「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果について
(2023年実績報告)

2024年6月

アフラック生命保険株式会社

本資料は「お客様本位の業務運営に係る方針」と同趣旨の取り組みを推進している、当社の「お客様志向自主宣言」に基づく取り組み結果の報告を兼ねています。
「お客様志向自主宣言」の該当項目は各ページ右上のマーク（お客様志向自主宣言 (ア) (イ) (ウ)）をご確認ください。

(ア) みんなの声を聴き、かついかすこと
(イ) 未来・次世代のために取り組むこと
(ウ) 法令の遵守／コーポレートガバナンス（企業統治）の強化をすること

目次

はじめに ・・・P2

2023年の取り組み結果一覧 ・・・P3

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果 ・・・P4～32

方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」 ・・・P5～10

方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」 ・・・P11～17

方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用」 ・・・P18～19

方針4. 「多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等」 ・・・P20～22

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」 ・・・P23～32

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI ・・・P33～35

【保険金・年金・給付金支払件数】の2023年度結果 ・・・P34

【お客様満足度】の2023年結果 ・・・P35

はじめに

私たちは、お客様本位の業務運営をより一層推進するため「お客様本位の業務運営に係る方針」と当該方針に基づく取り組み概要を記載した「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」を策定しています。また、持続可能性の高い社会の構築に向けて、消費者志向経営をさらに推進するため「お客様志向自主宣言」を策定しています。これらの方針、取り組み内容、宣言は、年次で評価および見直しを行うとともに、その取り組み結果を公表しています。本資料は、2023年の「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果およびKPI*（成果指標）と「お客様志向自主宣言」に基づく取り組み結果をまとめたものです。

本資料の領域

方針

「お客様本位の業務運営に係る方針」

金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、当社が策定した「お客様本位の業務運営に係る方針」における5つの方針

取り組み内容

「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」

上記方針に基づく取り組みの概要

取り組み結果

上記方針、取り組み内容に基づく主な取り組み結果、KPI*（成果指標）をまとめたもの（本紙）

<方針>

方針1	お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案
方針2	保険契約ご継続中における充実したサポート
方針3	お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用
方針4	多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等
方針5	お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備

本資料の領域

方針

「お客様志向自主宣言」

消費者庁が公表した「消費者志向経営」を踏まえ、当社が策定した「お客様志向自主宣言」における3つの方針

取り組み結果

「お客様志向自主宣言」に基づく取り組み結果について

上記方針に基づく主な取り組み結果をまとめたもの（本紙）

<方針>

方針ア	みんなの声を聴き、かついかすこと
方針イ	未来・次世代のために取り組むこと
方針ウ	法令の遵守／コーポレートガバナンス（企業統治）の強化をすること

取り組み結果については、各ページに以下のマークをつけています。

- (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと
- (イ) 未来・次世代のために取り組むこと
- (ウ) 法令の遵守／コーポレートガバナンス（企業統治）の強化をすること

＊ KPI（Key Performance Indicator）は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組みの進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するための成果指標です。当社ではKPIとして保険金・年金・給付金支払件数、お客様満足度を設定しています。なお、KPIの詳細についてはP33以降に掲載しています。

2023年の取り組み結果一覧

Aflac

方針1.お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案	方針2.保険契約ご継続中における充実したサポート	方針3.お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用	方針4.多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等	方針5.お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備
➢ 「アフラックのよりそうがん相談サポート」をがん保険にご加入のすべてのお客様へ、ご利用対象者を拡大 ➢ ＜手軽に備える医療保険 EVER シンプル＞の発売 ➢ お客様の一生に寄り添う提案活動「アフラック式」の展開 ➢ キャンサーエコシステムの構築に向けた取り組み ➢ 「契約概要」「注意喚起情報」の表記上の工夫 ➢ ご契約時におけるご高齢のお客様への適切な対応	➢ 保険金請求手続きの利便性向上と、お客様に保険金・給付金を確実にお支払いするための態勢 ➢ コールセンター業務におけるお客様対応力の強化に向けた取り組み ➢ 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充 ➢ アフラックメール(ご契約内容の概略のお知らせ)の掲載内容の見直し ➢ 「ご高齢のお客様への現況確認サービス」の実施 ➢ お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施	➢ 保障責任を全うするための、適切な資産運用 ➢ お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」の見直し	➢ 販売代理店の育成 ➢ 従業員の教育および知識習得や意識醸成 ➢ 多様化するお客様のニーズにお応えするためのダイバーシティ＆インクルージョンの推進	➢ 「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み ➢ 利益相反取引の把握・管理 ➢ 障がいをお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス導入 ➢ デジタルテクノロジーの活用 ➢ 若年層のお客様の期待に応えるための商品販売態勢 ➢ 調布市におけるスマートシティの取り組み ➢ Agile@Aflacの推進 ➢ 環境への取り組み ➢ コーポレートガバナンス ➢ 情報セキュリティ管理態勢と危機管理態勢

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果

方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

↑取り組み結果の一覧へ

「アフラックのよりそうがん相談サポート*」をがん保険にご加入のすべてのお客様へ、ご利用対象者を拡大

■ 私たちは、2022年8月に最新治療のカバーに加えて、がんの早期発見、早期治療を支援する保障を提供する＜「生きる」を創るがん保険 WINGS＞を発売しました。また、“がんとの共生”という社会課題の解決に向けて、2023年1月より、がん保険の付帯サービスとして「アフラックのよりそうがん相談サポート*」の提供を＜「生きる」を創るがん保険 WINGS＞など、所定のがん保険のお客様へ開始しました。

■ 本サービスは、がん患者の相談サポートの経験がある看護師・社会福祉士等のメンバーで構成されたサポートチーム（アフラックのよりそうがん相談サポーター）が、がん患者とそのご家族の相談窓口となり、がんの治療・療養中、治療後の日常生活の復帰まで、あらゆる場面でがん患者の悩みや不安などを傾聴したうえで、一人ひとりの状況に応じたサービス・情報をワンストップでご案内し、悩みや不安などの解消を支援しています。

■ さらに、日本における創業50周年を迎えるにあたり、長きにわたって当社のがん保険をご契約いただいているお客様への感謝の想いを込めて、2023年12月18日より、本サービスの利用対象者を当社のがん保険にご加入いただいているすべてのお客様へご利用範囲を拡大しました。これにより、当社のすべてのがん保険で、保障とサービスを融合した新たながん保険の価値をお届けします。

＊「アフラックのよりそうがん相談サポート」は、Hatch Healthcare株式会社が提供するサービスであり、アフラックの提供する保険またはサービスではありません。サービスの詳細は、アフラックオフィシャルホームページ（https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html）にてご確認ください。

方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

↑取り組み結果の一覧へ

＜手軽に備える医療保険 EVERシンプル＞の発売

■ 私たちは、2002年の＜一生いっしょの医療保険EVER＞の発売以降、社会情勢や医療環境等の変化に応じてEVERシリーズを進化させ続け、多くのお客様に最新の保障をお届けしてまいりました。

■ お客様にとって本当に必要な医療保険とは何かを根本から考え、2023年9月に、保障内容のシンプルさとわかりやすさを追求した＜手軽に備える医療保険 EVERシンプル＞を発売しました。

■ 本商品の特長は以下のとおりです。

① 月額給付を基本とするシンプルな基本保障
高額療養費制度をふまえた月々の自己負担額に合わせて、治療給付金額を設定できます。

② 三大疾病に対する手厚い保障
治療期間が長くなることが多い三大疾病に対する備えとして「三大疾病無制限治療特約」を新設しました。また、「三大疾病保険料払込免除特約」や「三大疾病一時金特約」に上皮内新生物の保障を追加することができます。

③ 多様なニーズに応じた柔軟な保障設計
既にご加入されている医療保険の契約内容やお客様のニーズに合わせて、3つのパターンから主契約の保障内容をお選びいただけます。さらに、充実した特約ラインアップから必要な保障をお選びいただけます。

方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

↑取り組み結果の一覧へ

お客様の一生に寄り添う提案活動「アフラック式」の展開

■ 私たちは、「『生きる』を創る。」をブランドプロミスとし、100歳まで生きる時代といわれる現代において、長生きのリスクに備え、公的保険制度や医療環境の変化、ライフステージごとのリスクに応じた「生きるための保険」を中心とした最適な保障を提案し続けることを「アフラック式」と定義しています。

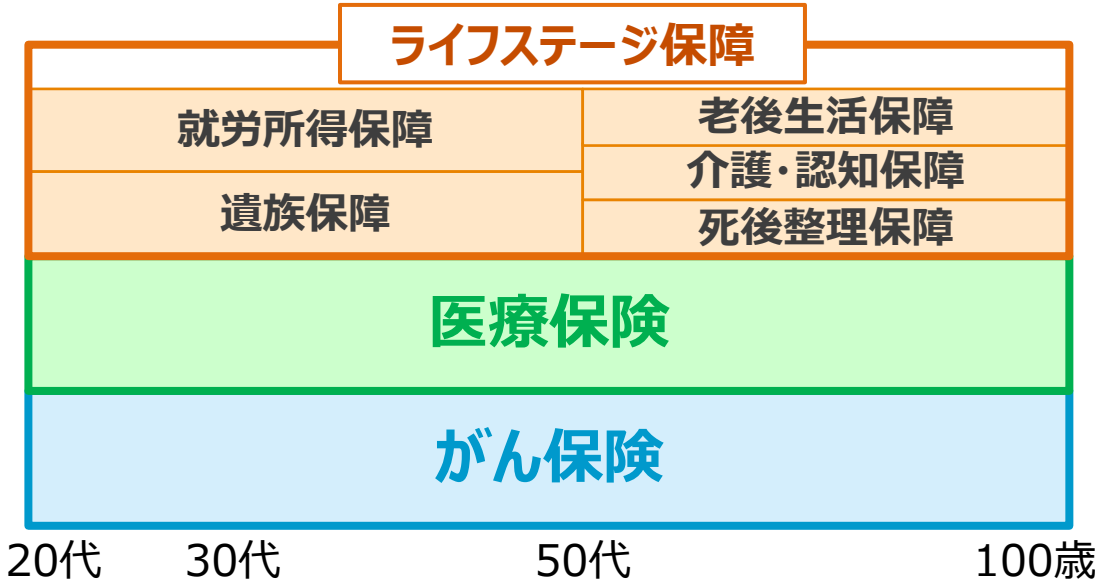
■ 「アフラック式」を展開するために、例えば、お客様が健康に不安を感じられていたとしても常に最新かつ最適な保障を備えることができるよう、がん保険や医療保険を中心に、商品ラインアップを継続的に強化しています。
また、当社のがん保険や医療保険にご加入いただいているお客様が保障の見直しを行う際は、お客様のご要望に沿った見直し方法（条件付解約、追加契約、特約の中途付加）*をご利用いただくことができます。

＊現在ご加入いただいている保険種類や内容によっては、ご利用いただけない場合もあります。

保険の入り方を、変えよう。

アフラック式

ライフステージごとの保障図(年代は一例)



※アフラック式について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/lp/de/aflac-shiki/をご覧ください。

方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

↑取り組み結果の一覧へ

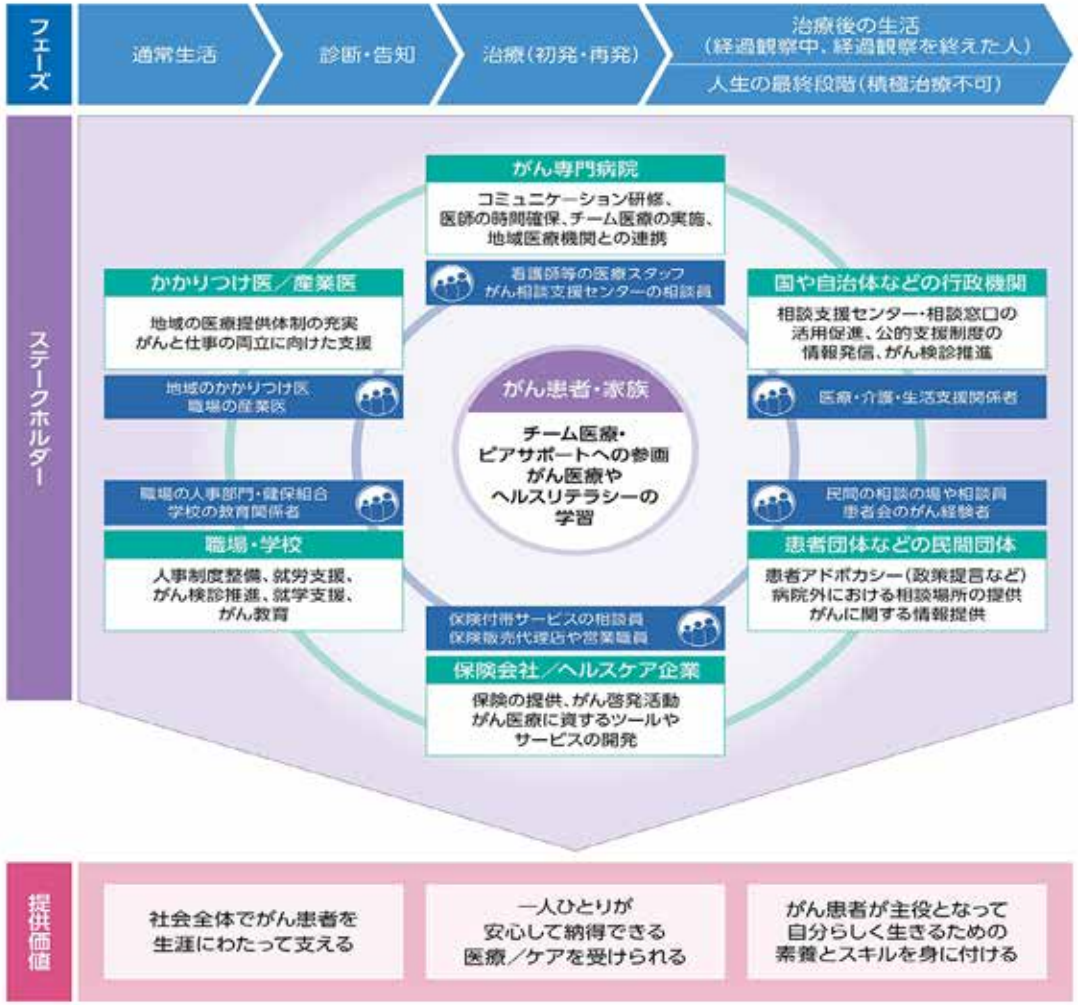
キャンサーエコシステムの構築に向けた取り組み

■ 私たちは、お客様の「生きる」をより広く支えるため、「生きるための保険」に加え、保険以外のサービスも総合的に提供する「生きる」を創るエコシステムの構築を目指しています。

■ がんの領域においては、創業当初からビジネスパートナーとともに、がん保険のご提案を通してお客様の経済的負担の軽減に取り組んできましたが、今後さらにがんに関する社会的課題を包括的に解決するために、さまざまなステークホルダーが連携・協業する「キャンサーエコシステム」の構築を進めています。

■ がんに関わる問題は、身体的問題や心理的・精神的な問題、さらには、就労や経済面を含めた社会的な問題など多岐にわたります。「がん」とは単なる「病気」ではなく、当事者を取り巻く「状況の問題」であり、医療者だけでなく、患者団体、学校、企業、行政機関などと協働して、がんに関するリテラシーの向上やがん患者のサポートなど、がん患者やその家族が直面する幅広い課題の解決策を共創しています。

キャンサーエコシステムの概念図



※キャンサーエコシステムについて、詳細は
https://www.aflac.co.jp/corp/value/cancer_ecosystem.html
をご覧ください。

方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

↑取り組み結果の一覧へ

「契約概要」「注意喚起情報」の表記上の工夫

■ 私たちは、ご契約の際にお客様にお渡しする「お申込みいただく前に（契約概要・注意喚起情報・その他重要事項）」の中で、特に注意が必要な事項や、お客様にとって不利益となる事項は、文字の大きさを変えるなど、お客様の目に留まるような表記で作成しています。

「お申込みいただく前に（契約概要・注意喚起情報・その他重要事項）」のイメージ

方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

↑取り組み結果の一覧へ

ご契約時におけるご高齢のお客様への適切な対応

■ 私たちは、契約日における満年齢が70歳以上のお客様に対して、ご親族等の同席のもと保険商品をご説明したうえでご意向を確認する、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、または申込書の受付後に販売した者とは別の担当者がお客様のご意向を確認する対応を行っています。
なお、上記対応は、お申込みの都度行っており、記録を残しています。

ご高齢者向けのチラシのイメージ

方針2.「保険契約ご継続中における充実したサポート」

↑取り組み結果の一覧へ

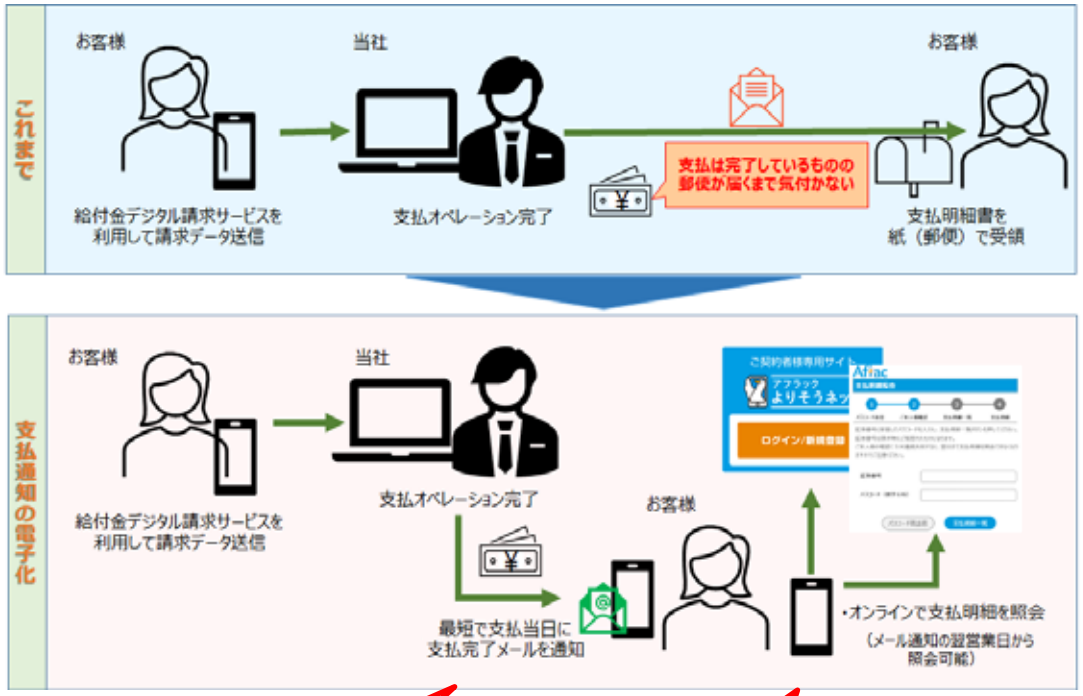
保険金請求手続きの利便性向上と、お客様に保険金・給付金を確実にお支払いするための態勢（1/2）

■ 私たちは、保険金・給付金のご請求方法として、PCやスマートフォンで手続きを完結できる「給付金デジタル請求サービス」を提供しています。 2023年9月に本サービスは、お客様のご要望をふまえ、お支払完了時にメールでお知らせする機能と、お支払明細をWebでご確認いただける機能を追加しました。2023年12月には、お客様からご請求の連絡をお電話でいただいた際に、オペレーターが「給付金デジタル請求サービス」の利用に必要な情報を入力し、お客様のスマートフォンへ送ることで、お客様は終話後にお手元のスマートフォンから最小限の操作でご請求のお手続きが完了するサービスを開始しました。

■ 生命保険会社の保険金・給付金請求時の顧客体験に関する調査である「NTTコムオンラインNPS®*ベンチマーク調査2023」の『生命保険部門　請求体験調査』において第1位に選出されました。この調査で当社は、「Webサイトでの手続きのしやすさ」についてお客様から高い評価をいただきました。

■ そのほか、保険金・給付金をお客様へ正確にお支払いするため、保険金等支払部門の査定担当者とは別の担当者が支払査定結果の正確性を検証しています。さらに、高度な判断を要した案件や、査定の結果お支払いができないと判断された案件については、お支払い手続き後やお客様へのご連絡前にも検証することで、お支払い業務の正確性の向上に努めています。支払査定結果に関するお客様からの苦情については、対応の適切性を審査するために「保険金等支払審査会」を設置しています。

支払完了時のメール通知・支払明細のWeb確認サービス



保険金・給付金のお支払いの完了通知がメールで届き、最短で支払当日に確認可能

お支払いの明細がスマートフォンで確認可能

＊Net Promoter®および NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズ(現 NICE Systems,Inc)の登録商標です。

方針2.「保険契約ご継続中における充実したサポート」

↑取り組み結果の一覧へ

保険金請求手続きの利便性向上と、お客様に保険金・給付金を確実にお支払いするための態勢（2/2）

■ 私たちは、オフィシャルホームページから給付請求手続きをされるお客様がスムーズにお手続きができるよう、給付金・保険金のご請求ページに対話型でご案内するチャットボット*1や、チャット機能を利用して保険金コンタクトセンターのオペレーターへ問い合わせることができるサービスを提供しています。

■ また、LINEの公式アカウントのトーク画面に「給付金・保険金のご請求」のメニューを表示し、LINE経由で給付請求のお手続き*2ができるサービスも提供しています。

オペレーターによるチャット応答

LINEによるご請求手続き　（※画像は2024年3月時点）

＊1 インターネットを通じて、自動でテキストでの受け答えができるコミュニケーションサービスです。
＊2 LINE上の「給付金・保険金のご請求」メニューを選択後は、オフィシャルホームページの給付請求画面に遷移するためLINE上で個人情報は取り扱いません。

方針2.「保険契約ご継続中における充実したサポート」

↑取り組み結果の一覧へ

コールセンター業務におけるお客様対応力の強化に向けた取り組み

■ 私たちは、お客様を取り巻く環境の変化やニーズの多様化に対応するため、お客様一人ひとりに合わせたサービス提供に向けた取り組みを開始しました。会話を通じてお客様の潜在ニーズを引き出し、パーソナライズした最適なサービスを行うコンシェルジュ対応や、お客様をお待たせせず即時回答を行うワンストップ対応、名義変更などの際にお客様からの書類提出を省略し、お客様による連絡のみでお手続きを完結できるなど、電話だからこそできる新たな体験価値の向上を目指しています。

■ 2016年12月に「COPC®*CX規格　CSP版」の認証を生命保険業界で初めて取得し、以降継続的に認証を取得しています。
（最新更新2023年10月）
「COPC®*CX規格　CSP版」は国際基準のオペレーション品質保証規格であり、コールセンターのサービス、質、顧客満足度、業務運営の効率性等に関する厳しい基準を達成・維持できているコールセンターに対して認証が与えられるものです。
2023年は、重要な評価指標である顧客体験の向上や、継続的な事務サービスのプロセス改善活動などが高く評価されました。

＊「COPC®」はCOPC社の登録商標です。

方針2.「保険契約ご継続中における充実したサポート」

↑取り組み結果の一覧へ

「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充

■ ライフイベント別一括手続き機能のリリース
2023年1月から、ご結婚やお引越しといったライフイベントごとに必要なお手続きや複数証券について、まとめてお手続きができるようになりました。この取り組みは、「変更保全手続きにおけるDXを通じた感動的な顧客体験の創出」として、公益社団法人企業情報化協会が実施している2023年度「IT賞（顧客・事業機能領域）」に選出されました。

■ 「ご家族様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のリリース
ご契約者様のご家族が、契約内容を確認できる、「ご家族様専用サイト*1」をリリースしました。これにより、ご契約者様と離れてお住いのご家族であっても、いつでもどこでも契約内容をご確認いただけるようになりました。

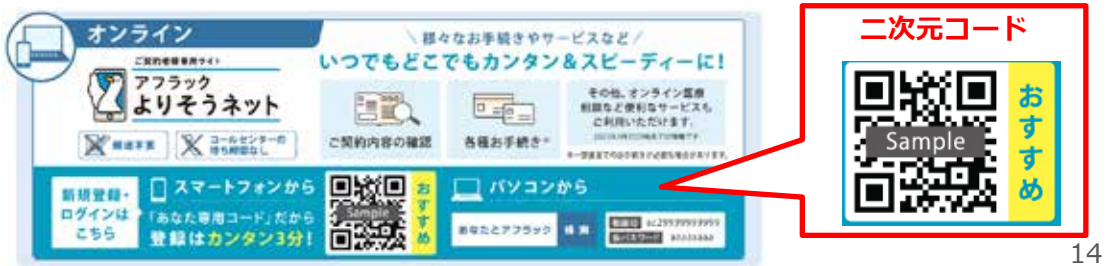
■ 「アフラック よりそうネット」登録の利便性向上
2023年1月より、新契約時の保険証券・裏書のお知らせ（承認通知書）*2裏面に、よりそうネット登録用の初回IDおよび仮パスワードが埋め込まれた二次元コードを表示しました。これによりお客様にご入力いただく負荷を軽減し、簡便にご登録ができるようになりました。

■ そのほか、「アフラック よりそうネット」では、保険料のクレジットカード払いへの変更や、給付金・保険金のご請求手続き*3、「ご家族による契約内容確認制度」の登録などが、ご利用いただけます。

＊1 ご利用には「ご家族による契約内容確認制度」の登録が必要となります。
＊2 保全手続きに伴う再発行証券および裏書のお知らせ（承認通知書）は対象外となります。
＊3 一部「アフラック よりそうネット」で完結しないお手続きがございます。
※「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のご利用にはご登録が必要となります。
詳細はhttps://www.aflac.co.jp/canet/をご覧ください。

「ご家族様専用サイト」のイメージ

保険証券・裏書のお知らせ（承認通知書）裏面のイメージ



方針2.「保険契約ご継続中における充実したサポート」

↑取り組み結果の一覧へ

アフラックメール（ご契約内容の概略のお知らせ）の掲載内容の見直し

- 私たちは、ご契約内容の概略をお知らせし、保障の見直しや給付請求などの際にお役に立てていただく資料として、年に1度アフラックメール*をご契約者様へお送りしています。
- アフラックメールには、ご契約内容の確認や各種お手続きの問い合わせ窓口として、アフラックや担当代理店の連絡先を掲載しています。また、いつでもどこでもご利用いただける「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」をご案内しています。
- お客様からいただいた声を反映し、ハガキ版における資料請求欄のデザインを変更しました。これまでよりもお客様にわかりやすいご案内をすることで、保障の見直しにお役立ていただいています。

＊アフラックメールは、ご契約者様に応じて、封書・ハガキのいずれかの形式でお送りしています。

※アフラックメールのハガキ送付への変更について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/info/hagakika.htmlをご覧ください。

※「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のご利用にはご登録が必要となります。
詳細はhttps://www.aflac.co.jp/canet/をご覧ください。

アフラックメール（ハガキ版）イメージ

方針2.「保険契約ご継続中における充実したサポート」

↑取り組み結果の一覧へ

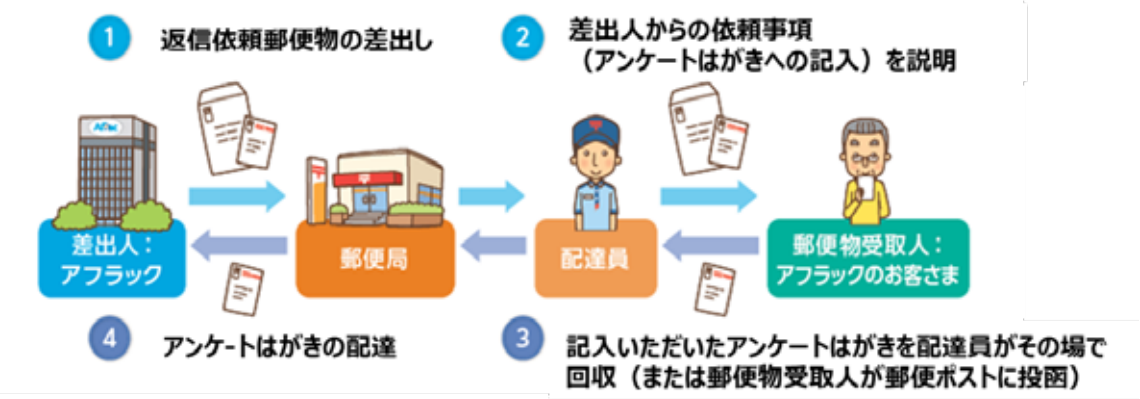
「ご高齢のお客様への現況確認サービス」の実施

■ 私たちは、契約期間が長期にわたる生命保険の特性に鑑み、日本郵便株式会社のネットワークを活用した「ご高齢のお客様への現況確認サービス」を2017年7月から継続的に実施しています。

■ 「ご高齢のお客様への現況確認サービス」では、書留郵便にてお客様の現況をお尋ねするアンケートを送付し、お客様の現況を確認させていただいています。
2023年1月～12月に書留郵便を配達した件数は154,247件で、お受け取りいただいたお客様のうち、 88.6%の方からアンケートにご回答いただき、お客様の現況を確認することができました。

※2023年3月末時点で以下①②に該当するご契約者様が対象です。
①契約者または被保険者＊の年齢が70歳以上で払済契約のみを保有する場合
②契約者または被保険者＊の年齢が90歳以上の有効契約を保有する場合
＊被保険者には、従たる被保険者（配偶者）も含みます。

「ご高齢のお客様への現況確認サービス」の流れ



返信依頼郵便は、アンケートなどを印字した郵便はがきが添付された書留郵便を配達した際、その受取人（同居人などの代理人を含みます）の承諾を得たうえで、当該はがきに印字されたアンケートへの記入を依頼し、その場で回収させていただくサービスです。このはがきにお客様の現況をお尋ねするアンケートを印字しお客様の現況を確認しています。

方針2.「保険契約ご継続中における充実したサポート」

↑取り組み結果の一覧へ

お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施

- 私たちは、当社のがん保険を長期間ご契約いただいているお客様へ、「お客様ふれあい活動」を実施しています。
- 「お客様ふれあい活動」は、保障内容や受取人などのご契約内容の確認や、保険契約ご継続中の各種お手続きのサポートを実施するなど、万一の場合に備えて、お客様に安心してご契約を継続いただくための活動です。
- 「お客様ふれあい活動」では、訪問に加えて、電話・Webによる対応を行っています。これによりお客様のお住まいの地域に関わらず、ご要望・ご事情に応じて継続的に「お客様ふれあい活動」を実施しています。
- なお、2023年については、お客様の契約状況をふまえた対応計画に基づいて、関連部門とも協業しながら、活動を実施しました。
社員および販売代理店の活動により、約35,000名のお客様のご契約内容の確認をすることができました。

「お客様ふれあい活動」で使用する資材イメージ

訪問時には、「ふれあい活動用フリップ」や「アフラックのよりそうがん相談サポートチラシ」等を活用し、「お客様ふれあい活動」を実施しています。

方針3.「お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用」

↑取り組み結果の一覧へ

保障責任を全うするための、適切な資産運用

- 私たちは、お客様にお支払いいただく保険料をお客様への将来の保険金や給付金等のお支払いに備え、安全かつ確実に運用するため、安定した収益が期待できる運用資産への投資を中核とし、保険商品の長期にわたる負債特性に見合ったポートフォリオの構築を通じて、長期安定的な資産運用収益の最大化と財務の健全性の維持・向上に努めています。

- また、資産運用とは独立した部門が、リスク分散の効いた良質なポートフォリオの維持や個別資産に対するリスク管理、これらに影響を及ぼす投資環境の変化の分析等を行い、財務の健全性の確保を確実なものとしています。

- そのほか、最適な保険商品の販売や保険契約のご継続中のサポート、安定的なシステム基盤の維持など、お客様へ保険金・給付金を確実にお支払いするうえで必要な経費に活用しています。

「責任投資方針」（ホームページより抜粋）

責任投資

責任投資方針

当社は創業以来、コアバリュー（基本的価値観）に基づいたCSV経営を実践し、社会と共有できる価値を創造することで持続的な成長を実現してきました。
昨今、環境（Environment）、社会（Social）、企業統治（Governance）の3つの観点が企業の長期的な成長のために重要だというESGの考え方が世界的に広まってきていますが、当社のCSV経営は、社会的責任を着実に果たしたうえで、社会と共有できる価値を創造するという点において、このESGの考え方と一致しています。
当社の資産運用では、CSV経営の考え方に基づき従前からESGの要素が取り込まれていますが、上記のとおり、昨今ではESGの3つの観点が企業の長期的な成長のために重要だという考え方がESG投資として社会に浸透し、機関投資家としてESG投資に関する考え方や取り組みを示すことで社会的責任を果たしていくことの重要性がより高まっています。
このような環境を踏まえ、当社の責任投資に関する考え方や取り組みを分かりやすく示すとともに、お客様・社員・ビジネスパートナー・株主・社会をはじめとするすべてのステークホルダーの期待に応えるため、当社は責任投資方針を策定し、責任投資に関する取り組みをより一層強化していきます。

責任投資基本方針

当社は、お客様への将来の保険金や給付金等のお支払いに備え、お客様からお預かりした保険料を安全かつ確実に運用するため、安定した収益が期待できる運用資産への投資を資産運用の中核としてきました。また、保険商品の長期にわたる負債特性に見合ったポートフォリオの構築を通じて、長期安定的な資産運用収益の最大化と財務の健全性の維持に努めています。
当社は、この資産運用方針における資産運用プロセスにESGの要素を組み込むことで、世界経済と企業の安定的な成長に寄与し、また社会的課題の解決に貢献することを目指します。

※責任投資方針について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/corp/esg/esg_investment.htmlをご覧ください。

方針3.「お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用」

↑取り組み結果の一覧へ

お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」の見直し

- 私たちは、お客様対応品質の向上に向けた取り組みをさらに強化するために、複数の生命保険会社の商品を取り扱う乗合代理店に適用する手数料体系について品質項目等の見直しを実施しています。この見直しの内容をふまえ、「乗合代理店向け手数料体系の考え方」を公表しています。

- 当社では、「当社商品を中心に取り扱う乗合代理店」と「各社の商品を取り扱う乗合代理店」とでは、乗合代理店としての特性が異なるため、それぞれについて理想の代理店像を掲げています。

- また、それぞれの理想の代理店像の実現に向けて、お客様に最適な保険商品のご提案ができるよう、お客様対応品質の向上に向けた取り組みを行っています。

お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」について（ホームページより抜粋）

※「乗合代理店向け手数料体系の考え方」について、詳細は https://www.aflac.co.jp/info/agency_commissionをご覧ください。

方針4.「多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等」

↑取り組み結果の一覧へ

販売代理店の育成

■ 私たちは、お客様に最適な保険商品のご提案やサービスのご提供ができるよう、その担い手である販売代理店に対して、研修体系を整備し教育プログラムを提供しています。

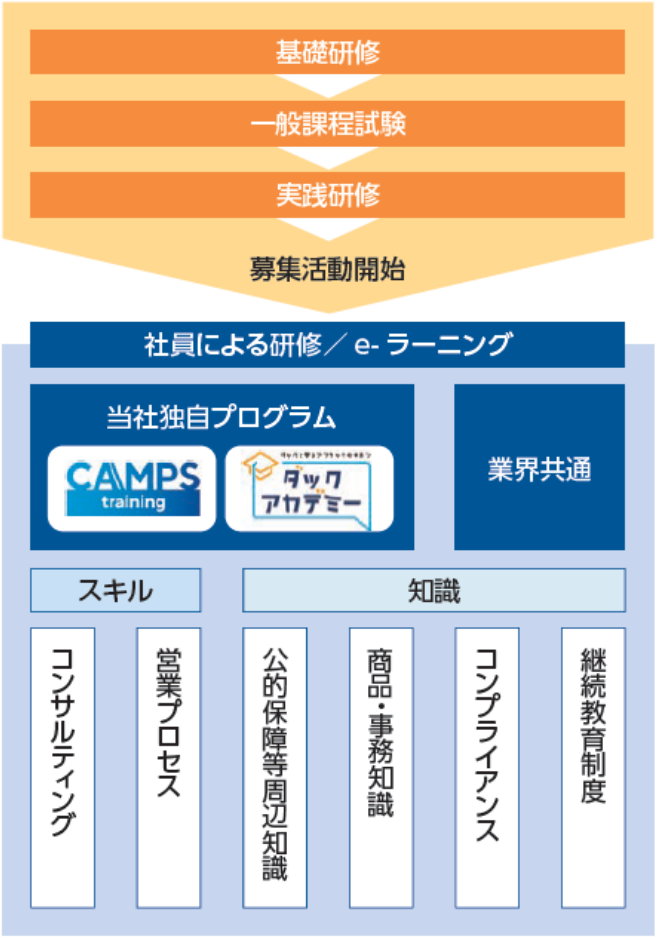
- ➢ 販売代理店の特性・成長レベルに応じて、全国の営業部・支社社員による研修やeラーニングによる教育を行っています。
- ➢ eラーニング教育システムを活用し、販売代理店が自主的に学べる環境を整備することで、知識・スキルの習得を支援しています。
- ➢ eラーニング教育システムでは、AIアバター*1を活用した保険募集活動のロールプレイ練習機能の提供により、お客様にお伝えすべき重要な内容がお伝えできているかなどの評価を可能とし、基本的な提案話法の習得支援を行っています。

■ また、販売代理店に対し、保険募集に関する法令等の遵守、個人情報の適切な管理等を行うための態勢を整備するよう求めています。

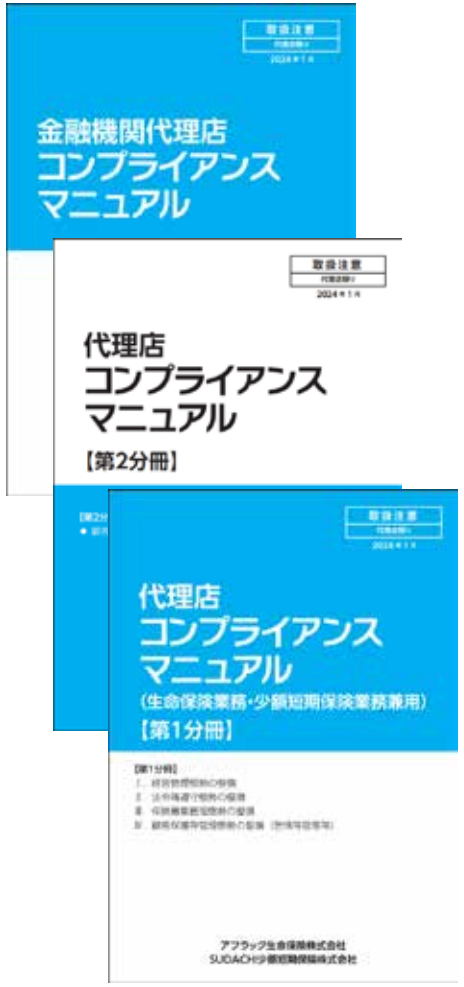
- ➢ アフラックのコアバリュー（基本的価値観）*2を実際に行動に移す際の具体的な指針を示すものとして「アフラック業務における行動規範」を制定し、販売代理店に対し周知を行っています。
- ➢ 「代理店コンプライアンスマニュアル」を販売代理店に提供し、販売代理店の態勢整備を支援しています。

＊1 人工知能（AI）技術を利用したキャラクターや人物のこと
＊2 アフラックのコアバリュー（基本的価値観）の詳細は https://www.aflac.co.jp/corp/csv/detail.htmlをご覧ください。

研修体系



(2023年4月時点)



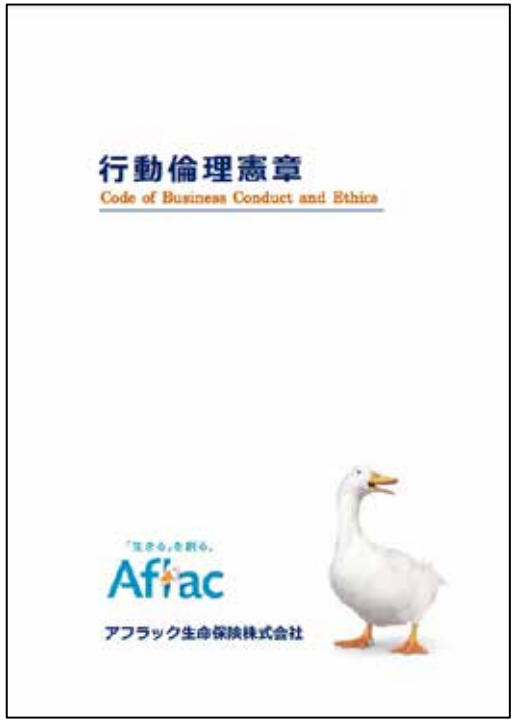
方針4.「多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等」

↑取り組み結果の一覧へ

従業員の教育および知識習得や意識醸成

- 私たちは、役職員が遵守すべき倫理規範を規定した「行動倫理憲章」に関する研修を実施し、毎年全役職員から行動倫理憲章の誓約を取り交わしています。
- また、「お客様本位の業務運営」に向けた人財育成・意識醸成の施策として、eラーニングを活用した教育を、全役職員に実施しました。
- 多様化するお客様のニーズにお応えし、感動的なお客様体験を提供するため、2023年も下記取り組みを継続して実施しました。
  - UCDA認定1・2級資格取得講座の実施
    お客様がご覧になる帳票等のデザインをよりわかりやすいものに改善するため、「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」ユニバーサルコミュニケーションデザインの知識・スキルを習得できる講座を実施しました。
  - 消費生活アドバイザー資格取得の推進
    お客様からのご意見等を経営に効果的に反映させるとともに、お客様からのご指摘やご相談等に迅速かつ適切な対応ができる人財の育成を目的として、消費生活アドバイザーの資格取得を推進しています。その結果、3年連続で一般財団法人日本産業協会が公表する「企業での消費生活アドバイザー登録者数の上位10位」にランクインしました。（2024年4月1日現在）
- そのほか、障がいをお持ちのお客様を適切に理解し、お客様と接する際の配慮の仕方やコミュニケーションのポイントなど具体的な対応例をふまえた研修や、テクノロジーの知識を有しビジネスに変革をもたらすことのできる「DX人財」（1,099人 2023年12月末現在）を、全社的に育成するプログラムとして実施しています。

行動倫理憲章



DX人財のイメージ

方針4.「多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等」

↑取り組み結果の一覧へ

多様化するお客様のニーズにお応えするためのダイバーシティ＆インクルージョンの推進

- 時代とともに変化する環境や多様化するお客様のニーズに対応するために、私たちは、すべての社員の多様性を尊重し、その能力を最大限に発揮できる環境をつくるダイバーシティ＆インクルージョンの推進に積極的に取り組んでいます。
  さまざまな能力や発想、価値観を持つ社員がお互いに影響を及ぼし合いながら働くことで、イノベーションを起こし、新たな価値を創造していくことを目指します。

- 女性活躍推進の取り組みとして、各種トレーニングに加え、役員・部長がメンターとなるメンタリング*や、役員がスポンサーとなり女性ライン長候補者のキャリア形成を直接的に支援するスポンサーシップ制度を実施しました。

- 多様な人財が活躍できる環境整備の取り組みとして、男性育児休職の取得推進、LGBTQに関する研修、育児や介護と仕事の両立セミナー・座談会、社内コミュニティ活動（育児、介護、LGBTQ）等を実施しました。

＊豊富な知識と職業経験を有した上位者（メンター）が下位者（メンティ）に対して行う育成方法の一つ

当社の取り組みに対する主な外部評価

プラチナえるぼし認定　　プラチナくるみん　　PRIDE指標2023 GOLD認定

- （厚生労働省）保険業界初、女性活躍推進法に基づく「プラチナえるぼし認定」
- （厚生労働省）次世代育成支援対策推進法に基づく「プラチナくるみん」（継続中）
- （任意団体「work with Pride」）LGBTQに関する「PRIDE指標2023」GOLD認定（7年連続）

※「ダイバーシティ＆インクルージョンの推進」について、詳細は https://www.aflac.co.jp/corp/value/diversityをご覧ください。

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み

■ 私たちは、お客様から日々お寄せいただくご意見・ご要望、または苦情等の「お客様の声」を貴重な経営資源と位置付け、さまざまな業務の改善、商品・サービスの向上など幅広く経営に反映させる取り組みを進めています。また、「お客様の声」に基づく改善の一部は、お声をいただいたお客様に改善を実施したことをご報告するお知らせを直接お送りしています。

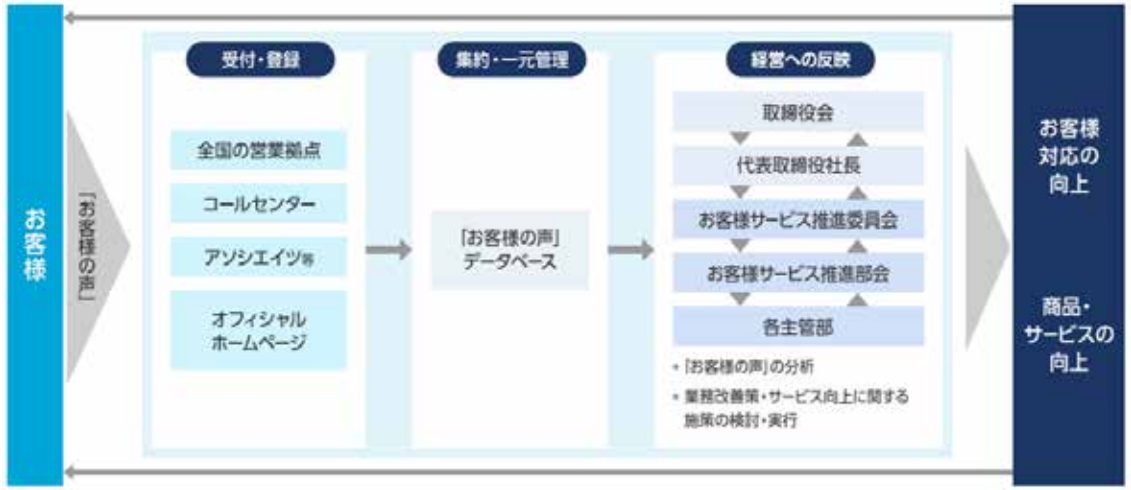
＜2023年の主な改善事例＞

- 「アフラック よりそうネット」にライフイベント別一括手続き機能のリリース
  ご結婚やお引越しといったライフイベントごとに必要なお手続きや複数証券について、まとめてお手続きができるようになりました（P.14参照）
- 「ご家族様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のリリース
  ご契約者様のご家族が、契約内容を確認できるサービス*となります。例えば、高齢のご両親が加入している契約内容について、ご家族の方が確認できるようになりました。（P.14参照） ＊ご利用には一定の条件があります

■ また、「お客様の声」に基づく改善策やお客様サービス向上に関する事項を審議・報告するための「お客様サービス推進委員会」を設置しています。そのうち重要な事項については、代表取締役社長に報告されます。

■ そのほか、よりお客様視点に立ったサービスを提供するために、消費者関連団体等に所属する消費者関連専門家による検証態勢を構築しています。2023年はお客様向けの帳票や社外公表文書など3事案について検証を行いました。

「お客様の声」を経営に活かす仕組み



※「お客様の声」に基づく具体的な改善事例について、詳細は https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/satisfaction_3.html をご覧ください。左記以外の事例も掲載しています。

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

利益相反取引の把握・管理

- 当社および当社関連会社等の取引に関して、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理に関する規程等を定め、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性がある取引）を適切に管理しています。

- 利益相反管理に関する規程等に則り、毎年四半期ごとに対象取引の有無を確認しています。前年に引き続き2023年においても、対象取引は認められませんでした。

「利益相反管理方針」（ホームページより抜粋）

利益相反管理方針

1.対象取引の範囲

2.対象取引の類型

5.対象取引の管理

※利益相反管理に関する方針の概要について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/home_souhan.htmlをご覧ください。

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

障がいをお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス導入

■ 私たちは、「お客様第一」を企業理念に掲げる企業として、障がいをお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためにさまざまなサービスを導入しています。

- ➢ アフラック手話通訳サービス
  耳の聞こえないお客様や聞こえにくいお客様、発話が困難なお客様は、ビデオ通話を使って手話通訳サービスオペレーターと手話または筆談でお話しいただけます。手話通訳サービスオペレーターが、アフラックコールセンターとお客様をおつなぎします。
- ➢ お客様窓口における備品等の設置
  お客様とのコミュニケーションを円滑に行えるよう、「筆談ボード」や「コミュニケーションボード」等をご用意しています。
- ➢ 耳や言葉、目の不自由なお客様のための専用サイト*
  耳や言葉、目の不自由なお客様がお知りになりたい手続き等をご確認いただけます。

■ また、障がいをお持ちのお客様を適切に理解し、お客様と接する際の配慮の仕方やコミュニケーションのポイントなどをまとめたガイドブックを全社員がいつでも閲覧できるように整備を実施しました。

＊耳や言葉、目の不自由なお客様への対応について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/home_support_disabilities.htmlをご覧ください。

アフラック手話通訳サービスのイメージ

手話通訳サービスは、株式会社ミライロが提供するサービスです。

お客様窓口における備品等の設置

筆談で意思疎通を図る「筆談ボード」

絵を指して意思疎通を図る「コミュニケーションボード」

聴こえをよくする「卓上型対話支援機器」

筆談で要件を承ることを明示する「耳マーク」

※障がいをお持ちのお客様への対応について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer_pgm/をご覧ください。

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

デジタルテクノロジーの活用

- 私たちは、デジタルを活用した営業活動やその他の業務をサポートし、お客様に新たな体験価値を提供するため、2022年から「ADaaS／Aflac Digital as a Service」という当社独自のクラウド型デジタルサービスを提供しています。

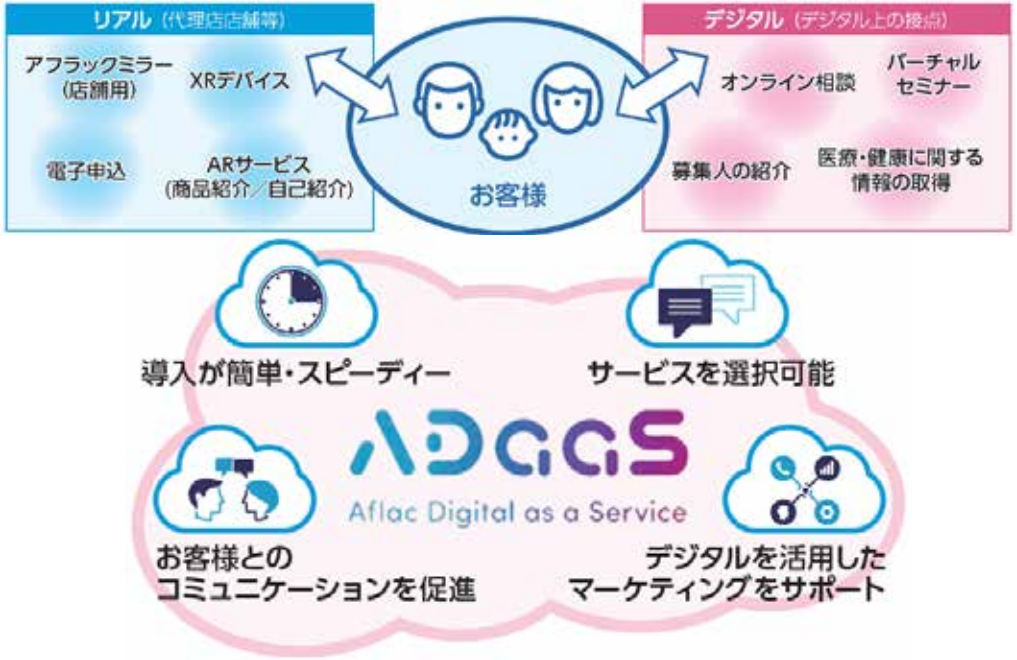
- 2023年には、ADaaSで提供しているサービスの1つである「アフラックミラー*1（自宅用）*2」が「Innovation in Insurance Awards 2023*3」を受賞しました。

- また、ADaaSとして、以下のサービスを拡充しました。
  - アフラックミラー*1（店舗用）：がん関連コンテンツ
  - ARサービス：商品紹介（WAYS、医療保険 EVERシンプル）
  - XRデバイス*1：VRゴーグルによる体験コンテンツ（体内探検!VR）

- そのほか、さらなるデジタル化を推進するために、生成AIを活用した業務支援システム「Aflac Assist」を2023年に開始し、お客様への新たな価値の提供に向けた活動を進めています。

＊1 当社の提携会社が提供主体のサービス。当社は保険や健康に関わるアプリを提供しています。
＊2 鏡型のIoTを利用して、鏡を見るという日常的な行為を通じて、顔の表面温度、脈拍等を数値化し、どのような運動をすることが望ましいかの目安を確認したり、健康増進のためのエクササイズ動画などを楽しんだりすることができます。
＊3 Qorusとアクセンチュアが共催する保険業界における企業の革新的なイノベーションの取り組みを紹介し、促進することを目的に2016年に創設されたものです。

DXの目指す姿 ～リアルとデジタルの融合～



アフラックミラー、ARサービス、XRデバイスのイメージ

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

若年層のお客様の期待に応えるための商品販売態勢

- 私たちは、お客様のニーズが変化していくなかでそのニーズに確実に対応していくために、アフラック生命保険株式会社グループとして20代や30代のお客様にもお求めになりやすい商品を提供しています。

- 2023年4月には、これまで保障の必要性を感じながらも、保険料を理由に保険加入を見送ってきた方や、はじめて保険加入を検討する方に、最適な保障を低廉な保険料で備えていただく商品として、子会社であるアフラック少額短期保険株式会社（旧SUDACHI少額短期保険株式会社）が提供する総合医療保障保険と就労所得保障保険の取り扱いを開始しました。

※アフラック少額短期保険株式会社の商品について、詳細はhttps://www.aflac-asi.co.jp/をご覧ください。

アフラック少額短期保険（旧SUDACHI少額短期保険）の商品

手頃な保険料の初めて保険
アフラック少短の がん保険 はじめる
Aflac アフラック生命グループ

プラスで備えて安心
アフラック少短の がん保険 ひろげる
Aflac アフラック生命グループ

手頃な保険料の初めて保険
アフラック少短の 医療保険 はじめる
Aflac アフラック生命グループ

プラスで備えて安心
アフラック少短の 医療保険 ひろげる
Aflac アフラック生命グループ

働くあなたの 所得保障保険
Aflac アフラック生命グループ

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

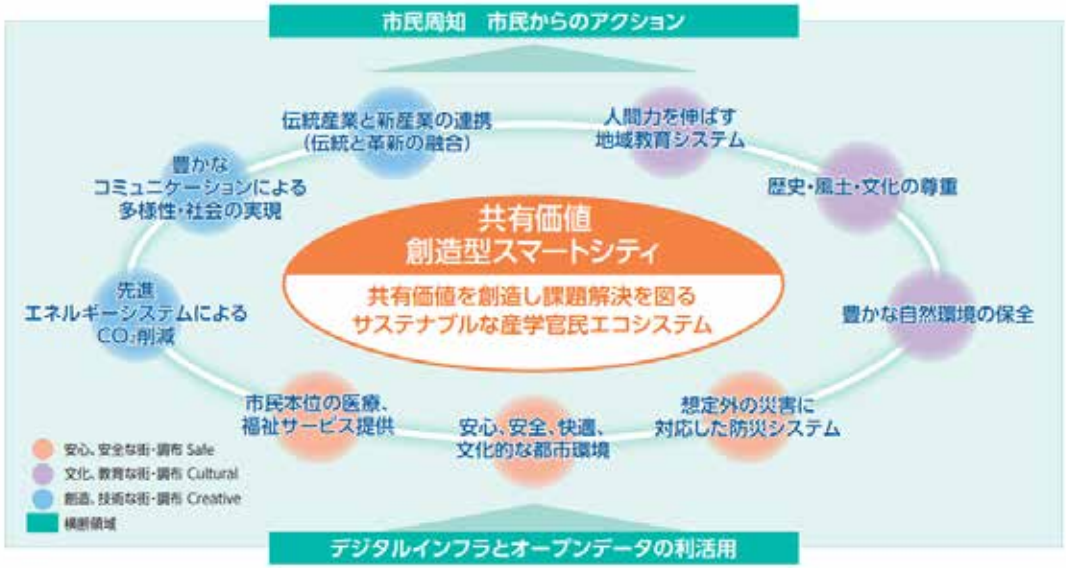
調布市におけるスマートシティの取り組み

■ 調布市と「包括的パートナーシップ協定」を締結
私たちは、東京都調布市（自社ビル所在地）の持続的な発展と社会的課題の解決に向けて、調布市とともに、それぞれが保有する特性・資源・ノウハウ等を活かしながら、多様な分野において連携・協力することを目的として「包括的パートナーシップ協定」を締結しました。本協定により、両者の連携関係のステージを一段高め、現在では調布市におけるスマートシティの実現に向けた活動をはじめとして、具体的な連携・協力について随時検討・実施しています。

■ 調布市におけるスマートシティに関連する取り組み
「調布市がん対策の推進に関する条例」に基づき、総合的ながん対策に取り組んでいる調布市において、私たちはキャンサーエコシステムの構築を目指し、がん患者とその家族のサバイバージャーニー（がん患者がたどる人生の道のり）全体を支える取り組みを、調布市等とともに以下の通り進めています。

- 2022年に引き続き、「&Scan：HPVセルフチェック*1」を調布市事業として実施することで（対象年齢は拡大）、子宮頸がん検診の受診率向上に貢献しました。
- 「調布市がん相談サポート*2」を提案し、2023年10月から2024年3月まで先行導入（試行実施）を行うことで、がん患者・家族の精神的・経済的不安の軽減に貢献しました。

調布スマートシティ協議会*3の目指す姿



＊1 子宮頸がんの原因ウイルスであるHPV（ヒトパピローマウイルス）の感染有無を調べるセルフチェックサービス
（当社グループ会社であるHatch Healthcare株式会社が提供）
＊2 がん患者の方やそのご家族が抱える悩みに寄り添い、相談者のニーズに応じて、がんに関する情報提供や行政・民間サービスの案内等を行う相談窓口
（当社グループ会社であるHatch Healthcare株式会社が提供）
＊3 調布市におけるスマートシティを実現するため、2021年6月に調布市、国立大学法人電気通信大学、特定非営利活動法人調布市地域情報化コンソーシアム、当社の4者で設立

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

Agile@Aflacの推進

■ アジャイルの導入背景
アジャイルはもともとソフトウエア開発の手法ですが、変化の激しい時代において多様なお客様ニーズを取り入れながらスピーディーに価値を創出する新しい働き方として、業種を問わずさまざまな業界に広がっています。
私たちはこのアジャイルを、お客様体験価値の向上をはじめとする「4つの目的*1」の実現につながる新たな働き方として、2019年より導入・推進してきました。

■ アジャイルの全社展開によるお客様体験価値の向上
全社員の働き方を変え、お客様ニーズに応える価値をスピーディーに創出していくために、人事評価制度の見直しやアジャイル手法を体系化した「アジャイルモデル」の全社展開を進めています。
アジャイルを取り入れたチームにより、業界初のオンラインでの保険相談・申し込みサービスや、ご契約者向けWebサイトのコンテンツ拡大・UI/UX改善、キャンサーエコシステム*2の構築など、お客様体験価値の向上につながる成果を創出しています。

＊1 顧客エンゲージメントの向上（お客様体験価値の向上）、商品・サービス提供スピードの向上、効率性の向上、人財エンゲージメントの向上
＊2 がんに関する社会的課題を、さまざまなステークホルダーと連携・協業して包括的に解決するためのプラットフォーム

アジャイル型の働き方とお客様体験価値の向上の関係イメージ

＊3「顧客価値にフォーカス」やお客様のフィードバックを取り入れていく「実証的アプローチ」など、5つの原則に基づく働き方

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

環境への取り組み

■ 当社の環境経営について
私たちは、誰もが安心で健やかに自分らしく生きる社会の実現に貢献するため、持続可能な環境づくりに努めることの重要性を十分に認識し、環境保護の取り組みを掲げています。持続可能なグリーン社会に向けた国際的な議論が高まる中、当社は、「環境経営宣言」の制定をはじめ、「気候変動への対応」「持続可能な資源利用」「ステークホルダーエンゲージメント*」を3つの重点テーマとして目標を設定し、企業活動を通じた一層の戦略的かつ体系的な「環境経営」を推進しています。

■ 環境重点テーマへの取り組み
私たちは、気候変動への対応を国際的な課題であると認識し、「再生可能エネルギーの導入」と「省エネルギーの実践」の2つの観点から取り組みを行っています。また、持続可能な資源利用として、紙利用の削減を目的としたオンライン申込完結機能の拡充や電子証券の推進等、多くの業務においてデジタルトランスフォーメーション（DX）を強力に推進しています。ステークホルダーエンゲージメントとしては全社一丸となって環境経営を推進していくために、役職員への啓発活動を展開しています。

電子証券の発行数に応じた植林等の実施

＊お客様、社員、ビジネスパートナー、株主、社会との信頼関係

方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

コーポレートガバナンス

私たちは、お客様、社員、ビジネスパートナー、株主および社会等のステークホルダーの負託・信頼に応えるため、強固なコーポレートガバナンス態勢を構築しています。

■ ガバナンス態勢
取締役会と業務執行部門との機能分化を前提とした有機的なつながりによって、実効性の高い取締役会の運営と機動的な業務運営の実践を可能とするガバナンス態勢を確保しています。

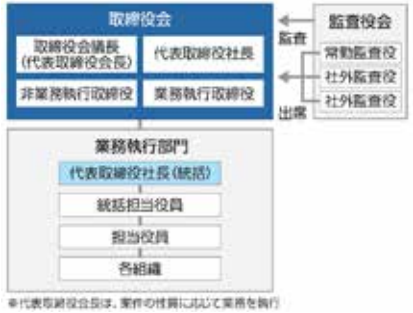
■ 統合的リスク管理態勢
統合的リスク管理態勢は経営の根幹であるとの認識のもと、全社的視点でリスクと収益を一体的に管理する仕組みであるERM*の枠組みを活用し、リスク抑制とリスクテイクのバランスを図りながら、十分な健全性の維持と持続的な成長の両面で、経営戦略の実行を支える態勢として統合的リスク管理態勢の構築に努めています。また、ERMをより効率的かつ効果的に推進するために「ERM委員会」を設置し、リスク管理の実施状況を総合的に把握・審議しています。

＊Enterprise Risk Managementの略称

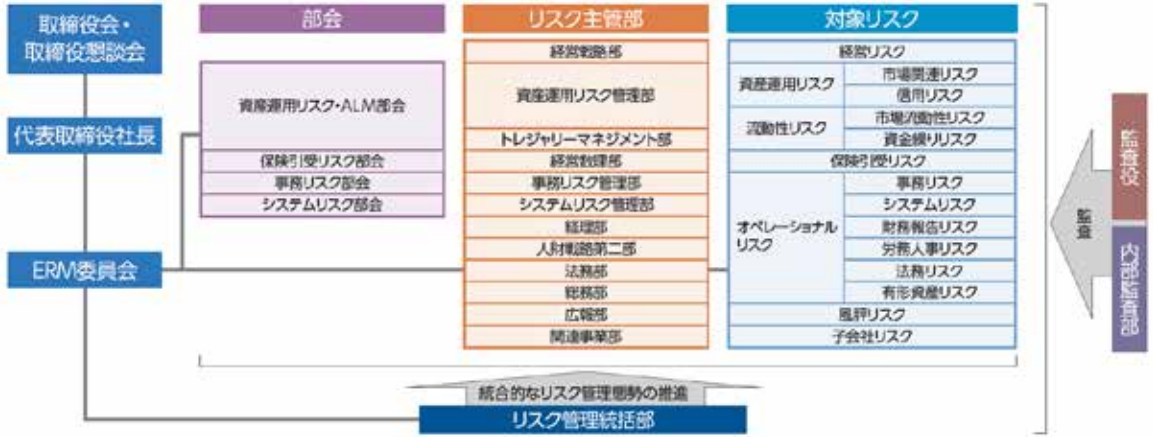
■ 内部統制
攻めと守りのガバナンスの基盤として、事業部門、管理部門、内部監査部門の機能を3つのラインとして整理し、事業部門による自律的管理、管理部門による牽制、内部監査部門による検証を通じて適切な業務執行を行う態勢を整備し、内部統制の実効性を確保しています。

■ 内部監査態勢
3つのラインの第三ラインである内部監査部門は、当社ならびに子会社のすべての経営活動および業務活動を対象として独立的かつ客観的な立場でモニタリングし、有効性を評価しています。監査結果に基づく助言・提案等を通して経営に付加価値を提供し、経営戦略の実行に貢献しています。

当社のガバナンス態勢・監査役会設置会社



当社のリスク管理体制



方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

↑取り組み結果の一覧へ

情報セキュリティ管理態勢と危機管理態勢

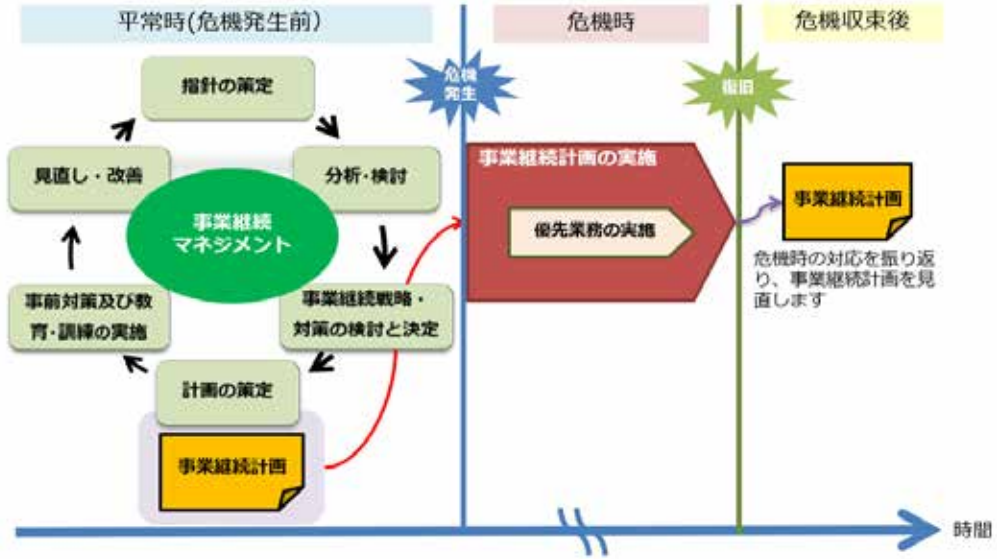
■ 情報セキュリティに関する取り組み
「情報セキュリティポリシー」のもと、情報の安全確保および運用にかかる管理態勢の強化に、「組織」「人」「技術」などさまざまな側面から取り組むとともに、サイバー攻撃の傾向やサプライチェーンリスクなどの環境の変化を踏まえたうえで、継続的に管理態勢を見直しています。

■ お客様の個人情報とプライバシーの保護に関する取り組み
お客様からお預かりする個人情報を何よりも重要なものとして、取り扱いに関する考え方や、個人情報の取得や利活用における同意取得の在り方などを「個人情報の取り扱いについて（プライバシーポリシー）」に定め、オフィシャルホームページで公表しています。

■ 危機管理態勢に関する取り組み
私たちは、いかなる危機が発生した場合においても、お客様へお約束している保険金・給付金のお支払いなどのサービスを継続するために、危機時に事業継続を実現するための経営レベルの戦略的活動である事業継続マネジメントを実行し、「平常時（危機発生前）」、「危機時」および「危機収束後」の各フェーズに備えた危機管理態勢を整備し、継続的に見直しています。これにより「国土強靱化貢献団体認証（レジリエンス認証）＊」を取得しています。

■ 事業継続計画に関する取り組み
保険金・給付金等のお支払い業務やコールセンター業務をはじめとするお客様へのサービス提供に関わる業務を優先業務として、危機時に速やかに継続・再開するために事業継続計画を定め、定期的に訓練し、見直しています。

当社の危機管理態勢



レジリエンス認証
事業継続および社会貢献
認証・登録番号 J0000012

＊内閣官房国土強靱化推進室が制定した「国土強化貢献団体の認証に関するガイドライン」に基づき、一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会が、国土強靱化に資する民間企業等の取り組みを促進するため、事業継続に積極的に取り組んでいる企業等を「国土強靱化貢献団体」として認証を行う仕組み

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI

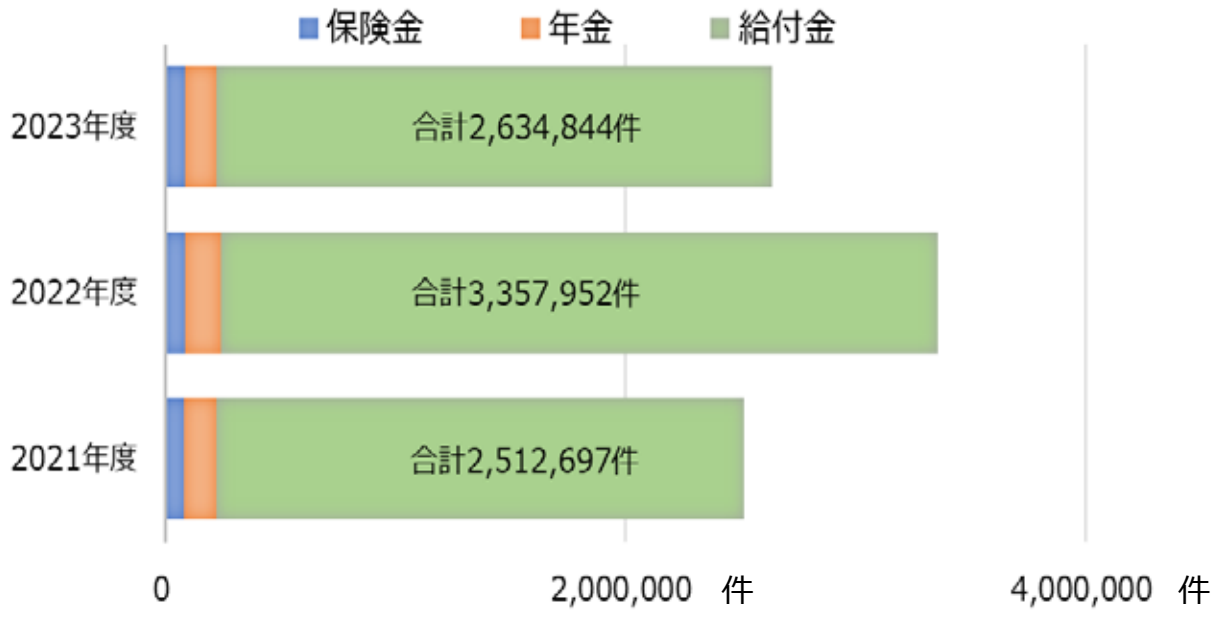
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI

↑取り組み結果の一覧へ

【保険金・年金・給付金支払件数】の2023年度結果

- 当社は、お客様が必要とされるときに迅速かつ確実に保険金・給付金等をお支払いすることで安心をお届けすることこそが保険会社として提供すべき最も重要かつ根源的な価値であると考えています。
- お客様にスムーズかつスピーディーに保険金・給付金等をお届けするために、さまざまなサービスの導入による利便性の向上や支払管理態勢の強化などに取り組んでいます。
- 2023年は新型コロナウイルスの感染拡大の影響は収束し、保険金・年金・給付金の支払件数は減少しましたが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受ける前の2021年からは微増となりました。

保険金・年金・給付金支払件数*



＊各年度の集計期間は該当年4月～翌年3月となります。
https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/payment.htmlにて公表している「保険金等のお支払い状況について」の保険金・給付金のお支払い件数とは算出基準、集計する対象が異なるため件数が異なります。

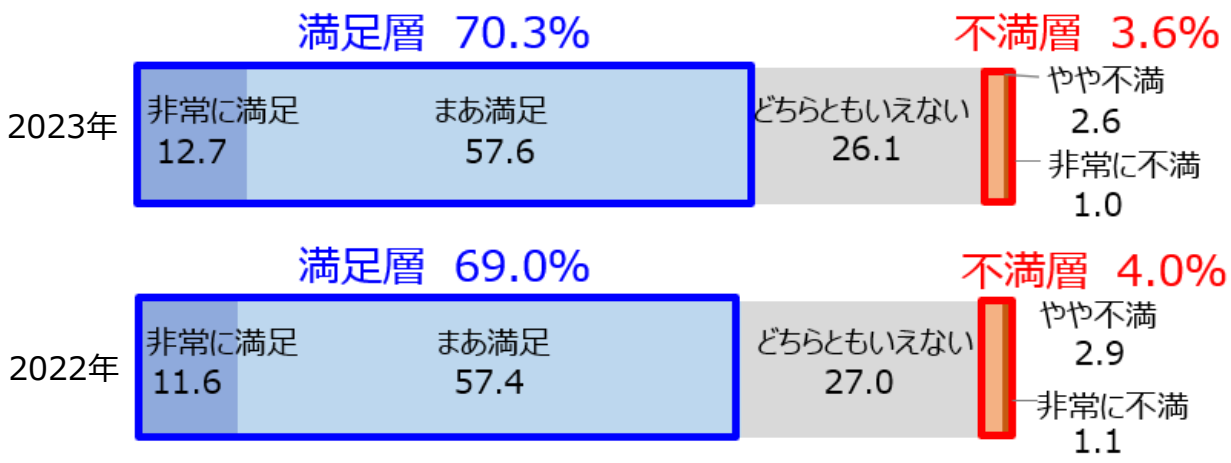
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI

↑取り組み結果の一覧へ

【お客様満足度】の2023年結果

■ 当社は、毎年「お客様調査」を実施し、調査結果を通じて当社に対する評価を把握しています。調査にて認識した課題については業務改善等、一層のお客様満足度やロイヤルティの向上に向けた取り組みに活かしています。

■ 2023年の「お客様満足度」の評価は、満足層70.3%・不満層3.6%でした。満足層は主に、ご契約中の各種お手続きについて評価いただき、前年より1.3ポイント増加しました。
今後も、さらにお客様にご満足いただけるよう「お客様本位の業務運営」に努めてまいります。

[調査の概要]
アフラックの総合満足度の回答の選択肢は「非常に満足」「まあ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「非常に不満」の5択で行っています。
「どちらともいえない」という中間選択肢を設けることでご契約者様の状況をより正しく把握し、改善の取り組み結果を数値として細かく把握することで、業務の改善につなげています。
（実施時期：2023年11月、調査方法：郵送調査、調査対象：ご契約者50,000名、回答数：13,209名）

総合満足度