

2018年6月29日
朝日生命保険相互会社

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組結果等の公表について

朝日生命保険相互会社（社長：木村博紀）は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」（以下、「本方針」）に基づく2017年度の実績（※）を取りまとめましたのでお知らせいたします。あわせて、本方針の改正等を行いましたので、公表いたします。

【2017年度の実績】

「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の進捗管理を行い、その状況を定期的に公表することとしています。

2017年度の実績（KPIの状況および「お客様の声」に基づく具体的な改善事例を含みます）の詳細は、別紙1をご覧ください。

【本方針の改正等】

本方針について、「お客様からの負託にお応えする資産運用」に関する方針を新たに設けるなどの改正を行いました。

また、各方針の「具体的な取組内容」について、2017年度の実績等に基づき、「お客様の声部会」や「スチュワードシップ活動推進委員会」の設置を記載するなどの変更を行いました。

本方針の改正等の詳細は、別紙2をご覧ください。

当社は、2018年度から2020年度の中期経営計画「TRY NEXT～成長を実現し、未来を創る～」において、企業ビジョンとして「お客様一人ひとりの“生きる”を支える～社会に貢献し、お客様から信頼され、選ばれ続ける朝日生命～」を掲げております。本ビジョンの実現に向けて、お客様視点でサービスや諸制度の改善に努めるなど、今後もお客様本位の業務運営を徹底してまいります。

※ 「消費者志向自主宣言に基づくフォローアップ活動」を含みます。

以上



「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組結果
(2017年4月～2018年3月)

(「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップ活動)

2018年6月



1. お客様本位の業務運営に関する KPI の状況

当社は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組みの進捗状況を定量的に把握する指標（KPI）として、「個人のお客様数・企業のお客様数」、「ご契約の継続率」、「お客様満足度（総合満足度）」を設定しています。これらの指標（KPI）の2017年度の結果は、以下のとおりです。今後も各指標の向上に向けて定期的に進捗管理や検証を行うなど、お客様本位の業務運営を一層推進してまいります。

（1）個人のお客様数・企業のお客様数（2018年3月末）

「個人のお客様数」は **251.8 万名（2016 年度末差+0.7 万名）**、
「企業のお客様数」は **3.9 万社（同+0.1 万社）** となりました。

（2）ご契約の継続率

ご契約の継続率^{（注1）}は **87.5%（2016 年度差+0.3 ポイント）** となりました。

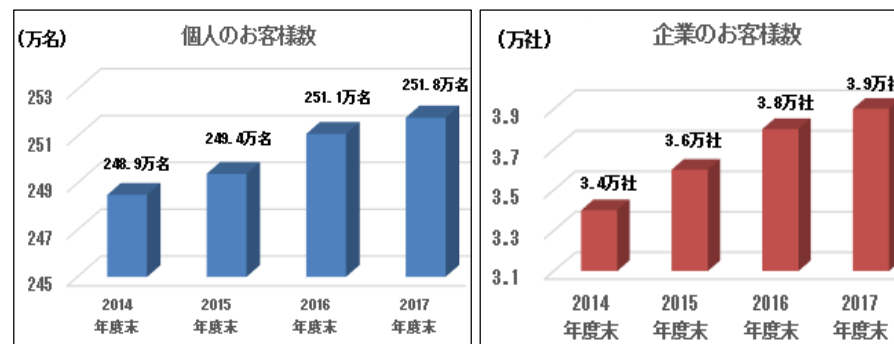
（注1） 営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の25月目の継続率（保険料ベース）

（3）お客様満足度（総合満足度）

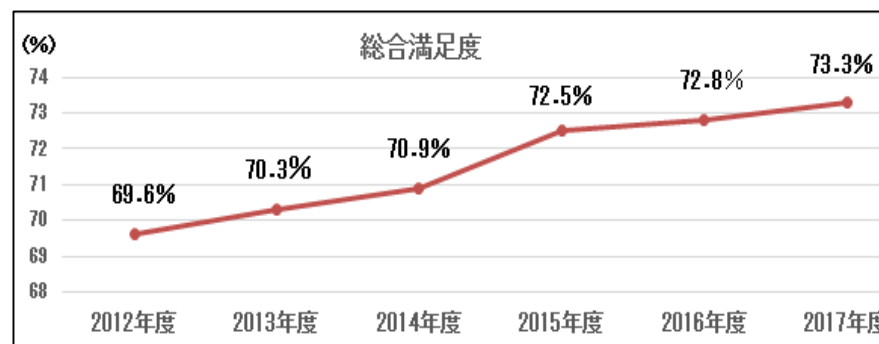
お客様満足度^{（注2）}は **73.3%（2016 年度差+0.5 ポイント）** となりました。

（注2） 総合的な満足度に関する質問項目について、7段階評価のうち、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」とご回答いただいたお客様の割合（2017年7月の調査結果）

<お客様数の推移>



<お客様満足度（総合満足度）の推移>



2. 「お客様の声」を経営に活かす取組みの状況

【「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み】

- 広く全国各地のご契約者の皆様からご意見・ご要望を直接伺いする「ご契約者懇談会」を全国で開催しております。2017年度は、全国58支社で開催し、**1,170名のご契約者のご出席**があり、**1,109件のご意見等**をいただきました。
- お客様の声を営業職員にフィードバックするため、保険王プラスにご加入されたお客様等を対象に「お客様の声アンケート」の取組みを2016年度から開始し、営業職員の活動の改善に活かしています。

【お客様サービスの向上に向けた推進態勢の強化に関する取組み】

- 「お客様の声を経営に活かす取組み」として、「お客様満足・現場力向上委員会」の傘下に、**「お客様の声部会」を7月に設置**しました。同部会では、消費者問題の有識者を社外委員に加え、「お客様の声」と、お客様に接する職員の「現場の声」を集約するとともに、更なるサービス向上策を検討し、実施しています。
- 「お客様の声に基づく具体的な改善事例」については、8~9頁をご覧ください。

<ご契約者懇談会>



開催の様子(東京西統括支社)

<お客様の声アンケート>

～「お客様の声アンケート」へのご協力をお願いいたします～

当社では、お客様の声を積極的に聞き取る取組みを推進しております。いただいた声をもとに、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります。

ご協力いただいた方の中から、毎月抽選で30名の方へ「有名ブランドのタオルハンカチ」をプレゼントいたします。

当選された方には、ご登録の住所宛てに定規プレゼントを送付させていただきます。(会社使用欄に表示の番号でお客様を特定させていただきますので氏名等の記入は不要です。※同一期間内に当社の複数のプレゼントに当選された場合、最も表示法の規制により、いずれかをご選択いただくことがありますので、ご了承ください。

当社担当者の対応について、以下の質問にお答え願います。
(ご回答は右の回答欄にご記入のうえ、切り離してご返函ください)

	【 回答欄 】
問1: 今回の対応を含め、当社担当者の対応を総合的に見て、どのくらい満足されていますか。	満足度の対応 大変・満足・どちらか一方・どちらとも・不満・大変 いへ満足 いない・満足・やや悪い・悪い
問2: 当社担当者の対応等に關し、①～④について、それぞれお答えください。 ①日頃の訪問や連絡の頻度 ②マナーや気配り(訪問・滞在時間や応対等) ③ご質問やご依頼等への対応の迅速さ ④担当者の説明を通じた加入契約の理解度 <small>※ご本人以外への説明等で説明が不十分であった場合は、加入契約の現在の理解度を教えてください。</small>	① 訪問・連絡頻度 とても良い・良い・普通・やや悪い・悪い ② マナー・気配り とても良い・良い・普通・やや悪い・悪い ③ 対応の迅速さ とても良い・良い・普通・やや悪い・悪い ④ 加入契約の理解度 十分理解・理解・やや理解・理解が不十分
問3: 当社担当者の対応について、「良かった点」や「気になった点」を具体的にご記入ください。また、その他お気づきの点等、ご自由に記入ください。	<良かった点> <気になった点>

お客様の声をお寄せください。

お問い合わせ先 1706-600-01-122467-01 3-5AC0000002#

3. 「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」に関する取組状況

【商品開発等に関する取組み】

○特に介護負担の大きい認知症に特化した「あんしん介護 認知症保険」の販売を推進しました。当社の介護保険は、新契約販売件数において生命保険業界でNO.1
(注3)のご支持をいただいております。今後は「介護保険といえば朝日生命」という存在感の発揮に向けて取り組んでまいります。

(注3) 保険研究所「平成29年度版 インシュアランス 生命保険統計号」に基づく当社調べ

○働けなくなった際の収入減少をカバーする「収入サポート保険」を4月に発売しました。また、退院後の通院や外来による手術を保障する「通院保障特約」を2018年4月に発売しました。

【お客様のニーズに適したチャネル展開の取組み】

○営業職員チャネルに加え、個人のお客様向け代理店チャネルでは、電話により加入手続を原則完結することのできる保険販売（テレマーケティング）や、保険ショップ販売等を引き続き推進しました。

○法人のお客様向け代理店チャネルでは、税理士代理店等を通じた「プライムステージ（介護保障定期保険）」、「グランドステージ（災害死亡重点保障型定期保険）」の販売を推進しました。

【コンサルティングサービスの充実の取組み】

○高齢のお客様が十分に保障内容等をご理解のうえ保険にご加入いただくため、70歳以上の方が転換契約等の申込手続をされる際には、「ご親族の同席」をお願いしています。2017年度のご親族の同席率(注4)は78.0%（2016年度差+6.1ポイント）となりました。

(注4) 営業職員チャネルを通じてご加入いただく70歳以上のお客様が対象

<介護保険業界NO.1>



<商品ラインナップ>

シニアのお客様向け商品



企業経営者のお客様向けの商品



その他のお客様向けの商品



4. 「ご加入時のお客様への情報提供の充実」に関する取組状況

【お客様にわかりやすい保険募集資料等の作成に向けた取組み】

○保険募集資料について、文字の大きさ、書体、字数等に関する基準を変更し、ご高齢のお客様にもわかりやすい資料の作成に取り組みました。

○シンプル・迅速・正確な手続きによるお客様サービスの向上を図るため、タブレット型の営業用端末「スマートアイ」を1月に導入し、生命保険の新契約手続きを電子化しました。

○「スマートアイ」の新契約手続きの電子化の取組みは、「民-民手続におけるデジタル化の取組」の事例として、3月に内閣官房 IT 総合戦略室の会議で紹介されました。また、「スマートアイ」で使用している「保険王プラス」のご提案書（契約概要）は、シニアのお客様にもわかりやすい内容等が高く評価され、「UCDA アワード 2015」^(注5)の生命保険分野・契約概要部門において、「特別賞」を受賞しています。

(注5) 一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会が主催する、企業・団体が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するもの

<タブレット型営業用端末「スマートアイ」>



<民-民手続におけるデジタル化の取組み>

5 生命保険契約手続の電子化

取組主体：朝日生命保険

<取組概要>

- 従来、書面で交わっていた保険加入手続および関連手続について、2018年1月よりタブレット端末（営業用端末）の画面上での電子的手続を可能とした。

<効果>

- わかりやすい画面誘導、入力内容のシステムチェックにより、正確な手続が可能
- お客様の申出内容の変更があった場合でも、その場で迅速に訂正手続が可能
- 手続を電子的に完結することで、書類物流、情報データ化等の効率化を通じたスピーディな処理が可能

【タブレット端末の特長】

- スムーズな書き心地の電子筆を備えるLCDパネルと専用ペンを採用
- 持ち運びしやすいコンパクトな10.1型液晶/タッチパネルで軽量化を実現
- 耐落下・耐振動・耐圧壊試験等の厳しい品質基準をクリアした高い堅牢性
- 内蔵型小型スライド式顔認識センサーにより高いセキュリティ性能を確保
- 紛失時に遠隔操作でデータ消去が可能

【電子的手続の特長】

- 申請書・申込書をダウンロードすることで、オフライン環境下でも手続可能
- 手続内容を自動セットし、手続負担軽減、誤記入・記入漏れを解消
- 手続データを電子処理することで、処理所要日数を大幅に短縮
- 従来の手続と比べ、お申し込みからお申し込み完了までの期間を短縮し、第三者評価機関から評価されるデザイン/接客を確保

<「UCDA アワード 2015」特別賞>



5. 「ご加入後のお客様サービス活動の充実」に関する取組状況

【「安心お届けサービス」「ご契約内容ご家族説明制度」の取組み】

- 営業職員がご契約者を訪問し、ご契約内容等の確認をいただく「**安心お届けサービス**」を継続して実施しました。また、ご契約内容をご家族に理解していただき、給付金等の円滑なお支払いにつなげる「**ご契約内容ご家族説明制度**」のご案内活動を実施しました。
- 2009年度より推進している**ピンクリボン運動**については、全国の支社の街頭等において、「ピンクリボン街頭キャンペーン」を実施するなどの活動を10月に行うとともに、各自治体が実施する乳がん検診のお知らせ活動を行いました。
- 女性専用の保険「**やさしさプラス**」のご加入数に応じて日本ユネスコ協会に寄付を行い、発展途上国の女性が教育を受けて自立することを支援しました。本保険の合計販売件数は、**2016年10月の発売以来、15万件を突破**しました。

【ホームページの利便性向上】

- 2016年度から、**耳や言葉のご不自由なお客様がお問い合わせ内容をメールで送信することができる専用窓口**を当社ホームページに設けています。

【保険金等の正確かつ迅速なお支払に関する取組み】

- 先進医療特約にご加入のお客様が、医療費が高額となる陽子線および重粒子線による治療を受けられた際に、**先進医療給付金を医療機関に直接お支払いするサービス**を7月に開始しました。
- AI（人工知能）を活用した支払査定システムを1月に導入するなど、お支払までの期間短縮に取り組んだ結果、請求書類が到着した後、**最短30分程度で支払査定から銀行口座等への送金手配が可能となりました。**

＜安心お届けサービス＞



ご契約内容の確認をいただく際の資料

＜ピンクリボン運動の取組み＞



ピンクリボン運動のお知らせチラシ



街頭キャンペーンの様子(愛知東支社)

6. 「利益相反の適切な管理」に関する取組状況

【利益相反取引の管理体制の強化に関する取組み】

- 当社では、「利益相反管理方針」等の規程にもとづき、管理の対象とする取引をあらかじめ特定のうえ類型化し、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。
- 2017年度は、「日本版スチュワードシップ・コード」の改訂に伴い、「利益相反管理方針」等を11月に改正し、**利益相反の管理対象となる取引類型を拡大**するなど、一層の体制整備を図りました。

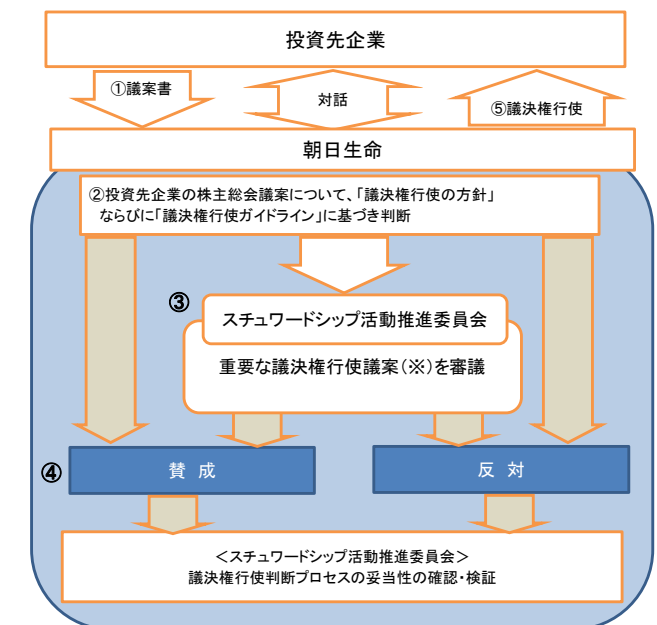
【適切な代理店に対する募集委託に関する取組み】

- 当社が代理店を通じて当社保険商品を販売する際には、代理店に対し、手数料の多寡にかかわらず、お客様のご意向に沿った商品のご提案を行うよう指導しています。また、代理店手数料の支払いにあたっては、お客様サービスの向上を一層促すため、代理店が行う手続きやアフターフォローの品質を重視した手数料体系に変更することとしました。

【資産運用における利益相反管理に関する取組み】

- 2017年度は、社外の専門家を委員に含めた**「スチュワードシップ活動推進委員会」を新たに設置**し、保有する株式の議決権行使について利益相反管理の観点から検証を行うなど、ガバナンス体制の強化と透明性の確保を図りました。また、**会社提案に反対の議決権行使をした企業名、議案、理由等を公表**し、透明性向上を図りました。

<当社の議決権行使プロセスのイメージ>



※重要な議決権行使議案について

- ・保険契約や融資等において一定の取引がある投資先企業の議案
- ・当社の役員が取締役・監査役を兼職している投資先企業の議案

7. 「お客様本位の行動の浸透」に向けた取組状況

【職員教育の実施について】

- お客様のライフサイクルの変化や多様なニーズに的確にお応えするため、国家資格である「**FP（ファイナンシャル・プランニング）技能士（1級～3級）**」、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が認定する「**AFP（アフィリエイテッドファイナンシャルプランナー）**」・「**CFP（サーティファイドファイナンシャルプランナー）**」の資格取得を推進しており、**約7,500名の職員**^(注6)が取得しています。

(注6) 営業職員と内勤職員の取得者数の合計

- 厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン」に賛同し、**1万5,000名を超える全役職員**^(注7)が**認知症サポーター**^(注8)に認定されました。また、2015年12月から2016年11月までの認知症サポーターの養成に関する取組みが評価され、「全国キャラバン・メイト連絡協議会」から表彰を受けました。

(注7) 2017年3月末に在籍した役職員が対象（休職者等を除く）

(注8) 認知症に関する正しい知識と理解を持ち、地域において認知症の人やその家族を手助けするための資格

本資料は、特段の記載がない限り、2018年3月時点の当社の生命保険商品およびサービスの概要等を記載しています。

生命保険商品にご加入の際は、「ご提案書（契約概要）」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり一定款・約款」等を必ずご確認ください。

本資料に記載のサービスは、予告なく中止・変更することがありますので、あらかじめご了承ください。

＜認知症サポーターキャラバン＞



表彰の際に贈呈された感謝状

【「お客様の声」に基づく具体的な改善事例】

お客様の声	具体的な改善内容
保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの	
1 入院期間が短期化し、通院しながら治療を続けるケースが増えているので、通院を保障する保険を取り扱ってほしい。	「入院の短期化傾向」や「入院治療から外来治療へのシフト」といった医療環境の変化を踏まえ、2018年4月に「通院保障特約」を発売いたしました。
2 契約申込書や告知書の字が小さく見え難い。また、書類毎に署名するのが面倒です。	お客様の利便性を向上させるべく、2018年1月よりタブレット型端末による契約申込み手続きを開始いたしました。申込手續については、契約内容や告知内容等を確認・入力いただき、最後にお客様に1回だけご署名いただくことで手續きが完了する取扱いといたしました。 また、画面デザインは、第三者機関の意見を取り入れるなど、見やすさ、分かりやすさを追求しました。
ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの	
1 「あさひマイページ ^(注) 」の登録方法をもっと簡単にしてほしい。	2017年10月より、これまで登録時に必要だった「暗証番号」の設定を不要とし、登録方法の簡便化を図りました。 また、マイページ利用時に入力するログインIDは「お客様番号(16桁の番号)」のみでしたが、「証券記号番号」や「メールアドレス」でもログインできるようなシステムの改善を行いました。 (注) 当社ホームページ上で契約内容の確認や保険料振替口座の変更等の各種手續を行うことのできるサービス
2 会社からの通知物の表示が、和暦と西暦が混在してわかり難い。	お客様の意識の変化や、改元により将来日付で示した期日(払込満了日や更新日等)がわかりにくくなることを改善するため、お客様に交付する書面は、原則として西暦で表示するよう順次変更いたします。 まず、保険証券と同様の内容を表示している以下の主要な書面について、2019年5月の改元までに西暦化します。 ・ご提案書(契約概要)、ご契約明細書、インフォメールあさひ、あさひマイレポート(ご契約レポート・事業保険レポート)

お客様の声		具体的な改善内容
3	生命保険料控除証明書をもっと早く送ってほしい。	生命保険料控除証明書の勤務先への提出等が早期化している状況を踏まえ、2017年度送付分について早期発送対象契約を拡大いたしました。
4	保険料が銀行口座から振替できなかった場合の未収通知をもっと早く送ってほしい。	2018年4月より郵送方法の変更等を行い、従来よりも4日程度早く到着するよう改善いたしました。
入院等給付金のお支払い手続きに関するもの		
1	手術給付金の代表的な事例一覧に掲載されている例示が少ない。	お客様にお渡しする「保険金・給付金 ご請求のしおり」において、「手術名ごとの支払該当可否例」の拡充や事例ごとの解説の充実を図りました。
2	先進医療技術料は高額で、支払期限内に自己資金から支払うのは負担が大きい。	お客様が安心して治療に専念いただけるよう、医療費が高額となる陽子線および重粒子線による治療を受けられた際に、先進医療給付金を医療機関に直接お支払いする取扱いを2017年7月より開始いたしました。
3	相続関係が不明で戸籍書類がそろわない。	保険金請求等のスムーズなご請求手続きをサポートする観点から、当社職員がお客様に戸籍取得代行業者をご紹介するサービスを2017年10月より開始いたしました。

以上

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	<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合う商品・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	<p>お客様からの負託にお応えする資産運用</p> <p>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。</p>
基本方針 6	<p>利益相反の適切な管理</p> <p>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。</p>
基本方針 7	<p>お客様本位の行動の浸透に向けた取組み</p> <p>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。</p>

お客様本位の業務運営に関する基本方針および具体的な取組内容

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。

(具体的な取組内容)

■ 「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み

- 当社職員やお客様サービスセンター等を通じたお客様からの直接のお申し出や、全国で毎年開催される「ご契約者懇談会」でお客様からいただいたご意見を集約し、お客様サービス向上につなげています。
- お客様サービスの担い手である営業職員が、より一層お客様の視点に立って行動するよう、営業職員の対応や活動をお客様に評価いただく「お客様の声アンケート」の取組みを開始しています。「お客様の声アンケート」を通じて寄せられたお客様の声を営業職員にフィードバックすることにより、営業職員の行動の改善に活かしています。
- 当社の商品や事務・サービス、担当者の対応等に関する評価やご意見をいただくために、外部機関を通じて「お客様満足度調査」を実施し、調査結果をお客様サービス向上につなげています。

■ お客様サービスの向上に向けた推進態勢

- 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、社長を委員長とする「お客様満足・現場力向上委員会」等を通じて、お客様サービスの向上を推進しています。また、2017年度から、同委員会の傘下に、社外委員として消費者問題の有識者を加えた「お客様の声部会」を設置しており、お客様の視点から、更なるサービス向上策を検討・実施しています。

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。

(具体的な取組内容)

■ お客様ニーズやライフスタイルの多様化にお応えする商品の提供

- 「お客様の声」の集約を通じて、お客様ニーズやライフスタイルの変化を的確に把握し、お客様に最適な保障をご準備いただける商品（「保険王プラス」「やさしさプラス」など）をご提供しています。
- 具体的には、「死亡保障」「介護保障」「医療保障」「収入保障」の4つのカテゴリーの保障ユニットから、お客様のニーズに合わせてそれぞれの保障ユニットを自在に組み合わせることができる保険商品「保険王プラス」「やさしさプラス」をご提供しています。
これらの商品をご加入時だけでなく、ご加入後もお客様のライフステージの変化に応じて、保障ユニットを変更することができる仕組みとなっています。

■ お客様のニーズに適したチャネルを通じた商品・サービスの提供

- それぞれのお客様に適したチャネル（営業職員チャネル、代理店チャネル）を準備し、お客様に最適な商品・サービスをご提供しています。

■ お客様のご意向を踏まえたコンサルティングサービス

- 当社は、お客様との対話を通じた丁寧なニーズ喚起と保障に対するお客様のご意向の事前把握を基本とし、ご意向と提案内容の関係性をご説明し、最終的にお客様が十分ご理解のうえ、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、高齢のお客様への商品説明の際は、十分にご理解されているか確認をとりながら、繰り返し丁寧に説明するよう留意するとともに、ご親族等の同席のお願いをしています。
- 未成年、特に15歳未満を被保険者とするご契約については、適正な保険金額を設定した上で、お客様のご意向を踏まえてお勧めしています。

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。

(具体的な取組内容)

■わかりやすい資料等によるご説明

- 十分にご理解、ご納得いただきご加入いただくために、社内の資料作成基準に則り、わかりやすい資料をご提供することに努めています。
- とりわけ表示項目、デザイン、文字の見やすさといった観点から、高齢のお客様にもわかりやすい「ご契約概要」「ご提案書」等をご提供することに努めています。

■重要な情報のご説明および開示

- 「ご提案書」「ご契約のしおり（定款・約款）」「重要事項説明書」「その他パンフレット・ニード喚起ツール等」を活用し、お客様が必要な保障を選択しやすいよう、保険商品や特約の保障内容、主な支払事由、支払金額、リスクと不利益情報等のご提供に努めています。
- 当社では、お客様に市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額、給付金額等が確定している商品を取り扱っており、お客様にお支払いいただく保険料と、当社がお支払いする保険金額、給付金額等の情報をお客様にご提供しています。
- 変額保険や外貨建保険といった特定保険契約（ご契約時点で保険金額、給付金額等が確定しておらずお客様に市場リスク等をご負担いただく商品）は現在販売していませんが、今後、銀行等金融機関の窓口販売で取扱う場合には、お客様のご負担となるリスクや手数料について、お客様に正しくご理解いただけるよう対応します。

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。

(具体的な取組内容)

■ 営業職員によるフェイス・トゥ・フェイスの活動

- 当社の営業職員は、フェイス・トゥ・フェイスの活動を基本とし、ご加入後も定期的に訪問し、ライフスタイルの変化にあ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。
- ご契約者のご家族に対し、ご契約者と同等の情報開示および情報提供を可能とする「ご契約内容ご家族登録制度」を創設し、ご家族の関与によるスムーズな手続の実施や手続漏れの防止等、ご高齢の契約者およびそのご家族に対する、より万全で安心できるアフターサービス体制を構築しています。
- お客様にお届けしている「あさひマイレポート」「ご契約レポート」「事業保険レポート」では、ご契約内容などに加えて、最新の商品やお客様に役立つ情報などをご案内しています。
- お客様に役立つ情報の一例としては、乳がんに関する基礎知識や「乳がん検診」等の重要性を啓発することを目的として、2009年度より、乳がんについての情報提供、自己検診の習慣化や乳がん検査の受診勧奨などの活動を推進しています。

■ ホームページや書面による情報提供

- 当社ホームページにおいて、お客様にお役に立つ情報をご提供するとともに、ご契約者には「あさひマイページ」を通じたご契約内容の確認や各種お手続きなど、利便性向上に向けたサービスをご提供しています。
- 毎年お届けする「総合通知（インフォメールあさひ）」により、お客様に現在のご契約内容等をお伝えしています。

■ お客様からのお申し出へのご対応

- お電話によるご照会、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」にて承り、迅速な対応により、お客様サービスの向上に努めています。

■ お客様への保険金等の正確かつ迅速なお支払い

- 保険金等を正確かつ迅速にお支払いするために、お申し出内容から請求に必要な書類等をご案内するシステムを導入するとともに、併せて、わかりやすい請求書への見直しや、ご請求印や各種書類等の提出を省略するといったお手続きの簡略化にも努めています。
- お客様からのご照会に迅速に回答するために、保険金等のお支払いに関するご照会専用の電話対応体制の充実に努めています。

- お客様からいただいた請求書類から追加支払いの可能性がある場合には、お客様への請求勧奨のご案内を速やかに行うよう努めています。
- 社外の専門家も交えた「支払審査審議会」を設置するなど、保険金等支払査定の透明性を高め、より良い支払管理態勢を構築することに努めています。

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。

(具体的な取組内容)

■安定した資産運用収益の確保

- 当社は、生命保険契約の負債特性を踏まえ、国内公社債・貸付金等の円金利資産を中心とした資産ポートフォリオを構築しています。また、市場環境の変化に適切に対応し、安定的な資産運用収益を確保するため、適切なリスク管理のもとで、相対的に利回りの高い外貨建債券への投資やオルタナティブ投資を行うなど、投資機会の拡大と収益源の分散を通じた資産運用の高度化に取り組めます。

■スチュワードシップ活動の推進

- 「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」を定め、株式投資先企業との対話や議決権行使を通じて、企業価値の向上や持続的な成長を促すことにより、お客様からお預かりしている資産の運用効率の向上に努めます。

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。

(具体的な取組内容)

■利益相反の管理

- 当社では、「利益相反管理方針」等の規程にもとづき、管理の対象とする取引をあらかじめ特定のうえ類型化し、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。
- 適切な利益相反管理を行うため、各部署の部長を利益相反管理責任者とするとともに、コンプライアンス統括部門の部長を利益相反管理統括者とし、一元的な管理を行っています。

■代理店に対する募集委託

- 当社は代理店を通じて当社保険商品を販売する際には、手数料の多寡にかかわらず、お客様のご意向に沿った商品のご提案が行えるよう、代理店に対して、適切に指導を行っています。また、代理店に支払う手数料について、代理店が行う手続やアフターフォローの品質等を重視した手数料体系とすること等により、一層のお客様サービスの向上を促しています。

■資産運用における利益相反管理

- 当社の資産運用部門は、「資産運用方針」、「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」等にもとづき、法人営業部門から独立して適切に業務を執行する体制としています。
- 投資先の選定および議決権の行使にあたっては、法人営業部門の意向を優先して行動することがないように、法人営業部門と資産運用部門の組織を分離し、その権限は資産運用部門のみに限定しています。
- 議決権行使については、社外の専門家を委員に含めた「スチュワードシップ活動推進委員会」において、利益相反管理の観点から賛否の判断を審議しています。

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組みます。

(具体的な取組内容)

■お客様本位の行動に資する職員教育の実施

- お客様本位で行動するためのお客様志向の意識醸成や、お客様の信頼にお応えするためのコンプライアンス強化を目的とした社内研修および社外試験への受験勧奨を実施しています。
- ご加入時やご加入後のアフターサービス活動時に丁寧なコンサルティングを行えるよう、お客様のご意向にお応えするためのコンサルティング教育や、FP知識をはじめとした知識面の教育を強化しています。
- 2012年度より、厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン」に賛同し、当社職員を認知症サポーターに養成しており、2016年度からは、新たに入社する営業職員を対象に各支社で実施する入社初期教育のカリキュラムにおいて、認知症サポーター養成講座の受講を必須化しています。

■お客様本位の行動の職員評価への反映

- 当社が目指すべき人材を具現化するために導入した当社職員の共通の評価基準である「朝日の共通評価軸」で職員の評価を行っており、その中の評価項目に「お客様満足の実現」「公正性・誠実性」を設定することで、お客様本位の行動を評価する体系としております。あわせて、各職種別の評価基準においても、同様に評価に反映させています。
- ご契約の継続やご加入後の各種手続き等のアフターサービス活動も評価項目に加え、給与を支払う規程としています。
- 各支社におけるお客様サービスの向上に向けた取組みを推進すべく「お客様満足・現場力向上表彰」を運営しており、この取組結果等を評価に反映しています。