

2020 日本寿险市场的最新消息

新冠肺炎给寿险行业带来的变化——面对面与非面对面相结合的新型销售模式

相关新冠肺炎所给付的死亡保险金 16 亿日元和住院津贴 3.5 亿日元

“我们先不去评价这个数字是大是小。关键是：今后感染扩大时，与其相关的死亡保险金、津贴支付的推算。这才是应关注的焦点。”

日本人寿保险协会清水博会长（日本人寿社长）关于 20 亿日元给付款项发表了声明。在 6 月 12 日召开的记者招待会上，关于“新型冠状病毒感染肺炎（新冠肺炎）”相关的保险金给付事项作了如下说明。

截至 5 月底，20 亿日元中，死亡保险金的给付件数是 250 件，约 16 亿日元，住院津贴的给付件数是 700 件，约 3.5 亿日元。

在日本，今年 1 月中旬确诊了第一例新冠肺炎患者。在 3 月 20 日达到 1000 名患者后，3 月底、4 月 3 日和 4 月 6 日患者人数分别超过了 2000 名、3000 名、4000 名。

4 月 7 日，日本政府根据《大流行性流感和新传染病防备和应对特别措施法》宣布进入紧急状态，并在包括东京都在内的 7 个县实施了紧急状态，之后于 4 月 16 日扩大到全国范围。

据说，当三个 C（封闭空间、拥挤场所、近距离接触环境）条件全部满足时，人群感染率将变得很高，因此政府强烈要求避免非必要的、非紧急的外出旅行，并中止了部分企业的营业。

5 月 14 日，39 个县解除了该声明，5 月 25 日全国解除了这一声明。

在此期间，日本人寿保险协会针对新冠肺炎采取了各种措施。

首先，作为对保费支付困难的投保人的财务缓解措施，宽限期最长延长至 9 月底。同时，对于感染新冠肺炎但在酒店或自己家中等医疗设施以外的地方接受医疗护理的投保人，日本人寿保险协会制定了一份关于提出保险索赔所需文件的准则，以便这些投保人也能获得住院津贴。

为了减轻医疗提供者的负担，还制定了一种简化和统一的医疗证明格式，用于包括住院津贴在内的保险索赔。

70 万份政策性贷款申请，约 4060 亿日元

除了寿险业的这些努力外，每个日本人寿保险协会成员公司（42 家公司）也采取了各种措施。一些努力如下。

① 对新政策性贷款免息，以满足暂时的资金需求。顺便说一句，保单贷款的利率因公司和保险期限的不同而不同，通常设定在 3%到 5.75%之间。

② 为新冠肺炎导致的死亡申请意外身故保险金。

③ 通过远程医疗（如在线或电话医生）在家里而不是去医院的医疗服务申请门诊给付。

那么，他们在支持投保人方面有多有效？

截至 5 月底，约有 17 万人申请延长保费缴付宽限期。

新的政策性贷款申请约有 70 万份，新增贷款近 4060 亿日元（截至 5 月底）。清水协会会长补充说：“保险费支付的临时暂停需求和融资的临时需求正在上升，新冠肺炎扩散的影响是广泛的。我们将特别需要查明每个投保人的情况，并为他/她提供广泛的后续服务，以便他/她能够保留保单。

为此，日本人寿保险协会于 6 月 10 日宣布了一项针对未付保费的修订措施。

之前的未缴保费须在 9 月底前缴足的措施已予修订，根据新措施，宽限期又延长了 7 个月，至明年 4 月底。分期付款已成为付款方式之一。

然而，尽管采取了所有这些措施，令人不安的是，退保的人数迅速增加。有多少保单在没有申请延期付款的情况下被退保，或有多少保单持有人在没有申请新保单贷款的情况下，以退保现金价值为业务融资而退保？

日本人寿保险协会每月出版的《人寿保险业务概要》中有退保价值一栏。虽然 4 月份及以后的业务摘要尚未公布，因此实际数字仍不得而知，但最有可能的是，该数字将超过去年同期。

令人担忧的是，新冠肺炎的爆发，导致因失业或收入减少而陷入财务困难支付保费的投保人人数突然增加。这将对寿险市场的巨大打击。

日本人寿保险协会已经承诺为前线的医疗人员捐款。到目前为止，共捐赠 10 亿日元，其中日本医学会和日本护理协会各 4 亿日元。

自愿限制 4 月和 5 月面对面销售，但保证工资

新冠肺炎给销售领域带来了前所未有的冲击。

在政府强烈要求不必要的外出后，人寿保险公司开始限制商业活动。4 月 16 日国家紧急声明发布后，销售代理在家办公，主动停止销售活动。

相反，销售代理在此期间从事以下活动。

① 给客户打回访电话或发送回访邮件，询问他们的健康状况，并解释他们的保险单的付款原因。

② 推出针对投保人的特别措施，例如延长保费支付宽限期。

③ 通过使用平板电脑类型的销售移动终端，通过电子学习提高咨询等技能。

“我们的销售代理优先考虑非面对面接触客户。他们不仅提供延长保险费宽限期和特别处理住院津贴的资料，而且应要求就保险范围或保费提供咨询。他们开展活动，让我们的客户安心”（明治安田人寿保险公司）

由于任何激进的销售活动都是自愿放弃的，所以几乎没有新的业务。然而，以销售代理渠道为主要销售渠道的寿险公司决定采用保底薪酬制度。

例如，明治安田人寿根据销售代理的非面对面活动结果，为销售代理提供 2019 年 10 月至 2020 年 3 月至 7 月的平均工资。

富国人寿保险公司向销售代理提供从 2019 年 10 月至 2020 年 3 月的平均工资额计算至 8 月的工资。

6 月 1 日，寿险公司陆续在解除紧急状态申报地区恢复走访客户。

当销售代理拜访投保人时，他们一定要事先与他们联系，以避免任何不必要的拜访。此外，销售代理还应每天检查体温、管理身体状况、戴口罩和消毒（洗手/漱口）等。

如果客户不希望被访问，电话和电子邮件将被视为他们的首选联系方式，并进行相应的处理。

定制面对面和非面对面销售组合

为了避免病毒在家中的存在，避免“3密”（密闭，密集，密切接触），不得不在家里安排工作。虽然面对面的销售活动在商业环境如此突变中正处于崩溃的边缘，但一种新的商业模式却受到了人们的追捧。

首先，这两个月来我们学到了什么，而非面对面销售活动是唯一的选择。

“顾客的购买行为将是面对面和非面对面活动的结合。每一位顾客在组合中都会有不同的偏好，所以会多样化。

如果是这样的话，它就不再仅仅是销售活动了，寿险公司要做的是根据每位客户的要求、偏好和行为模式，定制面对面和非面对面的组合。”

“一个人可能会感到方便，只使用数字手段，而不需要任何人为干预，或对没有时间和空间限制的按需远程访问感到舒服，而另一个人可能会再次意识到面对面会面的必要性。客户的各种需求将变得更加明显。”（第一生命保险公司）

“在数字化的趋势下，通过互联网销售保险是可以想象的；但是，考虑到长期支持投保人的人寿保险性质，作为保险销售中心的销售代理在未来将保持不变。

我们希望在多个方面利用数字技术的优势，例如建立一个与客户进行数字化联系方案，提高客户的便利性和代理业绩。”（住友人寿保险公司）

日本人寿将利用数字技术的活动具体化如下。

- ① 通过 LINE ID 收集活动来收集客户信息。
- ② 通过 LINE 不断联系客户，提供产品和服务信息。

③ 通过 LINE 为客户提供提高客户需求的工具

④ 通过 LINE 发送保险方案

LINE 是一个交互式消息应用程序，拥有超过 8000 万用户，能够在非面对面的情况下及时向客户提供信息。

它的目的是加强与投保人的关系，扩大与投保人的数字联系点，形成一个收集投保人信息和向销售代理发送反馈意见的周期。

各大寿险公司对销售代理的面对面销售有着强烈的依赖性。他们建立了一种新的面对面和非面对面的联合销售模式，即使在目前的困难时期，他们也朝着可持续发展迈出了一步。

在线保险公司业务业绩显著

虽然面对面的销售活动受到限制，但互联网等非面对面销售渠道的销售一直在回升。所以，让我来谈谈它的趋势。4 月份，LifeNet 保险公司每月新增业务 1,078 项，创历史新高。与去年同期的 5,605 项相比，这一数字几乎翻了一番。5 月份新增业务 9,017 项，较上年同期 6,718 项增长 34%。

在 5 月 15 日举行的财务业绩发布会上，LifeNet 保险公司将其销售增长归功于以下三点。

(1) 新冠肺炎感染的传播使得寿险需求明显。

(2) 由于在家工作，人们有空闲时间考虑人寿保险，这源于一项留在家里的请求。此外，顾客购买保险不亲自见面的行为模式的改变也产生了积极的影响。

(3) 其他人寿保险公司自愿限制面对面的销售活动。

然而，每月 1 万户的新增业务还不到整个寿险行业的 1%，因此，终身网保险对大中型寿险公司还远远不是一个威胁。

Advance Create Co., Ltd. 经营着一个保险比较网站，Hoken Ichiba，其业务也在不断发展壮大。

今年 4 月，Hoken Ichiba 的寿险销售额同比增长 31%，达到 2,214 件，是去年同期的三倍。此外，今年 3 月新推出的在线保险咨询服务也开了个好头，4 月份已完成 5,312 个预约。

这是一些顾客的意见。

“我可以在线咨询，可以一边看着别人一边说话。这让我有一种安全感。”

“就在我生日之前，我正要去附近的一家保险公司。但我感觉很失落，购物中心因为新冠肺炎而关闭了。我很高兴，即使在这种情况下，我也能咨询保险和购买事宜。”

虽然非面对面销售渠道表现强劲，但 LifeNet 保险公司仍持谨慎态度，5 月后

新业务走势不确定。

对第一季度业务下滑的担忧日益加剧

虽然一些寿险公司正在通过互联网销售渠道扩大业务，但对于寿险行业而言，目前最令人担忧的是，4月至6月的第一季度业务业绩可能出现下滑。

在5月份的2019财年财务业绩发布会上，许多公司表示，“4月份没有看到太大影响，但5月份和6月份应该会有相当大的影响。”

新冠肺炎第二波的传播已经在预料之中，如果自愿限制销售活动的时间因此进一步延长，那么就不仅很难预测2020财年第一季度，而且很难预测整个2020财年的业绩。