

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ていきます

執行役員
契約医務部 お客様サービス部 保険金部 担当

きんぺい けいこ
金平 桂子

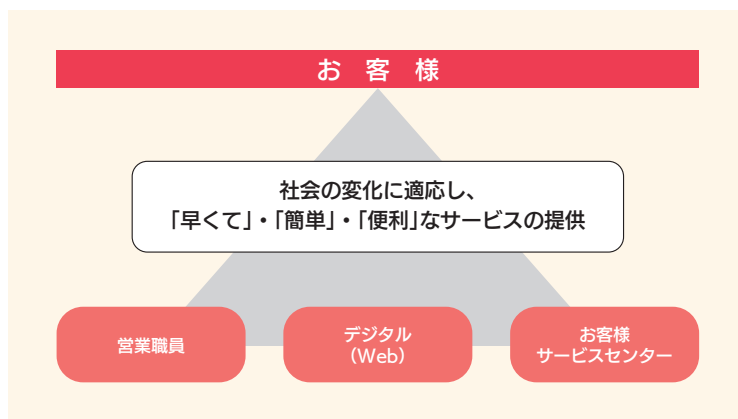
環境認識・基本戦略

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。

その中で当社は、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」については、お客様の利便性向上を目的に、2024年12月に全面的にデザインを刷新し、文字を読みやすい大きさに変更するとともに、お客様が希望する手続きに迷わずたどり着けるようサイト構成も見直しました。

また、お支払いした給付金の明細を「あさひマイページ」で閲覧できるサービスを開始しました。加えて、給付金請求手続きにおいて、一定の要件を満たした場合は、請求したその日のうちにお客様の指定した口座へのお支払いを可能にしました。



マイナポータルを活用した会社主導型サービスの提供

マイナポータル(政府が運営するオンラインサービス)を活用した会社主導型の新サービスを2025年4月より開始しました。具体的には、マイナポータルからデータ(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・的確に捉えたサービス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

デジタルの力による最適な商品・サービスの提供

インターネットサービス「あさひマイページ」をお客様にとってより使いやすく、便利なサービスへと進化させていきます。お取扱いできるお手続きの範囲を拡大し、さらにはお客様のお役に立つ情報を拡充する等、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、マイナポータルのさらなる活用により、お手続きの際のお客様のご負担を軽減するサービスの導入を検討していきます。

このほか、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。

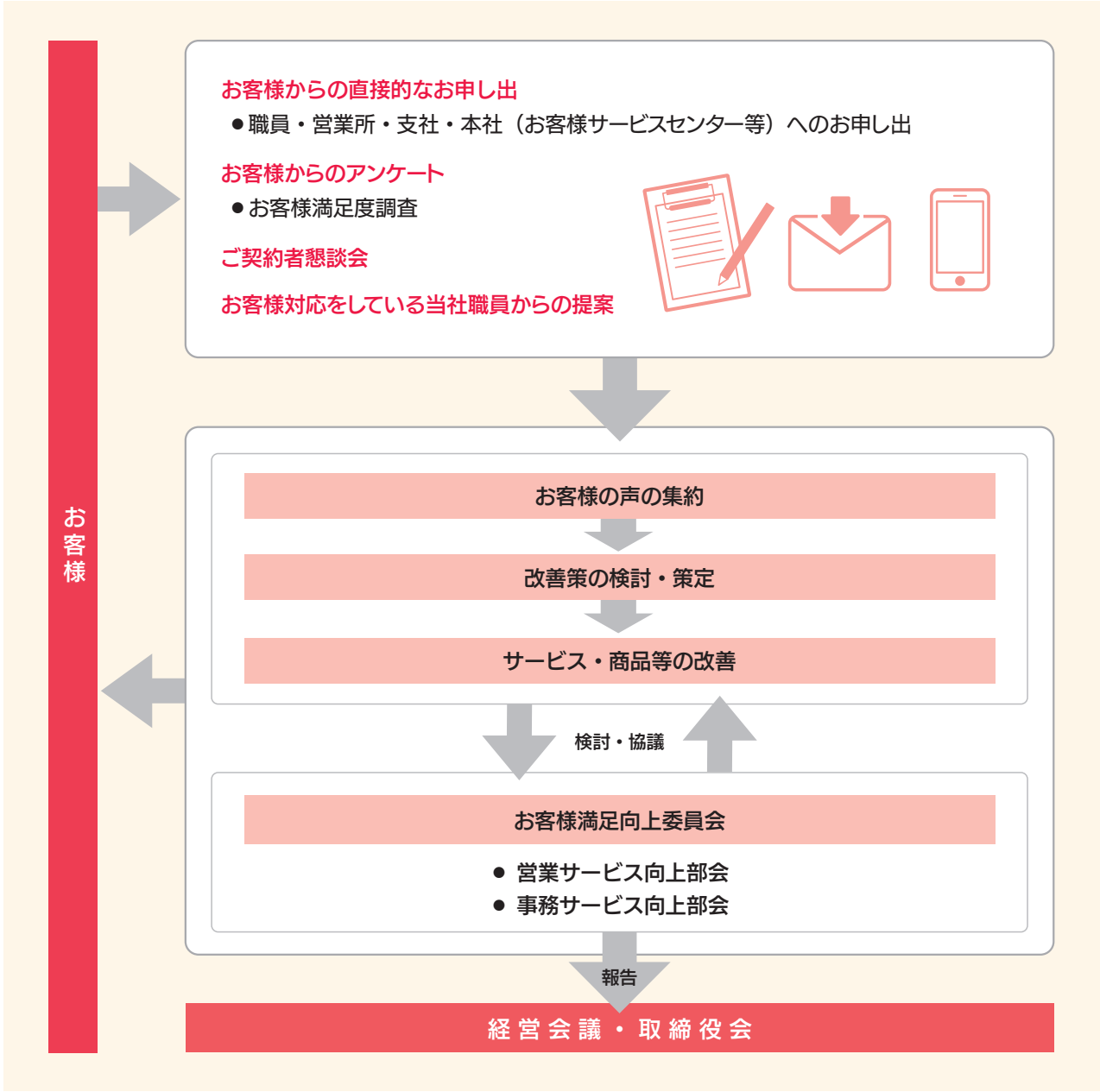
より良いお客様サービスのために

「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「お客様満足向上委員会」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、同委員会の傘下に、「営業サービス向上部会」「事務サービス向上部会」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共に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。

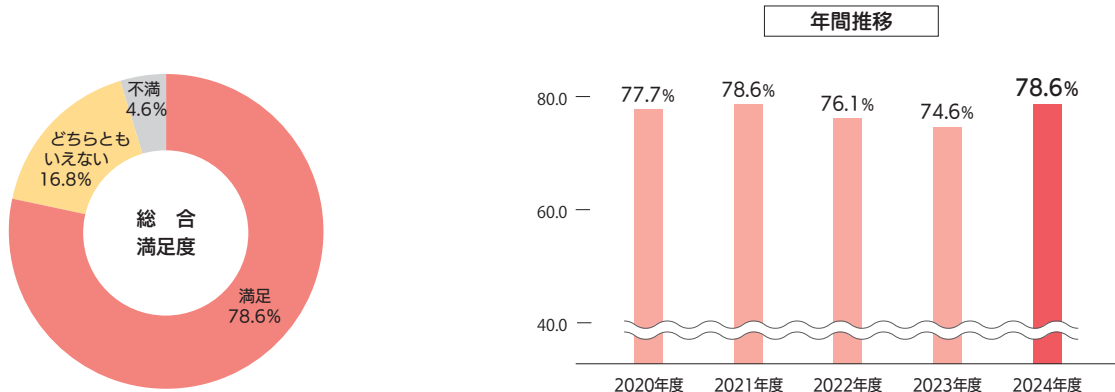
お客様本位の業務運営に関する基本方針	
1	「お客様の声」を経営に活かす取組み 「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。
2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供 お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。
3	ご加入時のお客様への情報提供の充実 ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、わかりやすい資料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

2024年度「お客様満足度調査」結果(営業職員チャネル)

2024年度のお客様満足度(総合満足度)[※]は、78.6%と前年から+4.0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。



2024年度「お客様満足度調査」概要

実施時期	2024年11月～12月
発 送 数	12,807件
回 答 数	4,706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

2024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。

2024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	1,050	7.2
保険料のお払込みにに関するもの	633	4.4
ご契約後のお手続きに関するもの	4,614	31.7
保険金・給付金のお支払いに関するもの	1,966	13.5
お客様サービスに関するもの	5,628	38.7
その他	660	4.5
合計	14,551	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	貯蓄性のある保障がほしい。
改善内容	まとまった資金を一時払保険料としてお払込みいただくことで、死亡・高度障害状態に対する一生の保障の準備と、安定的な資産形成が可能となる「あさひの一時払終身」を2024年12月に発売しました。

お客様の声	スマートフォンでの申込が分かりにくい。
改善内容	2025年4月にスマートフォンでの申込画面を全面改訂しました。表示される文字を見やすい大きさに変更し、画面のスクロールやボタンの操作性を改善しました。

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のできる手続きを拡大してほしい。
改善内容	2024年9月より、お客様の手続き負担の軽減、サービス向上を目的として、現在クレジットカードにより保険料をお払込みいただいているお客様を対象に「あさひマイページ」でのクレジットカード変更の取扱いを開始しました。

お客様の声	年金支払手続き時の提出書類を簡略化してほしい。
改善内容	2025年4月より、「あさひマイページ」でマイナンバーカード情報をご登録いただくことで、毎年の年金請求時に必要な生存確認書類の提出が不要となり、自動で年金をお受取りいただけるようになりました。 (注) 保証期間経過後の終身年金・有期年金にご加入のお客様のみ。

お客様の声	「あさひマイページ」の画面を見やすくしてほしい。
改善内容	2024年12月より、お客様の利便性向上を目的に、「あさひマイページ」を全面リニューアルしました。文字を読みやすい大きさに変更し、お客様が希望するお手続きに迷わずたどり着けるようサイト構成も見直しました。

入院給付金等のお支払手続きに関するもの

お客様の声	給付金の支払内容をインターネットからでも確認できるようにしてほしい。
改善内容	給付金お支払い後に郵送している「給付金支払明細書」について、2025年3月より、「あさひマイページ」でも閲覧・保存できるサービスを開始しました。

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。

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」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。

ご契約期間中

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	○※1	○
	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	○※2	○
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	—	○	○

※1 受取人、保険契約者代理人、指定代理請求人、登録ご家族の名義改姓手続きが取扱可能です。(契約者・被保険者はお取扱いできません)

※2 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。

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・手術給付金などのご請求」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。 (注) 「あさひマイページ」からもご確認(閲覧・保存)いただけます。

<各種お手続き>

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。

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。

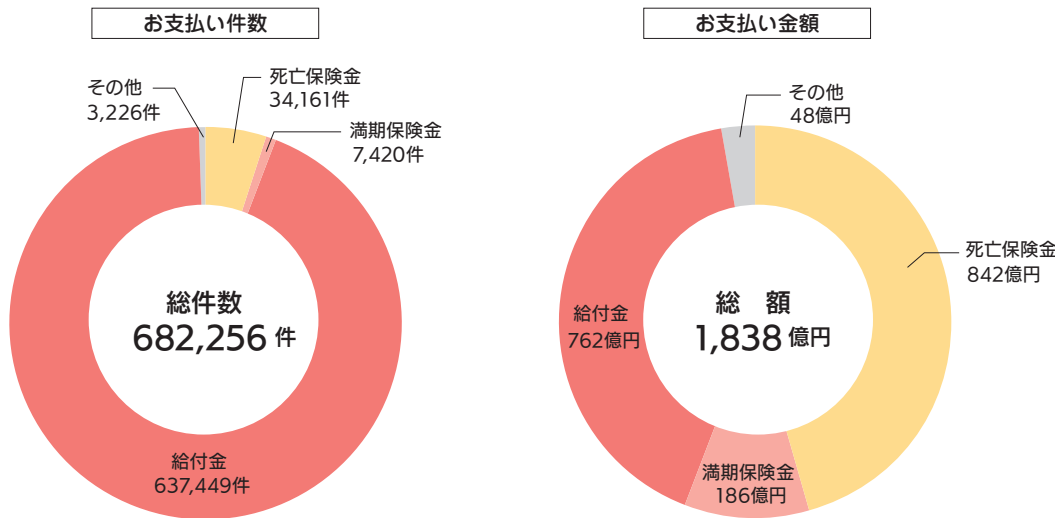
お客様サービスセンター ☎0120-714-532 受付時間：月曜日～土曜日 9：00～17：00 (日曜日、祝日、年末年始を除きます)	「スマイルシリーズ」専用お客様サービスセンター ☎0120-360-567 受付時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00 土曜日 9：00～12：00 / 13：00～17：00 (日曜日、祝日、年末年始を除きます)
---	---

- お電話いただく際は、あらかじめ証券記号番号のわかる書類をご用意ください。
- ご照会内容により、次の方からのお申し出に限らせていただいております。
 1. ご契約内容に関するご照会は「契約者ご本人様またはご契約内容ご家族説明制度に登録されているご家族様※」
 2. 諸手続き・保険金等の請求に関するご照会は「契約者ご本人様またはお受取人様」

※スマイルシリーズの場合は、ご契約内容ご説明制度に登録されているご家族様。

2024年度の保険金・給付金のお支払い状況

2024年度の保険金・給付金のお支払いは、件数で682,256件、金額で1,838億円となりました。
内訳は死亡保険金が34,161件、842億円、満期保険金が7,420件、186億円、給付金が637,449件、762億円、その他が3,226件、48億円となっています。



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17,490件、全体に占める割合で2.6%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16,221件、告知義務違反による解除が919件、免責事由に該当したものが113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。

営業体制



営業職員チャネル

環境認識・基本戦略

環境認識

当社を取り巻く事業環境は、少子高齢化による日本の生産年齢人口の減少や国内マーケットの縮小により労働力が不足し、加えて物価高によるコスト増や家計に対する影響が懸念されています。

また、コロナ禍を経た生活様式の変化により、営業職員の対面・訪問だけでは、お客様と十分な接点を確保することが困難となってきています。

そのようななか、AIを中心とした急速な技術進歩により、あらゆる事業活動においてデジタル化が進行しており、DX推進がこれらの新たな解決策につながると考えています。

基本戦略

生命保険会社にとって最も重要なことは「長期にわたって、会社が健全な状態で事業を継続し、お客様に確実に保障を提供し続けること」であり、当社にとってその大切な「お客様」を守り・広げるための中心が「営業職員チャネル」であると考えます。

かかる認識のもと、営業職員の強みである「加入時の丁寧なコンサルティングと加入後の手厚いアフターサービス」を発揮しながら、環境変化に適応し、「お客様から選ばれ続ける、持続可能な営業職員体制」を構築することを基本戦略としています。

併せて、ご契約者様へのアフターフォローの充実と新たな訪問先の拡大の両面でのダイレクトチャネル（コールセンター、Web等）の活用により、お客様一人ひとりに最適な商品・サービスを提供する体制を構築します。

2024年度の取組み

中期経営計画「ネクストA」の初年度となる2024年度は、2030年に向けた成長基調を確立するため、「営業職員体制の強化」および「新たな訪問先の拡大」に取り組みました。

営業職員体制の強化

当社では、「営業所長」「トレーニングスタッフ」「組織長※」が連携し、自立した営業職員の育成に取り組んでいます。なかでも営業所内の教育や育成業務を担う「トレーニングスタッフ」のさらなる役割発揮が求められており、営業所の環境に応じて、新人職員の育成や活動支援等の役割を設定するとともに、より育成業務に注力できる時間を確保するための事務量の削減や環境整備等を行いました。

また、営業職員の教育を行う指導者人財の確保に向けて、制度改正や指導者向け研修の強化を図りました。

※ 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。

新たな訪問先の拡大

当社のご契約者様へのアクセス強化に向けて、「あさひマイレポート」「ご契約レポート」（ご契約内容確認資料）を見やすい構成へと刷新し、お客様へのご契約内容の説明や、入院給付金の請求漏れ等、必要な手続き有無の確認を行う「安心お届けサービス」活動を推進しました。

今後は、万が一ご契約者様ご本人が手続き困難となった場合に備え、ご家族様に対しご契約の内容や手続き等について説明を行う「ご家族安心お届けサービス※」の展開を予定しています。

また、新たに導入したお客様紹介制度（あさひパートナー制度）により、世帯内のお客様を中心とするご契約者様の関係先をご紹介いただく取組みを進めました。

※ ご家族説明制度登録者に限る。



今後の重点的な取組み

「お客様から選ばれ続ける、持続可能な営業職員体制」の構築に向けて、2027年度までに、「採用した新人職員の着実な育成」「ご加入いただいた契約の長期的な継続」「組織の安定的・持続的な発展」を重視した戦略へとさらなる発展を遂げるため、2025年度より断続的に改革を行っています。

中期経営計画「ネクストA」の2年目となる2025年度は、「育成体制の強化」「お客様アクセス強化を通じた新たな訪問先の拡大」「DX戦略の推進」「新たなチャネルミックス戦略の展開」をテーマに持続的な発展を目指します。

営業職員の教育体系

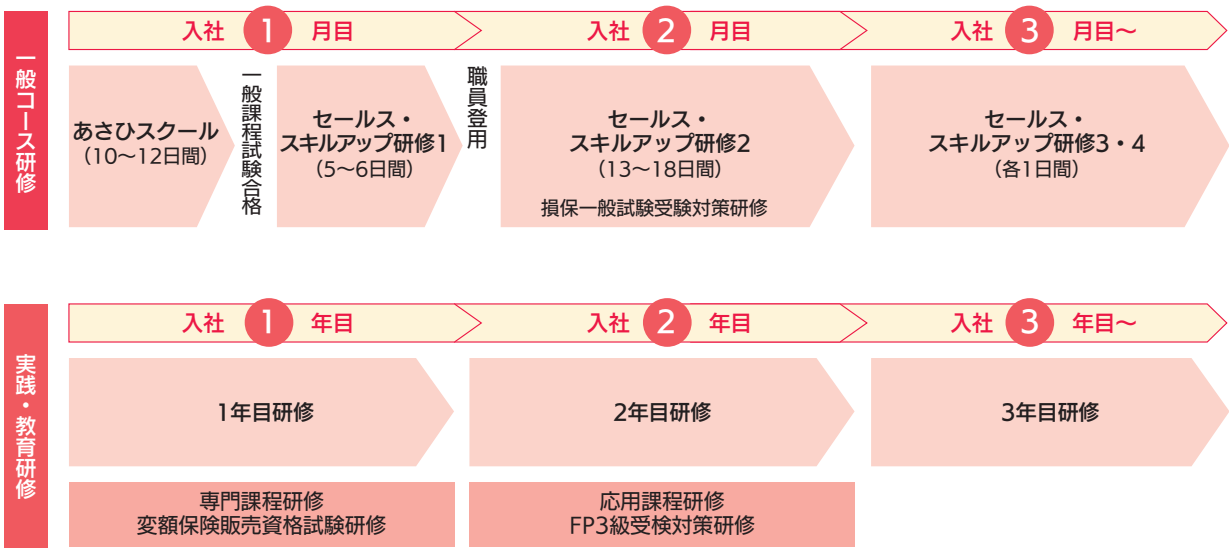
少子高齢化の進展やライフスタイルの変化等により、お客様のニーズは複雑・多様化しています。

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erson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

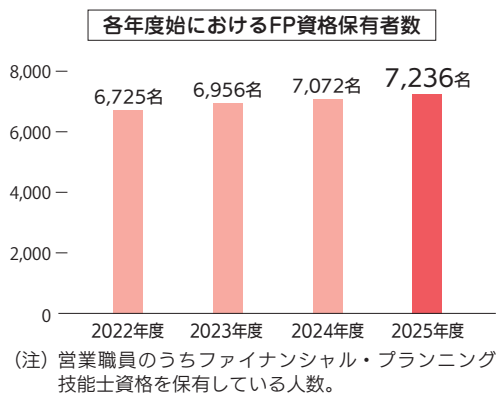
研修施設として、高円寺研修センター（東京都杉並区）を設置し、課題別の集合研修やオンライン研修を実施しています。

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、2025年4月時点で7,236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。

また、新任営業所長を対象にオンラインでの相談窓口を開設し、サポート体制を強化しています。



階層別研修

● 新任営業所長、営業所長研修

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と思います。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る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等、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、認知症保険等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。

主なグループ会社

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 ー保険に、新しい選択肢をー”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。

今後も、お客様のご期待に沿える商品・サービスの提供とともに、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。



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。



海外事業

当社は、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。

ベトナムは、2024年の経済成長率が7%を超える等、近年急速な経済成長を遂げてきました。保険市場はまだ黎明期にありますが、国民の平均年齢も30代前半と若く、また約1億人という豊富な人口を背景に、今後も成長が期待されているマーケットです。

2023年4月に設立したベトナム現地法人「朝日ライフコンサルティング・ベトナム」において、提携先の新規開拓等の既存事業に加え、2025年4月に保険代理店事業を開始しました。日本国内で培った生命保険の対面販売チャネルのノウハウを活用し、高い募集品質のセールスモデルの構築を目指しています。

さらに、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、他国展開についても検討していきます。



デジタル変革を実現するDX戦略

未来を創るDX戦略では、「お客様への新たな価値の提供」や「新たなビジネスモデルの創出」、そして「社内業務の改革」等に挑戦します

執行役員
事務企画部 企業保険部 代理店業務管理部
デジタル戦略企画部 担当

なかむら としお
中村 俊夫

中期経営計画「ネクストA」においては、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。インフラ整備の推進においては、スマートアイII（営業用端末）や新たな社内プラットフォーム等を最大限活用し、業務の質を向上させ、お客様の利便性向上、働き方の効率化・生産性の向上により、変革を加速させます。

お客様への新たな価値の提供

営業用端末で営業職員活動の高度化

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。

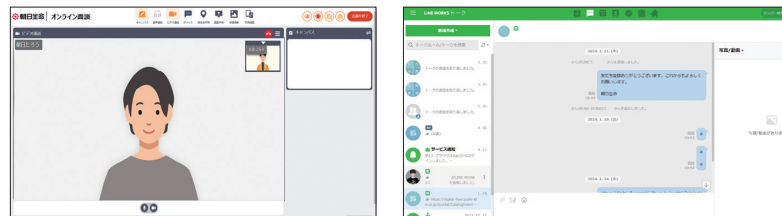
最新のICT機能を搭載することで、お客様の多様なニーズへの柔軟な対応を実現し、さらに営業職員のコンサルティング活動の高度化・サービス品質の向上を実現します。

※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。



コンサルティング活動の高度化

営業職員が活動内容を登録するシステムに「営業活動に伴い訪問内容を自動登録する機能」「商談内容詳細を登録する機能」を搭載し、同時に、管理職員が営業職員の活動内容詳細を確認できるシステムを搭載し、お客様全体への訪問活動に対する指示・バックアップを行うことで、お客様一人ひとりに対するきめ細やかなコンサルティングおよびサービス品質の向上を実現します。

新たなビジネスモデルの創出

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。2024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。

メタバースの活用・研究

「新たな営業チャネルの確立」「リアルを超える体験価値の提供」実現に向けた知見の拡大、ノウハウの蓄積を目的に、朝日生命メタバース支店におけるキャンペーンの展開やメタバース空間を利用した新卒採用イベントを実施しました。

あさひコンシェルジュ

全内勤職員が安全に利用可能な生成AIチャットボット「あさひコンシェルジュ」を社内を導入しました。随時、最新モデルへのアップデートや機能追加を行っています。また社内業務での生成AIの活用に向けた実証実験をすすめています。

介護・認知症エコシステム

介護・認知症という社会課題に対して、保険金支払いによる経済的な解決にとどまらず、介護・認知症にまつわる問題を包括的にカバーするソリューションをDXで実現する検討を開始しました。

社内業務の改革

DXツールの導入

当社では、お客様への最適なサービスの提供を実現するため、業務効率化を図り生産性向上につなげる取組を行っています。その一環として「業務自動化ツール」や「照会回答システム」等のDXツールを導入しています。

RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）

2018年度より導入し、データ入力等の定型的な作業を自動化しています。これまで人手で行っていた反復的かつ大量の業務をロボットが代行することで、業務品質の向上や生産性向上を実現しています。

FAQシステムにおける生成AI活用

2024年度に社内向けに生成AIを活用したチャットボットを導入しました。よくある問合せのFAQ化に加え、社内ドキュメントから回答を生成するAIにより照会回答業務を削減しています。

また、当社ホームページ上のFAQシステムも改修を続けています。今後もさらなるコンテンツ拡充を進め、お客様ご自身で疑問を解決しやすいシステムを目指します。



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、今年度より高いDX推進力が期待される中堅・若手層向けのDXリーダー研修を実施し、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

当社は「DX認定事業者」の認定を取得しています。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、職員の自律的な挑戦や成長をサポートし、変化に挑戦していく組織を創りあげます。また、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みます。



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”を支え続ける、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続け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、生活習慣病やがん等の重い病気まで、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

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

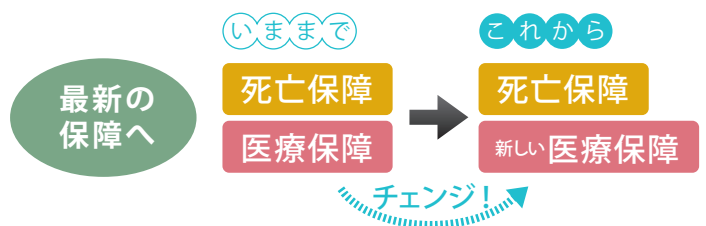
死亡や高度障害状態のとき、必要な費用を一時金や年金でお受取りいただけ、遺されたご家族をしっかり守ります。

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、保険も進化します。新しい保障に見直すことで、常に最新の保障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 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
	収入保障	軽度介護終身保険(低解約返戻金型)
		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
お子様の教育等の資金準備をご希望の方に	えくぼ／ゆ・め
万が一のときに備えて、一生涯の保障をご希望の方に	あさひの一時払終身
インターネットからご加入をご希望の方に	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。

新たな商品の発売

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。

2024年12月 「あさひの一時払終身」(正式名称：5年ごと利差配当付普通終身保険)



平均寿命の延伸や超高齢社会の進展により、安定した資産形成に対するニーズは今後も益々拡大していくことが見込まれます。

当商品は、ご契約時に一括して保険料をお払込みいただくことで、一生涯にわたる保障の準備ができ、万が一のときのために、ご家族に資産を残すことができます。

2025年4月 「がん自由診療特約」(正式名称：無配当がん自由診療特約(返戻金なし型))

近年では、医療技術の進歩によって、がんに対する治療の選択肢が広がり、抗がん剤についても各国で開発が進められています。しかし、日本国内で未承認・適応外の医薬品を用いる治療の場合には、治療費は公的医療保険の適用外となり、経済的な理由から治療の幅を狭めざるを得ないケースもあります。

それぞれの状態に合ったがん治療を、経済的な心配をすることなく選択できるように、所定の「自由診療による抗がん剤治療」にかかる費用を月額給付にて保障する「がん自由診療特約」を開発しました。当商品は、がんをはじめとした生活習慣病を一時金で保障する「7大疾病一時金特約」や先進医療による療養を保障する「先進医療特約」と組み合わせでご加入いただくことで、がんに対する治療をさらに幅広くカバーできるようになりました。

東京大学との共同研究

2018年より、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。本講座では、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研究」を行っています。

本講座での医学の発展による社会貢献の成果を基に、当社が保険やサービスへの適用を進め、これまで保険に加入できなかった方々にも加入できるような社会実装を目指します。



朝日生命の介護・認知症保険のラインナップ・保障範囲

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る、「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。

		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 要介護の前段階である要支援2から「一時金」でサポート!	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 ONE 公的介護保険制度に完全連動した「一生涯の年金」と「一時金」でサポート!	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 介護の中でも負担の大きい認知症や軽度認知障害 (MCI) に対して手厚くサポート!	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 健康に不安を抱えている方でも加入しやすい!	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 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!	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「積立金の引出し」「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

ご加入手続きや給付金請求手続き等の電子化を実施したことにより、わかりやすい画面誘導、機械的なチェックによる記入漏れや誤記入の防止等、「早くて・簡単・便利」なお手続きを可能としています。

また、70歳以上のお客様が生命保険の加入手続きや、現在の契約内容に関する手続きをする際、手続き内容を十分にご理解いただくため、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。

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等を提供しています。

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

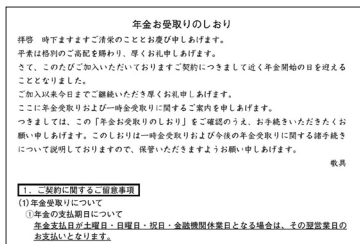
お客様に提供する情報が「正しく伝わる」ために、ユニバーサルデザインの観点から、私たちが配慮しなければならないポイントについて、具体策を記載した「ユニバーサルデザインガイドライン」を作成しました。

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。

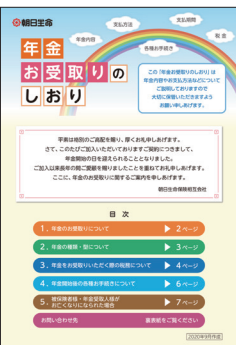
当社は、一つでも多くの情報がお客様に「正しく伝わる」資料作成を目指していきます。

●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」「みまもり情報提供サービス」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：A L S O K 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」
 		・ 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
 	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」
		・ 勇退時退職慰労金の準備
	・ 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」
	・ 退職金の準備	「保険王プラス・やさしさプラス」 「プレステージ」「プレステージ2」

(注) 企業・団体の役員や従業員に対する在職中の生活保障および遺族保障として、以下の保険商品も提供しています。
・「(無配当)総合福祉団体定期保険」
・「団体定期保険」
・「無配当団体医療保険」

企業・団体向けサービス

ABC(朝日ビジネスクラブ)サービス

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

ビジネスマッチング

当社のネットワークや取引企業様との繋がりを活かして、効果的なマッチングの機会を提供しています。これまで接点のなかった企業様に対してビジネスニーズを発信・閲覧し、商談を申し込むことができます。

健康経営サポート

「健康経営優良法人」認定を目指す企業様へのサポートとして、セミナー動画や産業医とのオンライン相談窓口を提供しています。

社労士による労務相談

毎月固定でかかる顧問料は不要です。必要なときだけ社労士へ労務相談できます。

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・経済等をテーマとした経営者向けのセミナーと異業種交流会を開催しています。

(注) ABCセミナーの開催有無は地域により異なります。

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。

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

当社は、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。店頭ポスターやホームページ、保険商品パンフレット等に出演いただき、さまざまな場面で朝日生命の顔として、当社の情報を発信しています。



店頭ポスター



パンフレット



菅野美穂さん



シナモロール

Cinnamoroll © 2025 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L660380

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。



ご契約明細ご家族レポート



ハローおまとめファイル

スポーツ協賛

プロゴルファー ^{なるは} 宮田成華選手

2024年10月よりプロゴルファー宮田成華選手のスポンサーを開始しました。当社は、宮田選手のスポンサー企業として競技活動を支援しています。



https://www.asahi-life.co.jp/pickup/golf/miyata_index.html



ステートメント動画

朝日生命グループのミッション「一人ひとりの“生きる”を支え続ける」、基本理念「まごころの奉仕」に込めた想いをわかりやすく表現したステートメントを映像化しました。大切なお客様に安心をお届けするために働く当社のさまざまな職員の姿を描いています。



朝日生命をよりご理解いただくための取組み

お客様への情報提供

- 朝日生命公式HP
当社の最新の情報やお手続きなどをご覧いただけます。



<https://www.asahi-life.co.jp/>

- 介護スペシャルサイト
介護や認知症に関する情報や当社の介護保険の情報をご覧いただけます。



<https://anshinkaigo.asahi-life.co.jp/>

- やさしさプラスオンライン
女性にとってやさしい保険商品の提供を目指し、健康相談サービス等を提供しています。



<https://yasashisa.asahi-life.co.jp/>

- 朝日生命メタバース支店
メタバース空間に「朝日生命メタバース支店」をオープンしました。当社の特徴や生命保険に関するコンテンツを提供しています。



メタバース支店 ブラウザ版URL

資産運用



責任ある機関投資家としてお客様の負託に応えるため、安全性、有利性とともに、社会性・公共性にも十分配慮した資産運用を行っています

取締役常務執行役員
資産運用企画部 エクイティ投資部 不動産部担当

つるおか まさる
鶴岡 尚

2024年度の運用環境

2024年度の日本経済は、個人消費に物価上昇による影響が見られたものの、雇用・所得環境の改善や政府の経済対策の効果等に支えられ、緩やかな回復が続きました。

海外経済については、各国中央銀行が緩和的な金融政策に転じるなか、米国経済は堅調さを維持する等、緩やかに成長しました。

	金融市場の推移	
	〈2023年度末〉	〈2024年度末〉
10年国債利回り	0.725%	1.485%
為替相場 (ドル/円)	151.41円	149.52円
日経平均株価	40,369円	35,617円

資産運用の高度化

ナティクス社との関係強化

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。

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。



人材育成

若手人材を対象とした「資産運用人材育成コース」を設定しています。育成期間中は資産運用関連部署やALAMCOに配属され、将来の資産運用部門の中核を担う人材への育成を目指します。

■トレーニー派遣者の声

エクイティ投資部 コアスタッフ 酒谷 将世



2024年度に、業務提携先であるナティクスグループ傘下の運用会社2社(米ボストン、仏パリ)にて6カ月間勤務しました。現地社員とのミーティングやディスカッションを通じて、各社の文化や運用哲学、投資プロセスを理解するとともに、欧米の運用会社の日本市場に対する見方や最先端の取組み等についても学ぶことができました。また、仕事面に限らず、各国の言語・文化・ライフスタイル等に触れることで、自らの見識を広げることができる有意義な機会となりました。今後は、この経験・学びを活かし、当社の資産運用の高度化や運用体制の強化に貢献していきたいと思っています。

2024年度の取組み

- 2024年度は、金利上昇局面を捉えた外貨建債券・円建債券の買入・入替を通じて、ポートフォリオの収益力向上を図りました。
 - 国連責任投資原則(PRI)に署名している責任ある機関投資家として、ESGテーマ型投融資を推進するとともに、気候変動問題の解決に向けたイニシアティブ「Climate Action 100+」に署名しました。
- また、エネルギー効率向上や環境に配慮した不動産運用・開発を行いました。

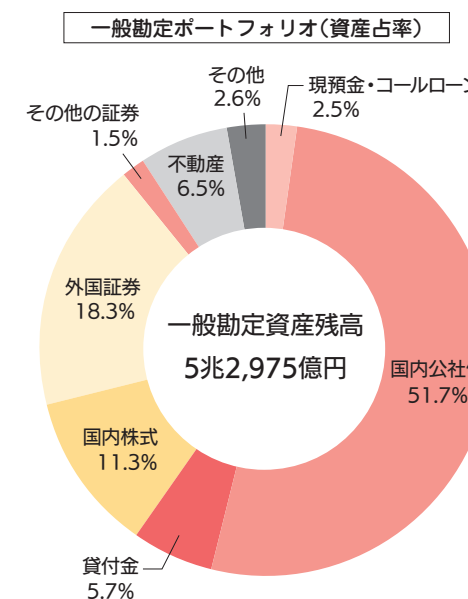


環境配慮型の不動産開発
(あさひの社国立 2024年度竣工)

運用実績の概況(一般勘定)

- 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ました。
- 貸付金は、国内企業向け融資や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。
- 外国証券のうち外貨建債券は、金利上昇局面を捉えた入替売買等を行いました。オルタナティブ投資※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。

※ 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)等のサステナビリティに関する要素を考慮した投融資の推進により、社会課題の解決に向けたポジティブなインパクトの創出、ネガティブなインパクトの抑制を目指すとともに、投融資リスクの削減と収益機会の獲得に取り組んでいきます。

当社の責任投資について

当社は、責任ある機関投資家として、資産運用を通じて持続可能な社会の実現に貢献すべく、すべての資産の運用プロセスにおいて、それぞれの資産特性に応じて、環境(Environment)、社会(Social)、ガバナンス(Governance)等のサステナビリティに関する要素を考慮した資産運用を行っています。また、投資先企業との対話や議決権行使を通じて、中長期的な企業価値の向上や持続的な成長を促しています。

これらの責任投資を進めることにより、社会課題の解決に向けたポジティブなインパクトの創出、ネガティブなインパクトの抑制を目指すとともに、投融資リスクの削減と収益機会の獲得に取り組んでいきます。



主な取組み

ESG投融資

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。

ネガティブスクリーニング

環境、社会に対して、ネガティブなインパクトをもたらす可能性が高いと見込まれる、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)、たばこ製造企業に対する投融資は行いません。

ESGテーマ型投融資

環境問題等のサステナビリティに関する課題の解決への貢献が期待されるテーマを持った投融資を推進しています。

《定量的インパクト》

太陽光発電等の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やグリーンボンド等への投融資に取り組んでいます。2024年3月末に実行している投融資によって、年間約48万トンの温室効果ガス(GHG)排出量の削減につながっています。



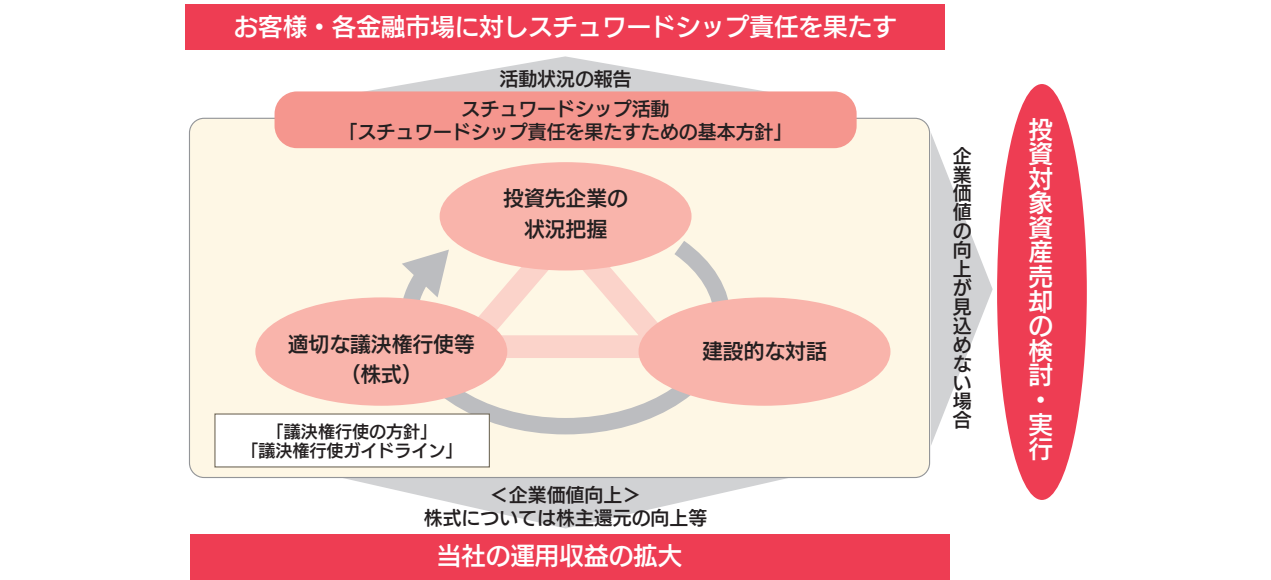
※1 再生可能エネルギーによる発電によって火力等による発電を削減できたとの前提に基づき、2023年4月～2024年3月における各プロジェクトファイナンスの発電実績量から、当社の投融資額による持ち分に応じたGHG排出削減量を算出。

※2 インパクトレポート等の開示情報に基づき、当社の投融資額による持ち分に応じたGHG排出削減量を算出。

※3 投融資残高は2024年3月末時点。

スチュワードシップ活動

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)

当社では、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ため、「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み強化」「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点を主眼としてスチュワードシップ活動を行っています。

投融資先との対話のテーマ例		
株主還元		株主還元姿勢に課題がある企業へ改善の要請を行っています。
サステナビリティ	気候変動	中長期の温室効果ガス排出量削減目標の設定や引き上げ、具体的な削減戦略の策定を促しています。
	健康の確保	健康経営優良法人未取得企業や情報開示に課題がある企業へ改善を促しています。
ガバナンス		収益性(ROE)の改善や独立社外取締役の比率等、ガバナンス上の課題がある企業へ改善の要請を行っています。

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)等のサステナビリティに関する課題を、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、2023年3月には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。

また、2024年9月、気候変動問題の解決に向けたイニシアティブ「Climate Action 100+」に署名しました。



■2024年PRI年次評価

- ポリシー・ガバナンス・戦略：☆5(最高評価)
- 委託資産(株式・債券投信、インフラファンド、プライベート・エクイティファンド)：☆4
- 報告書の信頼醸成措置：☆4