

2022 年 6 月 24 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 2021 年度取組結果(※)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。

### 【2021 年度の取組結果】

当社は、お客様本位の業務運営を推進するため、本方針に基づく取組みの進捗管理を行い、その状況を定期的に公表しています。

2021 年度の取組結果（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】

本方針前文について、当社が「お客様本位の業務運営」の実践を通じて、「サステナビリティ経営」を推進していくことを明確化する改正をいたしました。

また、各方針の「具体的な取組内容」について、2021 年度の取組結果等に基づき、「認知症バリアフリー宣言」や「ご家族あんしんパック」に関する取組を記載するなどの変更をいたしました。

本方針の改正等の詳細は、別紙 2 をご覧ください。

当社は2021年度からスタートした中期経営計画「Advance ～ The road to 2030 ～」において、2030年の当社のありたい姿として「人生100年時代を迎え、生命保険事業を通じて、社会の課題解決に貢献する会社、お客様の“生きる”を支え続ける会社」を掲げています。当該ありたい姿の実現に向けて、より一層お客様の視点でサービスや諸制度の改善に努めるなど、今後も引き続きお客様本位の業務運営を徹底してまいります。

※今回公表する取組結果は、「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップ活動を兼ねています。

別紙 1 「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  
(2021 年 4 月～2022 年 3 月)

別紙 2 「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」

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

## (2021年4月～2022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)

2022年6月



本資料は、特段の記載がない限り、2022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。

## 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、「グループお客様数」、「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 2021 年度の結果は、以下のとおりです。「グループお客様数」、「ご契約の継続率」、「お客様満足度(総合満足度)」は着実に増加(改善)しています。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) グループお客様数(2022 年 3 月末)

「グループお客様数」は **264.0 万名(年始差+3.7 万名)** となりました。

### (2) ご契約の継続率

「ご契約の継続率」<sup>(注1)</sup>は **88.3%(2020 年度差+0.9 ポイント)** となりました。

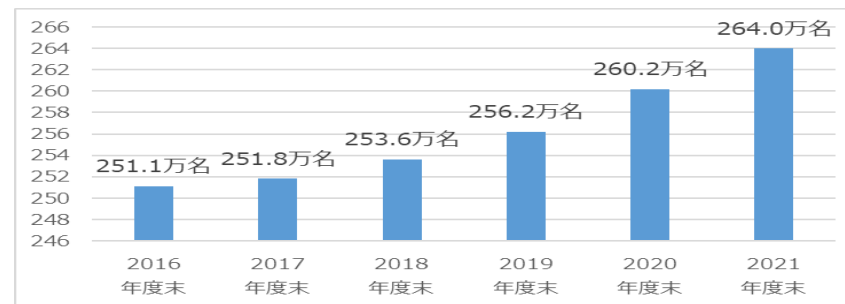
(注1) 営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の 25 月目の継続率  
(2019 年 1 月～12 月の新契約が対象、保険料ベース)

### (3) お客様満足度(総合満足度)

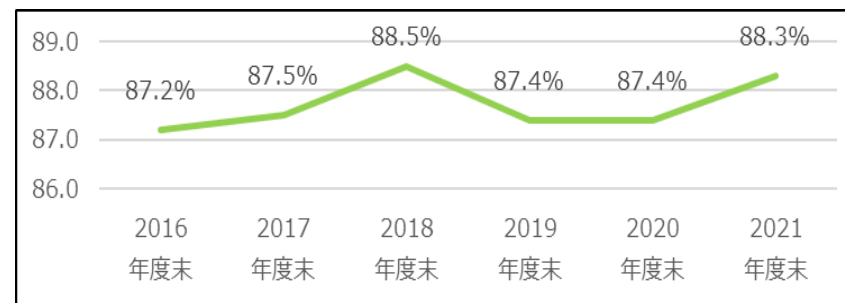
「お客様満足度」<sup>(注2)</sup>は **78.6%(2020 年度差+0.9 ポイント)** となりました。

(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  
(2021 年 9～10 月の調査結果)

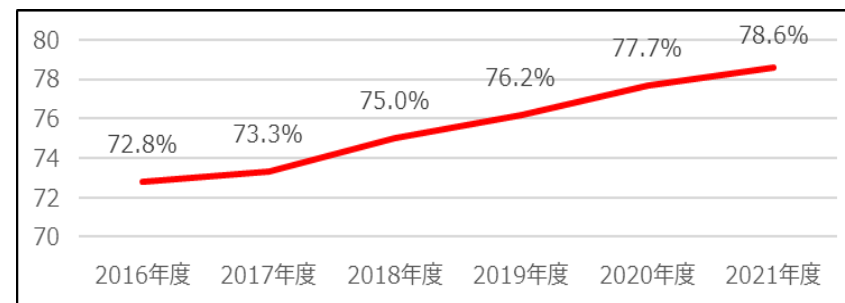
＜グループお客様数の推移＞



＜ご契約の継続率の推移＞



＜お客様満足度の推移＞



## 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・ご要望を直接お伺いする「ご契約者懇談会」を全国で開催しています。2021年度は、全体で513名のご契約者のご出席があり、678件のご意見等をいただきました。開催にあたっては、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、従来の来場開催に加え、Zoomを活用したオンライン開催、来場とオンラインの併用開催を実施しました。

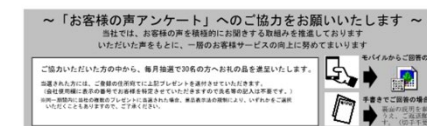
○お客様の声を営業職員にフィードバックするため、保険王プラス、やさしさプラスにご加入されたお客様等を対象に「お客様の声アンケート」の取組みを2016年度から開始し、営業職員の活動の改善に活かしています。2021年度のアンケートにおける担当者評価は6.59点(7点満点中)となりました。

### 【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】

○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、「CS向上戦略プロジェクトチーム」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、同プロジェクトチームの傘下に、社外役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、更なるサービス向上策を検討・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、10～11頁をご覧ください。

### <お客様の声アンケート>



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

問1：今回の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。  
 (回答欄のa～gの中から1つご選択のうえ、○をご記入ください。)

問2：当社担当者の対応等について、回答欄の①～④にそれぞれお答えください。  
 (回答欄のa～eの中からそれぞれ1つご選択のうえ、○をご記入ください。)

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。

ご協力ありがとうございました。

### <「お客様の声」を経営に活かす仕組み>



### 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・サービス開発等に関する取組み】

- 保険契約者が傷害または疾病により意思表示が困難となった場合等に、あらかじめ指定された「保険契約者代理人」が保険契約者に代わって住所変更や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**」を2021年4月に発売しました。
- ヘルスケア分野での新たな商品・サービスとして、投薬治療の段階から給付金をお支払いし、継続した治療をサポートする「**投薬治療支援特約（返戻金なし型）**」を2021年10月に発売しました。
- 持病（既往症）があるなど健康上の理由で介護保険への加入をあきらめていた方でも申込み可能な「**引受基準緩和型介護年金保険（返戻金なし型）**」を2021年10月に発売しました。
- 事業継続に支障をきたす経営者の死亡や介護のリスクに対し、1商品で合理的に保障を準備することができる「**介護定期保険**」を2022年4月に発売することとしました。
- 日本認知症官民協議会による、認知症バリアフリーの推進活動に賛同し、「**認知症バリアフリー宣言**」のもと、健康長寿社会における課題解決や、「地域共生社会」の実現に取り組んでいます。
- 2022年1月に公表された、2022年 **オリコン顧客満足度®調査 FPが選ぶ介護保険商品ランキング**で「あんしん介護」が第1位を獲得。また、**認知症保険商品ランキング**では「あんしん介護 認知症保険」が2年連続第1位を獲得しました。
- 2022年2月、一般社団法人ソーシャルプロダクツ普及推進協会が主催する「**ソーシャルプロダクツアワード 2022**」において、「**介護・認知症保険**」が「**ソーシャルプロダクツ賞**」を受賞しました。

#### <投薬治療支援特約>

投薬治療をサポートする保険

おくすりサポート

#### <引受基準緩和型介護年金保険>

かなえる介護年金

#### <オリコン顧客満足度>



2022年 オリコン顧客満足度®調査  
介護保険商品ランキング/認知症保険商品ランキング 第1位

## 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情報を提供するための取組み】

○多様化が一層進むお客様ニーズへの対応として、非対面ニーズにお応えするため、2021年4月から「**Web 申込**」による手続きを開始しておりますが、加えて、営業職員がお客様の年齢や世帯構成等に応じて、お役に立つ商品情報をタイムリーにお届けすることができる「**スマートフォン専用アプリ**」を2021年10月から導入し、お客様との接点の強化を図りました。

### 【重要な情報のご説明および開示】

○「クーリング・オフ制度」「告知について」「保険金等をお受取りいただけない場合について」「解約と返戻金について」など、重要事項については、「重要事項説明書(注意喚起情報)」「ご契約のしおり(定款・約款)」に明示することにより、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。

### <スマートフォン専用アプリ>



### <ご契約のしおり>





## 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

### 【「ご家族あんしんパック」「安心お届けサービス」の取組み】

○「保険契約者代理特約」の発売にあわせ、既に提供している「指定代理請求特約」「ご契約内容ご家族説明制度」をセットにした「**ご家族あんしんパック**」を2021年4月から新たに提供しました。「保険契約者代理特約」は1年間で70万件を超えるご登録をいただいております。

○営業職員がご契約者を訪問し、ご契約内容等を確認いただく「安心お届けサービス」を継続して実施し、最新の商品情報やお客様に役立つ情報のご案内を行いました。

### 【給付金の正確かつ迅速なお支払いに関する取組み】

○お客様の利便性向上の観点から、2021年3月から電子手続き可能となる給付金請求範囲を大幅に拡大しており、2021年度も引き続き、手続きの簡略化および迅速なお支払いに向け取り組みました。

### <ご家族あんしんパックのチラシ>

ご加入後も安心して契約をご継続いただける  
**ご家族あんしんパックが誕生しました!**

【ご家族あんしんパックにご登録いただくこと、ご契約者・補償給付がけや病状で重篤表示ができない場合等でも、ご家族が代わりに契約内容の確認・各種お手続きや保険金等の請求を行うことができます。】

⚠️ご家族あんしんパックに登録していなかった場合、ご家族でも契約内容の確認・各種お手続きや保険金等の請求はできません!

|                                                        |                                                          |                                                       |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <p>例えば、<br/>ご契約者が認知症になったとき</p> <p>契約内容も<br/>確認できます</p> | <p>例えば、<br/>ご契約者の意識がないとき</p> <p>契約に関する<br/>お手続きができます</p> | <p>例えば、<br/>被保険者の意識がないとき</p> <p>保険金等の<br/>請求ができます</p> |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|

**「ご家族あんしんパック」なら  
ご家族が契約内容の確認・各種お手続き<sup>\*2</sup>や  
保険金等の請求を行うことができます。**

\*1 ご家族あんしんパックとは、「ご契約内容ご家族説明制度」「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約(2016)」をセットにしたものです。  
\*2 保険契約者代理人は、保険金の受取人変更等、一部の手続きを行うことができません。

**この機会にご登録ください。**

上記は「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約(2016)」の特長を記載しています。詳しくは「商品パンフレット」「契約のしおり」(契約・約款)「保険契約者代理特約・指定代理請求特約(2016)」のしおりをご覧ください。

### <安心お届けサービス>

あさひマイレポート  
2022-2023

朝日生命 保険王 2023

2022年度作成

135th anniversary  
朝日生命  
あんしん介護  
発売10周年

ご契約レポート  
2022-2023

2022年度作成

135th anniversary  
朝日生命  
あんしん介護  
発売10周年

ご契約内容の確認をいただく際の資料

## 6. 「お客様からの負託にお応えする資産運用」に関する取組状況

### 【安定した資産運用収益の確保に関する取組み】

○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。

○2021 年度は、国内金利が引き続き低位で推移したことから、国債等への資金配分を抑制する一方、分散投資を通じてリスクの抑制に取り組みつつ、2025 年の経済価値ベースの規制導入を見据え、リスク対リターン効率の優れたクレジット投融資（注 3）等に積極的に取組むことにより、収益の確保に努めました。

（注 3） 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

○フランスの大手資産運用会社 ナディクシス・インベストメント・マネージャーズ 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。

### 【ESG 投融資の推進に関する取組み】

○気候変動対策への取組みを推進しており、温室効果ガス排出量削減目標として、**2050 年度ネットゼロ** を目指すことを決定するとともに、2030 年度中間削減目標を設定しました。また、「ESG 投融資の基本方針」に基づき、ESG(環境、社会、ガバナンス)要素を考慮した投融資を推進し、Z エネジー株式会社が運営する「カーボンニュートラルファンド」への投資を決定したほか、米州開発銀行が発行する「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」等への投資を行いました。

### <当社と「SDGs」との関わり>



当社は、各種取組みを通じて「SDGs」達成への貢献を図ることにより、「お客様の“生きる”を支え続ける会社」を目指していきます。

以下の画像から、当社のマスコットキャラクターであるシナモロールが、朝日生命の「SDGs」達成に向けた取組みを紹介した動画をご覧ください。





## 【スチュワードシップ活動の推進に関する取組み】

- 「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」に基づき、ESG 要素を考慮しつつ、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ています。
- なお、スチュワードシップ活動および ESG 投融資への取組みについては、「責任投資の活動状況において」にて公表しています。

## 7. 「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。

### 【代理店に対する適切な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、適切な比較推奨販売のもと、お客様のご意向を踏まえた保障を提供するとともに、ご加入後においても、お客様に寄り添ったサービスを提供し続けるよう指導しています。

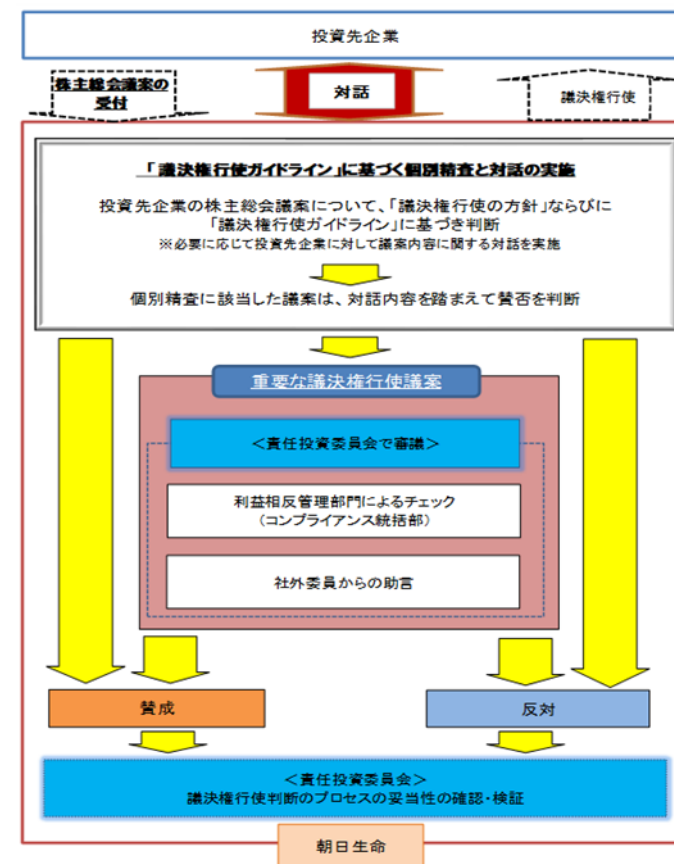
○手数料体系の考え方についての詳細は、当社ホームページに掲載しています。

### 【資産運用における利益相反管理に関する取組み】

○社外の専門家を委員に含めた「責任投資委員会」において、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、ガバナンス態勢の強化と透明性の確保を図っています。

○「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」に基づき、議決権行使結果等の開示・説明(反対議案の理由を含めた個別開示に加えて、賛成した議案のうち、対話に資する観点から重要と判断される議案は理由を含め個別開示)や、サステナビリティの考慮等にも取組み、投資先企業の企業価値向上を促すとともに、議決権行使の透明性向上を図っています。

### ＜当社の議決権行使プロセスのイメージ＞



## 8. 「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】

○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、1万7000名を超える全役職員<sup>(注4)</sup>が認知症サポーター<sup>(注5)</sup>に認定されています。

(注4)2021年9月末に在籍した役職員が対象(休職者等を除く)

(注5)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

○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(アフィリエイト 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、9000名超の職員<sup>(注6)</sup>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

○「消費者志向経営」を推進する一環として、「消費生活アドバイザー」の資格取得を推進し、2021年度は14名が合格し、企業別登録者数で9位(88名)となりました。

### <認知症サポーターキャラバン>



## 【参考資料】「お客様の声」に基づく具体的な改善事例

| お客様の声                    |                              | 具体的な改善事例                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの |                              |                                                                                                                                                                                    |
| 1                        | 持病があっても加入できる介護保険商品がほしい。      | 2021 年 10 月に、健康上の理由で介護保険への加入をあきらめていた方でもご加入いただきやすい引受基準緩和型の介護保険「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。                                                                             |
| 2                        | クーリング・オフの利便性を高めてほしい。         | 2021 年 5 月の保険業法改正によりクーリング・オフ制度の電磁的方法での申出や取扱いが可能となったことから、2022 年 4 月より、WEB 上でクーリング・オフをお申出いただけるよう、当社ホームページに専用の受付フォームを設置しました。                                                          |
| ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの    |                              |                                                                                                                                                                                    |
| 1                        | 年金の請求手続を忘れてしまう。              | 2021 年 4 月より、お客様に確実に満期保険金や年金をお受け取りいただけるよう、担当者からのご案内とは別途本社から送付する未請求契約へのお知らせを、従来の「3 年間で 2 回」から「3 年間で 8 回」に増やしました。<br>また、年に 1 回（初年度は 2 回）お受け取りのための請求書を同封し、よりお客様にご請求いただきやすくなるよう改善しました。 |
| 2                        | 窓あき封筒の窓部分がセロハンになっていて、分別が大変だ。 | 2021 年 10 月より、窓あき封筒に使用しているセロハンを、グラシン紙（薄く透過性の高い紙）に順次変更しております。<br>これにより、廃棄の際に分別の必要がなくなる ※とともに、温室効果ガス削減、海洋プラスチックごみ削減にもつながります。<br>※廃棄の際の分別については、各自治体のルールをご確認ください。                      |

|                     |                           |                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                   | 高齢の親が名義変更等の手続きを一人するのが心配だ。 | 2021 年 3 月より、受取人変更等の一部のお手続きにおいて、契約者が 70 歳以上の場合はご家族にもご同席いただき、十分にご理解・ご納得いただいたうえでお手続きを進める取組みを開始しました。                                                                                  |
| 入院給付金等のお支払手続きに関するもの |                           |                                                                                                                                                                                    |
| 1                   | 給付金請求手続きを簡素化してほしい。        | お客様の利便性向上およびお支払いの迅速化に向け、2022 年 4 月より請求書類を改訂し、お客様にご記入いただく項目の削減等を実施しました。<br>また、新型コロナウイルス感染症によるご請求に関しては、感染拡大当初より、自宅・宿泊療養についても「みなし入院」としてお支払い対象としたことをはじめ、診断書の代替書類の拡大等、柔軟な対応を順次実施しております。 |



## 【参考資料】新型コロナウイルス感染症に関する取扱い等

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆様、および影響を受けられた皆様に心からお見舞い申し上げますとともに、罹患された皆様の一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。

当社では、新型コロナウイルス感染症に関し、以下の取扱いを行っています。詳細は、当社ホームページに掲載しています。

- ①緊急事態宣言対象地域における保険料払込猶予期間の延長※
- ②保険金・給付金の簡易なお取扱い
  - ・ 請求書類の一部の省略、代替書類による請求のお取扱い
  - ・ 医師・保健所等の指示により宿泊・自宅療養となった場合に、入院給付金のお支払対象とするお取扱い
  - ・ 新型コロナウイルス感染症を災害死亡保険金等のお支払対象とする約款変更(一部商品を除く)
- ③契約更新手続き期限の延長
- ④法人のお客様への融資に関する返済条件の変更

※ 保険料払込猶予期間の延長の取扱いは、2022年2月28日をもって終了いたしました。

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おり、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。

上記の「お客様本位の業務運営」の実践を通じて、持続可能な社会の実現に貢献するサステナビリティ経営の推進に取り組んでまいります。

なお、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><u>「お客様の声」を経営に活かす取組み</u></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><u>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</u></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><u>ご加入時のお客様への情報提供の充実</u></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><u>ご加入後のお客様サービス活動の充実</u></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><u>お客様からの負託にお応えする資産運用</u></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><u>利益相反の適切な管理</u></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><u>お客様本位の行動の浸透に向けた取組み</u></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」の取組みを行っています。  
「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、「CS 向上戦略プロジェクトチーム」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。  
これらの商品は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、デジタルチャネル、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、お客様ニーズに基づいて商品を開発し、年齢・性別に基づきご加入いただける保障内容および保障額の範囲を設定し、商品をご提供しております。また、商品説明の際は、お客様との対話を通じた丁寧なニード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、ご契約者のお子様をはじめとするご親族等の同席のお願いをしています。お子様に同席いただけない場合等は、営業所長等が同席するなどして、十分理解されているかを確認しています。
- 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。

### ■ 健康長寿社会における課題解決への貢献

- 当社は、日本認知症官民協議会による、認知症バリアフリーの推進活動に賛同し、「認知症バリアフリー宣言」のもと、健康長寿社会における課題解決や、「地域共生社会」の実現に取り組んでおります。

### **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**

- o 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。
- o 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**

- o 「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、加入対象となるお客様の性別・年齢別の保険料、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。
- o 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。
- o 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。加えて、新型コロナウイルス感染状況等を踏まえ、一部オンラインでの面談によるアフターフォローも実施しています。
- 認知症等で契約者がアフターサービス手続きをできない場合や、被保険者が保険金等を請求できない場合に備え、事前に代理人を登録することができる「保険契約者代理特約」、「指定代理請求特約」、登録されたご家族が契約内容を確認することが出来る「ご契約内容ご家族説明制度」の3つをセットにした「ご家族あんしんパック」を提供し、より万全で安心できるアフターサービスの実施に取り組んでいます。
- 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」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、お客様の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**

- 査定の自動化による保険金等の正確かつ迅速なお支払い、AI や ICT を活用したアフターサービス手続き等の電子化のシステム導入、手続きの簡略化に継続的に努めています。
- 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。

- o 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クレジット投融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。

### **■ESG 投融資の推進**

- 国連責任投資原則 (PRI) へ署名し、同原則を踏まえた「ESG 投融資の基本方針」を策定のうえ、ESG 投融資の推進に努めます。

### **■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」に基づき、投資先企業やその事業環境等に関し、ESG 要素を考慮しつつ理解を深めた上で、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、適切に指導するとともに、加入後においても、お客様に寄り添ったサービスを提供し続けるよう指導しています。また、代理店に支払う手数料について、代理店による品質向上への取組みを評価する手数料体系とし、一層のお客様サービスの向上を促しています。詳細は当社ホームページにおいて公表している「[募集代理店にお支払いする販売手数料について](#)」をご覧ください。

### **■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、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「責任投資委員会」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。具体的には、主に営業職員を対象に、継続教育カリキュラムである「あさひマスターコース」において、知識面の教育および習熟度を毎月確認しています。
- 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**

- 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。
- 各所属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・現場力向上項目」等の取組結果を評価に反映することで、お客様本位の行動を評価する体系としております。また、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。