

2022年6月29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2021年度取組結果を公表

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、2021年度の取組結果を公表しましたのでお知らせします。

2021年度は、個人のお客さま向けの新商品の販売を開始したほか、わかりやすい募集資料の作成や、代理店・募集人に対するオンラインを活用したサポートなどを実施しています。

これらの具体的な取組みについて、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、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とめ、本方針に基づく取組みの一層の充実に引き続き努めてまいります。

【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

「お客さま本位の業務運営基本方針」にかかる 取組結果について

2022年6月
イオン・アリアンツ生命保険株式会社

1. お客さま本位の業務運営

(1) 経営理念の制定

当社は、2020年3月31日にイオンフィナンシャルサービス株式会社からの出資を受け、イオングループに加盟しました。経営理念として「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。」を掲げています。

経営理念

**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。**

ステートメント

三食きちんと、美味しく食べる。
からだを気持ちよく動かし、汗を流す。
一日の終わりに心身を整え、ぐっすりと眠る。
すべての未来は、毎日の営みの延長線上にあります。
そんな一日一日に、保険は何ができるだろう。
何でもない今日をすこやかに過ごせるように、
ゆとりある未来を描けるように、いちばん近くでサポートする。
私たちはそんな暮らしに寄り添う保険を提供します。
100年続く人生を、今日という一日から考える。
誰もが安心して生きていける社会を支えていく。
私たちはイオン・アリアンツ生命です。

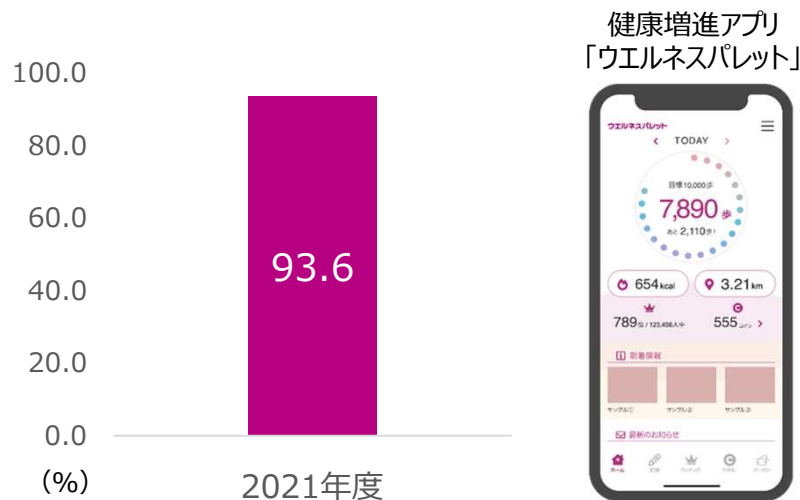
1. お客様本位の業務運営

(2) KPI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。

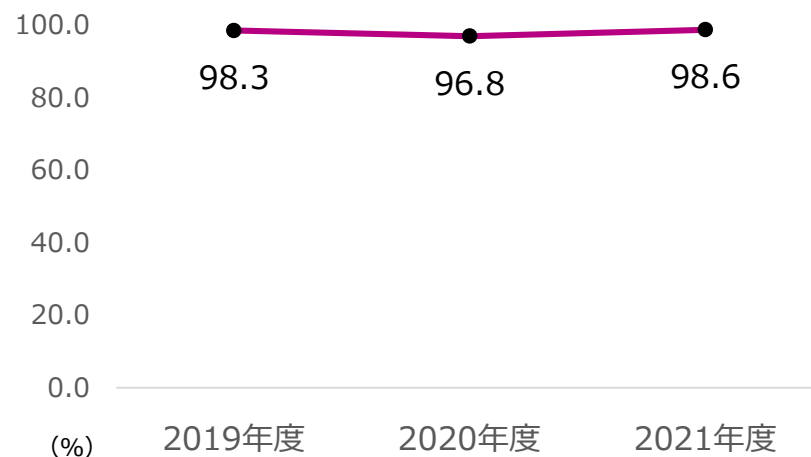
ご契約者さま向け健康増進アプリ利用率

当社は“健康増進”に着目した商品やサービスの開発を行っています。そこで、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。2021年度（2021年11月～2022年3月）の利用率は93.6%（※）となりました。



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、2021年度（2021年4月～2022年3月）の実績は98.6%となりました。



※アプリ登録者数に対するアクティブユーザー数をカウントし算出

2. 生命保険商品・サービスの提供

(1) 個人のお客さま向けに医療保険の販売を開始しました

当社は、個人のお客さま向けの新契約の募集を停止して以来約10年ぶりとなる2021年11月26日から、新商品として終身医療保険「元気パスポート」の販売を開始しました。

当社はこれからも“健康増進”に着目したお客さまの暮らしに寄り添う生命保険商品・サービスを提供してまいります。

<終身医療保険「元気パスポート」について>

(開発コンセプト)

人生100年時代、“元気”に長く人生を楽しむためには“健康増進”は大きなテーマです。

しかし、“健康増進”のためには食事を制限したり、定期的な運動が必要だったり継続することがなかなか難しいもの。

そこで、イオン・アリアンツ生命よりご提案。

“健康増進”を“楽しい”ものにすることで継続することができるのではないのでしょうか？

イオン・アリアンツ生命は

“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”

新しい医療保険を開発いたしました。



【医療保障】 シンプルな保障から充実した保障まで様々なニーズに対応可能

- ・主契約では、1日以上入院で入院給付金をお受取りいただけます（日帰り入院から保障）。
- ・様々なニーズに対応できる「8つ」の特約より保障内容を選択できます。

【健康増進】 健康増進活動にお役立ていただける様々なサービスの提供

- ・毎年の健康診断等の結果に応じて、健康支援金をお受取りいただけます。なお、健康支援金はWAONポイントでお受取りいただくこともできます。
- ・健康支援金をご提出いただいた健康診断結果のうち、BMIと血圧の値の2項目が一定の水準を満たし、かつその他の支払事由を満たした場合にお受取りいただけます。
- ・ご契約者さま向けサービスとして、健康増進活動にお役立ていただける健康増進アプリ「ウエルネスパレット」を無償でご提供します。

お手頃な保険料水準を実現

- ・解約返戻金をなくすことで、お手頃な保険料で一生涯の医療保障を確保したい、とのお客さまニーズにお応えします。

2. 生命保険商品・サービスの提供

(2) 健康増進アプリ「ウエルネスパレット」のサービスを開始しました

「ウエルネスパレット」はご契約者さまの健康増進活動にお役立ていただける健康増進アプリです。

ウエルネスパレット



① 日々の健康管理に活用できます

- ・スマートフォンを持ち歩くだけで歩数が自動的に記録されます。
- ・体重、血圧なども記録でき、簡単に毎日の健康管理ができます。

② 健康増進活動によりコインが貯まります

- ・歩いたり、記録したり、アプリを活用して健康増進活動を行うことで「ウエルネスコイン」がたまります。

③ クーポンと交換することができます

- ・貯まった「ウエルネスコイン」はイオングループなどで利用可能なクーポンと交換し、様々な健康関連商品やサービスをご利用いただくことができます。

(3) 団体信用生命保険を提供しています

イオングループ各社へ団体信用生命保険を提供することで、各種ローンをご利用になる多くのお客さまへ安心をお届けしています。

2. 生命保険商品・サービスの提供

(4) お客様の属性別に様々なお問合せ窓口を設置しています

保険をご検討中のお客様やご契約中のお客様からの様々なお問い合わせやお申し出に迅速にお答えするために、ホームページ上に様々な窓口を設置しています。

<カスタマーサービスセンター>

お客様の属性別に異なるお問合せ窓口を設置しています。お客様からどの窓口にご連絡いただくかをあらかじめ把握することで、スムーズな初動対応を行える態勢を整えています。

(お問合せ窓口ー当社公式ウェブサイトより)

お問合せ窓口	海外からのお客様専用窓口
ご高齢のお客様・お身体に不自由があるお客様専用窓口	

<お問合せフォーム>

保険をご検討中のお客様などからのお申し出に迅速にお答えするために、ホームページ上にお問い合わせフォームを設置しています。

(お問合せフォームー当社公式ウェブサイトより)

保険をご検討中のお客様 お問合せフォーム		
ご回答までに数日かかる場合がありますのであらかじめご了承ください。また、メールではなくお電話にてご回答させていただくことがあります。		
必須 お名前(漢字)	姓 (例) 山田	名 (例) 太郎
必須 お名前(フリガナ)	姓 (例) やまの	名 (例) たろう

(5) 保険募集代理店・募集人へのサポート

当社商品を販売いただく保険募集代理店やその募集人へのサポートを定期的に行っています。特に昨今のコロナ禍という環境を踏まえ、オンラインを活用したサポート体制の構築を強化しています。



3. お客様への分かりやすい情報の提供

(1) ご契約・お客様向けサービスに関する情報提供

当社は2021年11月より、終身医療保険「元気パスポート」の販売を開始し、また、そのご契約者さま向けサービスとして健康増進アプリ「ウエルネスパレット」を提供しています。これらの情報については、商品パンフレットなどをお客様向けにご提供しています。

また、お客様に理解を深めていただくことを目的として、公的保険制度に関する情報提供も行っています。

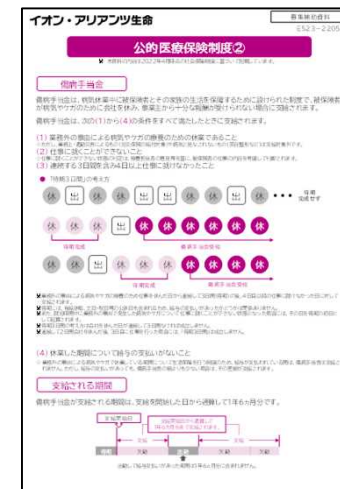
(2) 分かりやすく見やすい資料の提供

当社は多くのお客様が分かりやすく、見やすい資料の提供を目指しています。

- パンフレットには視認性の高いユニバーサルフォントを使用し、小さな文字もつぶれず見やすくしています。
- 色覚多様性の方にも認識していただきやすい配色を心掛けています。
- アイコンやピクトグラムを使用し、どのような保障内容であるか、ご認識いただきやすくしています。



重要事項に関するお知らせ（契約概要／注意喚起情報）兼 商品パンフレット



公的保険ご説明チラシ

3. お客様への分かりやすい情報の提供

(3) お客様の日常にお役立ていただける各種情報をお届けしています

2021年10月より、保険や様々な制度などのマネー知識をお届けする「まねーき猫」、健やかな日々を過ごすための各種情報をお届けする「Vitamina」を通じて、お客様の日常にお役立ていただける各種情報を定期的にお届けしています。



まねーき猫 お金を“手招く”お役立ちサイト



Vitamina 365日の元気を応援するサイト「ヴィタミーナ」

4. 契約お申し込み時、保険金・年金等のお支払い時等の対応


(1) 適正な保険金支払いを実現するための体制

保険金・給付金等のお支払いについては、ご請求事案について支払査定部門とは別の部署が再検証を行い、支払業務の品質向上に取り組んでおります。

また、お支払対象とならなかったご請求事案につきましては、判断の適切性を検証するため、全件支払査定部門による査定結果を経営が最終決定し、さらに法務部門による再検証を行っています。

(2) ご家族登録サービス

当社では、災害等によりご契約者さま自身とご連絡がとれなくなる場合やご高齢のお客さまへの対応に備え、あらかじめご家族の連絡先を登録いただく「ご家族登録サービス」を導入しています。これにより、確実な保険金・給付金等の支払いの取組みを一層強化しています。

ご家族登録サービスの概要	
■登録いただいたご家族がご契約者様に代わり、次のことが可能となります。 <ul style="list-style-type: none">・保険契約内容のお問合せ・ご契約者様宛の各種請求書類のお取寄せ	
■ご契約者様宛てのご案内が届かない場合などに、登録いただいたご家族に連絡させていただき大切なご案内を確実にお届けします。	
このような場合にご利用いただけます	
ご契約者様だけでなくご家族の方にもご契約内容を把握しておいてほしいとき	
ご契約者様本人が多忙で連絡できないとき	ご契約者様本人が入院などで請求書類のお取寄せが困難なとき
このような場合に当社からご家族へ連絡することがあります	
お引越などで当社からの郵便物が届かなかったとき	大規模災害発生などでご契約者様との連絡が困難なとき

5. お客様の声を経営に活かす取り組み

(1) お客様の声を伺いする態勢の整備

当社では、お客さまからの様々なニーズにお応えする商品・サービスをご提供するため、カスタマーサービスセンターや当社ウェブサイト、また当社商品を販売いただく代理店に寄せられたお申し出などの「お客様の声」を幅広く収集し、一元的に分析・評価する態勢を構築しています。

(2) お客様サービス向上改善検討会の設置

当社は、あらゆるお客さまに当社サービスを快適にご利用いただくために、お客様サービス向上改善検討会を設置しました。社内横断的に検討会メンバーを選定し、お客様目線での意見収集などを定期的に行い、業務改善につなげることを目的としています。

お客様サービス向上改善検討会の取り組みは、定期的に経営会議などを通じて当社マネジメントへ報告し、議論を行う場を設けています。

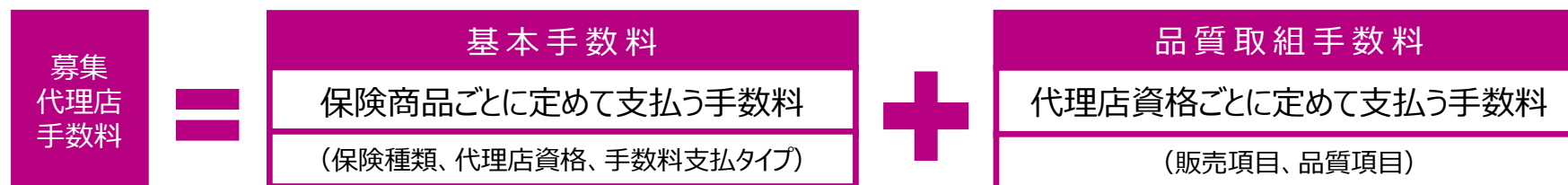
6. 利益相反の適切な管理

(1) 代理店手数料体系について

当社では、募集代理店に理想の代理店像を実現・継続していただくため、「基本手数料」、およびお客さま本位の業務運営や募集品質の向上に向けた取組み等を評価する「品質取組手数料」を設定しており、当社ホームページ上に「募集代理店にお支払いする販売手数料について」として公表しています。

<理想の代理店像>

お客さまのご要望に沿った保障のお勧めを行っていただくこと、また保険契約ご加入後においても適切なアフターフォローを行っていただくこと、を当社から募集代理店に共有し、当社と共に生命保険とサービスを通じて社会に安心をお届けする活動を行うことを理想としております。



7. お客様本位の取組みの確保

(1) 経営理念の浸透

当社では、各種取組みの優先順位を検討、決定する際の基準として、経営理念を掲げております。また全役職員向けには、社内ポータルサイトを通じて発信するなどし、全役職員で経営理念を共有しています。

(経営理念－当社公式ウェブサイトより)

経営理念

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。

(2) 研修等の実施

全役職員に対し、E-learningを含め定期的に研修を実施することで、お客様本位の業務運営やコンプライアンス意識の醸成を図っています。