

3 直近事業年度における事業の概況

■経営環境

平成25年度の日本経済は、雇用・所得環境の改善の動きがみられるなかで個人消費が底堅く推移し、企業収益が改善するなかで設備投資が持ち直したことなどにより、年間を通して緩やかに回復してきました。

生命保険業界におきましては、新契約高は前年をやや下回ったものの、減少傾向が続いていた保有契約高はほぼ前年並みとなっております。

また、金融情勢につきましては、国内株式は景気の回復基調により年度始からは上昇しましたが、一方で国内長期金利は低水準で推移しました。

■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ました。

また、迅速かつ適切に保険金等をお客さまにお支払いするという生命保険会社としての社会的使命と責任を果たすため、お客さまの立場に立った取扱いに努めました。

当社では、お客さまサービスの更なる向上を目指すため、営業職員が携行する携帯端末（タッチパネル式ノートパソコン）を使用することで、ご契約や満期保険金等のお支払いに必要な手続きをペーパーレス・キャッシュレスで行えるようにいたしました。

また、携帯端末のテレビ電話機能を活用して、お客さまからのご相談への対応や、契約内容の変更・貸付・給付金請求の受付等も行っております。

これらの取組みを通じて、お客さまが行う事務手続きを簡便なものにするとともに、迅速な保障の引受けにより、証券発行までの期間を短縮することが可能となりました。

また、お客さまの事務手続きにかかる時間を短縮することで、従来よりも丁寧に時間をかけてお客さまのご相談やご質問に対応することができるようになりました。

また、商品面、営業面、資産運用面、サービス面におきまして、諸施策を次のように展開いたしました。

〈商品面〉

商品面では、お客さまのライフサイクルに応じたサポートを的確に行うことで、一生涯にわたる高品質の商品・サービスを提供するため、引き続き、主力商品である「保険組曲Best」の充実を図っております。

平成25年4月には「保険組曲Best」の医療保障に係る商品を改定し、①日帰り入院（入院1日）から

保障する、②1,000種類以上の公的医療保険対象手術を幅広く保障するなど、保障内容を充実させました。同時に、入院保険の保険料の低廉化を実現したことで、さらに魅力ある商品へと改定いたしました。

平成25年11月には、健康に不安のあるお客さまのために、選択緩和型医療保険「保険組曲Best既成緩和」と無選択型医療保険「太陽生命のやさしい保険」を発売いたしました。日帰り入院からの入院保障、公的医療保険制度に連動した手術保障など保障を充実するとともに、保険料の低廉化も行いました。

平成26年3月には、銀行を通じて終身生活介護年金保険「My介護Best」を発売いたしました。公的介護保険制度で要介護2以上の認定を受けた場合などには終身にわたって生活介護年金を、介護状態に該当せずに万一のことがあった場合には死亡給付金をお支払いすることで、介護にも相続にも備えたいというお客さまのニーズにお応えできるようになりました。

〈営業面〉

営業面では、保障内容や保険の仕組みを、携帯端末の画面上でお客さまにご確認いただきながら、お客さまのニーズに合った保険をご提案できるよう、携帯端末の機能を向上させるとともに、お客さまの年齢や家族構成などの情報に応じて、迅速に保障プランを提案できるよう、新たな機能も導入いたしました。

また、募集文書の簡素化・平明化に取り組み、お客さまに交付する「重要事項のお知らせ」および「契約概要」について、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（以下 UCDA）より、わかりやすさのUCDA認証「伝わるデザイン」を取得いたしました。

さらに、営業職員のコンサルティング力向上の一環としてFP技能士（厚生労働省所管国家資格）の取得を奨励しており、平成25年度は1,354名が合格し、営業職員の有資格者は2,970名となりました。

加えて、多くのお客さまに高品質の商品・サービスを提供するため、銀行を通じて年金や医療保険を販売してきました。さらに、平成26年3月には平準払の終身生活介護年金保険を発売いたしました。

〈資産運用面〉

資産運用面では、ご契約者の信頼を第一に考え、生命保険契約の負債特性を踏まえたALMの考えに基づき、長期に安定した収益を確保できるポートフォリオを構築し、公共性や健全性に十分に配慮しながら資産運用を行うこととしております。

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おります。国内公社債につきましては、金利動向に応じた入替売買等により、利回りの向上に努めました。貸付金につきましても、金利動向とともに与信リスクに十分留意しつつ実行いたしました。

円金利資産以外の資産につきましては、主に内外金利差に着目し、為替リスクに留意しつつ外国債券へ投資いたしました。また、株式等の価格変動の大きな資産につきましては、財務の健全性確保の観点から、適正なリスク管理のもと、慎重に取り組みました。

〈サービス面〉

サービス面では、お客さまの利便性向上のため、お客様サービスセンターを週7日稼働し、お客さまのご照会・ご相談にお応えしております。

また、平成20年3月に導入した苦情対応マネジメントシステム「ISO10002」を活用し、「お客様視点に立った業務改善の定着」を図っております。具体的には、「お客様の声」を収集するための社内態勢を整備するとともに、「お客様の声」を経営に反映させ、業務改善を図る取組みを進めております。

なお、平成26年2月には、当社の苦情対応態勢を第三者に検証いただき、苦情対応マネジメントシステムが適切に機能している旨の評価をいただきました。

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、郵送によるご案内のほか、担当営業職員等が請求書類を持参し、書類記入のサポートやお手続きに関する情報提供を行う活動を進めております。この活動により、書類の不足や記入不備等を防止するとともに、早期に査定業務に着手し、迅速なお支払いに繋げられるよう取り組んでおります。

また、支社における保険金等のご請求に関するコンサルタントとして「お支払いアドバイザー」を全支社に配置しております。

さらに、診断書の記載内容をデジタルデータに変換したのち、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を活用し、業務品質の均質化と効率化を推進しております。

今後も、迅速かつ正確な保険金等のお支払いに向けて、査定精度と事務効率の一層の向上を図ってまいります。

■主要業績

平成25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

個人保険は、新契約高（転換による純増加を含む）

が2兆3,825億円（前年比103.5%）となりました。また、減少契約高については、満期による減少が4,889億円（前年比81.2%）、解約・失効による減少が1兆2,021億円（前年比101.3%）となりました。その結果、年度末保有契約高は17兆4,441億円（前年比102.8%）となりました。

個人年金保険は、新契約高（転換による純増加を含む）が3,141億円（前年比46.8%）となりました。また、減少契約高については、解約・失効による減少が532億円（前年比108.8%）となりました。その結果、年度末保有契約高は4兆1,515億円（前年比102.3%）となりました。

団体保険は、新契約高が34億円（前年比22.5%）、年度末保有契約高は10兆572億円（前年比99.7%）となりました。

団体年金保険の年度末保有契約高は、8,397億円（前年比103.1%）となりました。

②収支の状況

経常収益は8,572億円（前年比69.7%）となりました。このうち主な内訳は、保険料等収入が6,552億円（前年比64.3%）、資産運用収益が1,757億円（前年比93.7%）、その他経常収益が262億円（前年比111.3%）です。保険料等収入の減少は個人保険・個人年金保険の保険料が減少したためです。資産運用収益の減少は有価証券売却益が減少したためです。その他経常収益の増加は支払備金戻入額が増加したためです。

経常費用は7,850億円（前年比67.6%）となりました。このうち主な内訳は、保険金等支払金が5,854億円（前年比89.4%）、責任準備金等繰入額が524億円（前年比16.4%）、資産運用費用が293億円（前年比61.1%）、事業費が776億円（前年比90.8%）です。保険金等支払金の減少は個人保険の満期保険金が減少したためです。責任準備金等繰入額の減少は、保険料等収入の減少により責任準備金繰入額が減少したためです。資産運用費用の減少は有価証券売却損が減少したためです。事業費の減少は募集代理店経費が減少したためです。

これにより、経常利益は722億円（前年比105.0%）となりました。

特別利益は0億円（前年比2.5%）となりました。特別損失は129億円（前年比86.4%）となりました。

契約者配当準備金繰入額は176億円（前年比104.1%）となりました。

法人税等合計は152億円（前年比133.9%）となりました。

以上の結果、当期純利益は263億円（前年比102.9%）となりました。

③資産の状況

総資産は当期中に1,154億円増加し、年度末総資産は6兆7,608億円（前年比101.7%）となりました。う

ち一般勘定資産は6兆7,605億円（前年比101.7%）、特別勘定資産は2億円（前年比110.1%）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38.1%、外国証券26.1%、貸付金20.7%、株式6.5%、現預金・コールローン2.8%、不動産2.5%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おります。

年度末における責任準備金残高は5兆9,364億円（前年比100.9%）となりました。

■対処すべき課題

日本経済は、輸出環境の改善や経済・金融政策の効果等を背景に、景気の回復基調が続くことが期待される一方、新興国経済の動向、欧州政府債務問題の今後の展開、米国経済の回復ペース鈍化などによる海外景気の下振れが、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、生命保険事業の使命を果たしていくためにも、お客さまに生命保険のことをご理解いただき、お客さまからの信頼を得て相互理解を深めていくことが重要と考えております。また、長期にわたって確実にお客さまからの信頼にお応えするためには、適切なリスク管理、健全な財務基盤の確立が求められます。

加えて、少子高齢化の進展、お客さまニーズや販売チャネルの多様化等により、商品・サービス競争はますます激しくなることが予想されます。

このような経営環境の中で、当社は経営ビジョンである「わたしたちは、高品質の商品とサービスを通して、お客様に必要とされ、愛される会社を目指します。」「わたしたちは、お客様への感謝の気持ちと、仕事への誇りを大切にします。」「わたしたちは、広く社会に役立ち、確かな未来に貢献できる会社を目指します。」を掲げ、以下の課題に対して重点的に取り組んでまいります。

①家庭市場における優位性の確保

最優の生活保障をご家庭にお届けするために、教育・育成態勢を強化することで、営業職員の質的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。これにより、家庭市場における当社の優位性をより強固なものとしてまいります。

②サービスの品質向上

お客さまの多様化するニーズにお応えし、高齢者に配慮した最優のサービスをお届けするとともに、

IT技術を活用して、お客さまの手続きの簡便化と事務の効率化を実現してまいります。

③健全な経営基盤の構築

資産・負債をともに時価評価し、経済価値ベースでのリスク管理・収益管理・資本管理を行うERM（エンタープライズ・リスク・マネジメント）を導入しており、その管理手法の定着を図ってまいります。

また、生命保険契約の負債特性を踏まえたALMの観点から、適切なリスクコントロールに努めるとともに、安定的な利息配当金等収入の確保を図ってまいります。

④新たな収益基盤の確保

新規事業への取組みを通じて、将来の新たな収益基盤の確保を図ってまいります。

⑤「人財」の育成

年齢、性別、職種に関わらず、自ら新たな課題に挑戦し、業績向上や業務改善できる人財を育成してまいります。

⑥業務効率化の推進

本社及び支社の事務を見直し、業務効率化を推進することで事業費の削減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、支払管理態勢のより一層の質的向上に努めてまいります。