会やご契約に関するお手続きについて、迅速な対応を可能とする仕組みを実現しました。

セキュリティ面では、業界初となる手のひらを用いたスライド式静脈認証の搭載に加え、遠隔データ消去機能の採用、暗号化ディスクの搭載により、大切なお客様の情報を安全に守ります。



スマートアイ

### ご加入手続きの電子化

2018年1月に、ご契約のご加入手続きを電子化し、簡便で迅速なお手続きを実現しました。

手続き画面はUCDA<sup>※1</sup>が主催する「UCDAアワード2018」の生命保険分野<対面販売における契約申込手続き電子画面部門>にて「アナザーボイス賞<sup>※2</sup>」を受賞しました。



- ※1 一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会 (UCDA) について  
産業・学術・生活者の議論によって「わかりやすさ」の基準を策定し、情報コミュニケーションが生活者にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」デザインになっているかを評価・認証する国内唯一の第三者機関。
- ※2 UCDAアワードを選考する生活者・専門家のうち、生活者からの評価が特に高かったデザイン手順画面等に贈られる賞。

### アフターサービス手続きの電子化

2019年1月に、住所変更や名義変更などのアフターサービス手続きを電子化し、手続きをシンプルにするとともに、その場での手続き完了を実現しました。

また、運転免許証などの本人確認書類を「スマートアイ」で撮影して、氏名、生年月日を読み取り、会社登録情報と照合する新たな確認方法を導入して、手続きの迅速化を図りました。

## ICTを活用した業務革新

### 給付金手続きの電子化（簡易扱<sup>※</sup>）

2020年3月から「スマートアイ」を活用し、簡易な給付金請求のお手続きをその場で完了できるサービスを開始しました。

これにより、お申込手続きから契約内容の変更、給

付金請求のお手続きまで一連のお手続きが「スマートアイ」の画面上で完了でき、お客様に、より簡便かつ迅速にお手続きいただけるようになりました。

※ 簡易扱とは、医師による診断書に代えて、医療機関の領収証で取扱う手続き。

### 決済端末の導入

2019年9月から、保険料のお支払いや払込口座のご登録について、キャッシュカード等の読み込みによりその場でお手続きを完了できる決済端末を導入いたしま

した。これにより、口座振替依頼書の記入やページによる払込みが不要になる等、お客様の利便性向上を実現しました。

### RPAを活用した事務効率化

RPA<sup>※1</sup>は、パソコンを使用した単純な反復作業、大量業務に適しており、本社各部の端末にロボットを導入することで本社業務の効率化を推進しています。

2020年度は導入効果の高いAI-OCR<sup>※2</sup>やタイマー機能を活用したRPAを優先的に導入することで、さらなる本社業務の効率化に取り組んでまいります。

※1 RPA (Robotic Process Automation) とは、端末にインストールすることで、様々な情報を取出して作業を実行するソフトウェアロボット。

※2 AI-OCR (Artificial Intelligence-Optical Character Recognition) とは、文字を人工知能 (AI) で文字認識し、データ化 (OCR) するソリューション。

### ビッグデータ分析を活用した活動効率向上

日本アイ・ビー・エム株式会社が提供するデータ分析システム「IBM SPSS Modeler」を導入し、ご加入意向の高いお客様を予測するシステムを開発しました。本

システムを営業活動プロセスに組み込むことで、活動効率ならびにお客様満足の上に向けて取り組んでいます。

## 次世代の保険事業の創造に向けた挑戦

次世代の保険事業の創造に向けて、起業家精神でオープンな議論により、新たな付加価値を生み出すために、ASAHI DIGITAL INNOVATION LABを設置いたしました。時代の流れを捉え、「朝日生命ならでは」にこだわり、新たな付加価値を創造し、お客様にお届けしてまいります。



### DXの目指す姿

#### ●お客様への新たな付加価値の提供

生命保険事業を取巻く環境変化やテクノロジーの急速な進展、お客様の価値観やニーズ変化を踏まえた先進的な商品の開発、顧客体験を重視した新たなサービスを提供してまいります。

#### ●新たなビジネスモデルの創出

データの蓄積や活用を事業戦略上の重要な経営資源と位置付け、マーケティングに取入れ、新たなビジネスモデルを創出してまいります。

### DX推進戦略における柱

#### ●業務の抜本的な効率化・システム基盤の革新

新たなデジタル技術を活用することで現行フローをゼロクリアで見直し、抜本的な業務の効率化を実現してまいります。

#### ●データドリブンマーケティング

当社保有データを再整理するとともに様々なデータを整理・分析し、営業職員活動等をサポートしてまいります。

#### ●デジタル技術を活用したビジネスモデルの革新

新たな価値を提供する先進的な商品の開発や、お客様サービスにデジタル技術を活用し、全く新しいモデルを構築してまいります。

#### ●デジタルネイティブへのマーケティング

本格的なデジタルマーケティングを展開し、デジタルネイティブのお客様に最適なチャンネル・商品・サービスを提供してまいります。



## ICTによる新商品・サービスの開発

### 東京大学との社会連携講座開設

2018年4月より、国立大学法人東京大学大学院医学系研究科に社会連携講座「糖尿病・生活習慣病予防講座」を開設し、日本国民の健康増進に資することを目的に、医療ビッグデータの解析やICTの活用を通じ、『生活習慣病の予防と重症化防止に資する効果的モデルの構築に向けた共同研究』を開始しております。

当社は共同研究の成果を活用し、お客様の健康増進や生活の質(QOL: Quality of Life)の向上につながる、新たな保険事業の進展、具体的には、生活習慣病の「予防」「重症化防止」に加え、生活習慣の「改善」に役立つ保険商品やサービスの開発、保険引受基準の高度化による引受拡大などを目指してまいります。



### DeNA との共同取組み

2019年3月に株式会社ディー・エヌ・エー (DeNA) の子会社であるDeSCヘルスケア株式会社と業務提携し、お客様の健康増進を支援する取組みの第一弾として、ヘルスケアエンターテインメントアプリ「kencom×ほけん」の提供を2019年9月より開始いたしました。

取組みの第二弾として、お客様の万が一に備えるだけでなく、日々の健康管理や健康リスクの低減も併せて支援するヘルスケア型の保険サービスを提供することで、包括的に“生きる”を支える仕組みを実現し、少子高齢化に伴う医療費問題等の社会問題の解決に取り組んでまいります。



### 〈予定する取組み〉

#### ヘルスケア型保険商品の共同開発・提供(2020年度以降)

DeNAのヘルスケアサービスで得られた健康に関わる行動変容に関する知見やそのエビデンスデータを活用した、新たなヘルスケア型保険商品の共同開発に取り組めます。

さらに、当社の生命保険販売ノウハウと、DeNAのインターネットで培った知見を活かして、生命保険マーケットの新たな開拓手法を構築していきます。