

お客様サービス



お客様とのつながりを強化し、
お客様一人ひとりのニーズ(期待)に
応じた最適な商品・サービスを提供

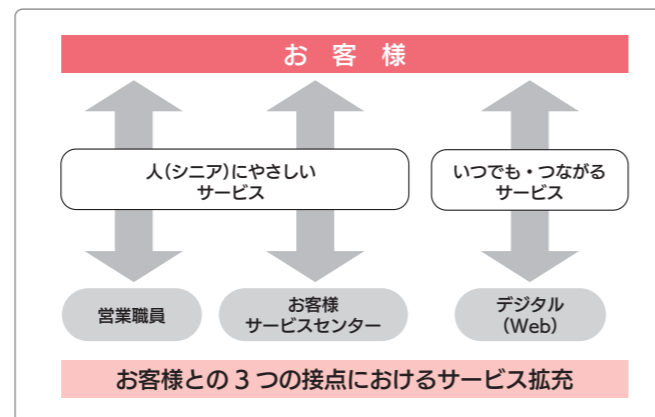
環境認識・基本戦略

超高齢社会のさらなる進展、DXによるイノベーションの加速、コロナ禍を経たライフスタイルの変化など、近年の環境変化はめまぐるしく、それに伴いお客様の行動や思考、ニーズは大きく変容、多様化しています。

そのなかで当社は、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。

その実現のため、お客様とのつながりを強化し、お客様一人ひとりのニーズ(期待)に応じた最適な商品・サービスを提供します。

中期経営計画「Advance」では、お客様との3つの接点(営業職員・お客様サービスセンター・デジタル)におけるサービスを拡充し、ご加入から契約期間中、お受取りまでの長期にわたりお客様をお支える、サポート体制の高度化とお客様の利便性向上に取り組んでいます。



これまでの取組み

■いつでも・つながるサービス(オンライン面談、Web申込、アフターサービス手続きのセルフ化)

コロナ禍で高まった非対面ニーズにお応えすべく、Web上でご提案書の説明・お申込手続きを可能とする「オンライン面談」「Web申込」の取扱い開始、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」の利用方法の簡素化、給付金請求・ご家族あんしんパック^{※1}手続きの取扱い開始により、Webサービスを拡充してきました。

加えて、当社ホームページの「よくあるご質問」の充実度を高め、AI搭載FAQシステムを導入することで、生命保険に関するお問い合わせ等を、ご自身で解決いただける取組みを強化してきました。

これらの取組みにより、お客様がお好きな時間に対応可能なセルフ手続き・解決を推進しています。

※1 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社内呼称。

■人(シニア)にやさしいサービス(失効取消制度、第1回年金・満期保険金の請求レス支払)

各種手続きの利便性向上によるお客様サービスの向上を目的に、ご契約が失効してから一定期間内であれば延滞保険料のお払込みのみで保障が継続する「失効取消制度」、「第1回年金^{※2}」、「満期保険金」について、お客様にご請求手続きをいただくことなくお受け取りいただける「請求レス支払」の取扱いを開始しました。

※2 個人年金保険等の第1回に支払う年金。

■丁寧なコンサルティングサービス

お客様のニーズを的確に把握し、ご意向を踏まえた商品をご提案したうえで、十分にご理解・ご納得いただいた内容でご加入いただくこととしています。特に、高齢のお客様には、十分にご契約内容をご理解いただくため、お申込手続きや各種アフターサービス手続き時にもご家族、とりわけお子様にご同席いただく取組みを推進しています。

今後の重点的な取組み

■デバイスの進化によるサービス品質の向上(スマートアイII[※])

全国約1万4000名の営業職員が各種お手続き等に使用している営業用PCを刷新します。

新機能面として、「スマートアイII」やお客様のデバイスで閲覧いただくことを想定した専用ツール「デジタル提案画面」を導入するなど、ご提案からお申込手続き、アフターサービス手続きのデジタル化をさらに進めることで、「シンプル・迅速・正確」な手続きを実現します。

加えて、お客様との新たなコミュニケーションツールとして、「LINE WORKS」を導入します。「LINE WORKS」を使用し、日常的なコミュニケーションだけでなく提案書の送信を可能とするなど、お客様のなじみのツールを使用することでよりお客様とのコミュニケーションにおいて利便性を向上します。

今後も、デジタルを積極的に活用し、さまざまなお客様ニーズにお応えできる最適な商品・サービスを提供していきます。

※ ディスプレイを360度回転させることで、タブレットモードに変形できる様式のノートPC。



■お客様データの一元管理によるお客様対応の向上

さまざまなデータベースに搭載されているお客様データを一元管理する新たなデータベースを構築します。これにより、契約者・被保険者に加え、受取人・契約者代理人などの契約関係者や他チャネルのお客様の検索・照会を実現し、お客様対応の向上を図ります。

将来的には、あらゆる契約関係者単位で、複数契約にまたがる一括請求・処理を実現します。

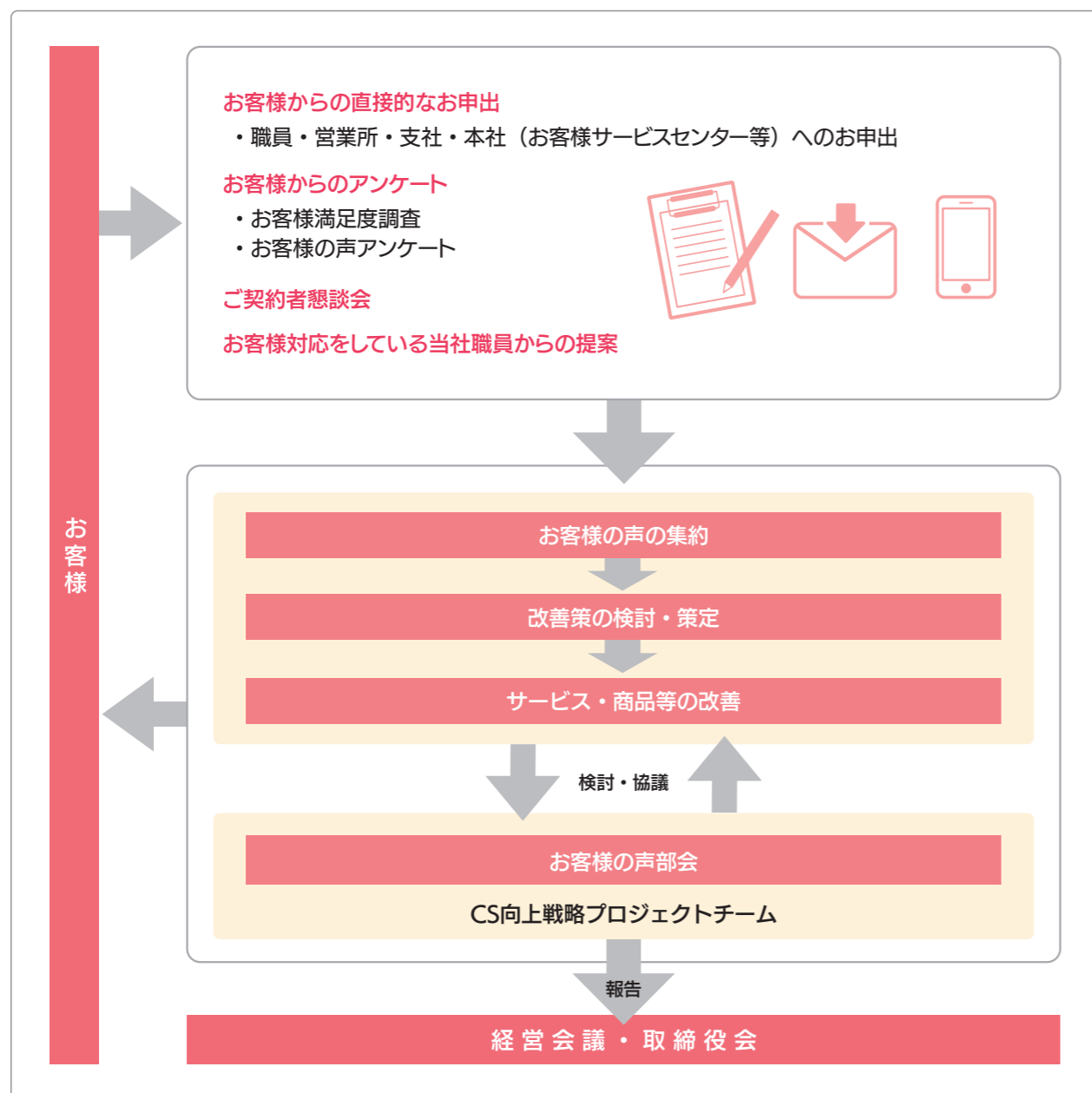
より良いお客様サービスのために

「お客様の声」を経営に活かす仕組み

さまざま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2019年度より発足しました。関係各々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、お客様の視点から、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「お客様満足の上昇」に努めていきます。



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	「お客様の声」を経営に活かす取組み 「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	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 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	ご加入時のお客様への情報提供の充実 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	ご加入後のお客様サービス活動の充実 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	お客様からの負託にお応えする資産運用 お客様に保険金・給付金を確実にお支払いするため、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	利益相反の適切な管理 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	お客様本位の行動の浸透に向けた取組み 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り組みます。

お客様満足度調査

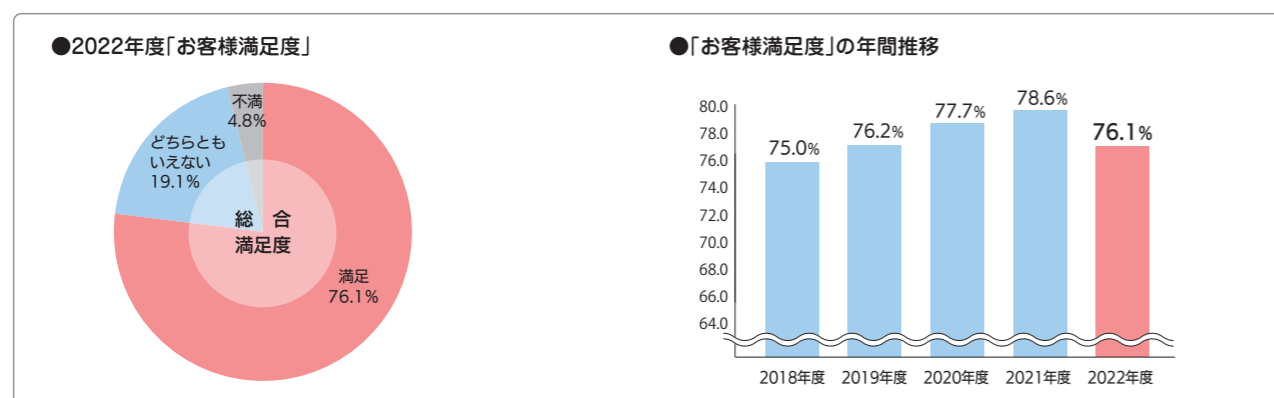
当社では2004年度より毎年、当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただくため、「お客様満足度調査」を実施し、調査結果をお客様サービスの改善につなげています。

2022年度「お客様満足度調査」結果

2022年度のお客様満足度(総合満足度)^{*}は、76.1%と前年から△2.5ポイントとなりました。

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、お客様への訪問を控えたことで十分なアフターサービスができなかったことがお客様満足度の低下につながったと考えられるため、ご契約者様へのご契約内容の説明等のアフターフォローを丁寧に行っていくことで、お客様満足の向上に努めていきます。

^{*} 営業職員チャネルでの調査。



2022年度「お客様満足度調査」概要

実施時期	2022年9月～10月
発送数	14,861件
回答数	5,446件
調査方法	郵送で調査協力を依頼、同封の調査票への記入・返送または記載URLからアクセスしたWebページにて回答
内容	お客様と当社が接する場面(加入時の対応や手続き、加入保険の内容、アフターサービス、加入後のお知らせやご案内)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

2022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いきます。

2022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	1,260	7.1
保険料のお払込みにに関するもの	789	4.5
ご契約後のお手続きに関するもの	5,330	30.2
保険金・給付金のお支払いに関するもの	3,555	20.1
お客様サービスに関するもの	5,857	33.1
その他	883	5.0
合計	17,674	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	入院が長引き、働けない時の収入が心配。
改善内容	2022年10月に、病気やケガの療養による収入の減少・医療費の増大に備える医療保険「療養サポート」(5年ごと利差配当付継続入院時収入保障保険)を発売しました。
お客様の声	告知手続きが難しい。
改善内容	2023年4月より、お客様に告知いただく「健康診断・人間ドックに関する告知」について、一部の項目を削減し簡素化しました。あわせて、電子告知の画面においては、お客様の操作性向上および手続き時間の短縮化に向け、入力・選択漏れなどエラーとなった箇所をわかりやすく表示するようにしました。

■ 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	「ご家族あんしんパック」の登録をしたいが、対面手続きが困難。
改善内容	2023年4月より、インターネット上の「あさひマイページ」から「ご家族あんしんパック」のご登録が可能になりました。これにより、「対面が難しい」「自身で手続きをしたい」などのお客様からのご要望にお応えできるようになりました。
お客様の声	年金請求手続きに必要な現況(生存)確認書類を簡略化してほしい。
改善内容	年金請求手続時に、これまでは現況届・住民票取得を必要としていましたが、2023年4月お支払い分より、「各種健康保険証」等の一定の要件を満たした本人確認書類のコピーにて代用できるようにしました。
お客様の声	高齢者にもわかりやすい帳票にしてほしい。
改善内容	2023年2月に「ユニバーサルデザイン [*] 」という考え方に基づく資料作成時のガイドラインを作成し、お客様にとって見やすく、わかりやすい帳票となるように取り組んでいます。 [*] ユニバーサルデザインとは、身体能力の違いや年齢、性別、国籍にかかわらず、すべての人が利用しやすいようデザインする考え方です。

■ 入院給付金等のお支払手続きに関するもの

お客様の声	給付金請求をインターネットから行えるようにしてほしい。
改善内容	お客様のご要望および急速なデジタル社会の到来を踏まえ、2022年7月より、給付金請求の一部について、インターネットでのお手続き(マイページ経由の「給付金Web請求」)を開始しました。今後、お取扱い範囲を拡大していきます。
お客様の声	コロナに罹り、給付金請求をしたが必要書類がわかりにくい。
改善内容	お客様サービスセンターに「コロナ感染に伴う給付金請求手続き」をご希望されたお客様へ、ご請求に必要な書類を記載した説明資料を同封するようにしました。また、政府の方針決定を踏まえ、随時わかりやすく改訂しました。

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受取り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。

お申込み時

ご加入手続きのご案内

①重要事項の説明

「クーリング・オフ制度について」「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回郵送にてお届けしています。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「保険契約者代理特約」「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。

ご契約期間中

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



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)

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」「入院・手術・通院給付金等のご請求」「ご家族あんしんパックの登録」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。

このような場合	必要となる手続き	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	○	○
	ご家族あんしんパックの登録	○	○
	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	—	○	○

※ 病気による給付金のご請求が対象です。ご請求の内容によっては一部ご利用いただけない場合があります。

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。なお、カード新規発行のお申込みにつきましては2023年11月30日(木)に終了します。

- 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。なお、2023年11月30日(木)をもちましてサービスを終了します。



〔受付電話番号〕
固定電話でのご利用
0120-130-644
携帯電話でのご利用
042-338-7130

(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。
2. 携帯電話でのご利用は、通話料金が有料となります。

ご契約期間中



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。

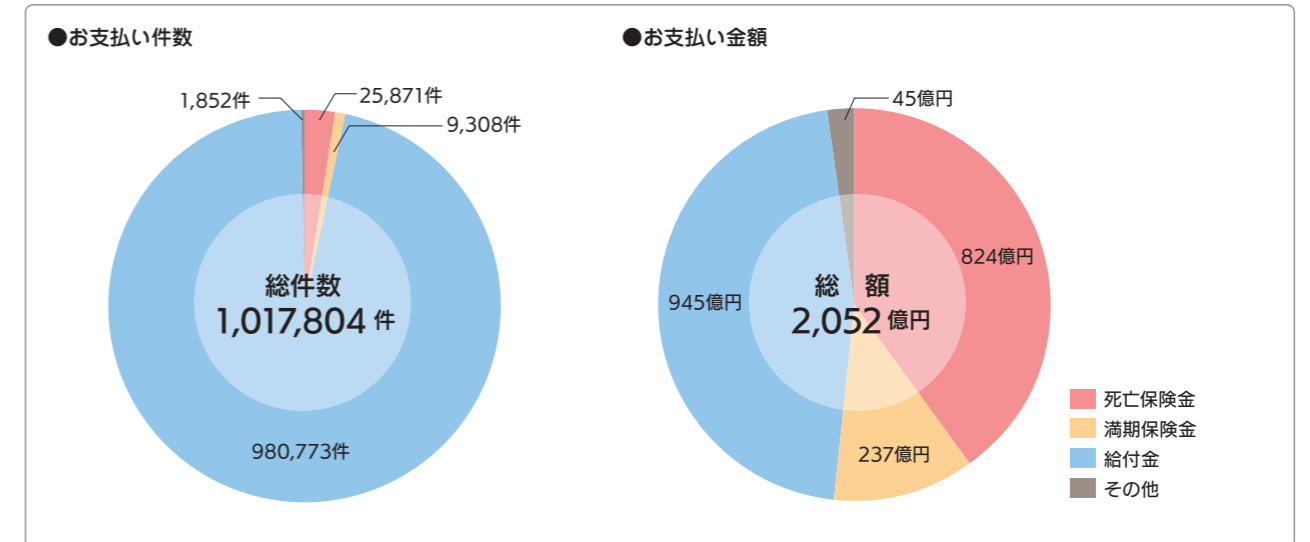
病気やケガで入院・手術・通院された場合、お亡くなりになられた場合など、保険金・給付金をお受取りいただける可能性があると思われる場合やご不明な点につきましては、当社担当者またはお客様サービスセンターまでご連絡ください。

(注) 所定の条件を満たす入院給付金、手術給付金および通院給付金の請求を、インターネット上でお手続きできるサービス(給付金WEB請求)もございます。詳しくは、当社ホームページ「入院・手術等をされた場合」をご確認ください。

1. お客様	朝日生命へのご連絡 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。 ●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。 ●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。 ・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 ・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 (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。
2. 朝日生命	請求のご案内 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。
3. お客様	請求書類のご提出 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。
4. 朝日生命	保険金・給付金のお支払い 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。
5. お客様	お支払明細書をご確認ください 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。

2022年度の保険金・給付金のお支払い状況

2022年度の保険金・給付金のお支払いは、件数で1,017,804件、金額で2,052億円となりました。内訳は死亡保険金が25,871件、824億円、満期保険金が9,308件、237億円、給付金が980,773件、945億円、その他が1,852件、45億円となっています。



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15,968件、全体に占める割合で1.5%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14,822件、告知義務違反による解除が836件、免責事由に該当したものが144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い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。

新型コロナウイルス感染症に対するお支払い

2022年度にお支払いした、新型コロナウイルス感染症による保険金・給付金等の件数・金額は以下のとおりです。

死亡保険金等のお支払い	入院給付金等のお支払い
新型コロナウイルス感染症を原因とした死亡・高度障害に対する災害死亡保険金等のお支払い(一部商品を除く)	新型コロナウイルス感染症を原因とした入院給付金等のお支払い(医師の指示によるホテル・自宅療養者への支払いを含む)
支払状況	支払状況
お支払い件数: 862件 (前年比 215.5%) お支払い総額: 27.6億円 (前年比 170.8%)	お支払い件数: 214,590件 (前年比 814.9%) お支払い総額: 243.2億円 (前年比 754.9%)

■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い合わせは、「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 <small>コールセンター受付時間: 月曜日～土曜日 9:00～17:00 (日曜日、祝日、年末年始を除きます)</small>	「スマイルシリーズ」専用 お客様サービスセンター ☎0120-360-567 <small>コールセンター受付時間: 月曜日～金曜日 9:00～17:00 土曜日 9:00～12:00 / 13:00～17:00 (日曜日、祝日、年末年始を除きます)</small>
---	---

■福岡総合サービスセンター

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、福岡県福岡市の「福岡総合サービスセンター」において、「給付金のお支払い業務」および「コールセンター業務」の一部を行っています。

営業体制



医療・介護保障等の商品・サービスの提供を通じて、お客様一人ひとりの“生きる”を支えています。

営業職員チャネル

営業職員チャネルの「人ならではの強み」にデジタル技術を取り入れ、さらなる営業活動の進化を図ります。

環境認識・基本戦略

人口減少と超高齢社会の進展、急速なデジタル社会化、新型コロナウイルス感染症の拡大等の影響により、お客様のご要望は多様化し、生命保険事業が果たす社会的責任や営業職員の担う役割はますます重要になっています。

こうした環境変化のなか、当社は「一人ひとりの“生きる”を支える」という企業ビジョンのもと、その実現に向けて「医療・介護保障等の第三分野への注力」「営業職員体制の質・量の拡充」を成長のベースとして、取組みを進化させるとともに、「デジタル化に対応したDXの推進」により、新たな付加価値の提供を目指します。

具体的には、超高齢社会の進展により医療費や介護費が深刻な社会問題となるなか、当社の強みである医療・介護分野での商品・サービスの提供、早期予防・早期発見による重症化予防をはじめとしたヘルスケア分野での価値提供を行い、「介護保険といえば朝日生命」という存在感の発揮を目指します。

また、各拠点における育成体制を強化し、教育・指導を拡充することで、営業職員チャネルの強みである対面でのコンサルティング活動を強化します。加えて、多様化が一層進むお客様からのご要望にもお応えできるように、デジタル技術を活用し、保険手続きのデジタル化によるお客様の利便性向上をはじめ、デジタルツールやWeb申込の機能拡充等に取り組み、営業活動の高度化を図っていきます。

こうした取組みを力強く前進させ、新たな付加価値の提供に「挑戦」することで当社の存在感を一層高め、お客様満足の向上を実現し、さらなるお客様数の増大を目指していきます。

2022年度の取組み

2022年度は、当社の強みである第三分野（医療、介護保障分野）において、経営者の死亡や介護のリスクを1商品でカバーできる「ツインステージ」（介護定期保険）を発売しました。また、中長期的な「収入の減少」や「医療費等の増大」等に備えることができる「療養サポート」（継続入院時収入保障保険）を発売し、お客様のニーズにお応えする新たな付加価値の提供に取り組みました。

地上波テレビやデジタルメディアでのCM放映、「あんしん介護発売10周年キャンペーン」の展開を通じた介護分野の情報提供により、多くのお客様の理解や認知促進につなげ、「介護保険といえば朝日生命」という存在感の発揮に努めました。

また、当社専用アプリ「あさひマイアプリ」を導入し、商品紹介・サービスのご案内、アプリ限定コンテンツの提供、ご契約者様向け各種お手続きのご案内等、お客様サービスの充実を図りました。

営業職員への教育については、各拠点に在籍するトレーニングスタッフ*を中心に、新人職員への知識付与や実践指導を強化する等、将来の朝日生命を担う営業職員の育成に取り組みました。

* 営業職員への教育等をメインミッションとして支社・営業所に配置されたスタッフの名称。



今後の営業戦略(重点的な取組み)

中期経営計画「Advance」の最終年度となる2023年度は、2030年に向けた成長の道筋を確固たるものにするべく、「営業所長」「トレーニングスタッフ」「組織長*」による営業職員の育成体制の強化を図っていきます。また、営業職員の新たな行き先の拡大にむけた活動基盤の整備や新たなデジタルツールの導入・機能拡充を通じて、より多くのお客様にアプローチすることで、さらなるお客様数の拡大を図っていきます。

* 営業所長を補佐し、営業所の職員数を拡充するため、率先して新人の採用・育成等を行う営業職員の職制。

営業職員の教育体系

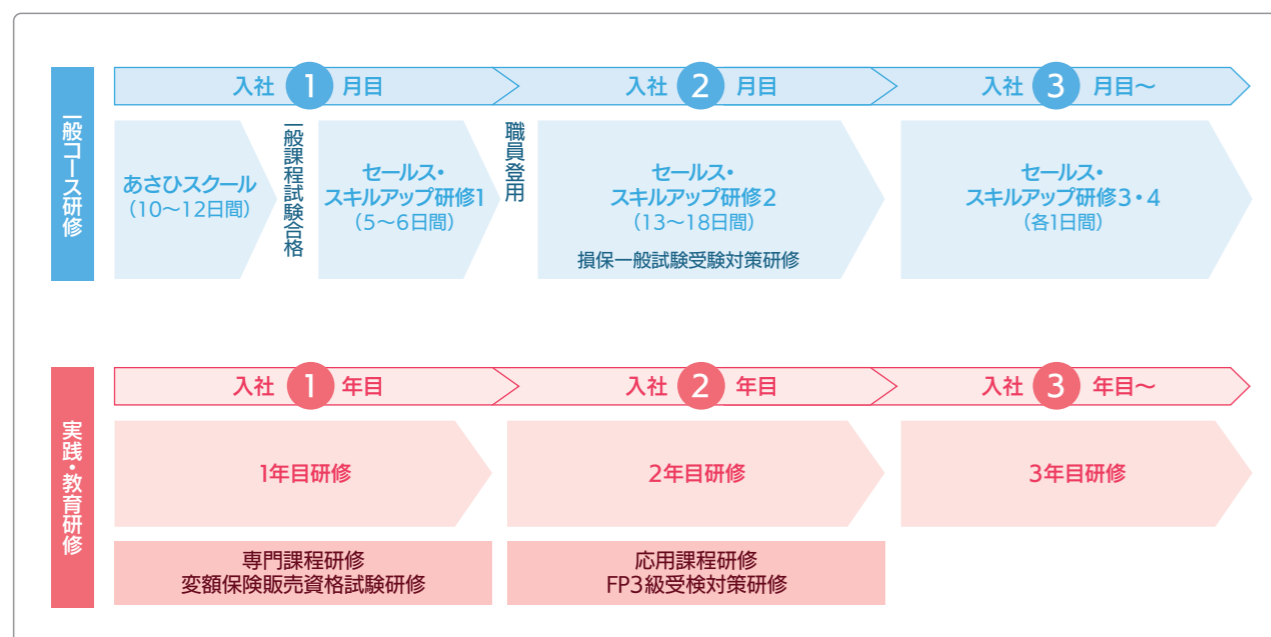
少子高齢化の進展やライフスタイルの変化等により、お客様のニーズは複雑・多様化しています。

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る知識・スキルを有する営業職員・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3年目までの営業職員に対する体系的な教育・研修プログラムにより、多様なお客様ニーズに応える営業体制を構築していきます。



■営業職員教育・研修プログラム



■研修・育成機構

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、課題別の集合研修やオンライン研修を実施しています。

また、統括本部・統括支社・支社に研修教室・実践育成センター等を設置し、新人営業職員に対する集合教育(知識教育、実践教育)を行っています。

■「FP（ファイナンシャル・プランニング）技能士」資格取得推進

国家資格である「FP技能士」の資格取得を受検対策研修等により推進・バックアップしており、2023年4月時点で6,956名^{*}の営業職員が「FP技能士」資格を保有しています。

^{*}1級～3級取得者延べ人数

営業所長等の教育体系

営業職員の指導・教育を担う営業所長・トレーニングスタッフ等を対象とした階層別研修を実施しています。



■階層別研修

新任の営業所長に対しては、営業所経営のノウハウ・営業職員に対するマネジメント能力の向上等を目的として、研修・教育プログラムを定期的実施しています。

また、将来の営業所長候補者である営業トレーナー・新人育成を任務とする育成トレーナーおよび営業所長補佐職制である組織長に対する研修を実施しています。

加えて、トレーニングスタッフに対しては、メインミッションである営業職員への教育等に必要な知識付与・スキル向上を目的として研修を行っています。

営業職員以外の主なチャネル

多様なチャネルによりお客様ニーズにお応えしていきます。

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を全国に配置し、サポート体制の充実に努めています。

テレマーケティング

クレジットカード会社の会員様に対して、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進めています。



ダイレクト

広告運用・異業種との協業・提携を通じて、インターネットで手続きが完結する認知症保険などの第三分野商品販売しています。

商品のご案内・手続きのサポート体制の充実のため、コールセンターのオペレーターへの各種研修を実施しています。

なないろ生命

2021年4月に開業した100%子会社のなないろ生命保険株式会社は、“Create the New Solution —保険に、新しい選択肢を—”をミッションに掲げ、主に乗合代理店、ダイレクトマーケティング等を通じて、医療保険、がん保険など第三分野の商品を提供しています。

2022年5月に発売した「なないろメディカル礎」は、充実した保障内容が評価され、日経トレンド「保険大賞2023」において医療保険部門の大賞を獲得しました。

今後も、お客様のご期待に沿える商品・サービスのご提供とともに、パートナーである代理店様に対するサポート体制の充実に向けて取り組んでいきます。



海外事業の拡大

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。

ベトナム事業を拡大するため、ベトナムに現地法人を設立し、2023年4月より業務を開始しました。今後は現地法人を通じて、新たな提携先開拓を通じた既存事業の強化に加え、対面販売チャネルの展開などチャネルの多角化を行い、さらにベトナム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。



商品・サービス

個人向け商品

私たちの人生は、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、超高齢社会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。

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。

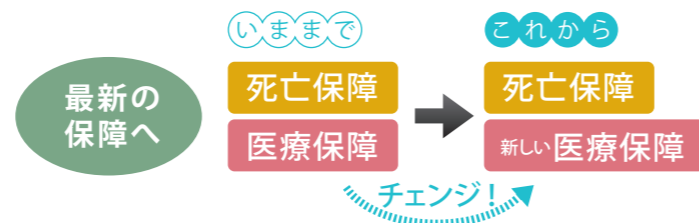
■お客様一人ひとりを支えるオーダーメイドの保障

医療保障、介護保障、収入保障、死亡保障から必要な保障を自在に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ご準備いただけます。また、積立保険(貯蓄機能)に保険料の一部を積み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、幅広くカバーします。	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。
収入保障 病気やケガで働けなくなったとき、年金を受け取れ、減少した収入をしっかりサポートします。	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。
積立保険(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み立てて将来に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

時代の変化や医療技術の進歩によって、保険も進歩します。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。



個人向け商品一覧

■ライフサイクルにあった保障をご希望の方に

保険種類		
保険王プラス やさしさプラス 	医療保障	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) 継続入院時収入保障保険
	介護保障	介護一時金保険(返戻金なし型)(2012) 介護終身年金保険(返戻金なし型)(2012) 認知症介護一時金保険(返戻金なし型) 認知症介護終身年金保険(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)
	収入保障	収入サポート保険
	死亡保障	普通定期保険 長期生活保障保険 新長期生活保障保険 普通終身保険(低解約返戻金型)
	積立保険(貯蓄機能)	利率変動型積立保険

■健康に不安のある方に

保険種類		
かなえるプラス 	医療保障	引受基準緩和型医療保険(返戻金なし型)
	死亡保障	引受基準緩和型定期保険(非更新型) 引受基準緩和型終身保険(低解約返戻金型)
	積立保険(貯蓄機能)	利率変動型積立保険
かなえる介護年金 	介護保障	引受基準緩和型介護年金保険(返戻金なし型)

■その他

ご利用目的	保険種類
お子様のための保障と資金準備をご希望の方に	保険王プラス スマイルキッズ
お子様の教育などの資金準備をご希望の方に	えくぼ/ゆ・め
万一のときの保障をご希望の方に	普通定期保険/プレステージ/プレステージ2
インターネットからご加入を希望の方に	人生100年時代の認知症保険 未来のための生活習慣病保険
代理店からご加入をご希望の方に	あんしん介護(年金)(一時金) しゅうしんワイド

(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-定款・約款」を必ずご覧ください。

朝日生命の介護・認知症保険のラインナップ

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！

4 **かなえる介護年金**
健康に不安を抱えている方でも
加入しやすい！

5 **人生100年時代の
認知症保険**
インターネットで加入手続き
契約者と被保険者を別人に指定可能！

■「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！



■「かなえる介護年金」の5つの特長

- 健康に不安を抱えている方でも加入しやすい介護保険です！
- 5つの告知事項に当てはまらなければ、申込みが可能！
- 「要介護3」以上に認定で年金をお支払い！
- 年金タイプを「有期年金(5・10・15年)」「終身年金」から選択！
- 年金を受け取ることなく死亡された場合は死亡給付金をお支払い！

■「人生100年時代の認知症保険」の5つの特長

- インターネットで24時間365日申込みいただけます！
(郵送での申込みも選択可能)
- 3つの告知事項に当てはまらなければ、申込みが可能！
- お子様を契約者、親御様を被保険者に指定できます！
- 所定の認知症と診断かつ「要介護1」以上に認定で一時金をお支払い！
- 経済的負担の大きい認知症介護を手厚く保障！

朝日生命の介護・認知症保険の保障範囲

	軽度	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	重度
1 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						
2 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)						
		<small>(注)要介護1以上に認定で保険料払込免除となります。</small>						
3 あんしん介護 認知症保険	認知症介護一時金保険	一時金 ※要介護1以上かつ所定の認知症						
	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						
	軽度認知障害保障特約	軽度認知障害(MCI)または器質性認知症と診断確定されたとき一時金						
		<small>(注)要介護1以上に認定で保険料払込免除となります。</small>						
4 かなえる介護年金	引受基準緩和型介護年金保険	年金(年金額固定)						
5 人生100年時代の 認知症保険	認知症介護一時金保険D	一時金 ※要介護1以上かつ所定の認知症						

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。
「あんしん介護」シリーズのほかに、2021年10月に、健康に不安を抱えている方でも加入しやすい「かなえる介護年金(引受基準緩和型介護年金保険(返戻金なし型))」を発売しました。
その他、インターネットで加入手続きができ、契約者と被保険者を別人に指定可能な、「人生100年時代の認知症保険(認知症介護一時金保険(返戻金なし型)D)」を販売しています。

(注) 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。

個人向けサービス

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。

■ご家族あんしんパック

当社では、介護・認知症保険の提供にとどまらず、ご高齢のお客様が安心してご契約を継続いただけるよう「ご家族あんしんパック」を2021年4月より提供しています。「ご家族あんしんパック」は、契約者が意思表示できなくなった場合に、契約者代理人が契約者に代わり「住所変更」や「積立金引出し」「払込保険料の変更」等の手続きができる「保険契約者代理特約」に加えて、登録されたご家族が契約内容を確認することができる「ご契約内容ご家族説明制度」、指定代理請求人が保険金・給付金を請求することができる「指定代理請求特約」の3つをセットにしたものです。

提供開始から2年で110万件以上の契約に付加され、ご好評をいただいています。



■診断書取得代行サービス

要支援2以上の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な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います。

■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います。

今後もお客様の手続負担のさらなる軽減を実現していきます。

■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。

■介護・認知症予防サービス

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。

医師監修の10個の設問に答えるだけで簡単に認知機能のリスク度がわかるリスクチェック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「あさひマイアプリ」より、どなたでもご利用いただけます。



■ユニバーサルデザイン

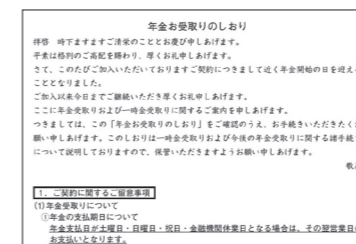
お客様に提供する情報が「正しく伝わる」ために、ユニバーサルデザインの観点から、私たちが配慮しなければならないポイントについて、具体策を記載した「ユニバーサルデザインガイドライン」を作成しました。

ユニバーサルデザインとは、「ユニバーサル=普遍的な、全体の」という言葉が示しているように、「すべての人のためのデザイン」を意味し、身体能力の違いや年齢、性別、国籍等にかかわらず、すべての人が利用しやすいようデザインする考え方のことです。

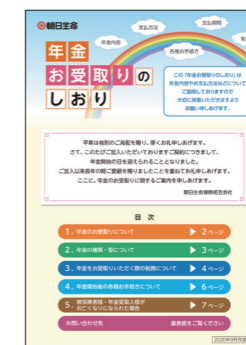
当社は、一つでも多くの情報がお客様に「正しく伝わる」資料作成を目指していきます。

●ユニバーサルデザインを取り入れた帳票改訂例

【改訂前】



【改訂後】



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^{※1}

※1 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^{※2}

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。

提携先：株式会社ベネッセスタイルケア

※2 体験利用には適用条件があります。



■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

(注) 各サービスの詳細は「介護保険スペシャルサイト」をご覧ください(<https://anshinkai.go.asahi-life.co.jp/>)。

企業・団体向け商品

当社では、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、ご勇退や相続・事業承継への資金準備等をサポートします。特に経営者の高齢化が進むなか、関心が高まっている生活習慣病や介護等に対する休業保障商品の充実を図っています。

企業・団体向け商品一覧

企業・団体向け商品(企業・団体がご契約者となって、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"> 事業保障資金の確保(経営上の損失補填) 死亡退職金・弔慰金の確保 相続・事業承継対策資金の確保 	「保険王プラス・やさしさプラス(経営者プラン)」 「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)」 「普通定期保険」 「ツインステージ(返戻金なし型)」 「ツインステージ(返戻金あり型)」 「プレステージ」「プレステージ2」 「グランドステージ」
	<ul style="list-style-type: none"> 勇退時退職慰労金の準備 	「保険王プラス・やさしさプラス(経営者プラン)」 「ツインステージ(返戻金あり型)」 「プレステージ」「プレステージ2」 「グランドステージ」
	従業員のためのプラン <ul style="list-style-type: none"> 福利厚生(在職中の生活保障および遺族保障)の準備 	「保険王プラス・やさしさプラス」 「普通定期保険」 「ツインステージ(返戻金なし型)」
	<ul style="list-style-type: none"> 退職金の準備 	「保険王プラス・やさしさプラス」 「ツインステージ(返戻金あり型)」 「プレステージ」「プレステージ2」 「グランドステージ」

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。

ご利用目的	保険種類
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」

企業・団体向けサービス

朝日ビジネスクラブ(ABC)

当社では、1993年より、経営者の皆様に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、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。

●祭り自慢 にし・ひがし

祭り自慢と題し、日本全国の祭りを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。

(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。



資産運用



当社はお客様の負託に応えるため、安全性と有利性を求めるとともに、生命保険事業の公共性に鑑み、社会性・公共性にも十分配慮した資産運用を行います。また、資産運用を通じて、環境問題等、グローバルな社会課題の解決に貢献するとともに、投融資リスクの削減と新たな収益機会の獲得を目指していきます。

2022年度の運用環境

2022年度の日本経済は、資源価格上昇等の影響がありました。新型コロナウイルス感染症抑制と経済活動の両立が進むなかで、緩やかな持ち直しの動きとなりました。

海外経済については、上期は緩やかな持ち直しの動きとなりましたが、下期は金融引き締めの影響等により回復ペースは鈍化しました。

このような経済情勢のもと、相場環境は以下のとおりとなりました。

長期金利は、日本銀行による長短金利操作（イールドカーブ・コントロール）の運用の一部見直しや、海外金利の上昇等により、前年度末の0.21%から年度末は0.32%となりました。

ドル円相場は、米国の政策金利引上げ等の日米の金融政策の方向性の違いによる影響等により、円安ドル高が

進行し、前年度末の122円台から年度末は133円台となりました。

国内株式相場は、インフレの高止まりによる世界的な金融引き締めの影響等により上値が重く推移し、日経平均株価は前年度末の27,821円から年度末は28,041円となりました。

10年国債利回り	0.210%	→	0.320%
	2021年度末		2022年度末
為替相場(ドル/円)	122.39円	→	133.53円
	2021年度末		2022年度末
日経平均株価	27,821円	→	28,041円
	2021年度末		2022年度末

海外の大手資産運用会社との関係強化

2019年3月に、当社および当社資産運用子会社である朝日ライフ アセットマネジメント株式会社 (ALAMCO) は、フランスの大手資産運用会社ナティクス・インベストメント・マネージャーズ社と、資産運用面で関係を強化することを合意しました。

ナティクス・インベストメント・マネージャーズ社は、フランス第2位の銀行グループBPCEの子会社で、2023年3月末の運用資産残高が1.2兆ドルと世界トップクラスの運用会社です。

朝日生命グループとナティクス・インベストメント・マネージャーズ社は、20年以上にわたり、ALAMCOと同社の業務提携を通じ、ナティクスグループの運用商品を日本の企業年金や投資信託等のお客

様向けに提供する等、強固な協力関係を築いてきました。

2022年度は、オルタナティブ投資やクレジット投資を中心に、ナティクスグループが発行・運用するプロダクトへの投資を行いました。

また、同社へのトレーニー派遣を通じて、運用スキルの習得や海外金融市場に関する情報収集、最新の運用技術の理解促進等、専門人材の育成を行っています。

引き続き、上記の取組みを継続していくことで、当社の資産運用の高度化を進めていきます。



2022年度の取組み

- 2022年度は、為替ヘッジコストの増加や円金利の上昇を踏まえ、外貨建債券から円建債券への資金シフトを行いました。また、2025年の経済価値ベースの規制導入を見据え、分散投資を通じたリスク抑制を図りつつ、リスク対リターン効率の優れたクレジット投融資^{※1}等への資金配分により、資産運用収益の向上に努めました。
- PRIに署名している責任ある機関投資家として、スチュワードシップ活動を推進するとともに、ESG (環境、社会、ガバナンス) 要素を考慮した投融資の推進に取り組みしました。
- 当社および当社の資産運用子会社である朝日ライフ アセットマネジメント株式会社と、フランスの大手資産運用会社ナティクス・インベストメント・マネージャーズ社との間で締結したビジネスパートナーシップに基づき、事業展開における協力関係の強化および投資機会の拡大に努めました。

※1 社債や貸付等への投融資により、収益を獲得する投資手法。

●運用実績の概況(一般勘定)

一般勘定資産残高 **5兆4,759億円** (2021年度末) → **5兆2,592億円** (2022年度末)

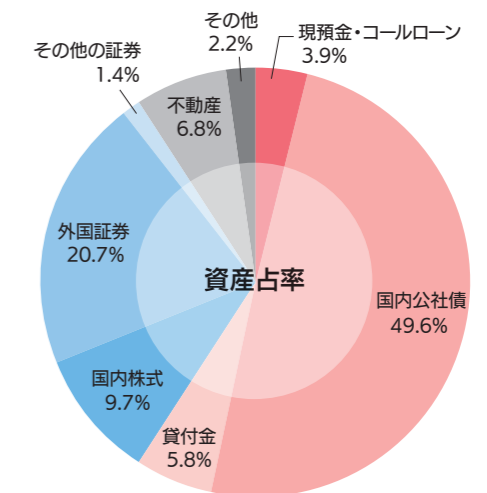
資産配分 2022年度は、外貨建債券から円建債券への資金シフトを行う一方、リスク対リターン効率の優れたクレジット投融資等への資金配分を行いました。

各資産の運用状況

- 国内公社債は、円金利の上昇を踏まえ、超長期国債等や、信用スプレッドを確保できる社債等を買入れしました。
- 貸付金は、国内外の再生可能エネルギー関連のプロジェクトファイナンス等に資金を配分しました。
- 国内株式は、企業の収益性や配当利回り等を勘案し、一部銘柄入替を実施しました。
- 外国証券は、為替ヘッジコストの増加を踏まえ、外貨建債券を削減しました。また、オルタナティブ投資^{※2}は、景気変動の影響を受けにくく、安定した収益獲得が見込めるファンドを中心に買入れしました。
- 不動産は、テナント誘致等を通じた収益力向上に努めました。

※2 伝統的な運用資産である株式や債券の代替投資とされるインフラファンド、不動産投資信託(リート)、ヘッジファンド等を活用した投資手法。

一般勘定ポートフォリオ (資産占率)



今後の取組み

- 2025年の経済価値ベースの規制導入を見据え、経済価値型ポートフォリオへの移行を進めます。
- 世界的な金融引き締めの影響等により、グローバル経済の先行き不透明感が増していることを踏まえ、持続的な資産運用収益の確保に向けて、投資対象資産の分散等を通じ、リスクを低減しつつ収益の確保を目指します。
- 責任ある機関投資家として、スチュワードシップ活動および ESG (環境、社会、ガバナンス) 投融資の推進により、環境問題等、グローバルな社会課題の解決に貢献し、投資リスクの削減と新たな収益機会の獲得を目指します。

2022年度の責任投資の取組み

当社は「ESG投融資の基本方針」と「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」に基づく投融資を「責任投資」と位置づけ、取組みを推進しています。

特に、社会課題の解決に向けて「気候変動」と「健康の確保」を重点取組みテーマとして選定し、ESG投融資への取組みを加速しています。

ESG投融資の取組み

■非財務情報を考慮した資産運用(インテグレーション)

全資産で投融資先企業の財務情報に加えて、非財務情報(サステナビリティに関する情報)を考慮した資産運用を実施しています。

■サステナビリティに関する課題の対話(エンゲージメント)

上場株式に加え、債券や融資の投融資先企業と、サステナビリティに関する課題の対話を実施しました。

■テーマ型投融資

再生可能エネルギーを対象としたプロジェクトファイナンス等を中心に、テーマ型投融資を推進しました。

■ネガティブスクリーニング

以下を対象にネガティブスクリーニングを実施しています。

- ・石炭火力発電開発事業、非人道的兵器製造企業(核兵器製造企業を含む)、たばこ製造企業

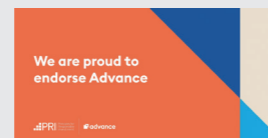
■2022年度の主なESGテーマ型投融資実績

投融資案件	案件内容
ミローバ社が運用するエネルギー移行ファンド	再生可能エネルギーによる電力事業および低炭素社会の実現に役立つプロジェクトなどへの投資を通じて、脱炭素化に向けたエネルギー移行への貢献を図ります。今後、風力、太陽光、水力、バイオマスを使った発電事業のほか、蓄電設備、水素、次世代交通等のプロジェクトへの投資を行う予定です。
ポジティブ・インパクト・ファイナンス	企業活動が環境・社会・経済に及ぼすインパクト(ポジティブな影響とネガティブな影響)を包括的に分析・評価し、当該活動のポジティブな影響の拡大とネガティブな影響の緩和に向けた継続的な支援を目的とした融資です。企業の活動、製品、サービスによるSDGs達成への貢献度合いを評価指標として活用し、開示情報に基づいたモニタリングやエンゲージメントを通じて活動を支援していくことが最大の特徴となります。

イニシアティブへの参加

2019年4月、機関投資家に対し、ESG(環境、社会、ガバナンス)の課題を、投資の意思決定プロセスに組み込むことを提唱する原則「国連責任投資原則(PRI)」に署名しました。

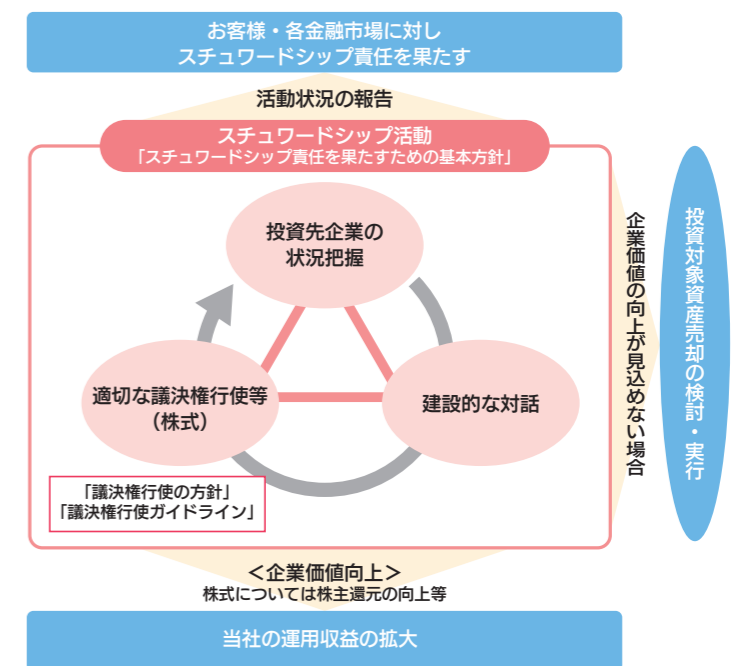
また、2023年3月、国連責任投資原則(PRI)が設立した人権・社会課題の解決に向けたイニシアティブ「Advance」に署名しました。



スチュワードシップ活動の取組み

当社はお客様から保険料としてお預かりしている資産を、将来のお支払に備えて安定的かつ効率的に運用することを目指しています。

スチュワードシップ活動は投資活動の実効性を中長期的に高めていくため、極めて重要な業務と位置づけています。



投融資先との対話(エンゲージメント)

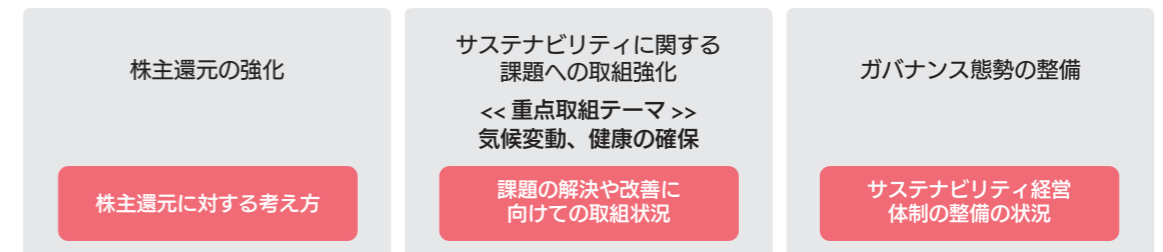
当社は建設的な対話をスチュワードシップ活動における主要な柱と位置づけており、企業価値の向上や持続的な成長を促すための重要な取組みであると考えています。

投資先企業との対話に際しては、事前に業績動向、財務内容、経営計画の内容および進捗状況、サステナビリティ課題への取組状況、コーポレートガバナンス態勢等を分析・把握したうえで、対話の対象となる投資先企業を選別し、それぞれの課題を設定し、意見交換を行います。

2022年度の対話の取組内容は以下の通りです。

- ・お客様からお預かりしている資産の中長期的な運用効率の向上を図るという観点から、「①株主還元強化」「②サステナビリティに関する課題への取組強化」「①・②を実現するためのコーポレートガバナンス態勢の整備」の3点を主眼として対話を実施しました。(対話を実施した資産：株式・社債・融資)
- ・サステナビリティに関する対話については、重点取組テーマである「気候変動」や「健康の確保」に関する課題を中心に実施しました。
- ・国連責任投資原則(PRI)が設立した、人権・社会課題の解決に向けて協働エンゲージメントを行う投資家のイニシアティブ「Advance」に署名しました。

■当社スチュワードシップ活動の主なテーマ



気候変動への対応

投融資ポートフォリオについて、温室効果ガス排出量の2030年度中間削減目標(2020年度比△39%)および2050年度の同排出量をネットゼロとする削減目標を設定し、目標の達成に向けて取り組んでいます。

デジタル変革を実現するDX戦略の取組み

急速なデジタル化や、多様化が一層進むお客様ニーズに応じていくため、DXの推進に取り組みます。中期経営計画「Advance」では、DX戦略を当社の成長ドライバーと位置づけ、生命保険事業を取り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いきます。

システム基盤の変革と3つの革新

次世代プラットフォームの運用(システム基盤の変革)

DX戦略を下支えするためのシステムインフラとして、AWS^{※1}のクラウドサービスを活用した次世代プラットフォームを構築しました。外部サービスや既存システムとの連携にはAPI^{※2}機能を利用しており、タイムリーなシステム間連携が可能となります。今後、業務システ

ムのスピード開発、システム運用の効率化・省力化を図り、「お客様へ新たな付加価値の提供」と「新たなビジネスモデルの創出」を実現していきます。

※1 Amazon Web Services
※2 Application Programming Interface：ソフトウェアやプログラム等の間をつなぐもの。

DX推進へ向けた取組み(3つの革新)

DXの推進に向けて、チャンネル、商品・サービス、業務運営の3つの革新に取り組み、お客様への新たな付加価値、新たなビジネスモデルを創出していきます。

本社業務においてはAI導入等による社内業務の抜本的効率化を促進していきます。

■チャンネルの革新

デジタルマーケティングを活用したお客様との接点強化や、営業職員活動のデジタル化による非対面でのお手続きを拡大することにより、お客様へ最適なサービスを最適なチャンネルで提供します。

■業務運営の革新

デジタル技術を活用した社内業務の抜本的な効率化やコミュニケーションツールを活用した働き方改革の加速を進めます。

■商品・サービスの革新

東京大学との共同研究の成果等により、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することで利便性を向上します。

最新営業用PCの導入で営業職員活動の高度化

2024年1月、全国約1万4000名の営業職員がお客様への提案やお手続きに使用している営業用PCを最新のコンバーチブルモデル[※]へリプレイスします。

最新のICT機能を搭載することで、営業職員によるきめ細やかなコンサルティング活動をさらに高度化し、お客様の多様なニーズへの柔軟な対応やサービス品質の向上を実現します。

※ ディスプレイを360度回転させることで、タブレットに変形できる様式のノートPC。



「DX認定事業者^{※1}」の認定取得

当社は2021年3月に「DX認定事業者」の認定を取得し、このたび適用期限(2年間)の到来に伴い、1回目の更新認定を2023年3月に受けました。認定の更新にあたっては、当社のこれまでのデジタル推進の取組み(WEB申込やAIを活用した営業活動の効率化、スマホアプリ導入などのDX推進に加え、産学連携や他社との協業による新たな商品・サービスの提供によるお客様サービスの品質向上等)や、ASAHI DIGITAL INNOVATION LABの活動等により、DXを推進している企業として評価されました。



※1 2020年5月15日に施行された「情報処理の促進に関する法律^{※2}の一部を改正する法律」に基づき、経済産業省が定めた「デジタルガバナンス・コード^{※3}」の基本的事項に対応する企業を申請に基づいて国(経済産業省)が認定する制度。

※2 情報化社会の進展を踏まえ、情報処理の促進について定めた法律。

※3 企業のDXに関する自主的取組を促すため、デジタル技術による社会変革を踏まえた経営ビジョンの策定・公表といった経営者に求められる対応を取りまとめたもの。

DX人材の育成

当社はDXを各取組みの成長ドライバーと位置づけ、DX推進に求められる人材づくりを目的に、全役職員を対象としたDX人材の育成に取り組んでいます。また、経営層・ライン職・専門人材それぞれに体系立てた研修プログラムを設け、当社のDXへの取り組みを加速します。

ASAHI DIGITAL INNOVATION LAB

2020年4月発足以降、先進的な技術やサービスの情報収集、他業種との協業などを通じて、「新たなビジネスモデルの創出」「お客様への新たな付加価値の提供」に向けた活動を行っています。2022年度は、上記の活動を継続しつつ、アイデア作成から新規システムの構築や、デジタルツール導入によるPoC(概念実証)等を実施、DX推進に向けた活動を行いました。

メタバースの研究

2022年度に研究を本格化させ、独自の社内開発やPoC(概念実証)を展開しました。一定の知見が蓄積され、さらなる可能性を探るべく、次の目標として「メタバース上での新たな保険チャンネル・顧客接点の創出」を設定しました。

■「朝日生命メタバース支店」を出店

凸版印刷株式会社が提供するメタバースモールアプリ「メタパ[®]」[※]内に生命保険会社で初めての常設型店舗「朝日生命メタバース支店」をオープンしました。

まずは、生命保険業における当社の取組みをご理解いただくためのメタバース版コーポレートサイトの位置づけから開始しています。

今後は、社外コミュニティへの継続的な参加、社外との協業やPoC実施により、新たなビジネスの展開へとつなげていきます。

※ 仮想空間上に構築した複数店舗を1つに集約し、リアルとバーチャルを融合したメタバースモールアプリです。友達や家族とコミュニケーションをとってのショッピングなど、ARやVRで新しい発見を提供します。



Cinnamoroll © 2023 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L642156

社会貢献活動

当社は地域社会との共生を目指し、朝日生命成人病研究所による糖尿病をはじめとした生活習慣病の研究や療養指導等の健康活動支援を通じて、地域医療・福祉へ貢献しています。また、ピンクリボン運動、日本ユネスコ協会連盟への活動支援、地域における社会貢献活動等さまざまな取り組みを行っています。

こうした活動を通じて、持続可能(サステナブル)な社会の実現に貢献していきます。

朝日生命成人病研究所 附属医院

1960年5月、社会福祉に貢献することを目的に朝日生命成人病研究所を設立しました。

当研究所は、研究部門と外来・入院診療施設を備えた附属医院からなり、成人病(生活習慣病)の予防・診断および治療に関する研究と、地域の皆様をはじめとして受診を希望される方への診療を行っています。

とりわけ、糖尿病に関しては、その成因や治療法、合併症の抑制等の研究とともに、専門医等からなるチーム医療を提供し、患者様が主体的に治療に参加する方式を取り入れることによって、糖尿病の克服を目指しています。この療養指導は「糖尿病療養指導鈴木万平賞」を受賞するなど外部からも高く評価されています。

当社は、当研究所とともに、生活習慣病に関する情報提供や、生活習慣病予防のためのセミナー開催を通じて、一人ひとりの“生きる”を支え、健康寿命の延伸に向けた取り組みを積極的に展開しています。



2022年度実績

【研究事業】

原著論文 9編、総説 18編、
国内および海外における学会発表 42編

【診療事業】

外来診療(延べ件数) 50,688件
入院診療(延べ日数) 1,828日

神奈川県との「未病改善の推進等に関する連携協定」の取り組み

2020年9月に神奈川県と締結した「未病改善の推進等に関する連携協定」の一環として、神奈川県下の3支社、37営業所において、認知症相談窓口チラシ等を県内のお客様にお届けし、県民の健康と安全に向けて地域に密着した活動に取り組みました。

また、朝日生命成人病研究所 附属医院の医師・薬剤師等による「健康支援プログラム」(生活習慣病等の知識と未病に関するセミナー)を実施しました。



各地域での活動

■多摩本社でアート作品の展示

多摩本社では地域に密着した社会貢献活動の一環として、多摩地域で障がい者の自立支援を行っている「社会福祉法人由木かたくりの会」と協同し、施設に通所されている方々によるアート作品の展示を行っています。



■福岡市「一人一花運動」に協賛

2019年の福岡総合サービスセンターの開設を機に、福岡市が実施する「一人一花運動」に協賛し、福岡支社の周辺にある公共の花壇造り「一企業一花壇」に取り組んでいます。



■栃木市と「包括連携協定」を締結

2023年2月、栃木県栃木市と宇都宮支社は、市における地方創世の実現のため、お互いの情報・人材・技術を活用し、地域の活性化と市民サービスのより一層の向上を図ることを目的として、「包括連携協定」を締結しました。



■越谷市と「連携協定」を締結

2023年3月、埼玉県越谷市と越谷支社は「認知症施策の推進等に関する連携協定」を締結しました。越谷市が進める認知症施策を通じてその予防を図るとともに、認知症になってからでも市民一人ひとりが尊重され、その本人の希望に合った形での社会参加が可能となる地域共生社会の実現に向けて取り組みます。



社内募金

創立月である7月を「朝日の月」と定め、社会貢献活動の一環として、毎年、全役職員等による「朝日の月」募金を実施しています。65回目を迎える2022年度は、総額540万円が集まり、社会福祉等の分野で活動する以下の10団体に寄付を行いました。寄付金の累計額は3億7,500万円に上っています。



■第65回「朝日の月」募金寄付先（五十音順）

子育てひろば全国連絡協議会
J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）
自然環境復元協会
児童健全育成推進財団「朝日生命伸びゆく子ども基金」
全国子ども食堂支援センター・むすびえ

難民を助ける会
日本NPOセンター
日本介護支援専門員協会
認知症予防財団
ピースウィンズ・ジャパン

寄付講座

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開催しています。

本講座は、保険会社・銀行・証券会社等の金融機関の役割やその仕組み、金融商品を活用したライフプランニング等の基礎知識を習得する内容で、金融リテラシーの向上を目的としています。

講師は、当社を含む金融業界に勤務するビジネスパーソンが務めており、より実践的な講義内容となっています。



ピンクリボン運動の推進

2009年度より「日本から乳がんで悲しむ人をなくしたい」という「認定NPO法人J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）」の活動に賛同し、J.POSHのオフィシャルサポーターとして、乳がんについての啓発と情報提供、自己検診の習慣化や乳がん検査の受診勧奨等の活動を中心としたピンクリボン運動を推進しています。

具体的には、身近な社会貢献活動としてピンクリボン啓発グッズの購入や、乳がんの基礎知識や検査・セルフチェックの重要性を訴えるチラシを配布する街頭キャンペーン、健康イベントへの出展等を実施しています。

今後もこれらの取組みをさらに積極的に展開し、ピンクリボン運動の輪を広げていきたいと考えています。



ピンクリボン啓発チラシ

■「ピンクリボン運動」とは

乳がんの早期検査を啓発・推進するために行われる世界規模のキャンペーン。1980年代にアメリカで始まり、日本では2000年に入ってから一般的に認知されるようになりました。

日本ユネスコ協会連盟への支援

国際平和と人類共通の福祉の実現を目指す公益社団法人日本ユネスコ協会連盟の活動に対し、1963年から維持会員として支援を続けています。また、2019年6月より、同連盟の会長に当社の特別顧問 佐藤美樹が就任しています。

朝日生命ユネスコクラブを通じたボランティア活動

国内で活動する各地のユネスコ協会・クラブのなかで唯一の企業内クラブである朝日生命ユネスコクラブでは、発展途上国の子どもの教育支援を続けています。2022年度は、チャリティコンサートの開催、会員による寄付支援、書きそんじハガキ・キャンペーンを実施しました。



「やさしさプラス」による「世界寺子屋運動」への寄付支援

世界中の女性や子どもの輝く未来のために、女性向け生命保険「やさしさプラス」にご加入いただいたお客様数に応じて「世界寺子屋運動」に毎年、寄付支援をしています。

「寺子屋」では識字教育や技術（職業）訓練が行われており、途上国の女性たちの自立や、地域の活性化に貢献しています。

読み書きを学ぶことは、女性の自立を支え、女性が自分らしく生きるために必要な力となります。「やさしさプラス」を通じて、女性の輝く未来のために取り組んでいます。



アサヒフォトコンテストを通じた世界遺産保護の取組み

毎年、多くのお客様からご応募をいただき開催しているアサヒフォトコンテストに、「世界遺産特別賞」を設け、応募点数に応じて「世界遺産活動」に寄付を行っています。当取組みを通じて、人類の財産である世界遺産の保護に貢献しています。



当社はこうした取組みを通じ、日本ユネスコ協会連盟が行っている国際支援活動（「世界寺子屋運動」「世界遺産活動」等）や、地域支援活動（「震災復興事業」「未来遺産運動」等）の促進に寄与し、持続可能（サステナブル）な社会の実現へ貢献していきます。