

3 直近事業年度における事業の概況

■経営環境

平成28年度の日本経済は、雇用・所得環境の改善が続くなかで、個人消費は底堅く推移したほか、企業収益も高水準で推移するなど、各種経済対策および金融政策の効果を背景に、景気は緩やかな回復基調が続きました。

生命保険業界におきましては、医療・介護などの第三分野商品は堅調であったものの、低金利環境の継続により、円建ての一時払保険商品を中心とした販売を抑制する動きが見られました。

資産運用環境につきましては、国内株式は、平成28年6月の英国におけるEU離脱に関する国民投票の結果を受け一時大幅に下落するなど、海外情勢や経済動向の不確実性の高まりにより年度前半は伸び悩みました。年度後半は、11月の米国大統領選の結果を受けた米国経済の拡大期待から上昇基調に転じました。また、国内金利は、平成28年1月の日本銀行によるマイナス金利政策の導入決定以降、短期・長期の金利が低下し一部年限においてマイナス水準になるとともに、超長期の金利も大きく低下しました。その後、日本銀行が9月に導入を決定した長短金利のコントロールを伴う量的・質的金融緩和政策により、極端な超長期の金利の低下は一定程度は正されました。

■事業の経過

このような情勢のもと、当社はコアビジネスである「家庭市場での営業職員チャネルによる死亡・医療・介護保障を中心とした総合生活保障の商品販売」を中心に企業価値の向上に取り組みしました。

平成28～30年度の中期経営計画では、『時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指す』ことをビジョンとして掲げ、「サービスの向上」「商品の充実」「営業力の強化」が三位一体となった販売推進を行うことにより、「シニアマーケットでのトップブランド」となるための各種施策に取り組んでいます。

加えて、超高齢化社会の進展や健康寿命の延伸という社会的な課題に応えるため、「太陽の元気プロジェクト」を平成28年6月より開始し、「従業員」が元気になる、「お客様」に元気になっていただき、そして「社会」の元気に貢献するさまざまな施策を推進しています。

さらに、「業界最高水準の業務効率」「強い営業力」「高いお客様満足」を同時に実現するため、「ワークスタイルの変革」「支社業務の改革」「査定の自動化」を3本柱とした業務改革プロジェクト『EVOLUTION'15』に取り組みました。また、部門を超えて課題を解決し成果をあげるプロジェクト型の働き方や、知恵を

使って成果を生み出すワークスタイルの実現に取り組んでいます。そうした取組みを通じて、無駄な業務を削減し、新たな価値を生み出す仕事に集中する働き方（スマートワーク）を推進することで、『お客様との最高のCommunication（対話）』と『時代に先駆けたCreation（創造）』を実現してまいります。

〈商品面〉

商品面では、高品質の商品・サービスを通じて、お客様に一生涯にわたる安心を提供するため、引き続き、主力商品である「保険組曲Best」の充実を図っています。

平成28年3月には、業界初となる選択緩和型の認知症保障商品である「ひまわり認知症治療保険」および就業不能時の収入を保障する「働けなくなったときの保険」を発売いたしました。「ひまわり認知症治療保険」は、認知症への社会的関心が高まるなか、給付金により認知症治療費等の経済的負担に備えられるほか、白内障・熱中症といったシニア（70歳以上）のお客様が罹患しやすい疾病や事故・転倒などによる骨折の治療も保障するなど、シニアのお客様のニーズに応えることができる商品となっています。なお、「ひまわり認知症治療保険」は、発売当初からシニアのお客様を中心に広くご支持をいただき、「認知症治療保険」と合わせた合計販売件数が、平成29年3月末時点で17万件を超えています。

また、「働けなくなったときの保険」は、これまで当社所定の就業不能状態が180日以上経過した場合などに年金をお支払いしていましたが、加えて、3大疾病や不慮の事故等を要因とする入院または就業不能状態が30日継続するとともに給付金をお支払いするなど、支払の早期化等を図ることで、より充実した保障を提供する商品となっています。

企業保険分野では、平成28年8月に介護保障に特化した当社独自商品である「団体生活介護保険」について商品改定を実施し、ご本人だけでなく配偶者のご両親もご加入いただけるようになり、ご両親の保障限度額も100万円から300万円に拡充いたしました。

〈営業面〉

営業面では、営業職員のコンサルティング力向上の一環としてFP（ファイナンシャル・プランナー）資格の取得を奨励しており、平成29年3月末時点で有資格者は3,355名となりました。

また、『EVOLUTION'15』の取組みの一環として、平成28年6月よりお客様満足度の向上と業務の効率化を同時に実現するため、生命保険加入時における契約査定の自動化および告知書のペーパーレス化を

全社で本格稼働いたしました。

さらに、平成28年度は、新たに5つの営業所を開設し、さらなる業績の拡大およびより一層地域に密着したサービスの提供を推進しています。また、平成29年1月より、労働金庫にて「ひまわり認知症治療保険」の導入・販売を進めるなど、金融機関や一般代理店における当社商品の新規導入を推進し、営業基盤の強化を図っています。

加えて、「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指して取り組んでいるベストシニアサービスの一環として、シニアのお客様に「見やすく、わかりやすい」文書・帳票等の作成を行っています。この取組みが一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）から高く評価され、「生命保険分野」において最優秀賞にあたる「UCDAアワード2016」を受賞するとともに、生活者の声を反映させたコミュニケーションを実施した企業・団体に贈られる「アナザーボイス賞」も同時に受賞いたしました。

企業保険分野では、平成28年3月より、お客様の利便性向上を目指し、従来の紙によるお手続きに代わり、インターネット回線を活用してWeb上で簡単に団体定期保険のご加入手続きができる「団体保険Web申込システム（おひさまねっと）」を構築し、お客様のご加入手続きのご負担および当社の事務作業をともに軽減いたしました。

〈資産運用面〉

資産運用面では、お客様の信頼を第一に考え、リスク・収益・資本を一体的に管理するERM（エンタープライズ・リスク・マネジメント）のもとで、長期に安定した収益を確保できるポートフォリオの構築を目指すとともに、公共性、健全性等に十分に配慮しながら資産運用を行うこととしています。

この基本的な方針に従い、安定した利息収入の確保に向けて国内公社債や貸付金等の円金利資産を中心とした投融資を行っています。

国内公社債につきましては、低金利環境が継続するなか、一定の利回りを確保できる超長期債等の買入れを行いました。貸付金につきましては、金利動向とともに与信リスクに十分留意し、個別案件を精査し実行いたしました。

円金利資産以外の資産につきましては、主に内外金利差や為替動向をふまえ、外国公社債の残高を積み増し、利息収入の確保に努めました。株式等のリスク性資産につきましては、市場動向とともに価格変動リスクに十分留意して取り組みました。

なお、当社は『責任ある機関投資家』の諸原則『日本版スチュワードシップ・コード』に賛同して受入れを表明しており、投資先企業との対話や議決権行使等を通じて当該企業の企業価値向上や持続的

成長を促し、中長期的な投資リターンを拡大させることにより、お客様の利益に適うよう努めています。

また、責任投資原則（PRI）の署名機関として、投資分析や意思決定プロセスにESG（環境・社会・ガバナンス）の課題を組み込んだ資産運用を推進しています。平成28年度においては、社会の健康増進に寄与する企業への投資を目的とする「元気健康応援ファンド」や、地球温暖化など環境問題の解決に資する債券であるグリーンボンド、社会的課題の解決を目的とするソーシャルボンドに投資を行うなど、持続可能な社会の形成・発展に貢献できるよう資産運用に取り組んでいます。

〈サービス面〉

サービス面では、お客様の多様なニーズにお応えし、契約時からアフターフォロー、支払いに至るまで、長期間にわたりお客様に信頼され、安心いただけるサービスをお届けするため、改革・改善に継続的に取り組んでいます。

当社では、ベストシニアサービスの取組みの一環として、シニアのお客様を対象として、契約内容確認や請求勧奨等を実施するため、年1回以上の訪問活動等を実施するなど、シニアのお客様の安心をサポートする活動を推進しています。シニアのお客様の契約締結時には、誤認防止等のためにご家族の同席を積極的に推進することに加えて、営業職員が所持している携帯端末のテレビ電話機能を活用し、本社担当者が直接、契約意向、申込内容、選択緩和型保険の場合の告知内容などを再確認しています。

また、当社では、認知症や入院等によりシニアのお客様ご本人とコミュニケーションや連絡が困難となった場合等に備え、あらかじめご家族の連絡先を登録いただく「ご家族登録制度」を導入しています。安心してご契約を継続いただくため、同制度のご利用を積極的に勧めた結果、「ひまわり認知症治療保険」にご加入いただいている70歳以上のほぼすべてのお客様にご利用いただいています。

さらに、「太陽の元気プロジェクト」の取組みの一環として、サービス品質の向上のため「ユニバーサルマナー検定」を全社で実施し、お客様のことを思いやり、適切な知識のもとサポートを実践する「ユニバーサルマナー」を導入いたしました。加えて、各自治体等が実施する「認知症サポーター養成講座」を全社で受講し、認知症に関する正しい知識と理解のもと、地域における認知症の方やご家族に対し手助けをする「認知症サポーター」を全社に配置いたしました。

10月からは、歩行速度を継続的に測定し、将来の認知症・MCI（軽度認知障害）のリスク予兆が発見された場合にご本人に通知するスマートフォンアプリ「認知症予防アプリ」を「ひまわり認知症治療保

険」等にご加入いただいているお客様に提供を開始いたしました。当アプリでは、ご指定いただいたご家族にお客様の歩行状況等を通知する「見守り機能」を搭載し、お客様の日々の健康状態をご家族に見守っていただくことが可能となります。なお、12月からは、当アプリを提供する対象者の範囲を、当社の保険にご加入いただいているすべてのお客様に拡大しています。

保険金・給付金のお支払いにつきましては、支社・お客様サービスセンターでご請求を受け付け、担当営業職員や内務員が書類を持参し、書類記入のサポートやお手続きに関するご案内を行っています。加えて、シニアのお客様が安心、便利に給付のお手続きができるよう、専門知識のある内務員が、直接お客様やご家族のもとへ訪問し、お手続きのサポートを行う「お支払い手続き訪問サービス（サービス名称：かけつけ隊サービス）」を平成28年4月より全国展開し、ご利用件数がサービス開始後1年で2万件を超えています。

また、平成28年12月より、「かけつけ隊サービス」において、給付金請求書類のペーパーレス化を実現いたしました。お客様は、内務員が入力した請求内容を確認し、専用モバイル端末上に自署するだけで手続きが完了します。このサービスにより、お客様の給付手続きのご負担を大幅に軽減するとともに、お支払いまでのさらなる迅速化を図っています。

支払部門の業務においては、従来から実施している、診断書の記載内容をデジタルデータ化し、査定判断に必要な疾病コード・手術コードに自動変換するシステムの活用に加え、『EVOLUTION' 15』の取組みの一環として、最新のIT技術を活用し「支払査定の自動化」に向けた取組みを推進するなど、より正確かつ迅速なお支払いの実現を目指しています。

また、ベストシニアサービスの取組みの一環として、シニアのお客様への年1回の訪問活動の際に配付する「ふれあい便り」に給付金等のご請求事例を掲載し、訪問した職員が対面でご案内しています。加えて、平成28年1月より、シニアのお客様が円滑にご請求手続きを行っていただけるよう、内務員が給付金等の請求書類を代筆する取扱いを開始いたしました。さらに、平成28年4月より、シニアのお客様が、ご自身で診断書の取得ができない場合に、内務員が診断書の取得代行を行うサービスを開始いたしました。これらにより、給付金等の請求事由があるにもかかわらず、ご請求されないケースを防止するための取組みを推進してまいります。

今後も、迅速かつ正確に保険金等をお支払いすることはもとより、お客様に安心・満足していただける支払サービスの充実に努めてまいります。

業務改革プロジェクト『EVOLUTION' 15』では、本社保管書類の8割強をペーパーレス化するとともに

に4,500もの事務帳票のペーパーレス化に取り組みました。また、部門横断的に多様なコラボレーションを可能にするオフィスレイアウトや最新のIT技術を活用した効率的な会議運営等により、業務の大幅な効率化と意思決定の迅速化を図りました。

これらの取組みにより、スマートワークを推進し、従業員が新たな価値を生み出す生産性の高い仕事に集中するとともに、時間外労働の削減や有給休暇の取得促進等ワークライフバランスとの両立を実現しています。

また、「太陽の元気プロジェクト」において、健康寿命の延伸に対応し、従業員が高い意欲を持って長く元気に働けるよう、65歳定年制度および最長70歳まで働ける継続雇用制度を平成29年4月より導入いたしました。

さらに、平成29年3月にコミュニケーションセンター部を新設するとともに、支社組織についても、「地域のお客様や代理店とのコミュニケーションを担うサービス・営業拠点」へ変化させるなど、お客様との最高のコミュニケーションを実現してまいります。

なお、「太陽の元気プロジェクト」における当社の諸施策は、「環境省21世紀金融行動原則」に基づく優良事例として、保険業務部門の平成28年度「グッドプラクティス」への選定、また、経済産業省が推奨する健康経営優良法人認定制度に基づき、従業員の健康増進に取り組んでいる企業として「健康経営優良法人2017（ホワイト500）」に認定されるなど、外部からも高い評価をいただいています。

■主要業績

平成28年度における当社の主要業績は、次のとおりです。

①契約業績の状況

平成28年度の個人保険・個人年金保険を合計した新契約年換算保険料は、金利低下に伴い、貯蓄性商品の販売を抑制したことにより360億円（前年比91.3%）となりました。

一方で、医療・介護保障を中心とした保障性商品の販売が好調だったことにより、第三分野新契約年換算保険料は134億円（前年比116.7%）、第三分野保有契約年換算保険料は1,032億円（前年比103.0%）となりました。

団体保険の年度末保有契約高は9兆9,481億円（前年比100.6%）、団体年金保険の年度末保有契約高は8,825億円（前年比101.1%）となりました。

②収支の状況

経常収益は8,979億円（前年比102.8%）となりました。主な内訳は、保険料等収入が6,543億円（前年比99.6%）、資産運用収益が2,280億円（前年比112.4%）、その他経常収益が155億円（前年比112.5%）です。保険料等収入の減少は団体年金保険の保険料が減少したためです。資産運用収益の増加は有価証券売却益が増加したためです。その他経常収益の増加は退職給付引当金戻入額が増加したためです。

経常費用は8,313億円（前年比104.6%）となりました。主な内訳は、保険金等支払金が5,353億円（前年比88.6%）、責任準備金等繰入額が999億円（前年比250.9%）、資産運用費用が831億円（前年比227.4%）、事業費が771億円（前年比101.0%）、その他経常費用が356億円（前年比94.6%）です。保険金等支払金の減少および責任準備金等繰入額の増加は、団体年金保険の満期保険金および解約返戻金が減少したためです。資産運用費用の増加は有価証券売却損が増加したためです。その他経常費用の減少は退職給付引当金繰入額が減少したためです。

これらにより、経常利益が666億円（前年比84.2%）となりました。

特別利益は2億円（前年比6,186.3%）となりました。特別損失は192億円（前年比94.9%）となりました。

契約者配当準備金繰入額は、117億円（前年比64.7%）となりました。法人税等合計は69億円（前年比49.9%）となりました。

以上の結果、当期純利益は289億円（前年比107.9%）となりました。

③資産の状況

総資産は当期中に1,035億円増加し、年度末総資産は7兆1,883億円（前年比101.5%）となりました。うち一般勘定資産は7兆1,880億円（前年比101.5%）、特別勘定資産は2億円（前年比101.1%）となりました。

年度末の一般勘定資産の主な資産構成は、公社債37.6%、外国証券26.0%、貸付金16.9%、株式6.5%、現預金・コールローン6.3%、不動産2.7%となりました。

④責任準備金の状況

標準責任準備金対象契約については標準責任準備金を、標準責任準備金対象外契約については平準純保険料式責任準備金を積み立てています。

年度末における責任準備金残高は6兆3,572億円（前年比101.6%）となりました。

■対処すべき課題

日本経済は、雇用・所得環境の改善が続くなかで、個人消費の底堅い推移に加え、企業収益の改善等を背景とした設備投資の持ち直しや、海外経済の緩やかな回復を背景とした輸出の増加など、各種政策の効果もあって、景気は緩やかに回復していくことが期待されます。その一方で、海外経済や金融資本市場の動向に関する先行き不透明感の高まり等によっては、国内景気を下押しする懸念もあると考えられます。

生命保険業界におきましては、少子高齢化の進展、お客様ニーズの多様化、低金利環境の継続など経営環境が変化しており、お客様本位の商品・サービスの提供、資産運用の高度化など業務運営のさらなる質の向上に取り組んでいく必要があります。

このような経営環境のもと、当社は平成28-30年度の中期経営計画において、『時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指す』をビジョンとして掲げ、企業価値のさらなる増大に向け、以下の課題に対して重点的に取り組んでまいります。

①営業力の強化および商品の充実

時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けするため、教育・育成態勢を強化し営業職員の能力向上を図るとともに、営業職員数の増加を図ってまいります。

また、シニアのお客様ニーズや、銀行窓口販売での保障ニーズに、より一層お応えすることができる、革新的な商品を開発・発売いたします。

②業界最高水準のサービスの提供

専門知識を持った内務員が直接お客様を訪問し、お支払い手続きのサポートを行う等、新たな訪問サービスにより、高齢化社会のニーズにあった業界最高水準のサービスを提供してまいります。

③資産運用収益の増大

ERMをベースとし、「資産運用の高度化」に向けて、運用手法を多様化することで、低金利環境下においても、持続的に資産運用収益を増大させてまいります。

④業界最高水準の業務効率の実現

IT技術を駆使して自動化等を推進することにより事務作業をなくし、業界最高水準の業務効率を実現してまいります。

⑤人材の育成

年齢、性別、職種にかかわらず、多様性のある人材を育成してまいります。また、スマートワークの推進を通じて、新たな価値が生み出せる人材を育成

してまいります。加えて、女性を計画的に登用することで、意欲や能力の向上を図り、女性活躍を推進してまいります。

⑥強固な経営基盤の構築

永続的に、すべてのお客様に確実に保険金・給付金をお支払いすることができる健全な生命保険会社であり続けるために、強固な経営基盤を構築してまいります。

また、資産・負債とともに時価評価し、経済価値ベースでリスク・収益・資本を一体的に管理するERMの推進を通じて企業価値の向上を図ってまいります。

⑦内部管理態勢の強化

全役職員にコンプライアンス意識の一層の徹底を図り、法令等遵守態勢を強化し、適切なリスク管理、内部監査の機能発揮を基礎とする強固な経営基盤の構築に努めてまいります。

⑧保険金等支払管理態勢の質的向上

迅速かつ適切な保険金等のお支払いに向けた業務改善や内部監査機能の向上等を図り、支払管理態勢の一層の質的向上に努めてまいります。