

# 第3章

CHAPTER 3

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、財産状況等に照らし、最適な

## 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、お客さまのご意向やライフサイクルにあわせて4つの保障カテゴリから、今必要な保障を組み合わせることができます。同商品は高い評価をいただき、2018年3月末までの累計販売件数は152万件となりました。さらに2018年6月に新たに「給与・家計サポート特約」を発売しました。これまでの生活費ロングサポートに、「給与・家計サポート特約」が新たに加わることで働けなくなった場合の生活費の保障がさらに充実しました。



重い病気や事故で働けなくなった時の生活費を1年間から一生まで幅広くサポート

短期的な保障

給与・家計サポート特約  
所定の就業制限状態

「入院」または「在宅療養」が30日間継続

給付金月額 × 1年間(最大2回)



重症化  
長期化

長期的な保障

生活サポート終身年金特約  
所定の日常生活制限状態

1,2級の身体障害者  
手帳の交付

片側半身の  
障害

所定の  
寝たきり

要介護  
3以上

年金年額 × 一生(終身年金)

「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとして「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」を2016年10月に創設、2017年4月には損害保険2商品(明治安田生命おてがる自転車、明治安田生命おまもり家財)を追加して、ラインアップを拡充しました。2018年3月末までの同シリーズ商品の累計販売件数は65万件となりました。

### 「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

無配当災害保障付積立保険

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

ひとくち終身

5年ごと利差配当付一時払特別終身保険

手軽に一生にわたる万一の保障をご準備いただける、小口の終身保険です

明治安田生命

つみたて学資

無配当こども保険

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

※「明治安田生命おてがる自転車」「明治安田生命おまもり家財」は、東京海上日動火災保険株式会社の損害保険商品です

# サービスの提供

特集

第1章

第2章

第3章

第4章

第5章

第6章

第7章

第8章

資料編

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十分お伺い  
商品・サービスをご提供するよう努めます。

国内の低金利環境が継続するなか、2017年8月には、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発売しました。営業職員チャネルでは「米ドル建・一時払養老保険」、銀行窓販チャネルでは「外貨建・エブリバディプラス」を販売しています。

2017年12月には、「シンプル」「わかりやすい」をコンセプトとしたセカンドライフ世代専用の新しい医療保障商品「50歳からの終身医療保険」を、2018年2月には法人向け商品「生活障害保障定期保険」を発売するなど、お客さまの多様なニーズにお応えする幅広い商品ラインアップの拡充に努めています。

わかりやすい、というやさしさ  
+ 50歳からの  
終身医療保険

5年ごと配当付終身医療保険(解約返戻金抑制型)

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。団体保険に関しては、住宅ローンを負担している方の多様な生計安定化ニーズにお応えするため、2017年4月に、団体信用生命保険用の「がん保障特約」と「リビング・ニーズ特約」を発売しました。また、団体年金に関しては、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、2017年4月に「多資産型 ポラティリティコントロール運用プラン」と「債券代替型 ポラティリティコントロール運用プラン」を発売しました。

## 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「症例別リーダーチャート」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 ▶



### 保険募集代理店に対する教育・指導

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。

保険募集代理店向けの研修会の実施や、教育教材の作成・提供により適切な教育・指導を行なっています。

#### 販売教育研修会の開催

本社主催の販売教育研修会を2004年度から実施しており、2017年度は金融機関代理店向け研修会に19代理店50人、一般代理店向け研修会に147代理店244人が参加されました。

#### 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、2017年度は65代理店85人が参加されました。



#### 各種教育教材の提供

外貨建保険の加入に際して、外貨運用を行なう意義や商品内容および費用、リスク等をわかりやすく解説した動画「大切な資産を守るために」や、相続・年金等の保険周辺知識に関する各種販売教育教材を保険募集代理店に提供しました。



ご高齢者特有の苦情およびご高齢者の特徴や対応する際のポイント等をまとめた「高齢者サポートBOOK」（2017年2月）、保険募集人が遵守すべき事項や良質なサービス提供に資する具体的な事例をまとめた「お客さま対応向上読本」（2017年11月）等、各種コンプライアンス教育教材を保険募集代理店に提供しました。



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。