

2024 年 6 月 19 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 2023 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：東京都文京区、代表取締役社長：野口俊哉、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、2023 年度の取組結果を公表しましたのでお知らせします。

記

イオン・アリアンツ生命は「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 月には、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を目指す体制をスタートさせ、さらに同年 10 月からは「企業価値の毀損防止」と「企業価値の向上」の両面を推進する新たなコンプライアンス態勢の実現に取り組んでいます。

これらの取組みを、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、これからも「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく取組みの一層の充実に努めてまいります。

【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：吉山）
Tel：03-4588-1505 E-mail：contact@aeon-allianz.co.jp

2023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**

2024年6月

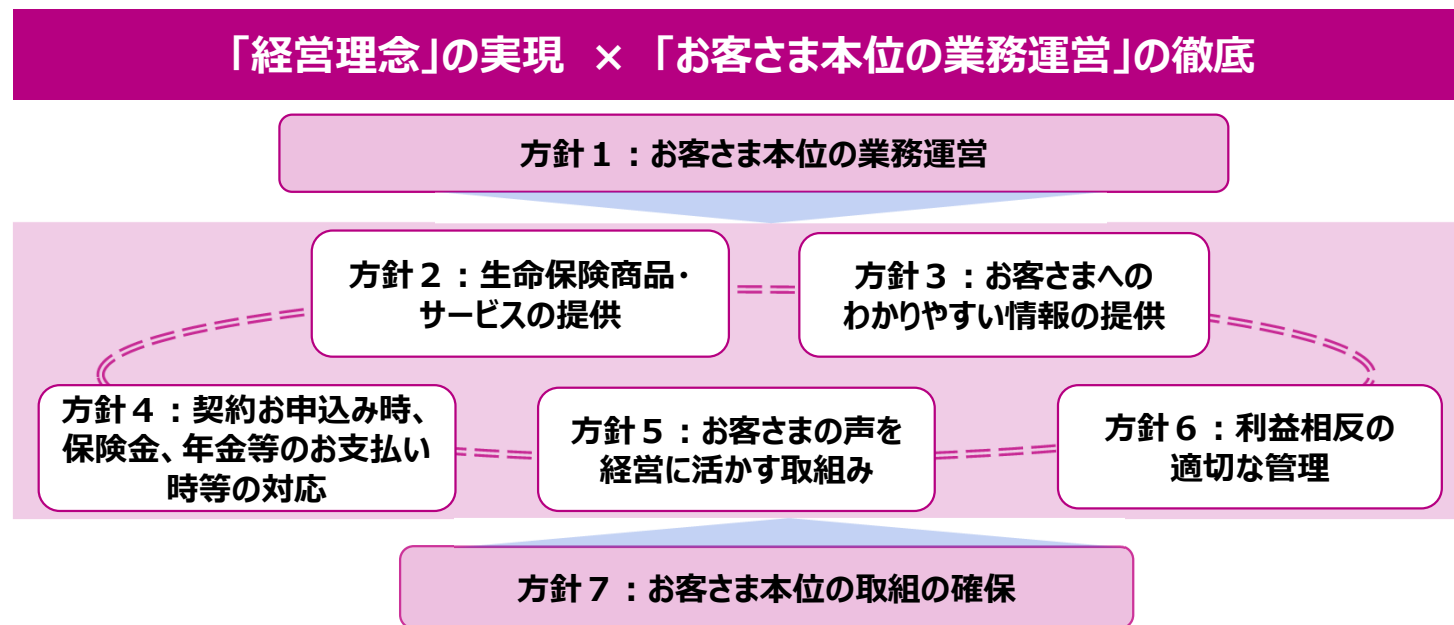
イオン・アリアンツ生命保険株式会社

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基本方針」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ものではなく、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、お客さまに対し適切、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、支援するための体制

- 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を目指す体制をスタートさせています。
- 2023年10月にはカスタマー・エクスペリエンス部と法務コンプライアンス部を統合することで「企業価値の毀損防止」と「企業価値の向上」の両面で捉える新たなコンプライアンス体制の実現に取り組んでいます。
- 2023年3月にスタートした「カスタマー・エクスペリエンス委員会」を通じて、現在もお客さま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 お客様の声を集集・分析し、改善検討するための制度

昨年から構成メンバーを全部門長に変更した「**お客様サービス向上改善検討会**」は、改善の実効性・スピード化を目的として、未改善項目の分類と進捗状況ごとに細かく管理する体制に運営方法を変更しました。

当社では「お客様サービス向上改善検討会」を通して**51件の改善**（※）を実現しています。

※2024年3月末時点 「お客様サービス向上改善検討会」において「対応済み」認定とした項目件数



② 「カスタマーサービスセンター」における教育体制

昨年につづいて、「カスタマーサービスセンター」におけるオペレーターの対応品質向上を目的とした「お客様の声対応研修」を2023年6月、7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の強化に努めています。



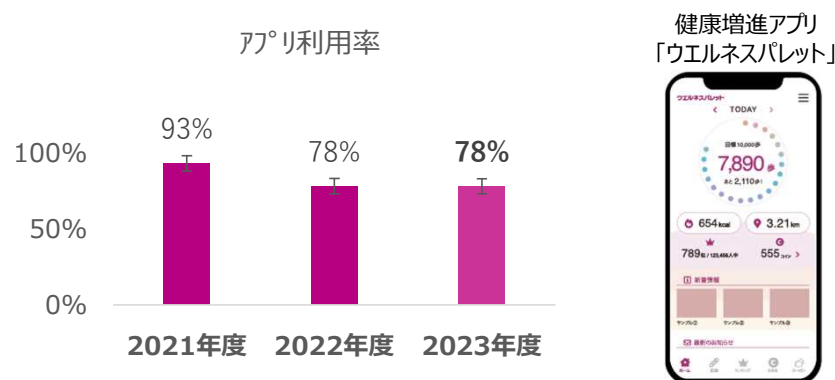
方針 1. お客様本位の業務運営

(3) 評価指標 (KPI) 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。

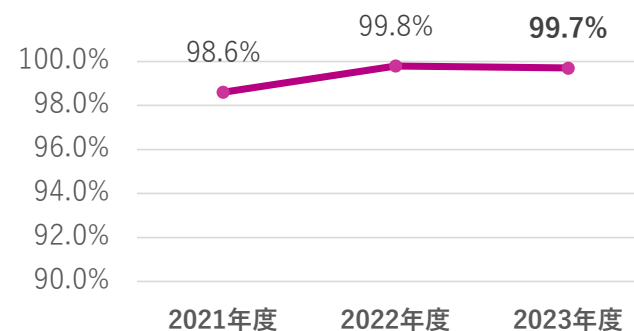
ご契約者さま向け健康増進アプリ利用率※

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。
2023年度（2023年4月～2024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、2023年度（2023年4月～2024年3月）の実績は99.7%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) 新たな評価指標 (KPI) の導入

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、「お客様の本位の業務運営にかかる意識の浸透度を測る社内調査」をあらたに追加しました。この社内調査では、「お客様本位」を意識して業務遂行しているか、社員の意識の浸透度を測定しています。

お客様の本位の業務運営にかかる
浸透度を測る社内調査

今後は、社員における「お客様本位の業務運営」への意識の浸透度を測る指標として毎年、公表をいたします。

＜社内調査：2024年3月実施＞

質問：『私は常に「お客様本位の業務運営」を意識して行動している』 に対して「強く同意する」、「同意する」と回答割合(%)

89.1%

■「強く同意する」、「同意する」と回答した社員のコメント ■

- ・ お客様に支持される企業であるために当然のことと考えるため。
- ・ お客様 イコール 自分自身と置き換えて当社がより選ばれる会社になるよう心掛けている。
- ・ 保険は特に専門用語が多いので、なるべく分かりやすい言葉で伝えるようにしている。



方針 1. お客様本位の業務運営

(5) お客様の声を起点として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、土日も含むと短すぎとのお申し出があった。	お客様のお申し出を受けて、10営業日（土日祝日を含めない）との対応にシステムと事務の変更させていただきました。	2023年8月
給付金から保険料を差し引いて支払われたことについてのお問い合わせが続いて寄せられた。	お客様への給付金お支払い時のご案内に際してご連絡事項欄に詳細な説明文言を追加するよう事務処理を変更しました。	2023年9月
Web申込（職業の告知）の際、建設業を選ぶと特定企業かそれ以外かの選択が出たが、「特定企業」とは何かの説明がないとのお問い合わせがあった。	特定企業とは、「上場企業、または資本金5000万、年商10億、従業員200名以上のいずれかを満たす企業」との文言を追加、改善を図りました。	2023年11月
簡易請求ができるようになる予定はないのかとのお客様からのお問い合わせがあった。	責任開始日から2年経過後のご請求については簡易請求を可能としました。	2023年11月

方針 1. お客様本位の業務運営

(6) お客様サービス向上改善取組の事例

改善事例	時期
各種通知物に印刷されている社名が小さく、どこから出された郵便物か分かりづらいとの「ご要望」に対し、封筒等の社名の文字サイズを大きく印刷しました。	2023年7月
保険料控除証明書の速達での送付機能を追加いたしました。さらに、登録住所以外（単身赴任先、職場等）への発送機能も追加しています。	2023年 9 月
障害者差別解消法の改正に伴い、日本財団の電話リレーサービスによる 3 者間通話の受付を導入。耳の不自由な方から問合せが入った場合でも、きこえる方と同様の案内ができる体制を整えました。	2023年11月
ご契約者さまが、お客様マイページから住所変更を行われる際に、あらかじめ先日付で変更ができる機能を追加しました。	2024年 3 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

- 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 2023年4月「ウエルネスパレット」に新たにマイページへの入口を設定いたしました。日常的かつ、よりスムーズに契約内容や様々な手続きについてご確認いただけるようになりました。
- ③ 健康増進アプリ「ウエルネスパレット」でご利用いただけるクーポンの拡充を図るため、グループ各社との連携で「カジタク」クーポンをリリースいたしました。

健康増進アプリ
「ウエルネスパレット」



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）

- ④ 2022年度10月から、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を提供しています。

生命保険料控除証明書の電子発行

電子発行方法

以下のようなご利用方法を検討されている場合、当社では電子発行を行っています。

- 生命保険料控除証明書を毎年、電子交付の形で受取りたい
- マイナポータル連携サービスを利用した確定申告手続きなどを実施したい
- 他生保にも加入しており、資料をまとめて取得したい

[詳しくはこちら](#)

[電子交付サービスの受付はこちら](#)

※医療保険専用のサービスとなっており、旧アリアンツ生命で契約されたお客さまは対象外です。

※ 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。

- ⑤ 2023年9月には、控除証明書の速達機能、控除証明書を登録住所以外（単身赴任先、職場等）にも発送出来る機能を追加、お客さまへの利便性の向上を図りました。

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 2024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 ご高齢のお客さま・お身体に不自由があるお客さま専用窓口を開設し お客さまの状況に合わせた丁寧な対応を実施しています。
- ② 障害者差別解消法の改正に伴い、2023年11月1日より、日本財団の電話リレーサービスによる3者間通話の受付を導入。耳の不自由な方から問合せが入った場合でも、きこえる方と同様の案内ができる体制を整えました。
- ③ 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。

ご高齢のお客さま・お身体に不自由があるお客さま専用窓口

音声アナウンスに続いて担当者へ直接つながり、お問合せに対してわかりやすく丁寧に対応いたします。



カスタマーサービスセンター
0120-551-409 年中無休

受付時間
月曜日～金曜日 9:00～19:00
土・日・祝日 9:00～17:00

※休日明けは電話が混み合うことがあります。
※おかけ間違いにご注意ください。
※お電話は、業務の運営管理及びサービス充実などの観点から録音させていただきます。あらかじめご了承ください。

フォームでのお問合せも受付けていますので、ご利用ください。

[📞 お問合せフォームはこちら](#)

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://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://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、お客さまが、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 お客さまの声より、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。2023年6月には手書き作成用帳票にもUDフォントを採用いたしました。

（２）ご契約・お客さま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」を多くのお客さまにとって使いやすくするために、2022年9月にアプリの使用法や健康増進活動についてお客さま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客さまの声に応えるため、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。

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）お申し込み時、保険金・給付金などのお支払いに関する情報提供

- ① お客さまマイページ、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がこの1冊でご確認頂ける「元気パスポートご契約者さま向けガイドブック」をさらに見やすく改定しました。
- ② お客さまマイページでは、給付金の請求手続きをWebで実施いただけるようにしております。
- ③ さらにお客さまマイページをご活用いただけるように、マイページの初回ログイン方法案内とマイページでの健康支援金のご請求方法案内の2種類のチラシを作成、ご提供しました。



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り組み

- 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り組みを行っています。
- ホームページ上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。

ご高齢のお客様・お身体に不自由があるお客様専用窓口

音声アナウンスに続いて担当者へ直接つながり、お問合せに対してわかりやすく丁寧に対応いたします。



カスタマーサービスセンター
0120-551-409 年中無休

受付時間
月曜日～金曜日 9:00～19:00
土・日・祝日 9:00～17:00

※休日明けは電話が混み合うことがあります。
※おかけ間違いにご注意ください。
※お電話は、業務の運営管理及びサービス充実などの観点から録音させていただきます。あらかじめご了承ください。

フォームでのお問合せも受付けていますので、ご利用ください。

[▶ お問合せフォームはこちら](#)

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お手続き（前頁続き）

③ お客様がお手続きしやすい体制づくりの取組み

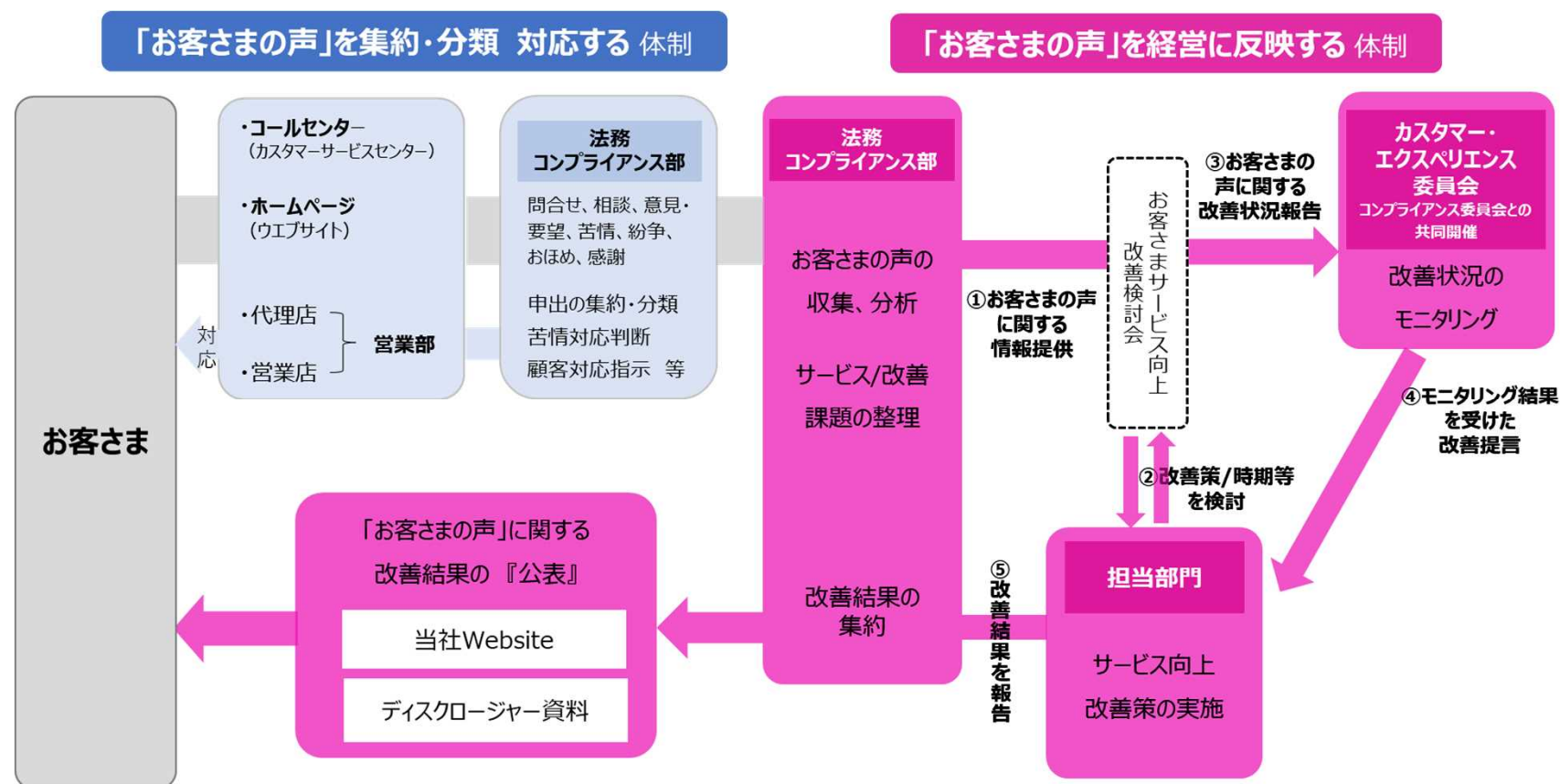
- カスタマーサービスセンターと事務部門が一体となって、正確かつ迅速なお手続きを行っています。
- 2024年1月、先進医療保障特約の重複加入の予防を目的に帳票の改定を行いました。
- 2024年3月には、お客様からの改善のお声から、追加の告知を頂く際の専用帳票を作成し、告知記入時の負荷軽減を行いました。
- 請求を受けてからお手続きの完了又はお支払いまでに時間がかかる場合には、適宜進捗状況等についてお客様にご説明しています。

④ 正確で公平な新契約引受査定業務遂行への取組み

- 昨年に引き続き、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

「カスタマー・エクスペリエンス委員会」を「コンプライアンス委員会」との共同開催とすることで、「企業価値の毀損防止」と「企業価値の向上」の両面で捉える新たなコンプライアンスの体制の実現に取り組んでいます。



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。

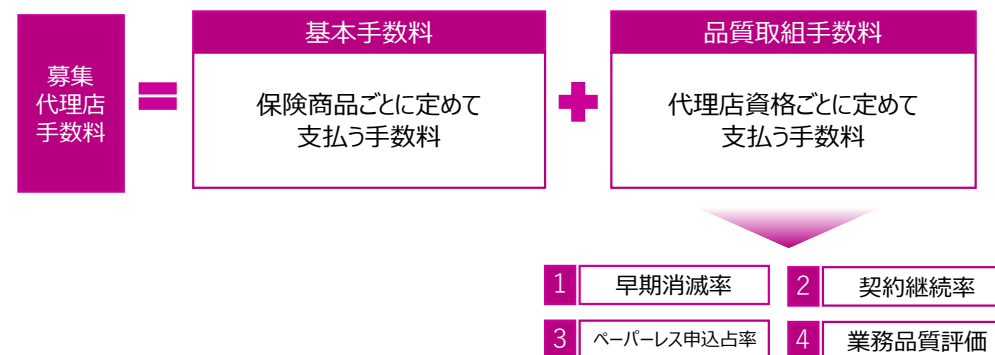
（１）懸念される取引の情報収集管理

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。
2023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月からは、「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としております。



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

昨年度に続いて、2024年1月には 経営陣による「タウンホールミーティング」を実施しました。

「タウンホールミーティング」では、社内のコミュニケーションの活性化を通じて、すべての役職員が自ら課題を提言し、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。お客さまとの接点が多いカスタマーサービスセンターでは、個人保険受電対応者（オペレーター）全員が専門課程と変額保険販売資格を取得しています。



② 役職員向け研修の実施

- 2024年2月には、幹部社員を対象に金融の最新事情に精通した外部講師（弁護士）を迎え「コンプライアンス」と「お客さま本位の業務運営」両方のテーマについて実践的な研修を実施し、理解を深めました。
- 昨年に続いて、2024年3月に「リスクカルチャーの醸成」を目的とした研修を実施しています。
- 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。

