

第4章

CHAPTER 4

お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

- お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインアップ
- お客様のニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス
- 保険募集代理店への委託

お客さまのニーズに対応した最適な商品・

社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスを開発するよう十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に

お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ

総合保障商品「ベストスタイル」は、2014年6月の発売以来、大変ご好評いただき、2019年3月末までに179万件を超えるご契約をいただいています。2019年4月に「みんなの健活プロジェクト」における重要な柱として、「ベストスタイル」に「健康増進への取組みを応援する機能」を搭載した健康増進型保険「ベストスタイル 健康キャッシュバック」を発売しました。「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約」を付加することで、毎年の健康診断の結果に基づき、「健康サポート・キャッシュバック」をお支払いすることに加え、「MY健活レポート」をご提供いたします。

万一を支える、健康を応援する

ベストスタイル
健康キャッシュバック

[5年ごと配当付組立総合保障保険]

(※)「ベストスタイル 健康キャッシュバック」は、「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約」を付加した場合の販売名称です

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」がご提供する健康増進サイクル(イメージ)



- 1 毎年、健康診断を受診いただき、健康診断の結果を提出
- 2 「MY健活レポート」をご確認いただき、健康に関する情報・アドバイスを対面でご案内
- 3 「健康」に関するメリットとして、「健康サポート・キャッシュバック」をお受け取り

「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとした「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」は、生命保険2商品、損害保険3商品をラインアップしています。2016年10月のシリーズ創設以来、2019年3月末までに100万件を超えるご契約をいただいています。

「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」商品ラインアップ

明治安田生命じぶんの積立	手軽に始められ、満期保険金のある積立保険です
明治安田生命つみたて学資	お子さまの成長にあわせ将来の教育費を計画的にご準備いただける、こども保険です
明治安田生命おてがる自転車	自転車運転中の思わぬ事故によるおケガや賠償事故からお客さまをお守りする保険です
明治安田生命おまもり家財	火災や地震をはじめとする多くの自然災害から、お客さまの大切な家財をお守りする保険です
明治安田生命おでかけ携行品	身の回り品の破損や盗難に加え、賠償事故やおケガからお客さまをお守りする保険です

国内の低金利環境が継続するなか、米国や豪州との金利差に着目し外貨で運用することにより、お客さまの資産形成ニーズにお応えする外貨建保険を販売しています。2018年12月には、経済成長が期待されるオーストラリアの通貨を活かした豪ドル建てで資産を育てる「豪ドル建・一時払養老保険」を銀行窓販チャネルで発売、2019年2月には幅広い払込期間やさまざまな受取方法で多様な資産形成・資産活用ニーズにお応えする「つみたてドル建終身」を営業職員チャネルで発売し、ラインアップを拡充しています。

サービスの提供

超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえて、
努めます。また、保険商品をおすすめする際には、お客さまのご意向を
照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。

団体保険・団体年金の分野では、企業・団体の福利厚生制度の発展・サポート等を通じたお客さまの保障ニーズ・資産形成ニーズにお応えすることを目的に、民間企業・官公庁など、それぞれのマーケット特性に応じた商品・サービスを提供しています。

<団体保険>

2019年1月に、病気やケガで働けない状態となった場合に毎月の生活費を保障し、お客さまの不安を軽減して早期の職場復帰を支援する「団体総合就業不能保障保険」を発売しました。あわせて、同商品に付加することで所定の精神障害に備える「特定精神障害給付特約」および就業不能開始後の初期の出費に備える「初期支援給付特約」を発売しました。また、2019年4月から、「企業・団体向け健康情報活用商品・サービス」の提案を開始し、2020年1月に企業・団体に採用いただいている当社の特定疾病保障保険や医療保険等に付加できる「健康サポート・キャッシュバック特約」を発売します。企業・団体の健康経営の実践に向けた多様なニーズに応えられるよう、今後も商品・サービスのラインアップを順次拡充してまいります。

<団体年金>

不透明な運用環境が続くなか、企業年金の資産運用における、「機動的な資産配分見直しによるリスク抑制」「国内金利状況に応じた安定運用資産による収益下支え」というお客さまのニーズにお応えするため、「多資産型 ポラティリティコントロール運用プラン」、「債券代替型 ポラティリティコントロール運用プラン」などの実績配当型商品を提供しています。

お客さまのニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス

お客さまが望まれている「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「人生設計やニーズを加味した提案」のため、MYライフプランアドバイザー（営業職員）が営業活動において使用するタブレット型端末にお客さまからの意向を把握するツール「意向問診コンテンツ※」を導入し、質の高いコンサルティング活動の充実に取り組んでいます。



意向問診コンテンツ ▶

※お客さまの保障に対するご意向を、問診形式で入力いただくことで、「お客さまの考える保障イメージ」を「症例別レーダーチャート」で、視覚的に確認いただくことが可能です

ご高齢のお客さまによりきめ細やかな対応を行なうため、ご高齢のお客さまに対する販売勧誘ルールを定めています。その一環として、70歳以上のお客さまの生命保険加入にあたり、ご家族同席によるお手続き等をおすすめし、安心・納得してご加入いただけるよう努めています。

「ご家族同席のおすすめ」
チラシ ▶



第4章

お客さまのニーズに対応した
最適な商品・サービスの提供

保険募集代理店への委託

保険募集代理店がお客さまへ当社商品を販売する際に、お客さまのご意向に沿った商品の提案を行なうために、保険募集代理店に対し適切な教育・指導を行なうとともに、適切な保険募集管理態勢が構築されているかを確認しています。

金融機関代理店コンプライアンス研修会の開催

金融機関代理店本部のコンプライアンス担当者に対する本社主催のコンプライアンス研修会（「金融機関代理店コンプライアンス研修会」と呼称）を2012年度から実施しており、2018年度は58代理店69人が参加されました。



保険募集代理店において適切な保険募集管理態勢が構築されているかを各種モニタリングや代理店点検等で確認しています。

内部管理自己点検の実施

「内部管理自己点検シート」を活用し、年1回、保険募集代理店が内部管理面での現状と課題を把握するとともに、課題がある保険募集代理店に対し当社が適宜適切な指導を実施しています。

代理店点検等の実施

金融機関代理店と「内部管理打合せ」を年2回実施し、コンプライアンスに係る現状と課題や改善策を共有しています。また、一定規模以上の一般代理店への直接訪問による「実査」を年1回実施し、態勢整備状況の確認と必要に応じ改善指導を実施しています。

保険募集代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系の考え方

2019年4月に、委託先代理店における最適な商品・サービスの提供が行なわれる管理態勢の更なる高度化をめざし、委託先代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系への見直しを実施いたしました。^(注)

代理店手数料規程の改正

当社商品の販売量だけでなく、最適な商品・サービスの提供に資する「業務品質」の評価ウェイトを高めるとともに、実効性の向上に資する当社態勢の強化などにも取り組んでまいります。



(注) 詳細は当社ホームページの「保険募集代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系の考え方について」(https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/fee_structure.html)をご参照ください。