

2023年 6月 9日  
イオン・アリアンツ生命保険株式会社

## 「お客さま本位の業務運営基本方針」の2022年度取組結果の公表

イオン・アリアンツ生命保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:川島 貴志、以下「イオン・アリアンツ生命」)は、お客さま本位の業務運営をより具体的に推進するため、「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく、2022年度の取組結果を公表しましたのでお知らせします。

### 記

「保険を、万一から毎日へ。」という想いのもと、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する商品として終身医療保険「元気パスポート」をご提供しております。

さらに、イオングループ各社との連携のもと各種ローンをご利用の多くのお客さまへの安心提供の一環として団体信用生命保険商品ラインアップの拡充に努めております。2023年1月からは、お客さまの体験価値(カスタマー・エクスペリエンス)に着目し、商品・サービスの価値向上にとどまらないお客さまの受取価値の向上に取組む体制をあらたにスタートいたしました。

これらの取組みについて、より多くのお客さまにわかりやすくお伝えするよう本資料を作成し、その取組みを客観的に評価する成果指標(KPI)とともに公表します。

イオン・アリアンツ生命は「生命保険とサービスを通じ、お客さまの日々の生活と未来、そして社会に安心をお届けします。」との経営理念のもと、一人ひとりのお客さまの声を真摯に受け止め、本方針に基づく取組みの一層の充実に努めてまいります。

#### 【イオン・アリアンツ生命保険株式会社について】

イオン・アリアンツ生命は、2008年にアリアンツ生命保険株式会社として生命保険事業を開始しました。2020年3月にイオンフィナンシャルサービスがアリアンツ生命株式の60%を取得し、2020年5月にイオン・アリアンツ生命保険株式会社に社名を変更した新しい生命保険会社です。イオンフィナンシャルサービスおよびイオングループが有するリテール事業ノウハウや広大な流通ネットワークと、従来からのアリアンツ・グループの有する保険やリスク管理分野におけるグローバルで高度な金融専門性との組み合わせによる相乗効果を強みとしています。(イオン・アリアンツ生命公式ウェブサイト <https://www.aeon-allianz.co.jp/>)

#### 【イオンフィナンシャルサービス株式会社について】

イオンは8の事業をもつ純粋持株会社体制のもと、バランスよく成長する日本最大の小売業グループです。その中でイオンフィナンシャルサービスはイオングループの総合金融事業を担っています。

#### 【アリアンツ・グループについて】

1890年にドイツで設立され、1世紀をこえる歴史をもつアリアンツ・グループは、現在世界70カ国以上、1億をこえるお客さまに生命保険、損害保険、資産運用の各分野で保険・金融サービスを提供しています。

### 【お問い合わせ先】

イオン・アリアンツ生命保険株式会社(広報担当)  
Tel:03-4588-1505 E-mail:[contact@aeon-allianz.co.jp](mailto:contact@aeon-allianz.co.jp)

**2022年度**

**「お客さま本位の業務運営基本方針」にかかる  
取組結果・状況について**

**2023年6月**

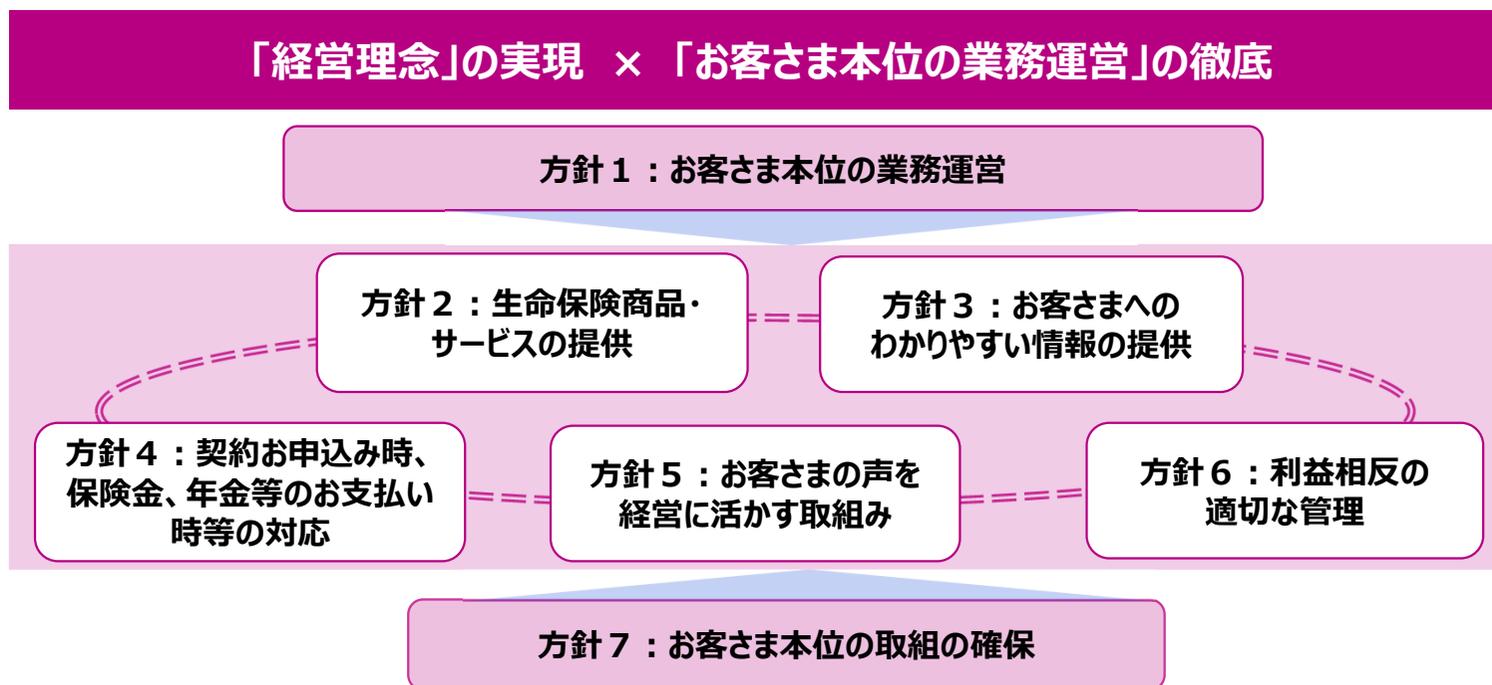
**イオン・アリアンツ生命保険株式会社**

本資料は、取組み内容を説明するものであり、生命保険の商品のご加入のご検討やサービスの利用等にあたりましては、最新の情報を必ずご確認ください。

# 当社の「お客さま本位の業務運営基本方針」

## ● 当基本方針の制定目的

「生命保険とサービスを通じ、お客さまの日々の生活と未来、そして社会に安心をお届けします。」という私たちの経営理念の実現と「お客さま本位の業務運営」をより一層徹底していくことを目的として、当社は、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、公表しています。また、この方針に対応した「具体的な取組み」を推進し、定期的に見直すことにより、より良い業務運営を実現してまいります。



各方針は相互に独立したのではなく、体系付けされています。

# 方針 1. お客様本位の業務運営

当社では、経営理念を実現し、お客様に対し適切、公正な業務をご提供することで「お客様本位の業務運営」が定着するように継続的に改善、取組み、検証を行っております。

## (1) お客様本位の業務運営を実践するための体制強化

### お客様本位の業務運営を推進、支援するための専門部署の設置

- お客様本位の活動を全社的に推進、支援するための専門部署として2023年1月に「カスタマー・エクスペリエンス部」を設置し、「お客様の声」やお客様の声を基点とした「代理店さまからの要望」を集約、分析し経営に活かす体制を強化しました。
- 2023年度3月には「カスタマー・エクスペリエンス委員会」を新たに設置し、お客様本位の業務運営を推進しています。

# 方針 1. お客様本位の業務運営

## (2) お客様本位の業務運営体制を推進するための社内制度の整備

### ① お客様の声を収集・分析し、改善検討するための制度

お客様の声を基点として全社的に業務改善、お客様満足度の向上あるいは苦情の低減を図ることを目的として「**お客様の声対応規程**」を制定し、「**お客様サービス向上改善検討会**」の構成メンバーを全部門長に変更することにより、実効性が高い体制を整備・強化しました。



### ② 「カスタマーサービスセンター」における教育体制

お客様に寄り添う「カスタマーサービスセンター」を目指し、オペレーターを対象にした「お客様の声対応研修」を2023年1月に実施し、お客様の意向（問合せ/相談/意見・要望/苦情）を汲み取った行動ができる体制を強化しています。



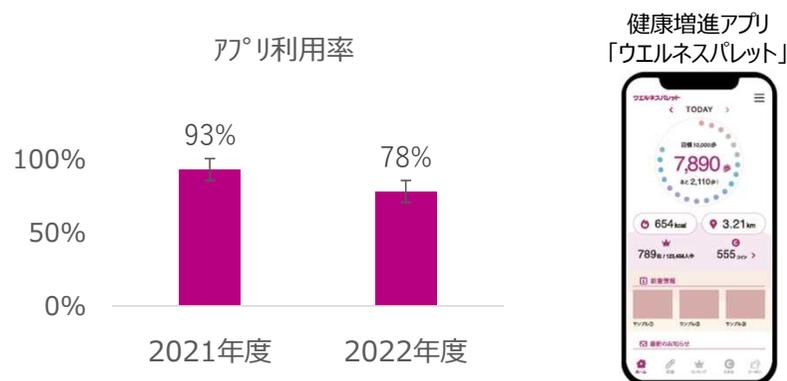
# 方針 1. お客様本位の業務運営

## (3) 取組指標 (KPI) の設定について

当社では「お客様本位の業務運営基本方針」の取組みについて図る評価指標 (KPI) として、「ご契約者さま向け健康増進アプリ利用率」と「お客様及び代理店からの受電率**92%以上**」を設定し、お客様本位の業務運営に取り組んでいます。

### ご契約者さま向け健康増進アプリ利用率※

健康増進アプリをご契約者さまにご利用いただくことが、ご契約者さまの健康増進活動の一助となっていると考えKPIとしています。  
2022年度（2022年4月～2023年3月）の利用率は78%（注）となりました。（注）アプリ登録者に対するアクティブユーザー数をカウントし算出



### お客様及び代理店からの受電率

当社カスタマーサービスセンターが「貴重な社外（お客様・代理店）との接点である」との考えにより設定しています。  
KPIとして92%以上の受電率を設定しており、2022年度（2022年4月～2023年3月）の実績は99.8%となりました。



※ 一般的なアプリのアクティブ率は累計DL（ダウンロード）数の伸びとともに低下していきますが、半年後も50.5%と半数以上のユーザーがアクティブな状態をキープ、その後ゆるやかに低下し、1年後に40.8%となります。2年目のアクティブ率月間平均は、35.8%。3年目は、28.3%となります。  
Source : yappli <https://yapp.li/magazine/3956/#11DL>

# 方針 1. お客様本位の業務運営

## (4) お客様の声を業務の改善に活かした事例

お客様の声	お客様の声からの改善事例	時期
「特別条件および申込内容変更のご案内」の返送期日が10日間というのは土日、休日等のあるので短すぎる。	お客様のご要望を受けて、2023年3月末からは、10営業日（土日祝日を含めない）のご案内させて頂くようシステムと事務の変更を行いました。	2023年3月
「接骨院で治療した場合」も支払い対象となるか、コールセンターで明確な回答を得られなかった。	接骨院が対象であることをあらためてコールセンター内で共有を図りFAQ（よくある質問）を作成、オペレーター全員に周知いたしました。 また、パンフレットにもわかりやすい表記を追加いたしました。	2022年11月
マイページIDのアルファベット（LやIの小文字や大文字）表示がわかりにくいとのお申し出。	お客様のお申し出を受けて、2022年12月よりアルファベットのフォント変更を実施しました。	2023年1月
ペーパーレス申込において、誤って契約日特則を付加してしまっただが、それを取り消すために、一旦、クーリングオフして再申込が必要になった。	設計書作成に際して同特則を付加した場合、ワーニングが出るようシステムの改修*を行います。	2023年3月 *システム改修決定済 作業終了は7月を予定

# 方針 1. お客様本位の業務運営

## (5) お客様サービス向上改善取組の事例

改善事例	時期
HPにお問合せフォームを設置し、クーリング・オフの受付や、営業時間内にお問合せがむずかしい方や、耳の不自由な方等障がいをお持ちの方でもお問合せいただけるような対応としました。	2022年5月
医療保険のWEB申込、代理店ペーパーレス申込時のお引受けに関する医務自動査定の傷病例を大幅に追加し、ご加入時の利便性を向上しました。	2022年6月
団体扱のご契約について最低保険料の基準を廃止し、契約日に関する特則付加契約の転入を可とする取扱いへ変更しました。	2022年11月
保険証券の電子交付に加え、紙での発行を行うとともに、発送方法を簡易書留から特定記録郵便に見直しを行いました。この結果、迅速に保険証券をお手元に届けできるようになりました。	2022年12月

## 方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

「人生100年時代」を迎える中で、当社ではお客さまの暮らしに寄り添いながら、お客さまの多様なニーズや豊かで明るい長寿社会の実現に貢献できるような商品・サービスの開発・提供に取り組んでおります。

### (1) 健康増進に着目した終身医療保険「元気パスポート」のご提供

2021年11月から発売している終身医療保険「元気パスポート」は “お客さまのニーズにあった医療保障を確保”しながら “健康増進を楽しむ”新しいタイプの医療保険です。主契約の「健康支援金」は、毎年の健康診断等の結果のうち、BMI と血圧の値の 2 項目で所定の基準を満たす場合、お受取りいただけます。（※適用対象：20歳～69歳）

### (2) お客さまのニーズに合わせたサービスのご提供

お客さまの暮らしに寄り添うサービスとしてお客さまの「健康増進」をサポートするサービスの拡充に努めています。

- ① 2022年4月より健康増進アプリ「ウエルネスパレット」を通じて新たにフィットネス動画の提供を開始しました。これにより、日々の歩数、体重、睡眠、食事管理に加えて、フィットネスによる健康増進の機会を拡充しています。
- ② お客さまの健康増進活動をサポートするため2022年11月にオーガニック食品専門スーパー（Bio c' Bon）と業務提携し、健康増進アプリのクーポン拡充でご契約者さま向けサービスの拡充を図っております。



## 方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

### (2) お客様のニーズに合わせたサービスのご提供（前頁続き）

③ 2022年度10月には、マイナンバーカードを利用した控除証明書電子交付サービスの提供を開始しました。

- マイナポータルサイト経由で生命保険料控除証明書の取得や各種申告書への自動入力をしたい方
- 年末調整時に勤務先に電子データを提出したい方
- 『国税電子申告・納税システム(e-Tax)』利用時に、添付書類として利用したい方
- 国税庁HPで印刷可能な形式(QRコード付PDFファイル)に変換した後、印刷して確定申告や年末調整に使用したい方

※ 詳しくは、当社ホームページ“生命保険料控除証明書の電子発行”をご確認ください。

※ 電子交付の概要については、国税庁HPをご確認ください。

## 方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

### (3) 団体信用生命保険のご提供

イオングループ各社へ団体信用生命保険の提供によって 各種ローンをご利用の多くのお客さまへの安心提供の一環として 団体信用生命保険商品ラインアップの拡充に努めております。(4商品 2023年3月末時点)

※ 商品ラインアップ：団体信用生命 / がん団信 / 全疾病団信 / ワイド団信

### (4) お客さまの属性や状況に応じた対応

- ① 障がい者対応マニュアルに高齢者対応を追記し、「障がい者・高齢者対応マニュアル」としてお客さまの状況に合わせた対応を実施しています。
- ② 金融機関代理店におけるお客さまへのセールス実態に沿うように 募集人向け研修資料などの拡充に努めております。



## 方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

### (5) 公的保険制度情報のご提供

「まねーき猫」では、保険や様々なマネー知識をお届けすることに加えて、2022年度より公的保険制度の情報提供を開始しました。

[まねーき猫 | イオン・アリアンツ生命 \(aeon-allianz.co.jp\)](https://www.aeon-allianz.co.jp)



### (6) 未病・予防を中心に健康情報のご提供

「Vitamina」では、365日の元気を応援するサイトとして、健やかな日々を過ごすための各種情報をお届けしています。

[Vitamina | イオン・アリアンツ生命 \(aeon-allianz.co.jp\)](https://www.aeon-allianz.co.jp)



## 方針3. お客様へのわかりやすい情報の提供

当社では、お客様が、商品をご検討いただくうえでの重要な情報を見やすく、わかりやすい内容でご提供することに努めております。

### (1) わかりやすく見やすい資料の提供

- ① お客様の声より、マイページIDのアルファベット表示がわかりにくいとお申出に対し、2022年12月よりアルファベットのフォント変更を実施しました。
- ② 医療保険の「重要事項に関するお知らせ兼商品パンフレット」にUD Font（ユニバーサルデザインフォント）を採用し、見やすくわかりやすい資料の作成に努めています。

### (2) ご契約・お客様向けサービスに関する情報提供ツールの作成

- ① 「健康増進サービス」を多くのお客様にとって使いやすくするために、2022年9月にアプリの使用方法や健康増進活動についてお客様の理解が深まる説明資料を作成しました。また、紙の資料だけではわかりづらいとおお客様の声に応えるため、2022年9月にアプリ活用を解説した動画を作成し、QRコードでどなたでもアクセスできるように提供しました。
- ② 2023年1月に営業教育部を新設し、医療保険「元気パスポート」の取扱い代理店に向けて研修の充実と、当社営業社員向けの研修の強化を行いました。

## 方針 4. 契約お申し込み時、保険金・年金等のお支払い時期等の対応

当社では、生命保険が長期にわたるご契約となる点を踏まえ、保険金や給付金等に関する情報提供、および保険金・給付金等のお支払い時には適切、迅速、誠実な対応に努めております。

### (1) 保険金・給付金などのお支払いに関する情報提供

- ① 2022年9月より「元気パスポートご契約者さま向けガイドブック」を作成し、マイページ、アプリの使い方、健康支援金・保険金・給付金の請求についてなど、お客さまがご契約後になされるお手続きについてまとめてご確認頂けるよう1冊にまとめました。
- ② お客さまマイページを通じて、給付金の請求手続きをWebで実施いただけるようにしました。



## 方針 4. 契約お申し込み時、保険金・年金等のお支払い時期等の対応

### (2) お客様の立場に寄り添う手続き

#### ① ご高齢・障がい者のお客様への取組み

- 70歳以上でWebからお申込みされたご契約については、安心して保険にご加入いただけるよう、正しい知識で保障内容を理解されているか、ご不明点はないかご成立前にカスタマーサービスセンターからお電話で確認を行い、シニアのお客様に配慮した取組みを行っています。
- HPにお問合せフォームを設置し、クーリング・オフの受付や、営業時間内にお問合せがむずかしい方や、耳の不自由な方等障がいをお持ちの方でもお問合せいただけるような対応としました。
- 障がい者対応マニュアルに高齢者対応を追記し、「障がい者・高齢者対応マニュアル」としてお客様の状況に合わせた対応を実施しています。

#### ② お客様がお手続きしやすい体制づくりの取組み

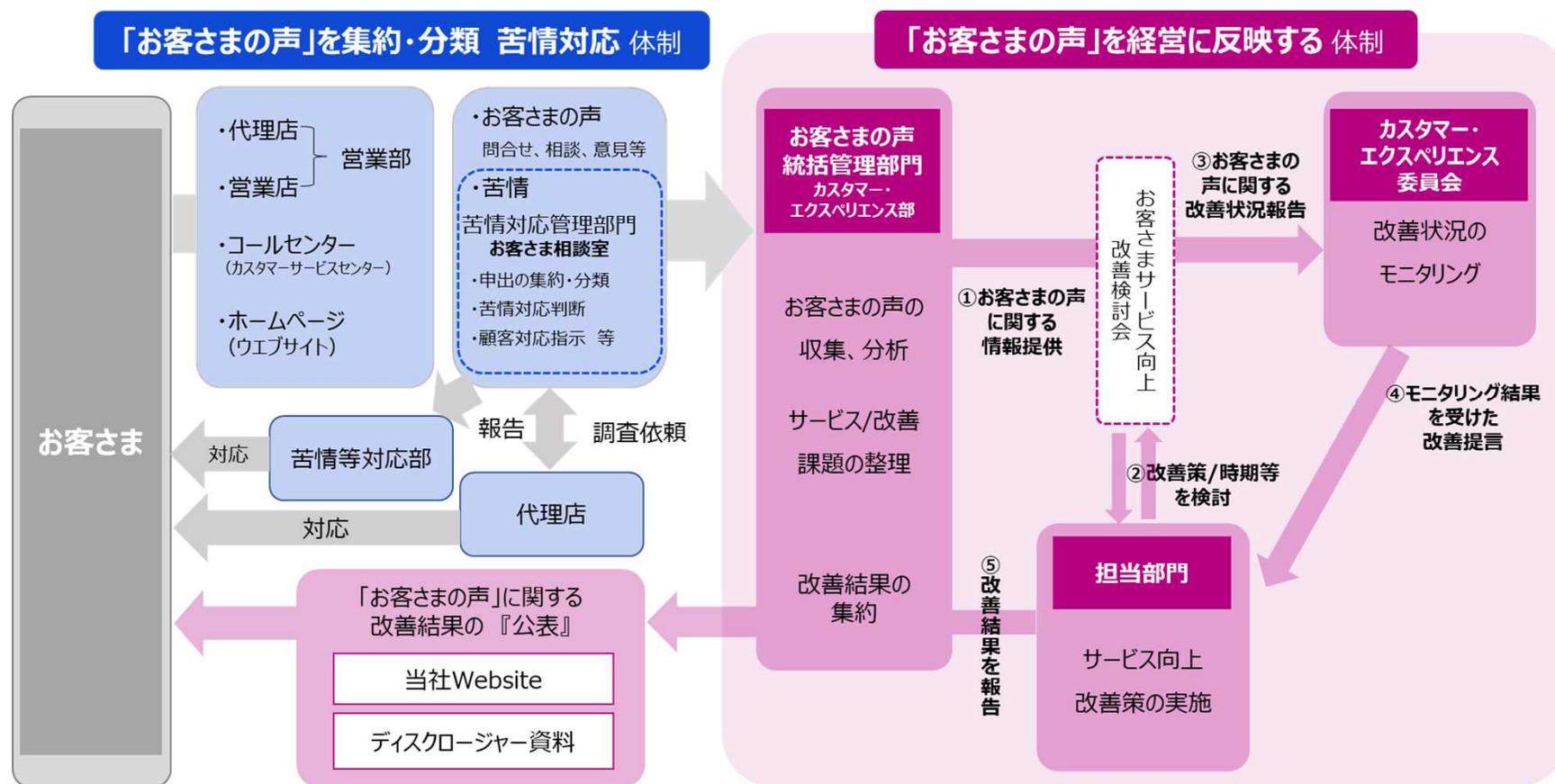
- カスタマーサービスセンターと事務部門が一体となって、正確かつ迅速なお手続きを行っています。
- お客様が確実かつ簡便に必要な手続きを行っていただけるよう、お手続きに必要な書類は可能な限り少なくするとともに、お客様が記入しやすく、取り寄せやすいものとしています。
- 請求を受けてからお手続きの完了又はお支払いまでに時間がかかる場合には、適宜進捗状況等についてお客様にご説明しています。

#### ③ 正確で公平な新契約引受査定業務遂行への取組み

査定者は日本アンダーライティング協会のアンダーライティング資格の取得、教育講習会へ参加を行っています。

## 方針 5. お客様の声を経営に活かす取組み

当社では、2023年3月より、各部門の役員、本部長を中心として構成される「カスタマー・エクスペリエンス委員会」を設置し、全社横断的に議論、提言の上で、経営へ反映させていく体制を強化しております。



## 方針 6. 利益相反の適切な管理

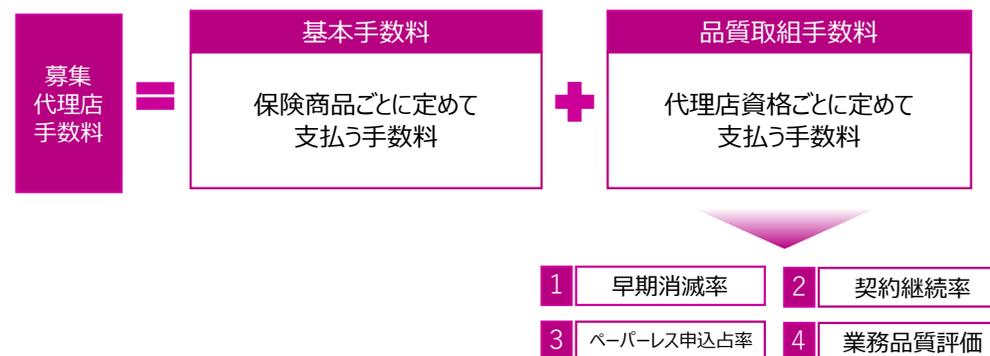
当社では、お客さま利益の保護を図る観点から、お客さまの利益が不当に害されることがないように適切に管理を行っております。併せて、生命保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するために適切な保険募集管理態勢構築に努めております。

### (1) 懸念される取引の情報収集管理

当社が定める「利益相反管理方針」にもとづき、毎月該当の取引が無いかの確認を社内にて実施しております。  
2022年度 該当の取引はありません。

### (2) 保険代理店への手数料の考え方について

保険代理店の取組みを評価する販売手数料体系は随時見直しております。  
2022年11月には、「品質取組手数料」の寄与度を引き上げて、お客さまの意向を踏まえたコンサルティングや丁寧な事務処理のできる保険代理店を評価する体系へと見直しを図りました。



## 方針 7. お客様本位の取組みの確保

当社では、方針 1 ～ 6 に掲げる取組みの実効性を確保し、さらなる「お客様本位の業務運営」の定着を実現していくための取組みをすすめております。

### (1) 経営理念の浸透

「生命保険とサービスを通じ、お客様の日々の生活と未来、そして社会に安心をお届けします。」という経営理念が社内で定着化するよう 経営陣による「タウンホールミーティング」を定期的を実施し、すべての役職員が課題を提言し、自らが改善実行する企業風土の醸成を目指しています。



# 方針 7. お客様本位の取組みの確保

## (2) 従業員教育、役職員向け研修の実施

### ① 専門知識の向上を目的とした従業員教育制度

- 金融リテラシー向上に繋がる取組として、社員に対し、専門課程・応用課程等の業界共通試験、変額保険販売資格、外貨建保険販売資格などの販売資格取得に向けて受験を勧奨しています。
- 保険募集人がお客さまへの公的保険制度の説明が行えるように、営業担当者含む社員向け継続教育制度研修のカリキュラム内容を2023年2月に変更しています。



### ② リスク管理対策としての役職員向け研修の実施

- 「リスク管理研修」の一環として外部講師を招いて「リスクカルチャーの醸成」研修を実施しています。「態度」「行動」といった役職員の「ソフト」面に着目し、全役職員がリスクカルチャーの重要性の理解度を深めるため、リスクの概念、カルチャーはどのようなメカニズムで醸成されていくかを理解する機会を設けました。
- お客さま情報保護のため、従業員への情報セキュリティ教育に取り組んでいます。情報セキュリティの基本および情報セキュリティ事案・傾向と対策等についてeラーニング研修を定期的実施しております。

