

お客様満足の上に向けて

「お客様の声」を経営に活かす仕組み

当社に寄せられる「お客様の声」を集約・分析し、「お客様満足・現場力向上委員会」等を通じてお客様サービスの改善策を策定の上、実施しています。

今後も「お客様の声」を幅広くお聞きし、迅速に経営に反映していくことで「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、中期経営計画「SHINKA」の企業ビジョンに掲げる「お客様一人ひとりの“生きる”を支える会社」として、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、公表しました。

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 | <p>「お客様の声」を経営に活かす取組み</p> <p>「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。</p> |
| 基本方針 2 | <p>お客様のニーズやライフスタイルに適う商品・サービスの提供</p> <p>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。</p> |
| 基本方針 3 | <p>ご加入時のお客様への情報提供の充実</p> <p>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。</p> |
| 基本方針 4 | <p>ご加入後のお客様サービス活動の充実</p> <p>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。</p> |

| | |
|-----------|--|
| 基本方針 5 | 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 6 | 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組みます。 |

消費者志向自主宣言

当社は、「消費者志向経営推進組織」の推進する「消費者志向経営」の取組みに賛同し、「消費者志向自主宣言」を制定、公表しました。

「消費者志向自主宣言」を踏まえたフォローアップ活動の内容については、当社ホームページで公表しています。

消費者志向自主宣言

朝日生命は、「まごころの奉仕」を基本理念とし、消費者志向経営に取り組むことを宣言します。

1. 理念

- ・ 当社は、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」を経営の基本理念としています。

2. 取組方針

(1) 経営トップのコミットメントとコーポレートガバナンス

- ・ 少子高齢化や働く女性の増加等社会構造の変化、お客様ニーズやライフスタイルの多様化を先取りし、お客様に満足いただける先進的な商品・サービスを提供することにより、お客様から信頼され、選ばれ続ける会社を目指します。
- ・ 「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様からのご意見やご要望の分析や改善策、ならびに会社経営に関するご意見を経営会議および取締役会に付議し、議論を行います。

(2) 従業員の意識の醸成と関連部署の連携

- ・ 「お客様満足の実現」が最重要課題であることを全ての従業員が認識し、行動するために、全社的に意識醸成、教育を推進します。
- ・ お客様からのご意見やご要望を専用システムにより管理し、個々の案件の進捗管理にとどまらず、支社・本社関連部署との情報共有、意見交換を実施します。

(3) お客様への情報提供

- ・ お客様のライフスタイルを踏まえたコンサルティングを行い、お客様のご意向に沿った商品をご提案します。
- ・ ご加入後も保険期間の満了やお支払い時まで、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行います。
- ・ ご高齢の方をご契約者とする場合は、十分にご理解いただけるよう、より丁寧な勧誘に努めます。また、分かりやすい手続書類など、ご高齢の方にやさしいサービスを提供します。

(4) お客様との情報交換とご要望を踏まえた改善

- ・ お客様満足度調査、ご契約者懇談会、年1回お客様に郵送する「インフォメールあさひ」へのご返信、職員・営業所・支社・本社(お客様サービスセンター等)へのお申出などで寄せられた「お客様の声」を集約、分析し、商品・サービスの改善を行います。
- ・ 「お客様の声」に基づいて改善を行った事項をディスクロージャー資料、ホームページ等で公表します。

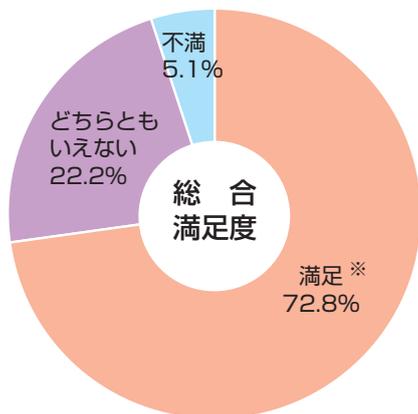
お客様満足度調査

当社では平成16年度より毎年、当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただくために社外機関を通じてお客様満足度調査を実施し、

調査結果をお客様サービスの改善につなげていきます。

●平成28年度「お客様満足度調査」結果

平成28年度のお客様満足度(総合満足度)は、72.8%と向上しました。



●平成28年度「お客様満足度調査」概要

| | |
|------|---|
| 実施時期 | 平成28年7月～8月 |
| 発送数 | 5,999件 (当社のご契約者の中から無作為に抽出) |
| 回答数 | 1,947件 |
| 調査方法 | アンケート郵送方式 |
| 内容 | ご契約の加入から現在までを、お客様と当社が接する場面ごとに分けて、お客様が当社のサービスをどのように思われているかについて質問 |

※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

平成28年度にお客様から寄せられた苦情の件数等は以下のとおりです。個々のお申出につきましては、真摯に対応させていただくとともに、それらの

内容を分析し、従来にも増してサービス等の改善に努めてまいります。

●平成28年度に寄せられた苦情の件数

| 項目 | 件数 | 占率 |
|---------------------|--------|--------|
| 保険契約へのご加入に関するもの | 2,220 | 13.7% |
| 保険料のお払込み等に関するもの | 1,050 | 6.5% |
| ご契約後のお手続き等に関するもの | 4,523 | 27.9% |
| 保険金・給付金のお支払い等に関するもの | 2,320 | 14.3% |
| お客様サービス等に関するもの | 4,971 | 30.8% |
| その他 | 1,101 | 6.8% |
| 合計 | 16,185 | 100.0% |

●苦情の定義

当社では、「当社の全ての事業活動に対するお客様の不満足 of 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」にもとづいて、改善を行った事項の一部をご紹介します。

保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの

お客様の声

介護保険だけでなく、要介護状態になったときに役立つサービスを提供してほしい。

改善内容

「高齢者が安心して暮らせる社会づくりへの貢献」を目指し、平成24年10月より「朝日生命介護あんしんサポート」を展開しています。

具体的には、当社ホームページを通じて、各企業・団体との提携による有料老人ホーム・高齢者住宅検索や介護の電話相談等のサービスを提供しており、平成28年4月の「あんしん介護 認知症保険」販売を機に、認知症に関する電話相談等の新たなサービスを拡充しました。

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

ホームページから保険契約について問合せをするページがない。

改善内容

お客様からの保険契約の内容に関するご照会やご相談は、「お客様サービスセンター」へのお電話や全国のお客様窓口で承っていますが、「耳や言葉の不自由なお客様」の利便性を高めるため、平成29年2月より当社ホームページからお問い合わせいただけるウェブページの取扱いを開始しました。

お客様の声

請求書が郵送されてきたが、内容を説明してほしい。

改善内容

シニアに優しいサービスの一環として、70歳以上のお客様からお客様サービスセンターにお申出いただいた口座変更や名義変更等のご請求について、書類到着の確認、記入方法や提出書類に不明点がないか等をお伺いする「記入サポートコール」を平成28年7月より開始しました。

その後、平成29年5月より65歳以上のお客様に対象を拡大しています。

入院給付金等のお支払手続きに関するもの

お客様の声

領収証のコピーで手術給付請求ができるようにしてほしい。

改善内容

これまでご請求の内容によって「手術状況報告書」とあわせて「診療明細書のコピー」と「領収書のコピー」をご提出いただくことにより、当社所定の診断書を省略できる取扱いとしていますが、対象となるご契約や手術の範囲を拡大しました。

現時点で対応が難しいもの

お客様の声

個人情報漏えいが心配なので、請求時にマイナンバーを提出したくない。

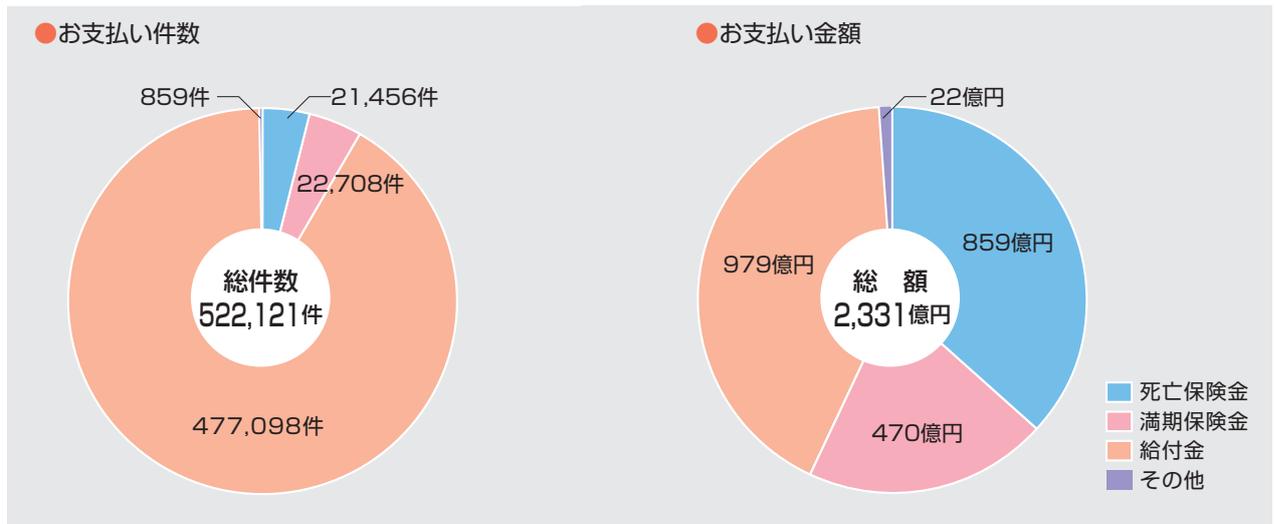
改善内容

平成28年1月の「社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)」の実施に伴い、保険金等のお支払いの際に当社が税務署に提出している支払調書に、お客様の個人番号(マイナンバー)記載を定められたことから、ご提出をお願いしています。

また、年金請求時に「毎年の年金請求の都度、マイナンバーを提出するのは煩わしい」というお客様の声にもとづき、平成28年11月より申告いただいた個人番号を以降の支払調書にも使用することとしました。

平成28年度の保険金・給付金のお支払い状況

平成28年度の保険金・給付金のお支払いは、件数で522,121件、金額で2,331億円となりました。内訳は死亡保険金が21,456件、859億円、満期保険金が22,708件、470億円、給付金が477,098件、979億円、その他が859件、22億円となっています。



※ 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。
 ※ 「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。
 ※ お支払い件数は、ご契約単位でお支払事由ごとに集計しています。
 (例えば、給付金について、入院・手術・通院の各給付金をお支払いした場合は、3件として集計しています。)

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12,307件、全体に占める割合で2.3%となっています。

主な内訳は、告知義務違反による解除が912件、重大事由による解除が3件、免責事由に該当した

ものが199件、支払事由に該当しなかったものが10,878件等です。

なお、詐欺による取消し、不法取得目的による無効に該当する事案はありません。

※ 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。

用語について

告知義務違反による解除

保険契約のご加入に際して、故意または重大な過失によって、会社が告知を求めた事項について事実を告知されなかった場合や、事実と違うことを告知された場合にはご契約を解除(ご加入後2年以内)することがあります。

免責事由該当

約款には、保険金・給付金ごとに、免責事由としてお支払いできない場合を規定しています。主なものとしては、死亡保険金について、ご契約後一定期間内の被保険者の自殺、災害死亡保険金について、契約者・被保険者の故意または重大な過失による被保険者の死亡、被保険者の無免許運転および酒気帯び等運転による死亡等の場合があります。

支払事由非該当

約款には、保険金・給付金ごとに、支払事由を規定していますが、この支払事由に該当しない場合には保険金・給付金をお支払いできません。お支払いできない主なものとして、給付金については、約款に定める手術にあてはまらない場合等があります。

詐欺による取消し

告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺として、ご契約を取消すことがあります。

不法取得目的による無効

保険金・給付金を不法に取得する目的をもって、保険契約にご加入された場合には、ご契約を無効とすることがあります。

重大事由による解除

保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、ご請求に際して診断書偽造などの悪質な行為が認められた場合には、ご契約を解除することがあります。

個人向け商品

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

また、高齢化の進展あるいは各種の社会保障制度の改革など生活環境の変化や、個人の価値観の多様化に伴い、生命保険に対するお客様のニーズも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きたくと考えています。

個人向け商品一覧

| ご利用目的 | 保険種類・販売名称(愛称)・契約年齢範囲 | | | | | | | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|----------------|-----|-----|--|
| | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 | |
| ライフサイクルにあった保障をご希望の方に | | 15歳 | 積立保険・指定契約 「保険王プラス」 | | | | 79歳 | | |
| お子さまのための保障と資金準備をご希望の方に | 0歳 | 14歳 | 積立保険・指定契約 スマイルキッズ | | | | | | |
| 過去に病気をしたり、持病があるなど健康に不安のある方に | | | 20歳 | 積立保険・指定契約 かなえるプラス | | | 79歳 | | |
| お母さま・お子さまの保障をご希望の方に | | 16歳 | 積立保険・指定契約 ハハの幸せ コの幸せ | | 55歳 | ※お子さまの年齢は0～15歳 | | | |
| お子さまの教育・結婚などの資金準備をご希望の方に | 0歳 | 6歳 | 新こども保険Ⅰ型 えくぼ | | ※契約者年齢は18～60歳 | | | | |
| | 0歳 | 6歳 | 新こども保険Ⅱ型 ゆ・め | | ※契約者年齢は18～65歳 | | | | |
| 万一のときの保障をご希望の方に | | | 20歳 | 定期保険 プレステージ | | | 74歳 | | |
| | | | | 定期保険(低解約返戻金型) プレステージ2 | | | | | |
| | | | 15歳 | 定期保険 普通定期保険 | | | 65歳 | | |
| 代理店からご加入をご希望の方に | 0歳 | 医療保険 「スマイルメディカルネクストα」 | | | | | | 80歳 | |
| | | 20歳 | 引受基準緩和型医療保険 「スマイルメディカル ワイド」 | | | | | 80歳 | |
| | | 15歳 | 7大疾病一時金保険 「スマイルセブンα」 | | | | | 80歳 | |
| | | | 40歳 | 介護保険 「あんしん介護(年金)(一時金)」 | | | 75歳 | | |
| | | | 30歳 | 引受基準緩和型終身保険 「しゅうしんワイド」 | | | | 79歳 | |

※上記は、個人向け商品の長短を記載したものです。商品の詳細につきましては、「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。

より良いお客様サービスのために

主な商品ラインナップ

〈積立保険・指定契約〉



私らしく輝いて生きる。



「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。

- 「保険王プラス」「やさしさプラス」では、ライフステージやニーズの変化に応じた保障をオーダーメイドで準備できることで、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスの充実を図っています。
- 医療保障、収入保障、介護保障、死亡保障、積立機能(貯蓄機能)をそれぞれの保障ユニット(単体商品)で組み合わせることができ、様々なお客様にぴったりの保障を準備できる保険です。
- 加入後は「保障見直し制度」で、一部の保障だけ見直すことや、新たな保障を追加することができます。



一人ひとりの生きるを支える、 一生涯の保険。

医療 保障

病気やケガによる日帰り入院から手術、生活習慣病やがんなどの経済的に負担の大きい病気まで、幅広くカバーする手厚い医療保障です。

医療保険
(返戻金なし型) (2010)

生活習慣病保険
(返戻金なし型)

がん保険
(返戻金なし型) (2015)

収入 保障



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

収入サポート保険

介護 保障



要介護状態や認知症になったとき、年金や一時金で経済的負担をカバーします。

※要介護1以上の認定でその後の保険料は不要です。

介護終身年金保険
(返戻金なし型) (2012)

介護一時金保険
(返戻金なし型) (2012)

認知症介護終身年金保険
(返戻金なし型)

認知症介護一時金保険
(返戻金なし型)

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け取りいただけ、遺されたご家族をしっかり守ります。

新長期生活保障保険

普通定期保険

普通終身保険(低解約返戻金型)

長期生活保障保険

保険期間や
保障の大きさは
自由自在!

保障を選べる!

一人ひとりのライフステージやライフスタイルに合わせ、
保障を自由に組み立て、あなたに「ぴったりの保険」にできます!

たとえば
独身
の方には

収入保障
+
医療保障

POINT!

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

たとえば
責任
世代の方には

死亡保障
+
収入保障
+
医療保障

POINT!

働けなくなったときや、
もしものときには遺された
ご家族のために一時金や年金で
手厚く備えることができます。

たとえば
シニア
世代の方には

介護保障
+
医療保障

POINT!

病気にも備えながら、長生き
時代に向けて要介護状態にも
年金と一時金でしっかり
備えることができます。

より良いお客様サービスのために

ライフステージに
合わせ、ムダなく
見直し!

保障を変えられる!

加入時の保障を継続しながら、変えたい部分を最新の保障と交換し、
今のあなたに「ぴったりの保険」に変えられます!

責任世代を卒業した
シニア
世代の保障へ

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

いままで

医療保障
死亡保障



これから

医療保障
介護保障

病気や介護へ
万全の備えを!

チェンジ!

最新の保障へ

時代の変化や医療技術の進歩に
よって、保険も進化します。新し
く登場し続ける保障で、最新の保
障をキープすることができます。

いままで

死亡保障
医療保障



これから

死亡保障
新しい医療保障

平成29年
収入サポート
(収入サポート保険)
発売!

チェンジ!

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

〈積立保険・指定契約〉



- 「かなえる医療保険」「かなえる終身保険」「かなえる定期保険」は健康に不安のあるお客様でも、簡単な告知事項に当てはまらなければお申込みいただける保険です。
- ※「かなえるプラス」は、引受基準緩和型商品(医療保険・終身保険・定期保険)を付加した「保険王プラス」の愛称です。

死亡保障

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

医療保障

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

積立機能(貯蓄機能)

- 3 契約全体のキャッシュ・フローを管理する「利率変動型積立保険」では、一時金の払込みや積立金の引出しを自在に行うことができます。また、お払込みいただく保険料の一部を計画的に積立てて将来に備えることができます。

〈積立保険・指定契約〉



- 「ハハコの幸せ コの幸せ」は子育て中の女性の想いを反映し、女性の視点や感性を活かして開発した、お母さまとお子さまを一緒に守る保険です。

家族をサポートする保障

- 1 お母さまが長期間にわたり、家事や育児ができない状態になったときに、お子さまが一定程度成長するまでの間、家事代行サービス費用等に活用いただける年金をお受け取りいただけます。
「特定生活障害年金保険(10年確定年金)」

- 2 お母さまが、1～2か月にわたり病気やケガの手当てをし、体を休めて健康の回復を図る必要があるとき等に、その間の家事代行サービス費用等に活用いただける一時金をお受け取りいただけます。
「満一時金付特定療養給付特約」

お母さまの医療保障

- 3 「医療保険(返戻金なし型)(2010)」に比べて、給付金の支払事由を限定すること等により、保険料の低廉化を実現しました。
「医療保険L(返戻金なし型)(2011)」

お子さまの医療保障

- 4 入院・手術等の支払事由はお母さまの医療保障と同じとし、くわえて、二人目以降のお子さまのご契約では保険料を割引くなど、保険料の低廉化を実現しました。
「こども医療保険L(返戻金なし型)(2011)」

積立機能(貯蓄機能)

- 5 契約全体のキャッシュ・フローを管理する「利率変動型積立保険」では、一時金の払込みや積立金の引出しを自在に行うことができます。また、お払込みいただく保険料の一部を計画的に積立てて将来に備えることができます。

〈こども保険〉

えくぼ

ゆ・め

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

〈定期保険〉

普通定期保険



プレステージ

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



- 入院時の入院・手術・検査・投薬費用などの医療費に加え、差額ベッド代・食事代・ご家族のお見舞時の費用などの自己負担に備えることができる医療保険です。
- 再発・転移等によって、治療が長期化することがあるがんを含む7つの生活習慣病による入院は日数無制限で保障します(※入院I型の場合)。
- 悪性新生物および6つの生活習慣病により所定の状態のときは、以後の保険料のお払込みが不要となります(※保険料払込免除特則適用の場合)。
- 特約を付加することで、がんを含む7つの生活習慣病による所定の状態に対するまとまった一時金や、治療費全額が自己負担のため費用が高額となることがある先進医療にも備えることができます。
- 女性の場合、がん・女性特有の病気など、女性が気になる病気による入院に重点的に備えることもできます。



- 持病がある方や健康に不安のある方でもご加入いただけるよう、告知項目を限定し、引受基準を緩和した医療保険です。
- 告知項目は3項目のみで、2年を経過した入院・手術歴は問いません。
- ご加入前の持病が悪化、再発した場合も保障します。



- がんを含む7つの生活習慣病による所定の状態に、まとまった一時金で備えることができる医療保険です。
- まとまった一時金は、何度でもお受け取りいただけますので、再発・転移等にもしっかりと備えることができます(※がん・6大疾病それぞれについて2年に1回限度等、所定の要件があります)。
- 悪性新生物および6つの生活習慣病により所定の状態のときは、以後の保険料のお払込みが不要となります(※保険料払込免除特則適用の場合)。



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



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

安心をお届けするサービス

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。

1. ご契約内容ご家族説明制度

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

例えば、ご契約者様が病気で給付金等の請求手続きができなくなったときなどに、登録されたご家

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



2. 指定代理請求特約(2016)

高齢化の進展等により、75歳以上の高齢者のみで構成される世帯は、複数人・単独世帯ともに増加傾向にあります。また、成年後見人の選任件数は増加傾向にあり、成年後見人の続柄は、親族の割合が

減少し、弁護士等の親族以外の割合が増加しています。このような現状を踏まえ、指定代理請求人に指定できる方の範囲を拡大した「指定代理請求特約(2016)」を取り扱っております。

3. 診断書取得代行サービス

お客様より「保険金・給付金の請求にあたって書類を準備する手間を減らしてほしい」との声を多数お寄せいただく中、給付金をお支払いしたお客様を対象にアンケートを実施したところ、4割以上の方から「書類の取得代行サービスがあれば、ぜひ利用したい」とのご回答をいただきました。

そこで、シニアのおお客様の中でも特にニーズが高いと考えられる、要介護認定または、身体障害者認定(1-3級)されたお客様を対象として、介護保険金や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開始しております。

4. わかりやすい手続書類

平成28年5月に、すべてのアフターサービス手続書類を大きく見やすく改訂しました。改訂にあたっては、お客様向け書面に関する「インタビュー調査」や「視線計測調査」等を行い、その評価をもとに改善しました。

具体的には、お手続きごとに異なっていた、お客様記入欄の配置やデザインを統一するとともに、ご記入スペースの拡張・カラー化等を行いました。今後もわかりやすさと書きやすさを追求してまいります。

5. 介護あんしんサポート

当社では、介護に対する不安を少しでも軽減するため、平成24年10月より「介護あんしんサポート」を展開し、介護・認知症の基礎知識に関する情報提供や介護の電話相談等のサービス提供を行っています。

加えて、「認知症サポーターキャラバン^{*}」に賛同し、当社職員を対象に認知症サポーターを養成する

取組みを実施しています。平成29年3月現在、全国で約20,200名の当社職員をサポーターに養成しました。

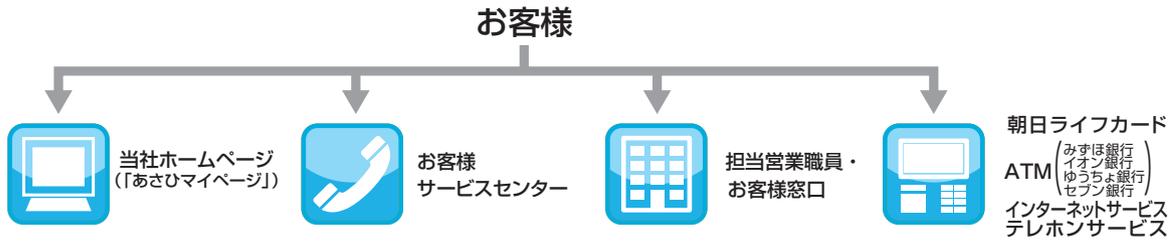
これらのサポートを通じて、「高齢者が安心して暮らせる社会づくりへの貢献」に尽力してまいります。

^{*} 認知症について正しく理解し、認知症の方やそのご家族を応援する「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症になっても安心して暮らせるまちづくりを目指す厚生労働省の取組み

サービスネットワークの充実

サービスネットワークの充実

当社では、より多くのお客様のご要望にお応えできるよう、さまざまなサービスネットワークをご用意しています。



当社ホームページ

当社ホームページでは、お客様へのお知らせ、お客様窓口のご案内や、資料請求、ご契約に関する各種手続きを承っています。

●朝日生命ホームページの主な掲載内容

会社情報

- ・会社紹介(会社概要・ディスクロージャー資料等)
- ・電子公告(決算公告等)
- ・広告宣伝活動(CMオンライン)
- ・社会貢献活動
- ・プレスリリース

商品情報

- ・保険王プラス
- ・やさしさプラス
- ・収入サポート
- ・あんしん介護
- ・かなえるプラス
- ・ハハの幸せ コの幸せ
- ・その他の保険商品

ご契約者様専用サービス

- ・あさひマイページのご案内
- ・お手続き一覧
- ・ライフカードのご案内・お手続き
- ・保険金・給付金のご請求について

お問い合わせ先のご案内

- ・お客様サービスセンター
- ・全国のお客様窓口
- ・耳や言葉のご自由なお客様からのお問い合わせウェブページ

用語集

朝日生命ホームページ
<http://www.asahi-life.co.jp>



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、下記の方法で保険王積立金引出し・契約者貸付等のお取引を簡単・便利にご利用いただけます。



- みずほ銀行ATM・イオン銀行ATM・ゆうちょ銀行ATM・セブン銀行ATM
- インターネットサービス(パソコン*・スマートフォン*)

*パソコン、スマートフォンでのご利用は、「あさひマイページ」のご登録が必要です。

●テレホンサービス

下記受付電話番号にダイヤルのうえ、音声メッセージに従ってご利用いただけます。

〔受付電話番号〕

固定電話でのご利用

0120-130-644

携帯電話・PHSでのご利用

042-338-7130

※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。

※携帯電話・PHSでのご利用は、通話料金が有料となります。

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。

※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。

☎0120-360-567

お客様サービスセンター

☎0120-714-532

※受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00

土曜日 9:00～12:00

13:00～17:00

(但し、祝日、12月31日～1月3日を除きます)

当社ホームページ(「あさひマイページ」)またはお客様サービスセンターでのお取扱い

●あさひマイページ

ご契約者様専用インターネットサービス「あさひマイページ」にご登録いただくことで、「ご契約内容照会」「保険料振替口座に関する変更手続き」「積立金引出し・契約者貸付等の各種資金取引」「ご利用明細のメール通知サービスの提供」「各種保全請求書の郵送依頼」「テレホンサービスのご利用」等のサービス

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。

※ 個人保険にご加入のお客様向けのサービスです。

| このような場合 | 必要となるお手続き | 当社ホームページ (「あさひマイページ」) | お客様 サービスセンター |
|---------------|------------|--------------------------|-----------------|
| お引越しされたとき | 住所・電話番号変更 | ○ | ○ |
| | 保険料振替口座変更 | ○ | ○ |
| ご結婚されたとき | 名義改姓 | ○ | ○ |
| | 受取人変更 | — | ○ |
| | 保険料振替口座変更 | ○ | ○ |
| 資金が必要なとき | 保険王積立金引出し | ○ | ○ |
| | 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 | — | ○ | ○ |

※「スマイルシリーズ【代理店専用商品】」に必要なお手続きは、お客さまサービスセンターでのお取り扱いとなります。

保険金・給付金のご請求手続きの流れは以下のとおりです

保険金等の適切なお支払いには、お客様からのご連絡が重要となります。保険金等の支払事由が生じた場合はもちろんのこと、支払の可能性があると思われる場合や、ご不明な点がある場合等につきましては、お客様サービスセンターにご連絡ください。

お客様

1. ご請求のお申出

保険証券等をご用意のうえ、ご連絡ください。

(1) 病気やケガで入院・手術・通院された場合
証券記号番号、被保険者名、初診日・事故日、傷病名、入退院日、手術名・手術日、通院日 等

(2) お亡くなりになられた場合
証券記号番号、被保険者名、お亡くなりになられた日・原因、入院・手術・通院の有無 等

2. ご請求に必要な書類のご準備・ご提出

ご案内に沿って病院発行の診断書等、必要な書類をご準備・ご提出ください。

3. お支払内容のご確認

郵送されるお支払明細書の内容をご確認ください。

朝日生命

ご請求にあたっての説明とお手続きに必要な書類をお届け(郵送)します。

*ご契約内容に応じ、確認させていただく項目が異なる場合があります。
また、当社担当者が病名や事故状況等の詳細をお伺いすることがあります。

ご提出いただいた書類をもとに、ご指定の受取人口座へ送金します。

*事故状況やご加入前の健康状態等について、保険金・給付金をお支払いするための確認・照会にお伺いすることがあります。
この場合、お支払いまでに日数がかかることがあります。

*ご請求内容によっては、保険金・給付金をお支払いできない場合があります。

*ご加入の生命保険種類・内容によって、お手続きが異なる場合があります。

*平成 29 年 7 月 3 日より、先進医療の中で高額な費用となる重粒子線治療および陽子線治療を対象に、「先進医療給付金」を医療機関へ直接お支払いする「医療機関宛直接支払サービス」を開始しました。これにより、お客様ご自身による費用のご準備や医療機関への送金手続きなどの負担が軽減されます。

お客様への情報提供

生命保険事業は極めて公共性・社会性の高い事業であり、事業の存立・発展は広く社会の理解と信頼を得てはじめて成り立つものです。こうした観点から、当社では、さまざまな情報を、ご契約者はもちろん、多くの皆様に積極的に提供しています。

インフォメールあさひ

個人保険・事業保険(一部を除く)のご契約者あてに、毎年1回郵送にてお知らせしています。

大切な内容をお知らせしていますので、お手元に届いた際は是非ご覧ください。

【インフォメールあさひの内容】

「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。



情報発信

経営に関する情報

- 朝日生命の現状(保険業法第111条にもとづいて作成しているディスクロージャー資料)



- CSR報告書



朝日生命キャラクター

当社では、平成9年1月よりイメージキャラクターとして性別・年齢を問わず幅広いファン層を持つ菅野美穂さんを起用し、テレビCM、ポスター等を通じ、皆様に親しまれる広告宣伝活動を展開しています。



菅野美穂さん

また平成21年4月よりマスコットキャラクターとして株式会社サンリオの「シナモロール」を起用し、各種資料やノベルティグッズなどに活用することにより、当社への親近感の訴求やお客様とのコミュニケーションの促進を図り、更なるお客様サービスの充実に努めています。



©2001, 2017 SANRIO CO., LTD. APPROVAL No. G580546 シナモロール

暮らしに役立つ、その他の情報提供

SANSAN (月刊)

各界の著名な方々へのインタビューをはじめ、旅、クッキングなど生活に役立つ内容を満載した生活情報誌

野菜倶楽部(月刊)

旬の野菜とその料理法を取り上げた料理レシピ冊子

あさひホットメール(月刊)

生活や健康に役立つ情報・データなどを掲載したチラシ



企業・団体向け商品とサービス

企業・団体向け商品

朝日生命の「経営者プラン」・経営者保険「プレステージ」「プレステージ2」は、万一の場合の備えと退職慰労金の財源を合理的に準備できます。また、「プライムステージ」「あんしん介護(経営者プラン)」は要介護状態になり、経営から離れることを余儀なくされたときの「事業保障資金」の確保ができます。



朝日生命の「経営者プラン」の特長

- 経営者・役員の方が万一のときに、短期借入金の返済や買掛金の支払い等のための事業保障資金として、また、死亡退職金・弔慰金の財源として、さらには、相続・事業承継対策資金としてご利用いただけます。
- 経営者・役員の方が要介護状態になり、経営から離れることを余儀なくされたときの事業保障資金として「介護一時金保険(返戻金なし型)(2012)」がお役に立ちます。
- 経営者・役員の方が7つの生活習慣病により長期の休業を余儀なくされたときの休業リスクに備えるために、「生活習慣病保険(返戻金なし型)」がお役に立ちます。
- 経営者・役員の方が「がん」により長期の休業を余儀なくされたときの休業リスクに備えるために、「がん保険(返戻金なし型)(2015)」がお役に立ちます。
- 「利率変動型積立保険」の積立金を経営者・役員の方の退職慰労金の一部としてご利用いただけます。
- 画期的な保険システムにより、経営状況に合わせて保障内容・保険料・保険料払込期間を変更できるなど合理性と融通性をご提供します。

経営者保険「プレステージ」「プレステージ2」の特長



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

「プライムステージ」「あんしん介護(経営者プラン)」の特長



- 経営者・役員の方が公的介護保険制度で要介護3以上の認定を受けたときに、一時金が支払われます。経営から離れることを余儀なくされたときの事業保障資金としてお役に立ちます。
- 「プライムステージ」はご勇退時に保険契約を解約することにより、解約返戻金を退職慰労金の財源としてご利用いただけます。
- 「あんしん介護(経営者プラン)」は公的介護保険制度で要介護1以上の認定を受けたときに、以後の保険料のお払込みが免除となります。

| 企業・団体向け商品 (企業・団体がご契約者となって、個人保険をご利用いただくプラン) | | |
|--|--|--|
| ご利用目的 | 保険種類 | |
| 経営者・役員のためのプラン (経営者プラン) | <ul style="list-style-type: none"> ● 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 | 朝日生命の「経営者プラン」「プレステージ」「プレステージ2」「普通定期保険」「プライムステージ」「あんしん介護(経営者プラン)」 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 勇退時退職慰労金の準備 | 朝日生命の「経営者プラン」「プレステージ」「プレステージ2」「プライムステージ」 |
| 従業員のためのプラン | <ul style="list-style-type: none"> ● 福利厚生(弔慰金等)の準備 ● 退職金の準備 | 「普通定期保険」「プレステージ」「プレステージ2」「プライムステージ」 |

より良いお客様サービスのために

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

《在職中の生活保障および遺族保障》

「(無配当)総合福祉団体定期保険」「団体定期保険」

《退職金の事前準備》

「医療保障保険(団体型)」「無配当団体医療保険」

《従業員の自助努力による老後生活資金準備》

「新企業年金保険」

《住宅ローン等の債権保全と債務者の遺族の財産確保》

「拠出型企業年金保険」

《従業員の計画的貯蓄》

「団体信用生命保険」

《従業員のマイホーム準備》

「財形貯蓄積立保険」

《従業員の老後生活資金準備》

「財形住宅貯蓄積立保険」

「財形年金積立保険」

朝日ビジネスクラブ(ABC)

当社では、平成5年より、経営者の皆様を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〈最新のビジネス情報が満載〉

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

●経営者が語る「経営の転機」

経営者の皆様の、会社経営にまつわる苦労話やサクセスストーリーをご紹介します。

●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。

●50歳からの身体みがき

元気で長生きするために、下半身、反射神経、腹筋などの部位別に、長く続けられる運動メニューを紹介しています。

●ザ・逆転劇

スポーツの名勝負の中で、土壇場から勝利をもぎ取った「逆転」理由を分析しています。



ABCセミナー〈各界の“プロ”が講演〉

各界の専門家を講師として招く経営者向けのセミナーを開催しています。

※サービス内容は今後変更になる場合があります。

※セミナーの開催は地域により異なります。

お客様との接点

お客様への最適なアクセスを実現するマルチチャネル体制の構築

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

営業職員チャネル

全国で約1万2千名の営業職員が在籍し、当社のメインチャネルとして、お客様へのフェイストゥフェイスによるサービス活動を展開しています。

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

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

ティーの高い営業職員の育成に努めています。

また、国家資格である「FP技能士」の資格取得を推進しており、平成29年3月時点で4,349名の営業職員がFP資格を保有しています。



保険ショップ

全国の保険ショップ(来店型)と代理店委託契約を締結し、医療保険や介護保険などの第三分野商品を販売しています。

代理店担当ソリシタを通じて商品研修・コンプライアンス研修等さまざまな研修を各保険ショップで実施しています。

テレマーケティング

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

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



銀行窓販

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

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

税理士代理店

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

また、税理士代理店担当者の配置を促進し、サポート体制充実に努めています。

情報システム(IT)

お客様サービスの向上をサポートする情報システム

情報システムの変革

当社は従来より一貫して情報システムの活用に積極的に取り組んでおり、経営戦略に対応する情報システムの確立を目指して、昭和40年代からの機械化を経て、平成10年度には総合機械化計画「システムWIN21」を実施し、個人保険新契約・契約管理システムを全面再構築しました。

その後も、平成13年度に全職員に1人1台事務

端末を配備し、平成21年度には事務端末の刷新や業務システムのWeb化、ならびに、業界に先駆け導入した光回線によるネットワークの高速・大容量化を実施しました。平成27年度には最新の事務端末に刷新し、さらに平成30年1月には次期営業職員用端末のタブレット化を予定するなど、システムインフラの変革を進めています。

ご加入からお支払いまで、お客様に安心をお届けするためのシステム強化

当社では、商品開発力・システム対応力を強化するために、平成21年度に新契約システム『ハロー☆システム150』を構築しました。この取組みにより、平成22年4月より発売した「保険王プラス」を中心としたお客様の多様なニーズにお応えできる新商品・サービスを提供しています。

また、保険金・給付金を迅速・確実にお支払いしていくために、保険金等のお支払いに関するシステムの機能向上に継続して取り組んでいます。

平成24年10月には、お客様に対して常に最適な商品・サービスを提供するために、統合型お客様情報システム『ACTION』を稼働させました。

さらに、平成25年7月には、来店型保険ショップ・銀行窓口販売等の代理店チャンネル向けの商品開発をより機動的に行うために、新たに代理店チャンネル専用システムを導入しました。

現中期経営計画「SHINKA」では、お客様の多様な

ニーズにお応えする簡便・スピーディーな手続きの実現に向け、平成28年度には、保険金・給付金のご請求をはじめとした各種手続きのダイレクト化を支援するシステムや、ご契約が成立するまでの時間を短縮するため、健康診断書を自動的に読み取るシステム等を順次稼働させています。さらに平成29年度には、お客様に迅速に給付金をお支払いするため、医師の診断書の読取りとお支払いの判断を自動的に行うシステムの導入を予定しています。これらの取組みに加えて、次なるステージを見据え、最新のIT(AI、IoT、フィンテック等)を活用した新たな商品・金融サービスの調査・研究にも注力しています。

当社では、こうしたシステム開発面の諸対応を通じて、高品質なお客様サービス・迅速なお客様対応を将来にわたり確実にご提供し、お客様サービスの向上に役立てていきます。

コンピュータセンター

全国の拠点からオンラインネットワークによって集まったお客様のデータは、地盤が強固な地域に設置しているコンピュータセンターで管理しています。免震構造を採用した地震対策のほか、万全のセキュリティシステムによりデータの保護を実施しています。

また、オンラインの稼働状況を一元的に監視し、オンラインシステムの信頼性の向上に努めています。

このほか、コンピュータセンターには自家発電機を設置しており、停電時にもシステムが停止することなく、業務を継続することができます。さらには、大地震等によりコンピュータセンターが被災した場合でも、お客様へのサービスを継続して提供できるよう、バックアップシステムを別の地域に備えています。



当社では、お客様の多様化するニーズに即応することを目的として、平成3年6月より営業職員用端末「ハンディアイ」を導入し、平成24年1月より、5世代目となる「ハンディアイV」を稼働させています。

なお、現在、平成30年1月稼働に向け次期営業職員用端末(タブレット型)の開発を進めており、契約手続きの電子化等を通じ、より一層のお客様の利便性向上を実現します。

“お客様と一緒に考える生活設計”を一層すすめていきます

ハンディアイVシステムの主な特長

【わかりやすく充実したプラン設計機能】

お客様のライフプランにあわせて、お客様と一緒に生活設計を行い必要な保障を診断する「あさひのライフプラン」を搭載しており、老後保障を含めて最適なプランをわかりやすくご提案する機能を備えています。

なお、「保険王プラス」の「保険設計書(契約概要)」はUCDAアワード2015において「特別賞」を受賞しました。

【強固なセキュリティシステム】

各種情報を本社センターサーバで一元管理しており、加えてハードディスクの暗号化等を実施し、大切なお客様の情報を安全に守ります。

ハンディアイVシステムの主な機能

- 保険契約内容に関する各種照会
- 各種情報提供
 - ・ 保険設計書
 - ・ あさひのライフプラン
 - ・ 動画を利用した会社案内
 - ・ eメール



ハンディアイV

次期営業職員用端末の主な特長(平成30年1月稼働)

次期営業職員用端末はタブレット型を採用し、現在提供している機能に加え、以下の新しい機能を搭載する予定です。

【次期営業職員用端末上でのお申込手続きの完結】

従来はお客様が書面で行っていた各種お手続きを電子化し、端末の画面上で完結する機能を導入します。

平成30年1月にご契約お申込手続き、平成31年1月に保全お手続きを電子化し、手続きをシンプル化するとともに、完了までの日数を大幅に短縮します。

【業界初のセキュリティ装置の導入】

タブレット化に伴い、外出先での利用が増加することから、セキュリティを従来より強化します。具体的には、業界初となる手のひらを用いたスライド式静脈認証の搭載に加え、遠隔データ消去機能の採用により、スピーディーな認証と高いセキュリティ性能を両立し、大切なお客様の情報を安全に守ります。

【誰にでもわかりやすいお手続き画面の搭載】

シンプル・迅速・正確な手続によるお客様サービスの向上を目指し、「保険加入の電子手続き」の画面デザインにおいて「UCDA」*の意見を取り入れるなど、お客様視点に立ったサービスのご提供に取り組んでまいります。

* 一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会(UCDA)について
産業・学術・生活者の議論によって「わかりやすさ」の基準を策定し、情報コミュニケーションが生活者にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」デザインになっているかを評価・認証する国内唯一の第三者機関です。

次期営業職員用端末の主な機能

- ご契約お申込み、保全お手続きの電子化
- 高齢者にもわかりやすい画面レイアウト
- 最新のセキュリティ機能
(手のひらを用いたスライド式静脈認証)



次期営業職員用端末

教育体系

時代の変化に即応した教育

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。

このような時代の変化にともない、生命保険会社においても、当社の「保険王プラス」「やさしさプラス」のような保険ユニットを組み合わせた商品など、従来にはない特長・仕組みをもつ商品が登場してきています。

このように、お客様のさまざまなニーズに対応し、商品内容が多様化するにしたがって、販売・アフターサービス等に従事する営業職員や募集代理店の役割は、ますます重要になってきています。

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・技術などをもつ営業職員・募集代理店を育成するために、一貫した教育体系による教育・研修を行っています。

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

教育体系

採用対象者に対する採用前教育

入社前の採用対象者に対し、「営業所長面接」「入社説明会」等を実施しています。

「営業所長面接」では、勤務場所としての営業所を実際に見学していただき、研修や育成のスケジュール・仕事のすすめ方・就業規則等について説明を行い、生命保険や当社についての理解を深めて

いただきます。

また、「入社説明会」では、生命保険の基本的な仕組みや営業職員の仕事の内容などについてより詳しい研修を行い、お客様から信頼される人材の採用に努めています。

営業職員に対する採用後教育

採用後の初期教育として、業界共通カリキュラムに対応した「一般コース研修」と当社独自の研修・実践教育により、お客様の立場に立ったコンサルティングを行うための販売技術や専門知識の習得に努めています。また、実践的な販売技術の習得や、生命保険の知識はもとより、金融・税務等幅広い知

識と技術の習得に向けた国家資格「FP（ファイナンシャル・プランニング）技能士」の取得を推進し、ご家庭の生活設計から会社経営者のリスクマネジメントまで、コンサルティングセールスを実践できる優秀な営業職員を多数育成することに力を注いでいます。

営業職員に対する継続的・反復的教育

ご契約者保護やお客様満足度向上の観点から、全営業職員を対象として継続的に教育を行う「あさひマスターコース」を実施しています。

「コンプライアンス」に加え、「商品の説明」「各種

お手続き」といったお客様に提供するサービス全般について、月1回の集中研修を行うとともに、お客様への適切な説明に向けた話法教育を毎日行うなど、継続的・反復的な教育を実施しています。

研修・育成機構

営業職員に対しては、統括本部・統括支社・支社に研修教室・実践育成センターを設置し、集合教育（知識教育、実践教育）を行っています。加えて、「プロフェッショナル営業室」を通じて、高度な販売スキル・FP（ファイナンシャル・プランニング）知識習得を目指した教育を実施しています。

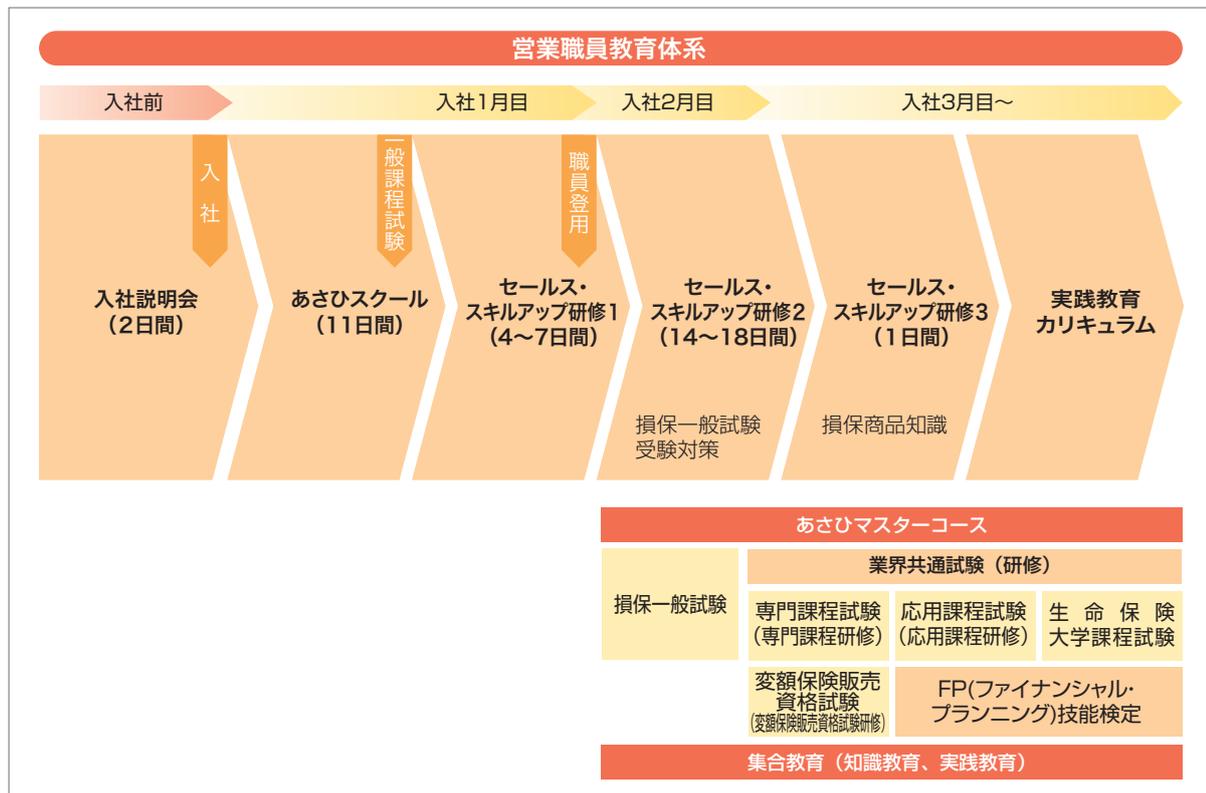
また、研修施設として、高円寺研修センター（東京都杉並区）を設置し、管理職、営業担当スタッフ、営業職員などを対象として、課題別の集合研修を行っています。

さらに、営業用携帯端末「ハンディアイ」の活用により、研修効果を高めています。

募集代理店に対する教育

募集代理店として委託する前に「委託業務説明会」を実施しています。「委託業務説明会」では、契約条件・委託する業務内容の確認など代理店独自の事項について説明・教育を行っています。

委託後は、業界共通カリキュラムに対応した登録前・登録後研修などにより、販売技術や専門的な知識の付与を行います。



業界共通試験への取組み

営業職員・募集代理店に高度な専門知識を付与し、販売技術の向上を図るために、当社では専門課程試験・応用課程試験等の受験を積極的に推進し、合格に向けた教育体制を整えています。

●一般課程試験

営業職員・募集代理店として必要とされる生命保険の基礎知識を修得するための試験です。

この試験に合格のうえ、登録されてはじめて生命保険募集人として販売活動を行うことができます。

●専門課程試験

生命保険販売に関連する専門知識と周辺知識を修得し、お客様ニーズへの基本的対応力を高めることを目的としています。この試験の合格者には、生命保険協会より「ライフ・コンサルタント(略称LC)」の称号が授与されます。

●応用課程試験

専門課程試験で得た知識を活かした応用力・実践力を養成し、ファイナンシャル・プランニング・

サービスに必要な知識を修得することを目的としています。この試験の合格者には、生命保険協会より「シニア・ライフ・コンサルタント(略称SLC)」の称号が授与されます。

●変額保険販売資格試験

変額保険の販売に従事するために必要な一定水準以上の専門知識、販売上の心がまえを確認する資格試験で、合格後、生命保険協会に登録します。

●生命保険大学課程試験

この試験はファイナンシャル・プランニング・サービスに必要な生命保険およびその関連知識を、より専門的なレベルで修得することにより、真の生命保険ファイナンシャルプランナーの育成を目的としています。生命保険大学課程試験の全科目(6科目)に合格し、一定の要件を満たすと、生命保険協会より「トータル・ライフ・コンサルタント[生命保険協会認定FP] (略称TLC)」という称号が授与されます。

「ファイナンシャル・プランニング(以下、FP)技能検定」への取組み

高度化するお客様ニーズに的確に対応したコンサルティングセールスを実践していくために、当社では「FP技能検定」の受験を積極的に推進し、合格に向けた教育体制を整えています。

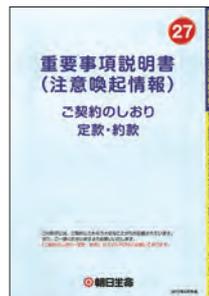
「FP技能検定」は「職業能力開発促進法」にもとづく国家試験であり、生命保険の知識はもとより金

融・税務等の幅広い知識を備え、お客様に総合的なアドバイスができるスキルを習得することを目的としています。「FP技能検定」の合格者には、国家資格「FP技能士」の称号が付与され、「FP技能士」には1級技能士～3級技能士までの等級があります。

ご存知ですか？生命保険のしくみ

重要事項の説明について

以下の「クーリング・オフ制度」「告知義務違反」「保険金等のお支払いができない場合」「解約」など、重要事項につきましては、「重要事項説明書・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。



「クーリング・オフ制度」について

ご契約のお申込みを撤回することができます

申込者または保険契約者は、保険契約の申込日、クーリング・オフ制度に関する事項を記載した書面（ご契約のしおり・重要事項説明書）を受け取った日または第1回保険料充当金の領収日^{*1}のいずれか遅い日（「責任開始に関する特約」を付加した場合^{*2}は保険契約の申込日、またはクーリング・オフ制度に関する事項を記載した書面（ご契約のしおり・重要事項説明書）を受け取った日のいずれか遅い日）から、その日を含めて8日以内であれば、書面によりご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除をすることができます。お申込みの撤回等は、書面の発信時（郵便の消印日付）に効力を生じますので、郵便により取扱店または本社あてにお申出ください。

なお、クーリング・オフの取扱期間内であっても、次の場合にはこの取扱いをいたしません。

- 申込者等が法人（会社）または個人事業主（雇用者）の場合
- 当社が指定した医師の診査が終了した場合

*1 第1回保険料充当金を口座振込みでお済みいただいた場合は当社着金日、ペイジーに対応した払込取扱票を利用してお済みいただいた場合はお払込日、クレジットカードにてお済みいただいた場合は取扱クレジットカード会社による利用承認日、キャッシュレス転換制度またはキャッシュレス保障見直し制度をご利用の場合は保険契約の申込日とします。

なお、お申込内容の変更等に伴い、後日、追加で保険料のお払込みをいただいた場合でも、当初の領収日とします。

*2 第1回保険料を口座振替でお済みいただく場合をいいます。

「告知義務」と「告知義務違反」について

ご契約に際しては事実をありのままに正確にもれなくお知らせください

ご契約者と被保険者は、ご契約のお申込みをされるときに被保険者の現在の健康状態などの重要なことに関して「告知書」等で当社がおたずねすることについて、事実をありのままにお知らせ（告知）いただく必要があります。これを「告知義務」といいます。診査を行うご契約の場合には、当社の指定した医師が被保険者の過去の傷病歴（傷病名、治療期間等）などについておたずねしますので、その医師にありのままをお話しください。診査を行わないご契約の場合には、告知書等に被保険者（ご自身を含め）ご自身でありのままをご

記入ください。担当者に口頭でお話しされただけでは告知をいただいたことになりません。告知いただく事柄について、故意または重大な過失によって、事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知された場合には、当社は「告知義務違反」としてご契約または特約を解除することがあります。

なお、ご契約を解除する場合以外にも、「告知義務違反」の内容が特に重大な場合、詐欺による取消しを理由として、保険金、給付金等をお支払いできないことがあります。この場合、告知義務違反による解除の対象外となる2年経過後にも取消しとなる場合があります。また、すでにお払込みいただいた保険料はお返しいたしません。

次のような場合には保険金・給付金などをお支払いすることはできません

- 責任開始の時より前の疾病や災害を原因とする場合。なお、ご契約(特約)により、以下のような場合、責任開始の時以後の疾病によるものとみなすお取扱いがあります。
 - ・ 責任開始の日から2年を経過した後に開始した入院や手術
 - ・ 告知等により会社が知っていたその原因に関する事実に基づいて承諾したとき(事実の一部について告知いただいていないこと等により、その原因に関する事実を会社が正確に知ることができなかった場合を除きます)
 - ・ 病院での受診歴や健康診断等による異常の指摘がなく、症状について被保険者等による認識・自覚もなかったとき
- 告知していただいた内容が事実と相違し、ご契約または特約が告知義務違反により解除となったか、または詐欺により取消しとなった場合
- 保険金・給付金などを詐取する目的で事故を起こしたときや、保険契約者、被保険者または保険金等受取人が、暴力団関係者、その他の反社会的勢力に該当すると認められたときなど重大事由によりご契約または特約が解除された場合
- 保険料のお払込みがなくご契約が失効(ご契約の効力がなくなること)した場合
- 保険金・給付金などの不法取得目的があつてご契約が無効になった場合
- 責任開始の日(復活の場合は復活の日)からその日を含めて3年以内に被保険者が自殺した場合
- ご契約者・被保険者・受取人の故意または重大な過失などにより保険金・給付金の支払事由が生じた場合

「解約」について

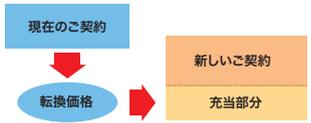
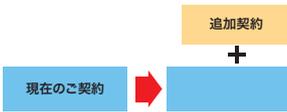
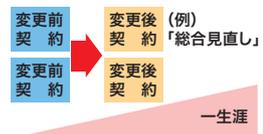
- ご契約いただいた生命保険は、ご家族の生活保障、資金づくり等のお役に立つ大切な財産ですので、未永くご継続ください。
- ご契約を途中でおやめになると、多くの場合、返戻金はお払込保険料の累計額より少ない金額になります。生命保険では、お払込みいただいた保険料は預貯金のようにそのまま積み立てられているのではなく、その一部は年々の死亡保険金などの支払いに、また他の一部は生命保険の運営に必要な経費にそれぞれあてられ、これらを除いた残りを基準として定めた金額が解約の際に払い戻されます。特にご契約後短期間でおやめになると、返戻金は、全くないか、あつてもごくわずかです。なお、商品によっては、返戻金が全くないタイプもあります。
- 解約後、あらためてご契約されますと、多くの場合、これまでより保険料が割高になります。

お持ちのご契約を活かして、以下のような制度をご利用することができます

生命保険には、ご契約者のさまざまなご事情やご要望に柔軟に対応し、ご契約を有効にお続けいただけるよう各種の便利な制度があります。

■ 現在のご契約の保障内容を見直したいとき

現在のご契約の保障内容を見直したいときには、次のような方法がご利用いただけます。

| ご利用方法 | 契約転換制度 | 追加契約 | 保障見直し制度 |
|--------|--|---|---|
| 特長 | <ul style="list-style-type: none"> ● 保障額の見直しと同時に、保険の種類や期間、付加する特約などを総合的に変更することができます。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 現在のご契約はそのまま継続し、そのご契約とは異なる内容で保障を充実させることができます。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 「保険王」「保険王プラス」「やさしさプラス」「ハハの幸せ コの幸せ」にご加入いただいている場合、お客様のライフサイクルやニーズの変化に合わせ、必要な部分だけを見直して保障を充実させることができます。 |
| しくみ | <ul style="list-style-type: none"> ● 現在の当社のご契約を解約することなく、その責任準備金や配当金など(転換価格)を新しいご契約に充当する方法です。  | <ul style="list-style-type: none"> ● 現在のご契約に追加して、別の新しい保険にご契約いただく方法です。 ● ご契約は2件になります。  | <ul style="list-style-type: none"> ● 現在ご契約の指定契約の一部または全部を新たな指定契約に変更したり、現在のご契約に新たに指定契約を追加する方法です。  |
| 現在のご契約 | <ul style="list-style-type: none"> ● 消滅します。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 継続します。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 継続します。ただし、今回変更申出の指定契約は、新しいご契約に変更となります。また、被指定契約が利率変動積立型終身保険の場合には、利率変動型積立保険に変更となります。 |
| 保険料等 | <ul style="list-style-type: none"> ● 契約転換制度ご利用時の契約年齢、保険料率により保険料を計算します。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 追加契約のご契約時の契約年齢、保険料率により追加契約の保険料を計算し、現在のご契約の保険料とは別にお払込みいただきます。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 変更後契約、追加契約の保険料は「保障見直し制度」ご利用時の契約年齢、保険料率により再計算します。 |
| ご注意 | <ul style="list-style-type: none"> ● それぞれの方法のご利用には、現在のご契約の種類や内容により、一定の要件を満たすことが必要になります。 ● いずれの方法をご利用いただくときも、あらかじめ診査(または告知)が必要になります。被保険者の健康状態によっては、ご利用できない場合があります。 ● 現在の当社のご契約を解約することなく、そのご契約の一部の責任準備金など(転換価格)を新しいご契約に充当する「契約一部転換制度」もあります。 ● 契約転換制度・契約一部転換制度をご利用いただくことにより、保険料算出用利率(予定利率)が下がったときは、保険種類によっては保険料が引き上げられることがあります。 ● 契約転換制度・契約一部転換制度をご利用いただく場合、特にお申出がない限り、被転換契約(契約一部転換制度については対象契約)においてすえ置かれた生存給付金・教育資金・進学資金などについては、転換時に転換価格に組み入れられます。 ● 「保険王プラス」「やさしさプラス」に転換されるときは、転換価格は利率変動型積立保険の積立金に充当されます。 ● 「保険王プラス」「やさしさプラス」に転換されるときは、「キャッシュレス転換制度」をご利用いただくことができます。その場合には、利率変動型積立保険の積立金に充当される転換価格は、第1回保険料相当額の貸付金の精算後の金額となります。 ● 「保険王プラス」「やさしさプラス」への転換時には、長期契約に対する配当金の権利は消滅します。 ● 「保障見直し制度」には、「部分見直し」、「総合見直し」、「追加見直し」の3つの方法があります。 ● 「保障見直し制度」をご利用いただく場合、保障内容変更価格(変更前契約や利率変動積立型終身保険の責任準備金・配当金など)は、利率変動型積立保険の積立金に充当されます。 ● 「保障見直し制度」をご利用いただく場合、「キャッシュレス保障見直し制度」をご利用いただくことができます。その場合には、ご利用されない場合に比べて、積立金の残高が保障見直し時にお払込みいただく保険料に相当する金額分だけ減少します。 ● 「ハハの幸せ コの幸せ」は「保障見直し制度」のご利用で「保険王プラス」または「やさしさプラス」になります。 ● 保障内容の見直しには、上記のほか、保険期間の変更による方法もあります。 | | |

より良いお客様サービスのために

② 保険料のお払込みが困難なとき

● 保険料の振替貸付

保険料が払い込まれずに保険料払込猶予期間を過ぎたときは、ご契約者より反対のお申出がない限り、返戻金の範囲内で保険料をお立て替えします。

● 払済保険への変更

保険料の払込みを中止し、その時点での返戻金を一時払の保険料として、養老保険等に変更することができます。

● 保険王(利率変動積立型終身保険)、保険王プラス・やさしさプラス・ハハの幸せ コの幸せ(利率変動型積立保険)の保険料の払込停止

会社所定の範囲内で、将来の保険料の払込みを停止することができます。

③ 保険料の負担を軽くしたいとき

● 減額・特約解約

保険金額を減らしたり、特約を減額または解約し、保険料負担を軽減することができます。

● 保険王(利率変動積立型終身保険)、保険王プラス・やさしさプラス・ハハの幸せ コの幸せ(利率変動型積立保険)の保険料の変更

会社所定の範囲内で、定期的に払込む保険料を変更することができます。

④ 現金がご入用のとき

● 契約者貸付

解約返戻金の所定の範囲内で、現金をお貸付する制度です。

● 積立配当金の引出し

配当金の受取方法が積立方式の場合、その積立配当金額の一部または全部をお引出しすることができます。

● すえ置き金の引出し

生存給付金や進学資金などをすえ置かれている場合、そのすえ置き金額の一部または全部をお引出しすることができます。

● 保険王(利率変動積立型終身保険)、保険王プラス・やさしさプラス・ハハの幸せ コの幸せ(利率変動型積立保険)の積立金の引出し

会社所定の範囲内で、積立金をお引出しすることができます。積立金のお引出し時には、引出し金額の1%を手数料として積立金から控除します。

なお、利率変動型積立保険については、ご契約後4年目以降は引出し手数料が無料となります。

(注) 上記制度をご利用の際には、所定の手続きが必要になります。また、保険種類・ご契約の現況によってはお取扱いできない場合があります。
詳しくは、当社の担当者またはお客様サービスセンター(☎0120-714-532)にお問い合わせください。