

お客様サービス



お客様一人ひとりのニーズに向き合い、人とデジタルの力で、最適な商品・サービスを提供し続ける

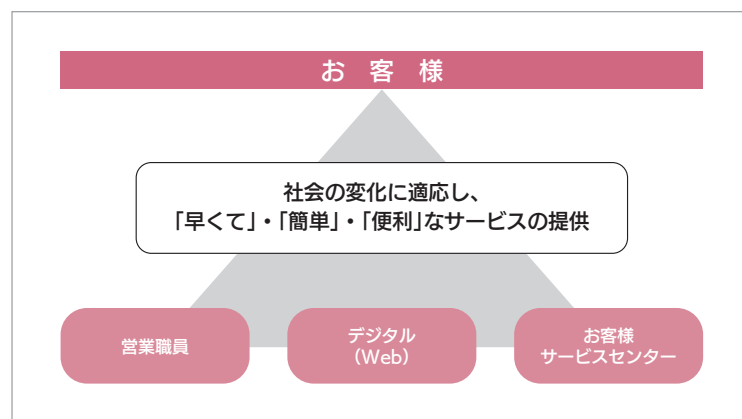
環境認識・基本戦略

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等、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、お客様一人ひとりのニーズ(期待)に向き合い、人とデジタルの力で、最適な商品・サービスを提供します。

中期経営計画「ネクストA」では、社会の変化に適応し、お客様に「早くて」・「簡単」・「便利」なサービスを提供することにより、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する、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きます。



これまでの取り組み

■デジタル化による「早くて」・「簡単」・「便利」な手続きの実現

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端末スマートアイを、2024年1月に最新の営業用端末(スマートアイⅡ)に刷新しました。

新機能として、スマートアイⅡの画面上で生命保険商品をご提案できる“プレゼンテーション特化型”の新機能「デジタル提案画面」を導入しました。これにより、対面・非対面を問わずお客様とコミュニケーションをとりながら、その場でご要望を反映した商品プランを画面上でご確認いただくことで、お客様へこれまで以上にわかりやすいご提案が可能になります。

スマートアイⅡを活用することで、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により、「早くて」・「簡単」・「便利」な手続きを実現しました。

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、お客様になじみのある「LINE WORKS」(ビジネス版LINE)を導入することで、日常的なコミュニケーションだけでなく提案書の送信など、きめ細かなコンサルティング活動の提供が可能となりました。



■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、お申込手続きや各種アフターサービス手続き時には、ご家族、とりわけお子様に「対面」もしくは「オンライン」にてご同席いただく取組みを推進しています。

ご家族にご同席いただくことで、お客様にご契約内容のご理解を深めていただき、よりご安心・ご納得いただいたうえでお手続きいただけるとともに、今後の各種お手続き時にご家族からスムーズにサポートいただけます。

今後の重点的な取組み

■人とデジタルの力による最適な商品・サービスの提供

当社の個人保険にご加入のお客様がご利用いただけるインターネットサービス「あさひマイページ」をより使いやすいサービスへ刷新します。画面デザインの改善、お取扱いできるお手続きの拡大など、お客様の利便性向上に資する取組みを推進していきます。

また、お客様サービスセンターにて「Web上での手続きを希望」されたお客様にSMS(ショートメッセージサービス)を活用して「あさひマイページ」をご案内するなど、お客様のニーズに応じて多様なサービスを提供できる体制を構築していきます。

■マイナポータルを活用した会社主導型の新サービスの提供

マイナポータル(政府が運営するオンラインサービス)からデータ(住所・氏名等)を取得することで、お客様へ住所変更を勧奨するご案内を発信したり、2回目以降の年金を自動送金する等、お客様の現況を迅速・的確に捉えた会社主導型の新サービスを提供していきます。



このほか、さまざまなお客様の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。

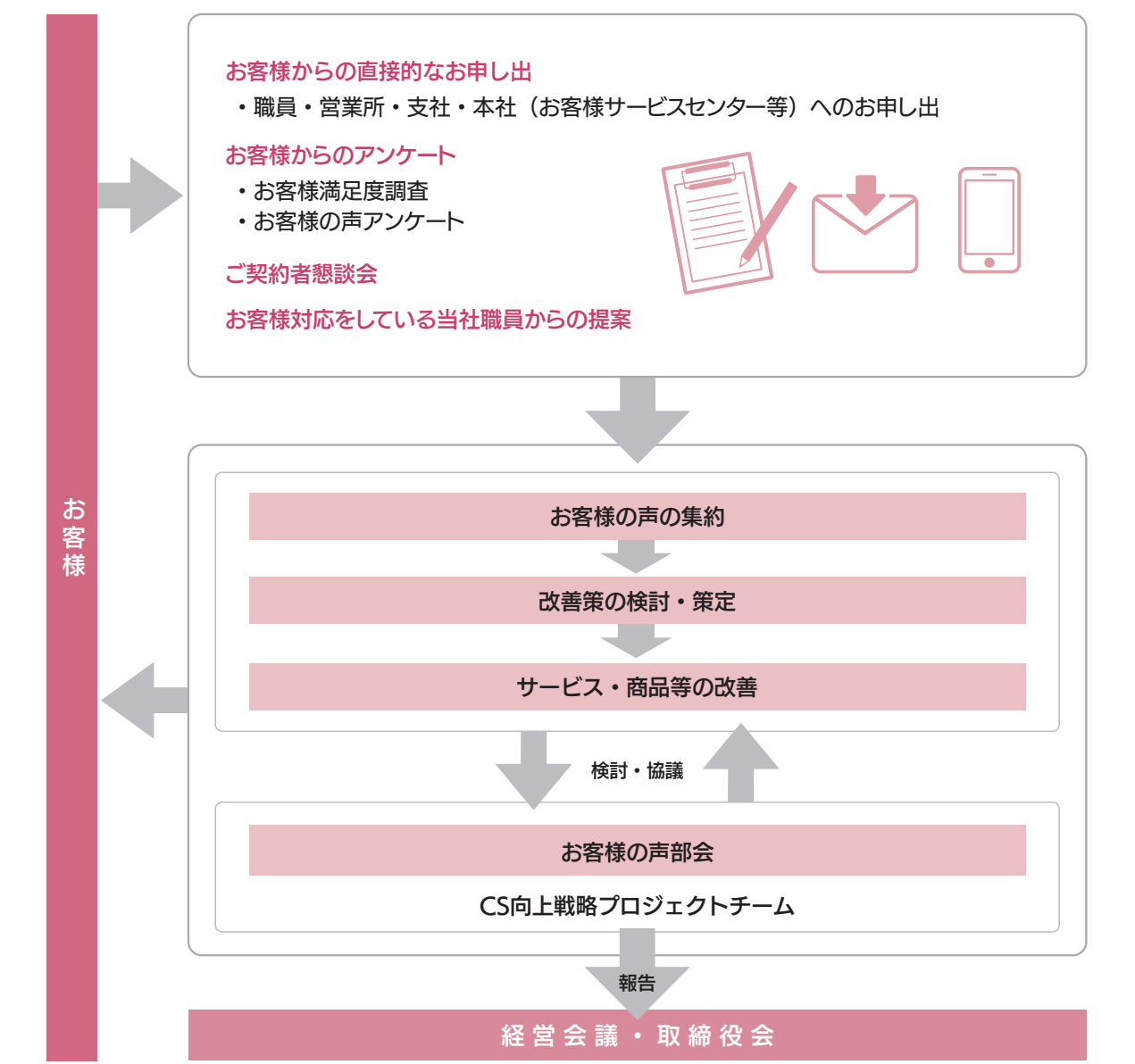
■ より良いお客様サービスのために

「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、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「お客様満足の向上」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。

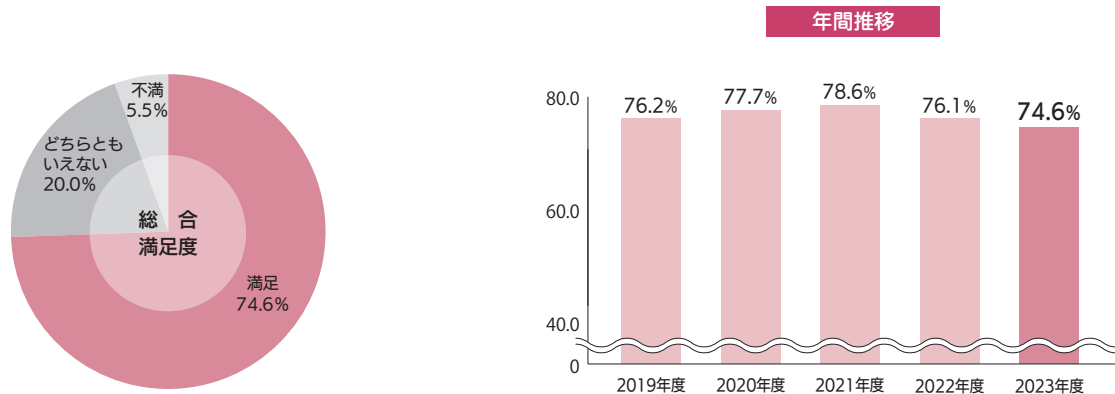
基本方針 1	「お客様の声」を経営に活かす取組み 「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。
基本方針 2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供 お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。
基本方針 3	ご加入時のお客様への情報提供の充実 ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、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。

■2023年度「お客様満足度調査」結果(営業職員チャネル)

2023年度のお客様満足度(総合満足度)^{*}は、74.6%と前年から△1.5ポイントとなりました。
引き続き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、お客様満足度の向上に努めていきます。



■2023年度「お客様満足度調査」概要

実施時期	2023年9月～10月
発 送 数	12,527件
回 答 数	4,463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

^{*}「朝日生命を総合的にみて、どのくらい満足されているか」を、「1.大変満足」「2.満足」「3.どちらかといえば満足」「4.どちらともいえない」「5.どちらかといえば不満」「6.不満」「7.大変不満」で回答いただき、満足層(上位3項目)の割合を集計。

■苦情について

2023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。個々のお申し出につきましては、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。

■2023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	1,144	7.3
保険料のお払込みにに関するもの	877	5.6
ご契約後のお手続きに関するもの	5,244	33.7
保険金・給付金のお支払いに関するもの	2,027	13.0
お客様サービスに関するもの	5,587	35.9
その他	694	4.5
合計	15,573	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説明」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	要介護状態になった場合に備えて、早い段階での手厚い保障がほしい。
改善内容	公的介護保険制度の「要介護1以上」に認定された場合、一時金をお支払いする初期介護一時金特約(返戻金なし型)を2024年4月より発売しました。

お客様の声	Webで申込みできる範囲を拡大してほしい。
改善内容	非対面手続きの普及を踏まえ、「被保険者と契約者が別人となる契約形態」や、「取扱対象商品」など、2024年1月よりWebでお申込手続きできる範囲を拡大しました。

■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	Webで「保険契約者代理人」の改姓手続きをしたい。
改善内容	お客様の利便性向上を目的に、2024年4月より、Web上の「あさひマイページ」から「保険契約者代理人」「指定代理請求人」、および「登録ご家族情報」の改姓手続きなど登録内容の訂正手続きを開始しました。

お客様の声	高齢な両親を一人で手続きさせるのが心配。
改善内容	当社では、70歳以上の契約者が現在の契約内容に関する手続きをする際、生命保険の加入手続きと同様、ご家族、とりわけお子様に同席いただく取組みを推進しています。また、ご家族同席についてのチラシをよりご理解いただきやすい内容に改訂いたしました。

お客様の声	朝日生命からもらうパンフレットは環境に配慮したものを知りたい。
改善内容	SDGsの取組みとして、お客様向けのパンフレット等あらゆる印刷物に使用するインキを、環境負荷の少ない植物油インキ等へと切り替える取組を行っています。

■入院給付金等のお支払手続きに関するもの

お客様の声	保険金請求手続きを郵送でも行えるようにしてほしい。
改善内容	保険金請求手続きのうち、高度障害保険金、介護保険金等は、保険金が支払われるかどうか分かりにくいケースがあるため、対面による請求手続きでの取扱いとしてきました。お客様がご希望される場合は、原則、すべての保険金請求手続きについて支社・営業所からの郵送によるお取扱いを2023年8月より開始しました。

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。

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」等、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)のご契約者宛てに、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ぜひご覧ください。

■「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等、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等、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」等保険期間の満了・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



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。2024年4月より「受取人・代理人・登録ご家族情報の訂正」をお手続きいただけるようになりました。

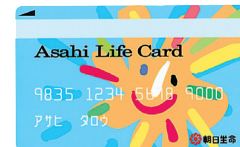
このような場合	必要となるお手続き	当社ホームページ (「あさひマイページ」)	お客様 サービスセンター
お引越されたとき	住所・電話番号変更	○	○
	保険料振替口座変更	○	○
ご結婚されたとき	名義改姓	○	○
	ご家族あんしんパックの登録	○	○
	受取人変更	—	○
	保険料振替口座変更	○	○
資金が必要なとき	積立金引出し	○	○
	契約者貸付	○	○
	各種すえ置き金引出し	○	○
ご退職されたとき	保険料払込方法変更	—	○
入院や手術をされたとき	各種給付金の請求	○※	○
お亡くなりになられたとき	死亡保険金の請求	—	○
ご契約内容を確認したいとき	—	○	○

※ 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)に終了いたしました。

●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



(注) 積立金引出し等のお取引については、より利便性の高いあさひマイページをご利用いただけることから、2025年3月(予定)をもちまして朝日ライフカードのATM取引サービスを終了させていただきます。

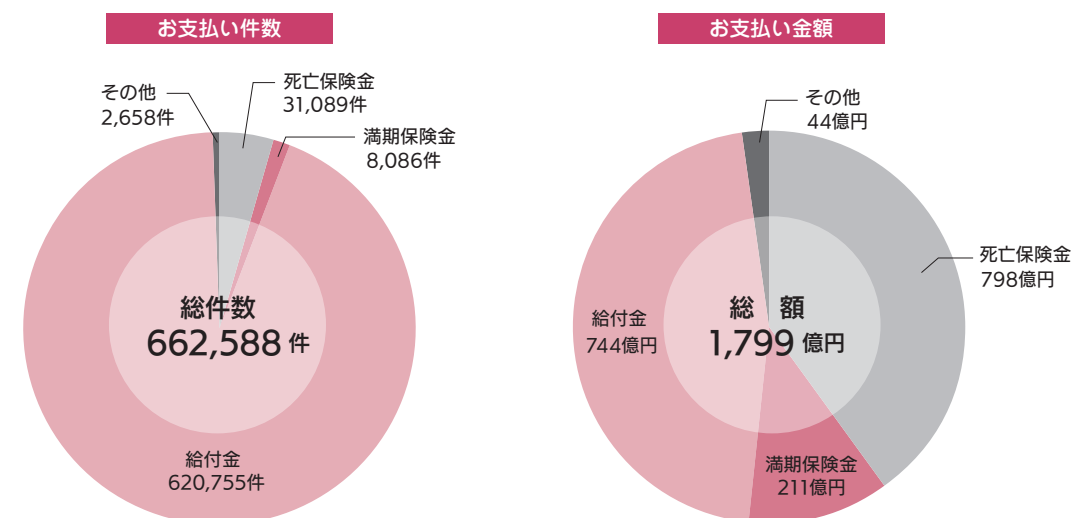
ご契約期間中

お申込み時

ご契約期間中

2023年度の保険金・給付金のお支払い状況

2023年度の保険金・給付金のお支払いは、件数で662,588件、金額で1,799億円となりました。
内訳は死亡保険金が31,089件、798億円、満期保険金が8,086件、211億円、給付金が620,755件、744億円、
その他が2,658件、44億円となっています。



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16,867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15,550件、告知義務違反による解除が935件、免責事由に該当したものが112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。

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等、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 ・入院日、死亡日、事故日、病名、手術名、手術日、通院の有無等 (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し出願います。
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。

■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・各種手続きのお申し出を「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	「スマイルシリーズ」専用お客様サービスセンター
☎0120-714-532	☎0120-360-567
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)	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)

■福岡総合サービスセンター、大阪事務センター

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、一部業務の分散化を行っています。

〈福岡総合サービスセンター〉2019年4月～

「福岡総合サービスセンター」(福岡県福岡市)において、「給付金の支払業務」および「コールセンター業務」を行っており、2023年7月からは死亡保険金の支払業務の一部も行っております。

〈大阪事務センター〉2023年7月～

「大阪事務センター」(大阪府大阪市)において、「満期保険金・年金等の支払業務」を行っており、取扱範囲については順次拡大予定となります。

営業体制

■営業職員チャネル

人財育成とDXの推進により、全国のお客様に質の高いコンサルティングと丁寧なサービスをお届けします。

環境認識・基本戦略

■外部環境の変化

当社を取り巻く事業環境は、2030年までは当社のメインターゲットであるシニアのお客様は一定のボリュームを維持する見通しですが、日本の生産年齢人口の減少に伴う国内マーケットの縮小や労働力不足に加え、物価高によるコスト増や家計に対する影響等が想定されます。

さらに、2030年以降はシニア層を含む人口減少の加速に加え、AI・デジタル技術の進化等が、生命保険事業に従来にない変革をもたらす可能性があります。

■基本戦略

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、「お客様サービスの拡充」と「お客様接点の維持・拡大のための営業職員体制の強化」を通じて、お客様一人ひとりに最適な商品・サービスを提供していきます。

2023年度の実績

2023年度は、「強固な営業職員体制の構築」に向けて「人財づくり」と「対面・非対面でのアプローチ手段の拡充」に取り組めました。

■人財づくり

「人財づくり」については、「営業所長」「トレーニングスタッフ※1」「組織長※2」による育成体制の強化に取り組めました。とりわけ、トレーニングスタッフについては、お客様との面談・テレポの機会の拡充、営業所長によるきめ細かいフォローや本社主催の研修によるスキルアップを通じて、お客様対応力・営業職員指導力の向上を図りました。

また、首都圏においては、「基盤開拓強化センター※3」を新設し、新人職員への専門知識の付与と実践的な指導の充実を図りました。



トレーニングスタッフ向け 「キャリアパス支援コース研修」の様子

【「キャリアパス支援コース研修」講師の声】

営業職員体制強化部長 阪田 大揮

既に一定水準以上の取り組みができているトレーニングスタッフに対し、新人指導スキル・営業スキルの向上と、さらなるキャリアアップを目的に「資格、給与の個別指導やロールプレイング」「設計書提案演習」等、実践的な研修を行いました。カリキュラムの実践を通じて、今後のキャリアビジョンに対する選択肢を広げるとともに、トレーニングスタッフの活躍フィールド拡大に向け、フロントランナーとして活躍いただきます。



■対面・非対面によるアプローチ

「対面・非対面でのアプローチ手段の拡充」については、営業職員・会社双方からのアクセスの強化を図りました。具体的には、「安心お届けサービス※4」の徹底を図るとともに、会社主導の取組みとして、グループ会社であるNHS社のコールセンターを活用し、面談ニーズのあるお客様と営業職員をつなぐ取組みを展開しました。

また、2024年1月には、営業用端末「スマートアイⅡ」を導入し、営業職員の活動管理や指導の高度化・均質化を図りました。

※1 営業職員への教育等をメインミッションとして、支社・営業所に配属されたスタッフの名称。

※2 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。

※3 専門知識の付与と活動手法の実践的な指導を通じ、活動効率の高い営業職員の育成を担う組織。

※4 「あさひマイレポート」「ご契約レポート」等、ご契約内容に関する資料をお届けする活動。



ご契約内容確認書類



営業用端末「スマートアイⅡ」

今後の営業戦略(重点的な取組み)

中期経営計画「ネクストA」では、将来の事業環境変化も見据え「2030年以降も持続的に成長するビジネスモデル」への変革を推進していきます。

■営業職員体制の強化

営業職員給与の引上げや営業職員の育成体制の拡充等の積極的な投資により、お客様と接する営業職員チャネルの強化を図るとともに、デジタル化により営業活動の刷新・生産性向上を実現します。

■お客様サービスの拡充

また、お客様一人ひとりのニーズに向き合い、人とデジタルの力で、最適なサービスの提供を目指します。そのために、Web手続きのさらなる利便性の向上、シンプルでわかりやすい電子手続きの拡充、AIを活用したお客様サービスセンターの対応力向上等を図ります。

加えて、当社の強みである医療・介護商品のラインナップ拡充を進めてまいります。2024年4月には、介護の初期段階である「要介護1以上」の認定から保障の対象とする「初期介護一時金特約」の販売を開始しました。今後も超高齢社会の進展による医療費や介護費が深刻な社会問題となるなか、その解決に貢献するべく、充実した医療・介護商品を提供していきます。



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持ち、お客様の多様なニーズに応え得る知識・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得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



上記研修に加え、体系化した営業スキルの習得を目的として株式会社インビクタス社[※]とコラボし、DVD・オンデマンド動画を作成のうえ、学習教材として提供しています。

「営業の心構えや基本的なスキル」等の内容についてテーマごとに説明し、お客様に寄り添ったサービス活動の実践についてロールプレイングを交えて解説しています。

※ 元外資系大手生保のトップセールスパークソンである岡哲也氏が創業。
「営業を科学すること」を企業ビジョンとして活動しています。



■研修・育成機構

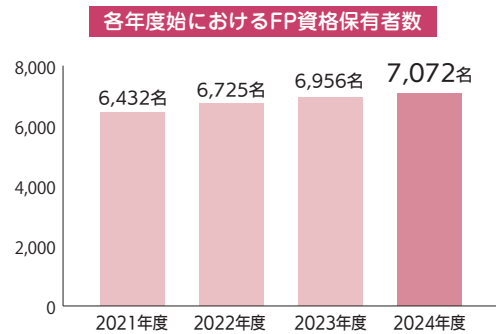
研修施設として、高円寺研修センター（東京都杉並区）を設置し、課題別の集合研修やオンライン研修を実施しています。

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、2024年4月時点で7,072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。



(注) 営業職員のうちファイナンシャル・プランニング技能士資格を保有している人数。

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

・新任営業所長・営業所長候補者研修

新任の営業所長ならびに営業所長候補者に対しては、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に実施しています。

受講者の声	今回の研修を通じて、新任営業所長として着任する際の心構えを持つことができ、とても良かったです。不安な気持ちでしたが勇気を与えていただき、着任の日がとても楽しみになりました。
-------	--

・組織長研修

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。

受講者の声	組織長になったばかりの私に今回の研修は本当に役立ちました。組織長の任務、役割、所属員育成のポイント、スキル、方法をいろいろ勉強できたので、習ったことを繰り返し実践していきたいです。また、全国の仲間との出会いを通じて多くの刺激をもらい、ワクワク感でいっぱいになりました。
-------	--

・ミラスタ研修

次世代を担う組織長を多数輩出することを目的に「未来のスター“ミラスタメンバーズ”」運営を実施し、定期的に研修を行っています。

受講者の声	社外講師の普段聞けない話や、先輩組織長の経験談を聞くことができ、とても勉強になり刺激を受けました。このような研修があると、これからの活動への参考になるのでぜひ今後も実施してほしいと思います。
-------	---

・キャリアパス支援コース研修

営業面で一定水準以上の取組みができていないトレーニングスタッフを対象にさらなる指導スキルの向上とキャリアアップを目的として選抜研修を行っています。

受講者の声	今回、すべての研修が大変勉強になりました。提案演習が難しく、新人さんに教えるには事前に自分でも勉強が必要だと感じました。傾聴スキルは、自分が今までしてきたことは良かったことなのか、考えさせられる時間でした。きっと今後の指導に役立つと思います。
-------	---

■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、電話でご加入いただける医療保険をコールセンターよりご案内しています。

お客様へのわかりやすいご案内に向けたオペレーター教育など、コールセンター体制の充実に図っています。



ダイレクト

インターネット広告や異業種との協業・提携を通じて、認知症保険などの第三分野商品をご案内しています。お客様ご自身でスムーズにお手続きいただけるよう、WEBサイトの視認性・操作性の改善に取り組んでいます。

■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。

2023年4月より業務を開始したベトナム現地法人を通じて、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等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。



■グループ会社一覧

朝日生命保険相互会社

全国約1万4000名の営業職員によるお客様へのフェイストゥフェイスによるサービス活動を行っています。ご加入時の丁寧なコンサルティングに加え、お客様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お客様一人ひとりのニーズに応じた充実したアフターフォローサービスを行っています。



なないろ生命保険株式会社

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 一保険に、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、がん保険等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、「保険完全ガイド2023最新版」医療保険部門において、Bestbuy・第1位を獲得しました。

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に向けて取り組んでいきます。



NHSインシュアランスグループ株式会社

保険代理店である「株式会社NHS」「株式会社創企社」「株式会社FEA」「ライフナビパートナーズ株式会社」の4社を傘下に持つ持株会社であり、テレマーケティングおよび訪問販売を通じて、複数社の保険商品から、お客様一人ひとりのニーズに応じた最適な保障を提案しています。



株式会社F.L.P

「保険相談サロンFLP」「ほけんの扉」のブランドで首都圏、関西地区に約30店舗の保険ショップをチェーン展開している乗合代理店であり、ご来店いただいたお客様に対し、複数社の保険商品から、お客様一人ひとりのニーズに応じた最適な保障を提案しています。



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等に伴い、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います。

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。

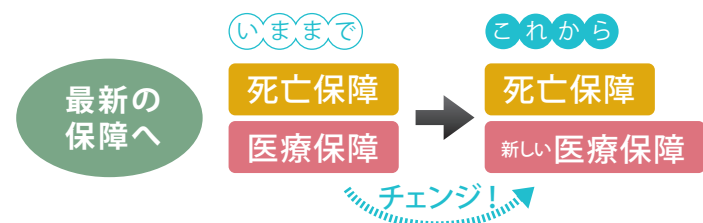
■お客様一人ひとりを支えるオーダーメイドの保障

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	介護保障
病気やケガによる日帰り入院から通院、手術、生活習慣病やがん等の重い病気まで、幅広くカバーします。	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	死亡保障
要介護状態や身体障害状態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。



個人向け商品一覧

■ライフサイクルに合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 変化する人生に、 進化する保険を。 保険王plus 私らしく輝いて生きる。 やさしさplus	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 かなえる かなえる 医療保険 + かなえる 終身保険 かなえる 定期保険	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 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
お子様の教育等の資金準備をご希望の方に	えくぼ／ゆ・め
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

(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。

朝日生命の介護・認知症保険のラインナップ

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。
「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。

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!

あんしん介護
プラスワン

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!

(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やMCIに対して手厚くサポート!

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!

人生100年時代の
認知症保険

朝日生命ネットほけん

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!

新たな商品の開発

■2024年4月 「初期介護一時金特約」(正式名称：5年ごと利差配当付初期介護一時金特約(返戻金なし型))
介護の初期段階における住宅改修費用や介護施設入居費用等のニーズにお応えするため、「要介護1以上の認定」を保障の対象とし、幅広い用途への費用負担をカバーできる特約として「初期介護一時金特約」を開発しました。「介護一時金保険(2012)」にセットしていただくことで、要介護1以上と認定された際に一時金をお支払いし、さらに要介護3以上に認定された際に再度一時金をお支払いいたします。
「人生100年時代」において介護に対するリスクが高まるなか、これまで以上に充実した介護保障をご準備いただけます。

社外からの評価

※1

第1位
オリコン
顧客満足度
2024

あんしん介護
GOOD DESIGN

※2

SOCIAL PRODUCTS
AWARD 2022

※1 2024年 オリコン顧客満足度®調査において、「あんしん介護」・「あんしん介護 認知症保険」が、介護保険・認知症保険ランキングで総合1位を獲得し、3年連続2冠を達成
※2 「あんしん介護」・「あんしん介護 認知症保険」が、「人生100年時代」を見据えた社会を保険でサポートすることや、保険にとどまらず、認知症等の予防にも貢献している点が、持続可能な社会の実現(SDGs)につながる優れた「ソーシャルプロダクツ」として高く評価されました(ソーシャルプロダクツアワード2022審査員評価コメントより)。

朝日生命の介護・認知症保険の保障範囲

		軽度 重度						
		要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	
1	あんしん介護 要支援保険	軽度介護定期保険	一時金					
		軽度介護終身保険						
2	あんしん介護 プラスワン	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)					
		初期介護一時金特約	一時金					
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					
		(注) 要介護1以上に認定で保険料払込免除となります。						
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 朝日生命ネットほけん	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					

■ 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。



■ 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」等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の防止等、「簡単・正確・迅速」なお手続きを可能としています。

今後もお客様の手续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。

■ 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

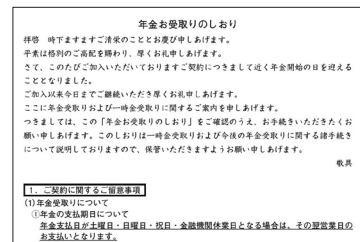
お客様に提供する情報が「正しく伝わる」ために、ユニバーサルデザインの観点から、私たちが配慮しなければならないポイントについて、具体策を記載した「ユニバーサルデザインガイドライン」を作成しました。

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。

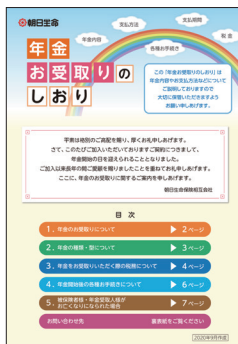
当社は、一つでも多くの情報がお客様に「正しく伝わる」資料作成を目指していきます。

● 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」等、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://anshinkaigo.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)	「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」
		「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	「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)」
		「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役立つ、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。

■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・経済等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。



MCPアセット・マネジメント(株)によるABCセミナーの様子(2023年10月船橋支社開催)

■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」等、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)、技術革新等、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。



■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。



広告・宣伝・ブランディング

当社では、皆様とのつながりを一層深め、よりご理解いただけるように、さまざまな広告宣伝活動による情報の提供に取り組んでいます。

■イメージキャラクター・マスコットキャラクターのご紹介

■菅野美穂さん

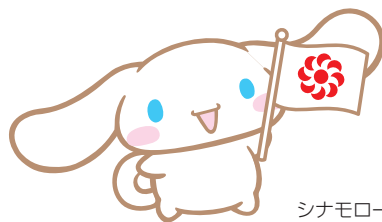
1997年1月から26年間、菅野美穂さんをイメージキャラクターとして起用しています。TVCMや店頭ポスターに出演いただき、当社の情報を発信しています。



菅野美穂さん

■シナモロール

2009年4月からサンリオの人気キャラクター「シナモロール」をマスコットキャラクターとして、パンフレット、チラシ、TVCM等に起用しています。よりお客様に身近な存在となるよう、さまざまなシーンで活用しています。



シナモロール

© 2024 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L650321

■広告宣伝活動のご紹介

■お客様向け帳票への活用

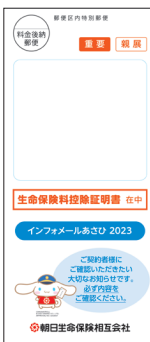
お客様へお届けする帳票にも菅野美穂さんやシナモロールを掲載し、親しみやすいデザインになっています。



ご提案書



インフォメールあさひ



■店頭ポスター・TVCM



店頭ポスター



TVCM

■広告宣伝ホームページのご紹介

菅野美穂さんのプロフィールご紹介や出演TVCM・ポスター、シナモロールのプロフィールやオリジナル画像等を掲載していますので、ぜひご覧ください。

<https://www.asahi-life.co.jp/company/ad/index.html>



■朝日生命をよりご理解いただくための取組み

■動画で見る朝日生命の取組み

生命保険事業は社会保障制度とともに社会を支える使命を担っており、当社は、事業活動そのものが企業としての社会的責任を果たす重要な活動であるとの認識のもと、サステナビリティ経営を推進しています。

当社のサステナビリティ経営とその取組みを社内外に広く発信するため、「サステナビリティ経営取組紹介動画」を公開しています。

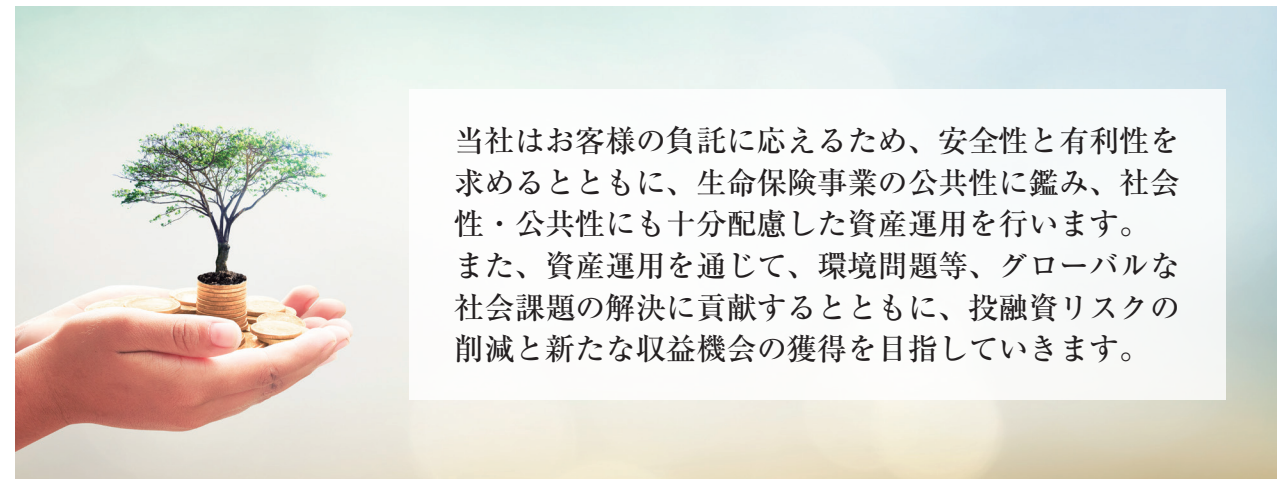
当社マスコットキャラクター「シナモロール」をナビゲーターに起用することで、より親しみやすさを持たせ、当社のサステナビリティ経営とその取組みを身近に感じてもらえる構成としています。

■SANSAN (月刊)

「明るく、健康で、快適な暮らし」をコンセプトに、著名人のインタビュー、旅、料理、健康、教養等の情報を掲載しています。



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。

2023年度の運用環境

2023年度の日本経済は、世界的な金融引締めに伴う海外景気の下振れによる影響等がありましたが、新型コロナウイルス感染症のもとで抑制されてきた需要の顕在化に加え、緩和的な金融環境や政府の経済対策の効果にも支えられて、緩やかな回復が続きました。

海外経済については、世界的なインフレ圧力が残るなか、各国中央銀行が引締めの金融政策運営を継続し、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、日本銀行によるマイナス金利の解除等により、前年度末の0.32%から年度末は0.725%となりました。

ドル円相場は、日米の内外金利差等の影響により円安ドル高が継続し、前年度末の133円台から年度末は151円台となりました。

国内株式相場は、米欧の株価の上昇や円安に加え、企業の資本効率改善を期待した海外投資家からの資金流入等を受け、日経平均株価は前年度末の28,041円から年度末は40,369円となりました。

	〈2022年度末〉	〈2023年度末〉
10年国債利回り	0.320%	0.725%
為替相場 (ドル/円)	133.53円	151.41円
日経平均株価	28,041円	40,369円

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 (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、2024年3月末の運用資産残高が1.3兆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。

2023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。



2023年度の取組み

- 2023年度は、為替ヘッジコストの高止まりを踏まえ、ヘッジ付きの外貨建債券から円建債券への資金シフト等を一段と進めました。あわせて、リスク対リターン効率の優れたクレジット投融資^{※1}等への資金配分を通じ、収益の確保に努めました。
- 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）

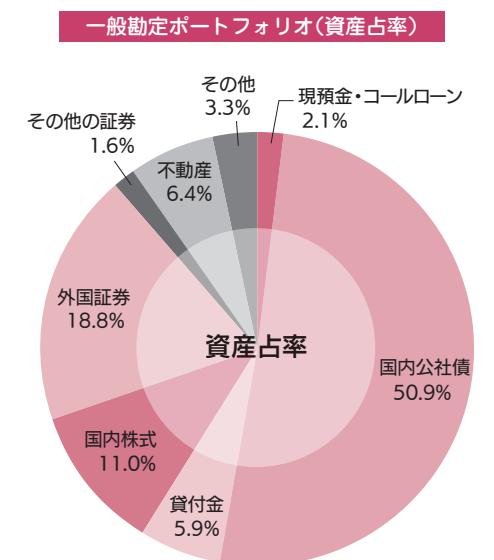
一般勘定資産残高 〈2022年度末〉 5兆2,592億円 → 〈2023年度末〉 5兆4,543億円

資産配分 2023年度は、為替ヘッジコストの高止まりを踏まえ、ヘッジ付きの外貨建債券から円建債券への資金シフトを行いました。

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、一部銘柄入れ替を実施しました。
- ・外国証券のうち外貨建債券は、為替ヘッジコストの高止まりを踏まえ、ヘッジ付きの外貨建債券の残高を削減しました。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。



今後の取組み

- 円金利資産中心のポートフォリオを維持しつつ、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。

2023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」を重点取組テーマとして選定し、ESG投融資への取組みを進めています。

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

■2023年度の主なESGテーマ型投融資実績

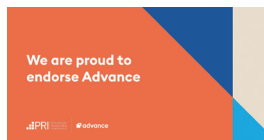
投融資案件	案件内容
中米経済統合銀行が発行するブルーボンド	本債券を通じて、中米地域の水資源保護、持続可能な水管理、再生可能エネルギー、ブルーエコノミー、海洋生態系保護等を目的とするプロジェクトを支援します。
国内蓄電所への投資を行うファンド	太陽光、風力等の再生可能エネルギーは発電量の変動が大きく、電力需要との調整が必要不可欠となります。蓄電所はあらゆる電力の調整を可能にするため、本投資を行うことで再生可能エネルギー普及への寄与を図ります。

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。

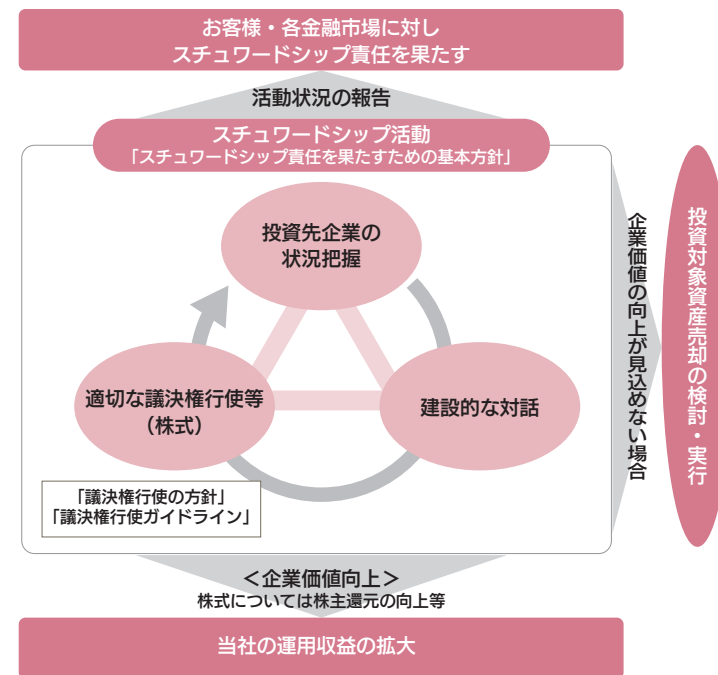
Signatory of:



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、将来のお支払い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）

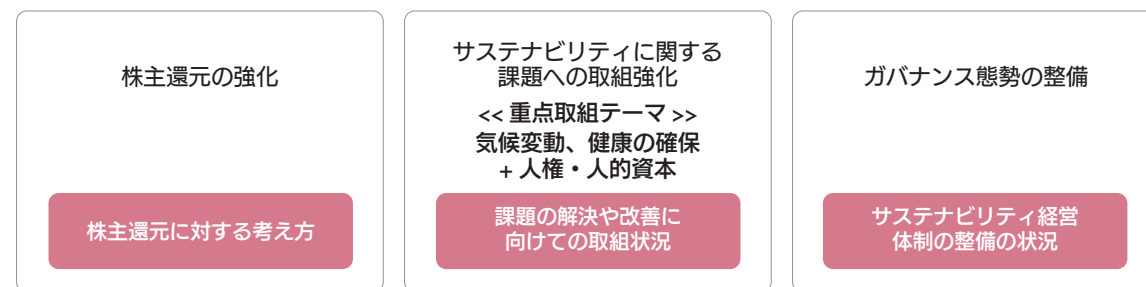
当社は建設的な対話をスチュワードシップ活動における主要な柱と位置づけており、企業価値の向上や持続的な成長を促すための重要な取組みであると考えています。

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。

2023年度の対話の取組内容は以下のとおりです。

- ・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株主還元の強化」「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、「人権・人的資本」に関する課題を中心に実施しました。

■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

前中期経営計画「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、DX人材の育成に取り組みました。

新中期経営計画「ネクストA」においても、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、2030年以降も持続可能なビジネスモデルの実現に向け取り組んでいきます。

■お客様視点に立った最新営業用端末の導入

2024年1月、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端末として最新のコンバーチブルモデル※を導入しました。

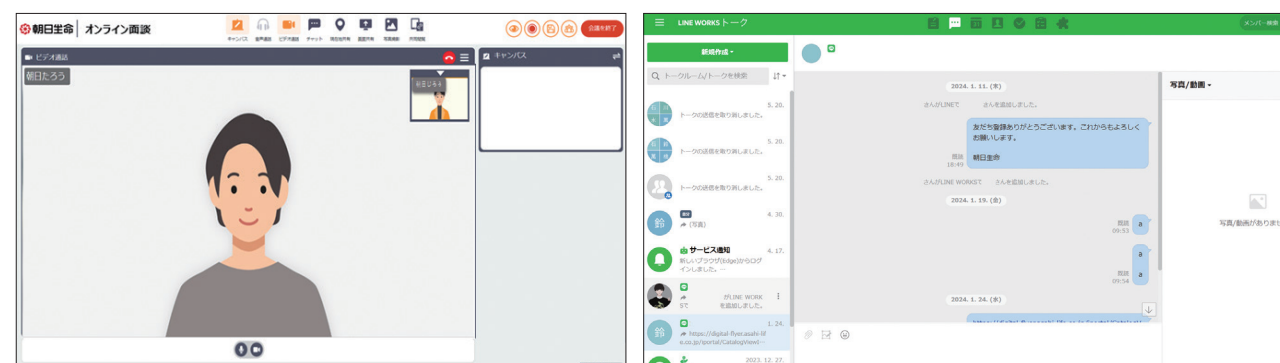
最新のICT機能を搭載することで、お客様の多様なニーズへの柔軟な対応を実現しています。今後さらなる開発を進め、営業職員のコンサルティング活動の高度化・サービス品質の向上を実現します。

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



■お客様の多様な面談ニーズへの対応

営業用端末のリプレイスに伴い「オンライン面談」「LINE WORKS」等の機能を搭載し、お客様とオンライン上でさまざまなやりとりを行うことが可能となっています。



あわせて、上記の機能で共有が可能なデジタルチラシを実装し、オンライン上の面談でも保険商品をわかりやすく説明することができます。



■コンサルティング活動の高度化

営業職員の活動内容管理・分析を行う機能を開発し、社内業務の抜本的効率化を図るとともに、きめ細かなコンサルティング活動の実現を目指します。

■ASAHI DIGITAL INNOVATION LAB

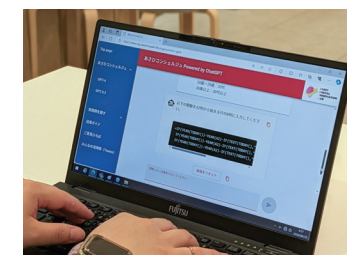
2020年4月発足以降、先進的な技術やサービスの情報収集、他業種との協業等を通じて、「新たなビジネスモデルの創出」「お客様への新たな付加価値の提供」に向けた活動を行っています。2023年度は、上記の活動を継続しつつ、ビジネス変革をもたらす可能性のある最新デジタル技術の「生成AI」や「メタバース」、また当社事業に親和性の高い「ヘルスケア」「認知症・介護」等の領域を中心に、PoC（概念実証）等を実施、DX推進に向けた活動を行いました。

■生成AIの研究

2023年度始より研究を開始し、スピード感を持って独自の社内開発や朝日生命専用の生成AIによるPoC（概念実証）を展開し、一定の知見が蓄積されました。

■「あさひコンシェルジュ」の全社展開

朝日生命専用の生成AI「あさひコンシェルジュ」を全社展開しました。社内のさらなる業務効率化・生産性向上を目的として、文章作成や添削・翻訳・要約等への活用から業務利用を開始します。



■DX人材の育成

当社はDXを重要課題として位置づけ、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・管理職・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への取組みを加速していきます。

■2030年以降も持続可能なビジネスモデルの実現

前中期経営計画では、DX戦略を下支えするための次世代システムのプラットフォームを構築しました。このような取組みが評価され「DX認定事業者※」に認定されています。



※ 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の一部を改正する法律」に基づく認定制度で、国が策定した「情報処理システムの運用および管理に関する指針」を踏まえ優良な取組みを行う事業者を申請に基づいて認定するもの。

新中期経営計画のDX戦略では、2030年以降も持続可能なビジネスモデルの構築を目指し、営業職員チャネルへの取組強化とデジタル技術による業務革新・お客様サービスの進化に取り組めます。

具体的には、前中期経営計画で構築した次世代プラットフォームのさらなる活用に加え、持続可能なビジネスを支える柔軟でセキュアなシステムインフラの実現を通じ、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さらに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ネルで提供します。

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。

また、複数の研究論文が医学誌に掲載されるとともに、各メディアにも取り上げられています。

さらに、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、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)を神奈川県下の市町村未病センターで実施しました。

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。



2023年度実績

【研究事業】

原著論文 26編、総説 12編、
国内および海外における学会発表 40編

【診療事業】

外来診療(延べ件数) 49,132件
入院診療(延べ日数) 2,137日

■東京大学との共同研究を通じた社会貢献

2018年4月、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」を開設しました。

この講座では、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」を行っています。研究を通じて得た新たな医学的知見を発信することで社会貢献を進めており、これまでに複数の研究論文が医学誌に掲載されています。



■各地域での活動

■能登半島沖地震被災地域で支援活動を実施

2024年3月、労働組合北陸支部では、能登半島沖地震被災地域において、水やカップ麺等の無料配布を行いました。



■未使用タオルを寄贈

労働組合釧路支部では、1997年から毎年、組合員から未使用タオルを募り、管轄する自治体や社会福祉協議会に寄贈しています。2023年度は、帯広市・網走市・幕別町・白糠町へ合計670本の未使用タオルを寄贈しました。



■御堂筋清掃活動に参加

2023年5月、大阪統括支社は、大阪市御堂筋まちづくりネットワーク主催の道路・彫刻の清掃活動に参加しました。



■災害用備蓄品を寄贈

2023年6月、災害用備蓄品の入替え対象の支社・営業所19拠点において、生活困窮者支援団体や子ども食堂運営団体等へ、アルファ米3,850食、カンパン340缶を寄贈しました。



■福岡市「一人一花運動」に協賛

2019年より福岡市が実施する「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。



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。66回目を迎える2023年度は、総額530万円が集まり、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、3億8,100万円に上っています。



■第66回「朝日の月」募金寄付先（五十音順）

アトピizzi地球の子ネットワーク
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）
児童健全育成推進財団「朝日生命伸びゆく子ども基金」
全国こども食堂支援センター・むすびえ

地球緑化センター
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

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

当社は、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。

以下の取組みを通じ、日本ユネスコ協会連盟が行っている「世界寺子屋運動」「世界遺産活動」「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。

「世界寺子屋運動」等への支援

■「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、寄付を行っています。

「寺子屋」では識字教育や技術(職業)訓練が行われており、発展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。



■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たちの教育支援等を続けています。

2023年度は、チャリティーコンサート・チャリティーバザーの開催、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。



こうした取組みを通じて、発展途上国における「寺子屋」の建設、多くの子どもや女性の教育支援に貢献しています。



©公益社団法人日本ユネスコ協会連盟

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、多くのお客様から応募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。