

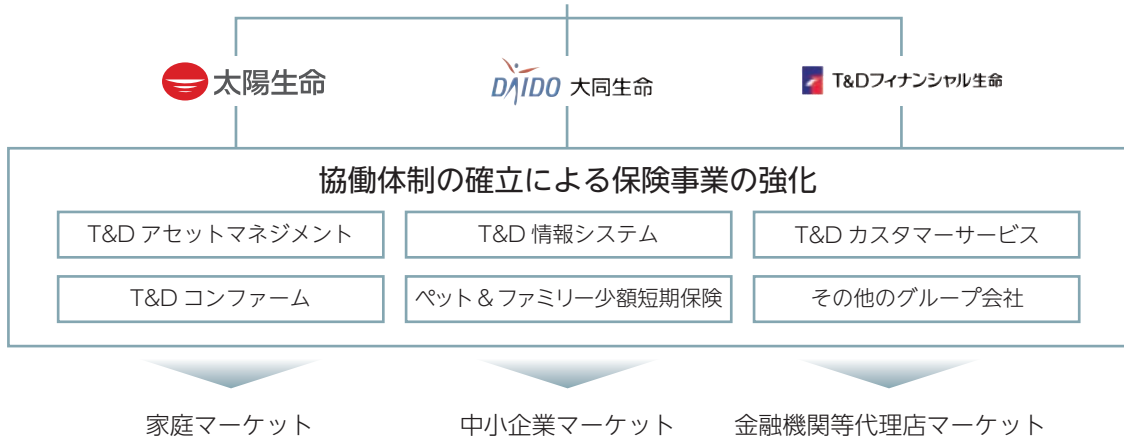
経営ビジョン



グループストラクチャー

太陽生命は、大同生命、T&Dフィナンシャル生命とともに、株式会社T&Dホールディングスの下、コアビジネスである生命保険業の成長・拡充を図るT&D保険グループの一員です。

T&Dホールディングス



T&D保険グループの経営理念

Try & Discover (挑戦と発見) による価値の創造を通じて、
人と社会に貢献するグループを目指します

太陽生命の経営ビジョン

太陽生命の経営ビジョンは、今後の成長の礎として、「お客様」「従業員」「社会」のそれぞれの視点から、当社の目指す企業像を具体的に表現し、企業として目指す方向性を明確にしています。

- ・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。

■ 会社概要

社名	太陽生命保険株式会社 (TAIYO LIFE INSURANCE COMPANY)
代表者	代表取締役社長 田中 勝英
設立	昭和23年2月 (創業 明治26年5月)
本社所在地	〒105-0022 東京都港区海岸1-2-3 (*1)
総資産	7兆2,179億円 (*2)
資本金等	資本金625億円、資本準備金625億円、合計1,250億円 (*2)
事業所	国内:143支社3営業所、海外:2駐在員事務所(ニューヨーク、ヤンゴン) (平成27年3月31日現在)
従業員数	11,190名 (内務員2,457名、営業職員8,432名、顧客サービス職員301名) (*2)

(*1) 本社は、東京都中央区日本橋2丁目の東京日本橋タワーに移転予定です。(平成27年12月~平成28年1月予定)
(*2) 平成27年3月末

■ 沿革

明治26年 (1893)	名古屋生命保険株式会社として愛知県名古屋市にて創立
明治41年 (1908)	本店を東京市京橋区に移し、太陽生命保険株式会社に商号変更
昭和 5年 (1930)	本店を東京市日本橋区に移転
昭和23年 (1948)	太陽生命保険相互会社として再発足
昭和43年 (1968)	5年満期“ひまわり保険”発売
昭和59年 (1984)	財団法人ひまわり厚生財団(現 公益財団法人太陽生命厚生財団) 設立
平成11年 (1999)	大同生命保険と全面的な業務提携のための基本協定を締結。グループ名を「T&D保険グループ」に決定
平成15年 (2003)	相互会社から株式会社に組織変更し、東京証券取引所市場第一部に株式を上場
平成16年 (2004)	T&D保険グループのグループ会社が共同で持ち株会社「T&Dホールディングス」を設立 (T&Dホールディングスは東京・大阪証券取引所市場第一部に株式を上場、当社は上場を廃止)
平成18年 (2006)	本社を現在地 (東京都港区) に移転
平成20年 (2008)	“保険組曲Best” 発売
平成24年 (2012)	ご契約加入手続きのペーパーレス化・キャッシュレス化を開始
平成25年 (2013)	創立120周年

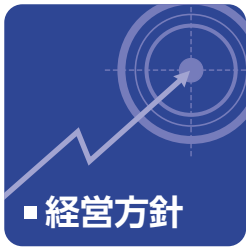
CONTENTS [目次]

■ トピックス

経営ビジョン	01
経営方針	
トップメッセージ	03
中期経営計画	07
EVOLUTION' 15	09
ベストシニアサービス	11
業績概要	13
経営管理体制	17
お客様満足	
営業体制	18
営業教育体制	19
商品	20
お客様サービス	22
CSR活動	26
海外ビジネス	
パートナーとの協力	33

■ 会社情報 35

※会社情報の目次は35ページをご覧ください



Top message

トップメッセージ

日頃より、太陽生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。
当社を支えていただいております皆様に心より感謝し、厚く御礼申し上げます。

■ 平成26年度をふり返って

平成26年度の日本経済は、消費税率引き上げにともなう駆け込み需要の反動の影響はあったものの、各種財政・金融政策を背景に雇用環境や所得の改善の動きがみられ、また企業収益も改善するなど、景気は緩やかな回復基調が続きました。

このような情勢のもと、当社は、営業職員による、ご家庭のお客様への死亡・医療・介護保障を中心とした総合生活保障の商品販売により、企業価値の向上に取り組んでまいりました。

平成26年度の決算は、新契約高が前年比で増加し、保有契約高は6年連続で過去最高記録を更新いたしました。また、順ざやが前年比で増加し136億円となり、当期純利益は平成15年の株式会社化以降で最高額となる279億円を計上することができました。さらに、保険会社の健全性を示す指標の一つであるソルベンシー・マージン比率は、993.9%と前年度末に比べて上昇し、お客様に十分ご安心いただける水準を維持しております。

■ 平成26年度の取り組み

～最優の生活保障をご家庭にお届けする生命保険会社を目指して～

T&Dホールディングスは、平成26・27年度のグループ中期経営計画を公表し、「持株会社のもと、異なるビジネスモデルを有する3つの生命保険会社が、独自性・専門性を最大限発揮することで、グループ企業価値の向上を実現します。」という方針を掲げております。

当社は、中期経営計画で“最優の生活保障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、家庭市場において、家計を預かる主婦を主たるお客様として、「家庭の変化に対応できる保険商品」や「お客様に信頼され、安心いただけるサービス」という生活保障をお届けすることで、グループ企業価値の向上に貢献しております。

▷ ベストシニアサービスプロジェクトの取り組み

平成26年度は、ビジョンの実現に向け、「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は、すべてのご家庭、すべてのお客様に最もやさしい生命保険会社になるということである」という考えのもと、シニアのお客様に業界最高水準の商品・サービスをお届けするため、全社プロジェクトとしてベストシニアサービスプロジェクトを立ち上げました。

この取り組みの一つとして、平成26年7月より、70歳以上のお客様へ毎年の訪問等によるサービス活動を実施する取り組み「シニア安心サポート活動」を開始いたしました。この活動により、ご請求漏れの点検やご契約内容の確認などを丁寧にご案内することで、お客様一人おひとりへ安心をお届けしております。

また、「見やすく、わかりやすい」文書・帳票の作成に向け、ご契約のしおり・約款やパンフレット、契約概要など、約3,000に及ぶ全帳票類の見直しを行い、文字数の削減や読みやすいフォントを使用した視認性の向上などに取り組みました。この取り組みは、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）が主催する「UCDAアワード2014」において、実行委員会特別表彰を受賞するとともに、お客様にお渡しする「お手続きガイドブック」や「商品パンフレット」等は業界で初めて高齢者に配慮した「伝わるデザイン」（UCDA認証）を取得しました。

この他にも、シニアのお客様に聞き取りやすい音程や速度、分かりやすい言葉づかいなどのトレーニングを受けた担当者による、「シニア専用保険ダイヤル」の設置や契約時のテレビ電話による契約内容の意向確認の実施など、シニアのお客様の利便性向上に向けた取り組みを進めてまいりました。

今後も、ベストシニアサービスプロジェクトの取り組みを通じて、お客様の多様なご要望にお応えし、契約時からアフターフォロー、お支払いに至るまで、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、お客様サービスの改革に継続的に取り組んでまいります。そして、シニアのお客様はもとより、若い世代のお客様にも信頼いただける生命保険会社を目指してまいります。

▷ 『保険組曲Best』の進化

当社の主力商品である『保険組曲Best』は、必要な保障を必要な金額だけ用意したいというお客様のご要望に応じて、保障を自在に組み合わせることができる仕組みの商品として、平成20年10月に発売いたしました。その後、商品性に毎年進化を加えながら、平成27年3月末現在、販売開始から184万件を超えるご加入をいただくなど、たくさんのお客様からご支持いただいております。

平成26年度は、軽度の要介護状態（公的介護保険制度の「要介護1以上」）から保障する「無配当軽度介護保険」を発売するとともに、従来の介護保障商品及び保険料払込免除特約の保障範囲を、公的介護保険制度の「要介護3以上」から「要介護2以上」に拡大し、より充実した介護保障へと改定いたしました。また、ベストシニアサービスプロジェクトの取り組みの一環として、医療保障系商品にご契約いただける年齢を75歳から85歳へ拡大いたしました。



さらに、平成27年4月からは、これまで保障の対象外であった「上皮内ガン」「皮膚ガン」等を新たに保障の対象とするなど、三大疾病の保障範囲を拡大した新商品「特定疾病治療保険」を発売しております。今後も、『保険組曲Best』をさらに進化させ、最優の生活保障をご家庭にお届けしてまいります。

■業務改革プロジェクト『EVOLUTION'15』の実現に向けて

生命保険業界は、少子高齢化の進展、お客様のご要望や販売経路の多様化等により、競争はますます激しくなることが予想されます。

このような環境の中、当社は、お客様をはじめとするステークホルダーにとって本当に必要とされる生命保険会社として、単に規模の大きさを目指すのではなく、「社員一人ひとりの力が最も強い会社」であり、「業務効率が高く、競争力のある商品を開発することができ、よりレベルの高いサービスを提供できる会社」でありたいと考えております。

当社はこれまで、最先端の技術革新に挑戦し、業界各社に先駆けて業務改革（イノベーション）に取り組み、お客様情報のデータベース化や診断書内容のデジタルデータ化、さらにご契約等手続きのペーパーレス化・キャッシュレス化など、お客様サービスの向上と業務の効率化を実現させてまいりました。

平成27年度はその集大成として、「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」を三本柱とした業務改革プロジェクト『EVOLUTION'15』に取り組んでまいります。

▷『EVOLUTION'15』の三本柱

○ワークスタイルの変革

いつでも即時に必要な情報を持ち寄り、迅速かつ質の高い意思決定により課題を解決できるよう、部門を超えたプロジェクト型の働き方を支援する環境を作り上げます。

これにより、営業、サービス、商品開発、資産運用、システム開発、リスク管理等のあらゆる分野における業務品質を向上させ、環境の変化を超えるスピードで、質の高い意思決定をし、成長を持続させてまいります。

○支社業務の改革

支社の業務について、業務の自動化や支社事務の本社集約等を推進し、支社の単純な事務作業をなくすことにより、営業力の強化やお客様満足の向上のために知恵を働かせ、新たな価値を創造する業務に集中できるようにいたします。これにより、今まで以上にフェイス・トゥ・フェイスでのお客様サービスの充実を図るなど、最優の生活保障をご家庭にお届けする拠点である支社の業務改革を進めてまいります。

○査定の自動化

最新のIT技術を活用して簡易な査定を自動化し、査定業務を大幅に効率化することで、より迅速かつ正確なお支払いを行ってまいります。そして、査定担当者の業務を難易度の高い査定に集中させ、医療技術の進化に合わせた査定能力のレベルアップを推進してまいります。

▷スマートワークの実現

『EVOLUTION'15』の三本柱の取り組みを通じて、知恵を使い、アイデアを出し、意見を出し合い、新たな価値を創造することで、当社の従業員一人ひとりが働く喜びと満足感を得て大きく成長することができると考えております。さらに、「スマートワーク」へと働き方を改革いたします。長時間労働をなくし、有給休暇の取得を推進し、趣味や自分を磨く時間を大切にすることにより、ワークライフバランスを実現したいと考えております。従業員の成長を通じて、当社が将来にわたってお客様のお役に立ち、明るい未来を感じていただける生命保険会社となれるよう、プロジェクトの実現に向けて取り組んでまいります。

『EVOLUTION'15』は、太陽生命が永続的に競争優位性を確保し、成長を続け、お客様満足を高めていくための改革です。そのために何が必要かを聖域なく考え、大胆に挑戦し、実行してまいります。

■おわりに

当社は、お客様との保険契約締結の際に、営業職員が使用する携帯端末とそれに搭載されたテレビ電話やデジタルペン、決済端末などを活用する「保険契約支援システム」により、ご提案からご成約までの流れを大幅に迅速化させ、お客様のご負担を劇的に軽減させるとともに、大幅な業務効率化を実現いたしました。この取り組みが評価され、平成27年3月に、当システムに関する発明について、日本における特許権を取得することができました。

このような最新のIT技術を活用した業務改革に加えて、ベストシニアサービスの取り組みなど、「常に新しい価値を創造し、変化すること」に、当社は業界各社に先駆けて挑戦することで、成長を続けてまいりました。

当社がこれまで成長を続けることができたのは、多くのお客様にご愛顧いただいた賜物です。そして今後も、時代とともに変化するお客様のご要望にお応えすべく挑戦を続けていくことで、最優の生活保障をご家庭にお届けする生命保険会社であり続けたいと考えております。

そのためにも、従業員一同、日々たゆまぬ努力を続けてまいりますので、引き続き皆様方のご支援とご愛顧をよろしくお願い申し上げます。

平成27年7月



代表取締役社長

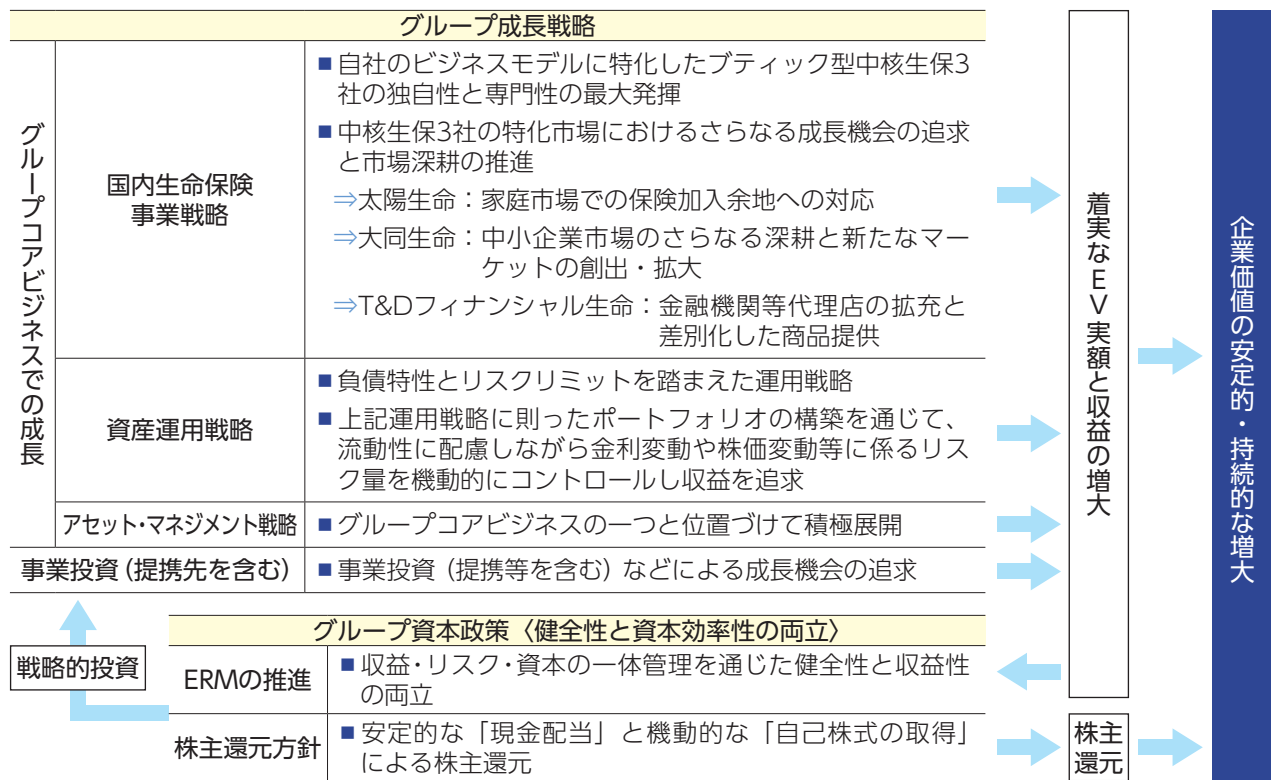
田中勝英

T&D保険グループ中期経営計画 (平成26年度～平成27年度)

T&D保険グループでは、平成26年度より2カ年のグループ中期経営計画「新たな挑戦 (Try) と発見 (Discover) ～グループ力の結集～」に取り組んでいます。『Try & Discover (挑戦と発見) による価値の創造を通じて、人と社会に貢献するグループを目指します』というグループ経営理念のもと、以下の5つのグループ中期経営計画全体方針を定め、この方針に沿って「グループ成長戦略」と「グループ資本政策」を進めることにより企業価値の安定的・持続的な増大を図ります。

グループ中期経営計画全体方針

- 1 持株会社のもと、異なるビジネスモデルを有する3つの生命保険会社が、独自性・専門性を最大限発揮することで、グループ企業価値の向上を実現します。
- 2 コアビジネスである国内生命保険事業でのプレゼンス向上を最優先事項とし、成長を達成します。
- 3 ERMのフレームワークに沿って、持続可能なビジネスモデルを強化します。
- 4 コアビジネスである国内生保事業の成長性を強化・拡大することを目的に、提携・M&Aの機会を追求します。
- 5 将来的な国内生保事業の補完として、海外生保事業や周辺事業へ事業投資等を行い、中長期的な成長を志向していきます。



■ 主要経営指標

企業価値 (EV)	EV成長率 (ROEV) 7.5%を超える安定的・持続的な成長 (平成27年度末のEV 2兆2,000億円以上)
利益 (財務会計)	平成27年度の実質利益 770億円以上
契約業績	平成27年度末の保有契約高 63兆円以上

(*1) 上記経営指標は、金融環境等の外部環境の前提が設定時の水準から大きく乖離することなく推移することを仮定しています。また、計画策定時点に行った将来の予測等が含まれており、さまざまなリスクや不確実性が内包されていることから、将来の実績が上記指標と大きく異なる可能性がある点をご承知置ください。

(*2) 実質利益とは、当期純利益に、負債性内部留保 (危険準備金繰入額、価格変動準備金繰入額) のうち法定繰入額を超過した分を加算して算出しています (金額は税引後)。

(*3) 保有契約高は、個人保険・個人年金保険及び大同生命のJタイプ・Tタイプ等を含む広義ベースとしています。

太陽生命中期経営計画（平成26年度～平成27年度）

太陽生命の平成26・27年度の中期経営計画では、「最優の生活保障をご家庭にお届けする生命保険会社を目指す」というビジョンのもと、当社のビジネスモデルにさらに磨きをかけることを基本的な方針とします。

上記ビジョンを実現するために、「最優の生活保障の実現（新しい商品・新しいサービスの開発）」と「強い営業職員チャネルの構築（教育内容の充実やIT技術の活用）」に向けた戦略を推進していきます。

中期経営計画ビジョン

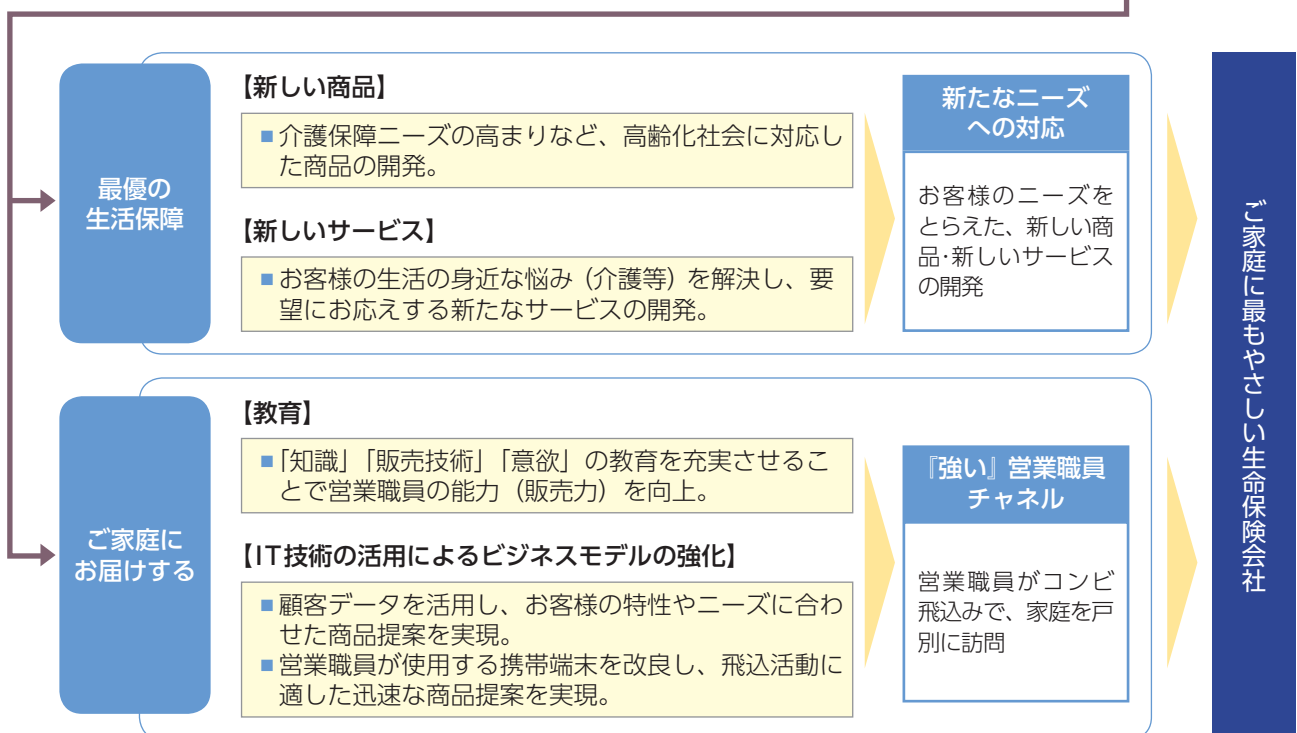
最優の生活保障をご家庭にお届けする生命保険会社を目指す

最優の生活保障をご家庭にお届けすることのできるビジネスモデルの強化

主要顧客であるシニア向けのサービス等、顧客特性をふまえた商品・サービスの提供を通じてビジネスモデルを強化する。

これらの取り組みを通じて、EVの増大と保有契約高の伸展を実現し、最優の生活保障をご家庭にお届けする会社となる。

商品サービス	生活保障	<ul style="list-style-type: none"> ■ 家庭の変化に対応でき、価格競争力のある保険商品をお届けする。 ■ お客様に信頼され、安心いただけるサービスを対面でお届けする。 	ご家庭に最優の商品・サービスをお届けする	EVの増大・保有契約高の伸展
顧客マーケット	家庭（主婦）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 家計を預かる「主婦」を主たるお客様とする。 ■ 「主婦からご家族に」お客様を広げる。 		
販売手法	飛込み	<ul style="list-style-type: none"> ■ 戸別に家庭を訪問することで、新規顧客を開拓する。 ■ コンビでお客様を訪問することで、分かりやすく保障内容をご説明する。 		
チャネル	営業職員	<ul style="list-style-type: none"> ■ 営業職員が主婦の目線で生活保障をご提案することにより、お客様に納得いただける保険商品をお届けする。 		



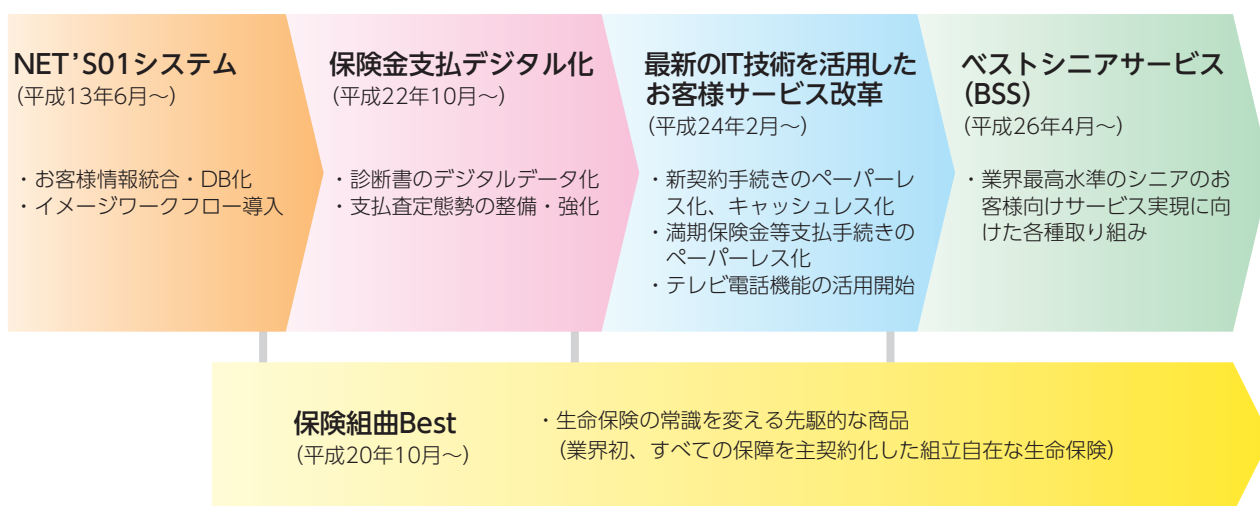
業務改革プロジェクト **「EVOLUTION'15」**

～ 「スマートワーク」の実現に向けて～

チャレンジし続ける当社の歩み

当社は、これまでも、お客様サービスの向上や業務の効率化に向け、「常に新しい価値を創造し、変化すること」に挑戦し続けることで、業界各社に先駆けたさまざまな業務改革を実現してきました。

常に業界に先駆けチャレンジし続ける太陽生命のあゆみ



「NET'S01システム」 (平成13年6月～)

全てのお客様情報の統合・データベース化により、最新のお客様情報にもとづく迅速で正確な対応が実現。イメージワークフロー導入により事務を大幅に効率化。NET'S01基盤の活用により、らくちんサービスや最先端のコールセンター設置等、お客様サービス充実も実現。

「保険組曲Best」 (平成20年10月～)

従来の生命保険の常識を変える先駆的な商品。業界初、あらゆる保障を主契約化した組立自在な生命保険。商品性も毎年進化を加え、販売開始から184万件 (平成27年3月31日現在) を超える大ヒット商品に。

「保険金支払デジタル化」 (平成22年10月～)

診断書のデジタルデータ化により、より正しく迅速にお支払いができるよう、支払査定態勢を整備・強化。

「最新のIT技術を活用したお客様サービス改革」 (平成24年2月～)

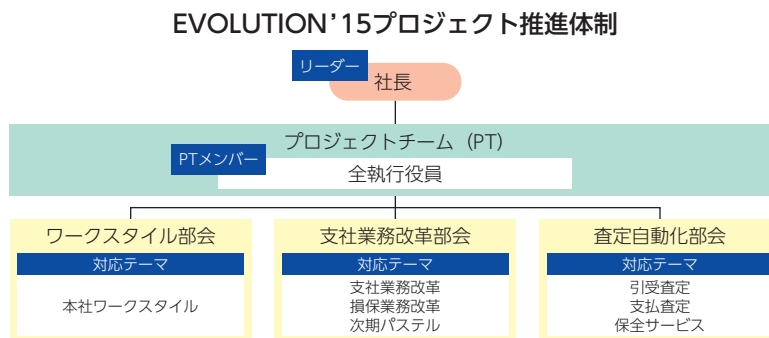
新契約手続きや満期保険金等支払い手続きのペーパーレス化・キャッシュレス化を実現。「紙」をなくすことで契約加入手続き時のお客様の煩わしさを解消。申込書の不備もなくなり、営業活動の効率も飛躍的に向上。テレビ電話機能により、健康確認が契約手続きのその場で行えるようになり、お客様はテレビ電話で直接本社スタッフへのご相談が可能に。

「ベストシニアサービス (BSS)」 (平成26年4月～)

シニアのお客様に業界最高水準のサービスをお届けするために、70歳以上のお客様を毎年訪問する「シニア安心サポート活動」をはじめとするさまざまな取り組みを実施。

社内プロジェクトチームの設置

業務改革プロジェクトEVOLUTION'15の推進に向け、社長をリーダー、全執行役員をメンバーとする社内プロジェクトチーム（PT）を設置し、PT傘下には本プロジェクトの施策に対応した部会「ワークスタイル部会」「支社業務改革部会」「査定自動化部会」を設置しました。



EVOLUTION'15の三本柱

スマートワークの実現

- 「業界最高水準の業務効率・業務品質」「強い営業力」「高いお客様満足」の同時実現に向け、最新のIT技術を活用して仕事の仕組みを変え、スマートワークへと働き方を改革する。
- 時間外労働をなくし、有給休暇の取得を促進し、豊かな生活を実現することで、ワークライフバランスを高め、ダイバーシティを推進する。

「業界最高水準の業務効率・業務品質」「強い営業力」「高いお客様満足」の同時実現

主要施策

1 ワークスタイルの変革

- ・ ペーパーレス化の徹底

3つのペーパーレス化

- ・ 教材・テキスト類のペーパーレス化
- ・ 会議のペーパーレス化
- ・ 文書保存のペーパーレス化

2 支社業務の改革

- ・ 営業力の強化
- ・ お客様満足の向上

フェイス・トゥ・フェイスのサービス向上

3 査定の自動化

- ・ 査定部門の効率化
- ・ 査定能力向上

- ・ 簡易な査定の自動化
- ・ 難易度の高い査定への集中
- ・ 医療技術の進歩に合わせた査定能力向上

「ワークスタイルの変革」

部門を超えて課題を解決し、成果をあげるためにプロジェクト型の働き方を支援できる環境を作る。これにより、営業、サービス、商品開発、資産運用、システム開発、リスク管理等の業務品質を向上させ、環境の変化を超えるスピードで質の高い意思決定をし、成長を持続させる。まずは3つのペーパーレス化（教材・テキスト類のペーパーレス化、会議のペーパーレス化、文書保存のペーパーレス化）を徹底する。

「支社業務の改革」

支社の業務を「営業力の強化」や「お客様満足の向上」のために知恵を働かせ、新たな価値を創造する業務に集中できるようにする。これにより、対面によるお客様サービスの充実を図り、営業力とお客様満足を向上させ、「家庭市場」における当社の競争力を強化する。そのために、IT技術を活用して業務の自動化や集約等を推進し、定型的な事務作業をなくす。

「査定の自動化」

IT技術を活用して簡易な査定を自動化することにより、査定業務の大幅な効率化を図る。そして査定担当者をより高度な査定業務にシフトさせるとともに、医療技術の進化に合わせて査定能力を向上させる。

「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社」を目指して

～ベストシニアサービス (BSS : Best Senior Service) の取り組み～

太陽生命は、平成26・27年度の中期経営計画において、“最優の生活保障をご家庭にお届けする”ことにより「ご家庭に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指しています。

この具体的な取り組みとして、「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「ベストシニアサービス (BSS)」をスタートしました。

BSSの取り組みに際しては、70歳以上のシニアのお客様の利便性向上に向け、サービス・商品・制度・帳票・ホスピタリティ等あらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、改革・改善に取り組んでまいりました。

BSSの取り組みを推進し、シニアのお客様に業界最高水準のサービス・商品をお届けすることで、シニアのお客様はもとより、若い世代のお客様にも「太陽生命なら将来にわたりずっと安心できる」と信頼いただける保険会社を目指してまいります。



ベストシニアサービス宣言

シニアのお客様に「**あんしん**」をお届けします。

シニアのお客様に「**わかりやすく**」お伝えします。

シニアのお客様に「**まごころ**」込めて接します。

シニアのお客様に「**おやくにたてる**」新サービスをお届けします。

シニアのお客様に「**よろこばれる**」商品をお届けします。

私たちは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ます。

具体的な取り組み

シニア安心サポート活動の実施

平成26年7月より、70歳以上のシニアのお客様を対象として、入院給付金等のご請求漏れがないかの確認やご契約内容の確認等のため、営業職員・顧客サービス職員等による年1回以上の訪問活動を実施しております。

～お客様からの褒めの声～

- 年齢的に保険には入れないと思っていたが、加入できる保険を教えてもらえてよかった。
- 日帰りで白内障の手術をしていたが、給付対象とは思わなかった。今回訪問して給付対象と教えてもらい、請求することができた。

帳票の見直し (UCDA認証) の受賞

平成27年2月に、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、お客様に交付する「お手続きガイドブック～給付金・保険金のご請求について～」ならびに「保険組曲Bestパンフレット」が、高齢者に配慮した、見やすく、わかりやすいデザインであると評価され、国内で初めて、高齢者に配慮した「伝わるデザイン」(UCDA認証) を取得しました。



UCDA認証受賞式

(左) は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の福田泰弘理事長

ご家族登録制度の開始

平成27年3月より、ご契約者様と連絡が取れない場合に備えて、あらかじめご家族の連絡先を登録する「ご家族登録制度」を開始しました。

<制度の概要>

- ご契約者様のご家族の連絡先を登録し、当社からお送りする各種手続きのご案内が届かなかった場合や、災害時等ご契約者様との連絡が困難となった場合等に、ご登録のご家族にご契約者様の最新の連絡先を確認させていただき、すみやかなご連絡ができるようにする制度です。
- 配偶者様及び3親等内のご親族様などで、最大2名まで登録が可能です。ご家族からのお問い合わせに際しては、ご契約者様と同等の範囲で契約情報をご案内いたします。

シニアのお客様向け医療保障の充実

シニアのお客様にさらに充実した医療保障をご提供することで、一生涯の安心をお届けします。

- 保険組曲Best医療保障系商品（11商品）について、ご契約いただける年齢を現行75歳から85歳へ拡大しました。
- 終身保障タイプの保険ですので、一生涯の医療保障をご準備いただけます。

支社におけるQ-up取り組み事例

平成26年度の業務改善運動（Q-up）では「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ために、お客様と接する機会が多い各支社・営業所においても、自分たちで何ができるかを考え、各種取り組みを行ってまいりました。

高槻支社

支社独自で策定した「BSS行動宣言10箇条」に基づき、よりお客様に安心を提供するためのオリジナルなサービスとして「お客様安心アドバイザー制度」を創設するとともに、「高槻支社通信」を発行しました。また、介護の現状を学ぶため内務員が地域のNPO法人（介護事業者）の介護施設へ訪問し、ミーティングにも参加しました。



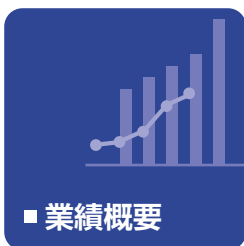
ミーティングの様子

福井支社

福井市主催の「認知症サポーター養成講座」を支社全員で受講し、福井市から「認知症の人にやさしいお店」との認定を受けるとともに、福井市役所のホームページに掲載されています。また、市の認知症理解普及活動として福井駅の特設コーナーで行なわれたパネル展示にて「認知症サポーター養成講座」受講時の風景が紹介されました。



福井支社の掲示ポスター

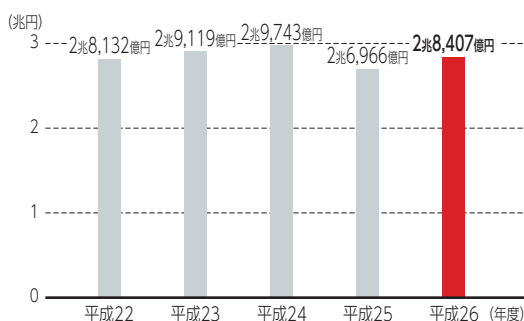


契約業績

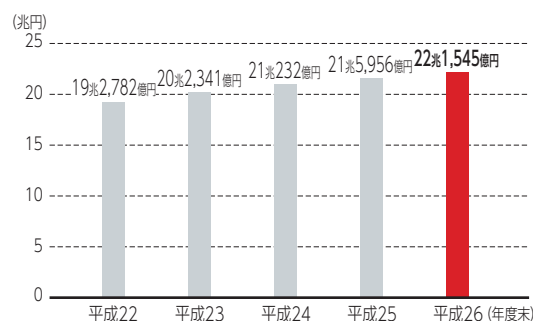
個人保険・個人年金保険契約高

平成26年度の新契約高（個人保険・個人年金保険）は、前年比105.3%の2兆8,407億円となりました。これは主に、主力商品の「保険組曲Best」の販売が増加したことなどによります。なお主力の個人保険については、前年比101.8%の2兆4,261億円となりました。解約失効率はお客様の立場に立ったコンサルティング営業の定着により、前年から0.09ポイント低下し5.88%となりました。また保有契約高は、解約失効率の低下等により、前年比102.6%の22兆1,545億円となり、決算期末で過去最高を更新しました。

●新契約高



●保有契約高



団体保険・団体年金保険契約高

平成26年度の団体保険の保有契約高は前年比98.4%の9兆8,985億円となりました。また団体年金保険の保有契約高は前年比105.4%の8,855億円となりました。

●団体保険・団体年金保険保有契約高の推移

(単位：億円)

	平成22年度末	平成23年度末	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末	
					98,985	前年比
団体保険	104,178	103,069	100,832	100,572	98,985	98.4%
団体年金保険	7,949	7,907	8,145	8,397	8,855	105.4%

収益状況

保険料等収入

8,652億円

平成26年度の保険料等収入は前年比132.0%の8,652億円となりました。これは主に、個人年金保険及び終身生活介護年金保険の保険料が増加したことなどによります。

基礎利益

681億円

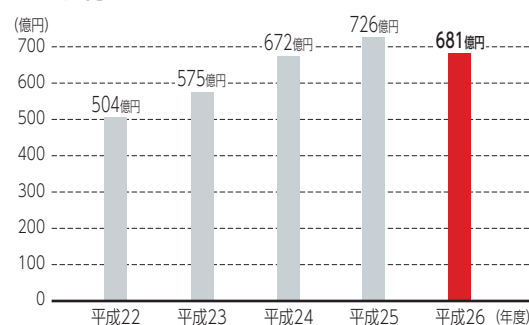
平成26年度の基礎利益は、前年比93.9%の681億円となりました。これは主に、新契約高の増加に伴い、初期負担が増加したことによります。

※基礎利益とは、保険関係の収支と利息や配当金等の収入を中心とした運用関係の収支からなる生命保険会社の本業の収益を示す指標の一つです。

順ざやの状況

当社は、平成25年度決算に引き続き、136億円（前年比19億円増）の「順ざや」となっております。

●基礎利益



経常利益

676億円

基礎利益にキャピタル損益、臨時損益を加えた平成26年度の経常利益は、前年比93.6%の676億円となりました。

当期純利益

279億円

平成26年度の当期純利益は前年比106.1%の279億円となりました。これは主に、特別損失が減少したことによります。

●収益状況の推移

(単位：億円)

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	
						前年比
保険料等収入	7,179	9,034	10,183	6,552	8,652	132.0%
経常利益	498	606	688	722	676	93.6%
当期純利益	125	111	256	263	279	106.1%

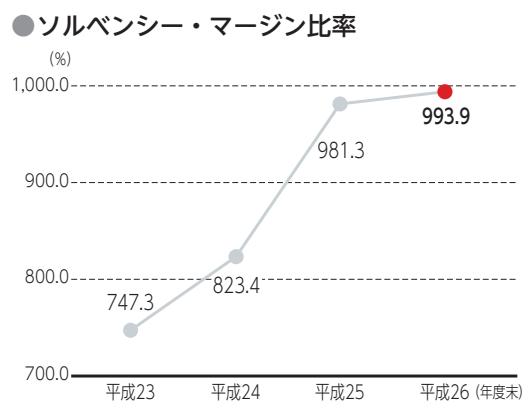
健全性

ソルベンシー・マージン比率

993.9%

平成26年度末のソルベンシー・マージン比率は993.9%（前年比12.6ポイント増）となり、引き続き十分な保険金等の支払余力を有しております。

生命保険会社は将来の保険金などの支払いに備えて責任準備金を積み立てていますので、通常予測できる範囲のリスクについては十分対応できます。しかし、大地震や株価の大暴落等通常の予測を超えるリスクが発生することがあります。ソルベンシー・マージン比率とは、そのリスクに対応できる「支払余力」を有しているかを判断するための行政監督上の指標の一つです。



格付け

財務内容の健全性や、堅固な営業基盤、収益力向上に対する取り組みなどが評価され、日米の格付機関から高い評価を得ております。



(平成27年7月1日現在)

保険会社の格付けは、独立した第三者機関である格付機関が、保険会社の保険金支払能力等に対する確実性をさまざまな情報から判断・決定し、アルファベットなどの記号でわかりやすく表したものです。

格付機関名	格付け	内容
格付投資情報センター (R&I)	[A+]	保険金支払能力は高く、部分的に優れた要素がある。
日本格付研究所 (JCR)	[A+]	債務履行の確実性は高い。
ムーディーズ・ジャパン (Moody's)	[A2]	中級の上位と判断され、信用リスクが低い債務に対する格付。
スタンダード&プアーズ (S&P)	[A]	保険会社が保険契約債務を履行する能力は高いが、上位2つの格付け(AAA,AA)に比べ、事業環境が悪化した場合、その影響をやや受けやすい。

- (注) 1. 標記の格付けはすべて、当社が正式に格付機関に評価依頼し取得したものです。
 2. 格付けは、保険会社の保険金支払に対する確実性を表した格付機関の意見であり、保険金支払などについて保証を行うものではありません。
 3. 格付けは、格付機関による見直し時点の情報に基づいたものであり、将来的に変更される可能性があります。
 4. 格付機関ごとに格付けの定義は異なります。R&IとJCRは「保険金支払能力格付け」、Moody'sは「保険財務格付け」、S&Pは「保険財務力格付け」です。

市場整合的エンベディッド・バリュー

当社では、MCEV原則(The European Insurance CFO Forum Market Consistent Embedded Value Principles^①)に基づいた市場整合的エンベディッド・バリュー(以下、MCEV)を開示しております。

(^① Copyright © Stichting CFO Forum Foundation 2008)

(単位：億円)

	平成27年3月末	平成26年3月末	増減
MCEV	8,686	7,051	1,635
修正純資産	9,221	6,845	2,376
保有契約価値	△535	206	△741
新契約価値	325	253	71

※エンベディッド・バリューとは、生命保険会社が現在保有する保険契約と総資産にもとづき、将来に見込まれる利益の現在価値などから計算される会社の経済的価値であり、貸借対照表などから計算される「修正純資産」と保有契約にもとづき計算される「保有契約価値」からなります。

<参考> ● 貸借対照表の要旨

(単位：百万円)

科目	年度	平成26年度末
		金額
資産の部	現金及び預貯金	28,252
	コールローン	262,700
	買入金銭債権	96,546
	有価証券	5,192,905
	貸付金	1,381,282
	有形固定資産	172,754
	無形固定資産	12,255
	再保険貸	61
	その他資産	72,539
	貸倒引当金	△ 1,396
資産の部合計		7,217,901
負債の部	保険契約準備金	6,279,589
	再保険借	58
	社債	51,100
	その他負債	141,861
	役員賞与引当金	90
	退職給付引当金	25,618
	価格変動準備金	77,367
	繰延税金負債	77,258
	再評価に係る繰延税金負債	5,598
負債の部合計		6,658,543
純資産の部	資本金	62,500
	資本剰余金	62,500
	利益剰余金	134,537
	株主資本合計	259,537
	その他有価証券評価差額金	357,255
	繰延ヘッジ損益	△ 13,741
	土地再評価差額金	△ 43,694
	評価・換算差額等合計	299,819
純資産の部合計		559,357
負債及び純資産の部合計		7,217,901

● 損益計算書の要旨

(単位：百万円)

科目	年度	平成26年度
		金額
経常収益		1,061,146
保険料等収入		865,232
資産運用収益		176,370
その他経常収益		19,544
経常費用		993,539
保険金等支払金		566,446
責任準備金等繰入額		281,973
資産運用費用		31,893
事業費		77,606
その他経常費用		35,619
経常利益		67,606
特別利益		170
特別損失		5,419
契約者配当準備金繰入額		18,093
税引前当期純利益		44,264
法人税及び住民税		12,827
法人税等調整額		3,482
法人税等合計		16,309
当期純利益		27,954



コンプライアンス（法令等遵守）

当社では、役職員一人ひとりが生命保険業の公共的使命を認識し、コンプライアンスの徹底を重要な課題として取り組んでおります。コンプライアンスに関する基本方針として「T&D保険グループCSR憲章」、日常活動においてコンプライアンスを実践していくための原理・原則として「太陽生命コンプライアンス行動規範」及びコンプライアンスの推進のための基本事項として「コンプライアンス基本方針」を制定しております。

また、毎年、コンプライアンス推進のための具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定し、適正な業務遂行の徹底を推進しております。

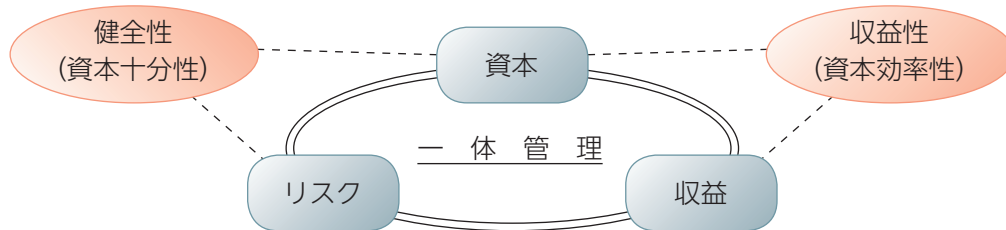
さらに、業務遂行において遵守すべき法令等の解釈や、コンプライアンスに関する問題発見時の対処方法を具体的に示した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、手引きとして活用するとともに、実践的な研修を実施しております。

ERMの推進

ERM（エンタープライズ・リスク・マネジメント）とは収益・リスク・資本を一体的に管理することで、企業価値の増大等を図るための経営管理態勢です。

リスク（損失）を回避するための受身的なリスク管理と異なり、ERMではリスクは排除・削減するだけのものではなく、リターン（収益）も考慮に入れ「能動的に選択してとるもの」と位置づけています。また、ERMでは収益・リスク・資本を同一の評価基準で定量化し、これらを統合的に管理し経営判断を行うことで、健全性を確保しつつ収益を追求することが可能となります。

T&D保険グループでは、グループ一体でERMの推進に取り組んでおり、当社はT&D保険グループにおける取り組みを踏まえ、「ERM委員会」を設置のうえERMを推進し、安定的・持続的な企業価値の増大を図ってまいります。



リスク管理の体制

リスク管理の基本的な考え方

保険事業を取りまく環境が急速に変化する中で、経営の健全性を確保するため、リスクを把握・分析し、経営体力を踏まえた適切なリスク管理に努めております。

現在、保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスク、事務リスク、システムリスク、法務リスク、労務人事リスク、災害リスク、風評リスク、関連会社等リスクにリスクを分類しております。これらのリスクのうち、極小化すべきリスクについては防止に向け、また、能動的に引き受けるリスクについては自己資本等経営体力を踏まえた適正水準に制御するために、適切にリスクを管理できる内部管理体制を整備しております。

リスク管理体制

リスク管理にあたっては、取締役会で定めた「リスク管理基本方針」の下、リスク管理に関する一元的な体制の確立及びリスク管理の徹底を期することを目的として、「リスク統括委員会」を設置しております。また同委員会の下部組織として、保険引受リスク専門委員会、運用リスク専門委員会及びオペレーショナルリスク専門委員会を設置し、専門的・実務的な観点からリスク管理に関する審議を行っております。

危機管理体制

当社では、大地震等の大規模災害やコンピュータシステムの停止等を要因として、経営に重大な影響を与える緊急事態が発生した場合には、「危機対応規程」にもとづき「危機対策本部」を設置し、危機事態の収束に向けた対策を実行する体制としております。

また、大地震や新型インフルエンザ等の危機事態が発生した場合においても、継続すべき非常時優先業務を保険金等支払業務と定め、当該業務を危機事態発生時においても継続しうる態勢を確保するため、事業継続計画（Business Continuity Plan）を整備し、危機管理体制の強化・充実を図っております。



■ お客様満足

営業体制

営業の特色

個人のお客様 当社の営業職員は、二人一組のコンビ活動により、家庭マーケットを中心に営業活動を行っています。コンビ活動による訪問活動を通じて、お客様一人ひとりに最適なコンサルティングを行い、確かな安心と充実したサービスをご提供できるよう日々取り組んでいます。

お客様のニーズにかなった保障を提供するには、営業職員のコンサルティング力を高めることが欠かせません。そのために、商品知識や販売技術など、営業の基礎が着実に習得できる新人営業職員教育制度『Progress』を導入し、入社後の手厚い基礎教育を行っています。また、多様化するお客様のニーズにお応えできるよう、「FP技能士（厚生労働省所管国家資格）」の取得を、全営業職員に推進しています。

これらの教育に加え、当社では、より質の高いコンサルティングの実現に向け、IT技術の活用にも積極的に取り組んでいます。平成20年には、営業支援システム（T-SMAP）を導入し、お客様にとって必要な保障額をスピーディーかつ明確にご確認いただけるサービスを開始しました。保障内容を『見える化』することにより、今までは気づかなかった問題を浮き彫りにするなど、きめ細かなコンサルティングを実現しています。

平成24年には、最新のIT技術を駆使して、ご契約手続きのペーパーレス化・キャッシュレス化、そして、テレビ電話機能による保険相談を開始しました。手続きの簡素化と迅速な保障引受けの実現により、これまで以上に、お客様のご期待にスピーディーにお応えできるようになりました。

今後も、さらなる教育面の充実とIT技術により、お客様にご満足いただけるコンサルティング営業を推進していきます。

● サポートセンターによるサービスの提供

平成23年12月にサポートセンターを設置し、お客様に安心と信頼を提供できるように取り組んでいます（土日も含む週7日9時～21時）。

営業職員がお客様に対応する中で、携帯端末のテレビ電話によりその場で即時に本社専門スタッフを呼び出すことができ、最適な保障のご提案や各種ご相談、保全・お支払い手続きの受付等迅速なサポートにより、お客様をお待たせしないサービスの提供に努めております。

また、平成26年8月より、シニアのお客様との契約時に、保障内容についての意向の再確認を実施するサービスを開始しました。



サポートセンター

● テレビ面接士の取り組み

営業職員の携帯端末のテレビ電話により、お客様の健康状態を正確にお伺いし、わかりやすくお手続きいただけるよう本社専門スタッフが承っております。契約のお申込み手続きと同時に行うことができますので、お客様にとって利便性の高いものとなっています。



テレビ面接士

法人のお客様 福利厚生制度をめぐる環境の変化にともなって多様化・高度化するニーズにお応えするため、さまざまな商品を取り揃え、ニーズに合ったご提案をしています。

代理店での 保険販売

代理店については、お客様のニーズに合わせ定額年金保険やこども保険、医療保険・介護保険を販売しております。また平成20年2月より信用組合、平成23年11月より銀行窓口による保険販売を開始し、より多くのお客様に当社商品を提供できるようになりました。

営業教育体制

営業職員への教育 ～お客様に信頼される営業職員の育成～

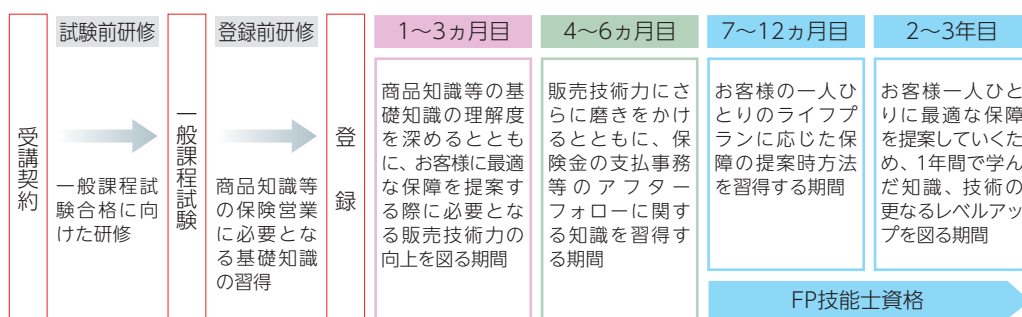
お客様一人ひとりに最適なコンサルティングを行い、確かな安心と充実したサービスを提供することにより、今後ともお客様に選ばれ、信頼される会社を目指します。そのために営業職員の技術・知識は勿論、お客様の期待に応え、お客様から選ばれるための努力を惜しまず、自己研鑽による成長を積み重ねるプロフェッショナルな営業職員を育成していきます。



新人営業職員教育

新人営業職員教育 (Progress) 生命保険営業を行っていく上で必要となる心構えや知識・技術など、営業の基礎を徹底して学びます。

●新人教育カリキュラム



FP教育

多様化するお客様のニーズにお応えして、最適な保険商品を提案するためには、お客様の立場に立った質の高いコンサルティングが欠かせません。お客様に安心感・納得感を持って当社の保険にご加入いただき、一生涯のパートナーとなれるよう、生命保険だけでなく、社会保障制度・不動産・税務・相続等に関する豊富な知識を習得することを目的に、「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」の取得を推進しています。

業界共通教育

新人営業職員教育制度やFP教育と並行して、生命保険業界の業界共通教育制度についても積極的に取り組み、体系的な知識習得に努めています。

朝礼時教育

お客様のあらゆるニーズにお応えできるよう、毎日の朝礼の中で商品知識、税務知識、コンプライアンス、マナー・エチケットなどの基礎的な教育から、最適なコンサルティングセールスにいたるまで幅広いテーマを取り上げて教育を実施しています。

上記の各種教育・研修にあたっては、各支社に配属されている教育・育成スタッフが中心となって実施しています。

- 支部長・支部長補佐 コンビ活動による総合的な技術指導を行い、研修内容の習熟を図ります。
- S.I.(セールス・インストラクター) 一般課程試験合格後の各種机上研修・実践指導・締結支援活動等、新人営業職員の成長を総合的にバックアップします。
- F.E.(フレッシュマン・エデュケーター) 受講契約後の一般課程試験合格に向けた研修を主に担当します。

法人募集代理店への教育

法人募集代理店がコンプライアンスを遵守し、お客様のニーズに沿った営業活動を実践できるよう、法人募集代理店教育・研修計画に基づいた指導・教育に努めております。

個人向け生命保険商品のお取扱い

保険組曲Bestの特長



特長
1

●保険組曲Bestなら自分にピッタリな保険を組み立てられます
22種類の単体の保険（主契約）から、必要な保険を選んで組み合わせることにより、ご自分のニーズにあった保障を準備することができます。さらに、将来、ニーズの変化に応じて、保障内容を見直しすることもできます。

万の ための保険	終身保険	定期保険	生活応援保険（月額型）
	災害保険	傷害保険	
3大疾病に 備える保険	特定疾病治療保険〔I型〕	介護に 備える保険	軽度介護保険
	特定疾病治療保険〔II型〕		生活介護保険〔II型〕
ケガや 病気に 備える保険 日帰り入院も 保障!	入院保険	女性特定疾病入院保険	女性入院保険
	生活習慣病入院保険	ガン入院保険	手術保険
	入院一時金保険	女性入院一時金保険	
	生活習慣病入院一時金保険		
資金準備の ための保険	個人年金保険	積立保険	生存給付金付定期保険

特長
2

●最新の医療保障を準備できます
入院は、日帰り入院から保障します。また、ガンを原因とする入院の場合は、お支払日数に限度はありません。手術は、公的医療保険制度に連動し、外来での手術や放射線治療も保障します。さらに先進医療も対象です。
※一部お支払対象外の手術等があります。

特長
3

●3大疾病をしっかり保障します
特定疾病治療保険は、所定のガンと診断されたとき、または、急性心筋梗塞または脳卒中で所定の状態が60日継続したと診断されたときに保険金をお支払いします。さらに、特定疾病ワイド給付金特則により、上皮内ガン等の初期のガンと診断されたときや、急性心筋梗塞または脳卒中で入院されたときは給付金をお支払いします。
※死亡・高度障害保障のある〔II型〕と、死亡・高度障害保障のない〔I型〕があります。

特長
4

●軽度の介護も保障します
軽度介護保険は、公的介護保険制度の要介護1に認定または当社所定の軽度要介護状態に該当し180日継続したと診断されたときに一時金をお支払いします。また、生活応援保険（介護・月額型）や生活介護保険（II型）は、公的介護保険制度の要介護2または当社所定の要生活介護状態に該当されたときに保障します。

特長
5

●充実の総合保険料払込免除特約
総合保険料払込免除特約を付加することで、いざというときには保険料のお払い込みが免除されます。保険料のお払い込みが免除となるのはつぎのような状態に該当されたときです。

<p>3大疾病 で所定の状態</p> <p>所定の 要生活介護状態 等</p> <p>公的介護保険制度の 要介護2以上 に認定されたとき</p> <p>または</p> <p>当社所定の 要生活介護状態 が180日継続したとき</p>	<p>ガン</p> <p>急性心筋梗塞</p> <p>脳卒中</p>
<p>所定の 高度障害状態</p> <p>所定の 身体障害状態</p> <p>病気による 所定の障害状態</p>	<p>なお、快方に向ったときも、保険料のお払い込みは不要です。</p>

特長
6

●割引制度も充実
月払契約であれば、保険料の合計額や保険金の合計額に応じて保険料が割引となる「契約割引制度」があります。合計額が大きくなるほど割引額は大きくなります。

法人向け商品のお取扱い

当社では、さまざまな法人向け商品及び各種プランの提案を通じて、企業の福利厚生制度のメインパートナーとしてお客様を総合的にサポートしてまいります。

※詳細は、64ページをご覧ください。



損害保険商品のお取扱い

当社は損害保険ジャパン日本興亜株式会社及びそんぽ24損害保険株式会社の代理店として、営業職員やパートナーが窓口となって損害保険商品をお届けしています。

生命保険のみならず損害保険もラインアップに加えることで、お客様の幅広いニーズに十分お応えできるようにしております。

自動車保険



- THE クルマの保険（個人用自動車保険）

「お客様の生活により添い、一番の安心を提供できる自動車保険であること」そんな思いから誕生した個人専用の損保ジャパン日本興亜の自動車保険です。

- SGP（一般自動車保険）

すべてのお客様のさまざまなリスクに対応する損保ジャパン日本興亜の総合型自動車保険です。



- そんぽ24自動車保険（通信販売用総合自動車保険）

お客様の運転スタイルに応じて保険料を設定した自動車保険です。

くらしの保険



- ユトリックス（くらしの安心保険）

家財・身の回り品の補償からケガ・賠償責任の補償まで「くらし」のさまざまな場面で「安心」をサポートする損保ジャパン日本興亜の保険です。

すまいの保険



- THE すまいの保険（個人用火災総合保険）

火災をはじめとするさまざまな災害から日常生活の思いもよらないリスクまで、大切な建物・家財を幅広くお守りする損保ジャパン日本興亜の保険です。

お客様サービス

お客様とのコミュニケーション

お客様訪問活動

ご契約後も、お客様一人ひとりにより良いサービスをご提供するために、当社職員が定期的にお客様を訪問し、ご契約内容の説明やご提案・各種ご案内など対面でのアフターサービスに努めております。

ペーパーレス、 キャッシュレスによる 利便性向上

お客様の利便性向上を図るため、携帯端末を使い、ご契約加入手続きや満期保険金・年金のお支払い手続きのペーパーレス・キャッシュレス化を実現しております。これにより、ご契約手続きやお支払い手続きにおけるお客様のご負担を減らし、同時に迅速な保障の開始と満期保険金等のお支払いを可能としております。お客様の生命保険契約に関するご提案からご成約までの一連の「保険契約支援システム」に関する発明について平成27年3月に特許権を取得しました。また携帯端末に搭載されたテレビ電話を使い健康確認を行うこともできます。お客様の高度で専門的な質問に対しても、テレビ電話を使いその場で本社の専門スタッフがお応えすることが可能となっています。



携帯端末の 新機能を利用した コンサルティング 営業

営業職員が携帯している端末には、モデルプラン提示機能が搭載されています。お客様の年齢や家族構成から、ライフステージに応じた最適な保障プランを自動的に抽出することで、お客様一人ひとりのニーズに合った素早い提案が可能となりました。

また、モデルプランと併せ、各種統計数値に基づいた必要保障額のシミュレーションを同時に実施することで、お客様によりスピーディーで納得感のあるご提案を行っています。

これらの機能により、お客様と一緒に設計画面を見ながらご希望の保障を一つひとつ選び、きめ細やかなコンサルティングセールスを実践しています。



若年層からシニアまで、ライフステージに応じた最適な保障プランをスピーディーに提示

電話やインターネット から簡単な操作で お手続き 「らくちんサービス」

「らくちんサービス」は契約者貸付金・積立配当金・祝金・生存給付金・据置金等を、電話（らくちんダイヤル）・インターネット（らくちんネット）の簡単な操作でご指定の口座へスピード送金するサービスです。「らくちんサービス」のご利用時間は月～金曜日8:30～23:45で、ご利用手数料は無料です。また、「らくちんネット」では、加入しているご契約の保障内容や保険料などを確認できる「契約内容照会」のほか、ご登録住所の変更や生命保険料控除証明書の再発行、お手持用紙送付依頼の受付などもご利用いただけます。

■お客様満足

お客様サービスセンターの取り組み

お電話にて週7日（祝日と年末年始を除く）、専門のコミュニケーターがお客様からのご用件やご要望をお伺いしています。書類手配のほか、ご要望によっては各支社や担当部署と連携しながら、迅速できめ細かにお客様のお申出にお応えしています。

【お客様サービスセンター】

0120-97-2111（通話無料）

営業時間 月曜～金曜 9:00～18:00

土曜・日曜 9:00～17:00

（祝日・年末年始（12/30～1/4）は休業します）



電話・手紙によるアフターフォロー

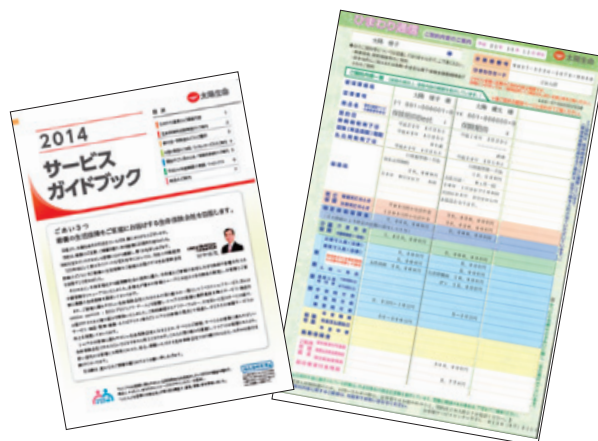
お客様サービスセンターのアフターフォローコール担当者が、接点の少ないお客様へ電話し、お手続きの有無の確認やご意見・ご要望をお伺いしています。

電話でフォローできなかったお客様へ、ご契約内容やお手続きの有無に関して、確認していただくようお願いしています。

ひまわり通信・サービスガイドブック

毎年お客様のご契約内容の最新状況等をわかりやすく記載した「ひまわり通信」を発行しお客様へお届けしています。ご加入いただいている契約について、保障内容を被保険者様ごとに一覧表形式で記載するなど、ご契約内容を総合的にご確認いただける掲載内容としています。

また、お客様に向けた各種サービスのご案内「サービスガイドブック」を同封し、保険に関わる最新の情報をお届けできるようにしています。



テレビCM「ハンドダンス」篇 全国放映

太陽生命の「保険組曲Best」はお客様のニーズに合わせて必要な保険を「組みたて、組みかえる」ことができる自在性の高い商品となっています。

この特長を分かりやすくお伝えするために、テレビCM「く・み・た・て・る」篇に引き続き、積み木を使って商品の特性を表現した「ハンドダンス」篇を作成し、平成26年9月27日より全国放映を開始しました。

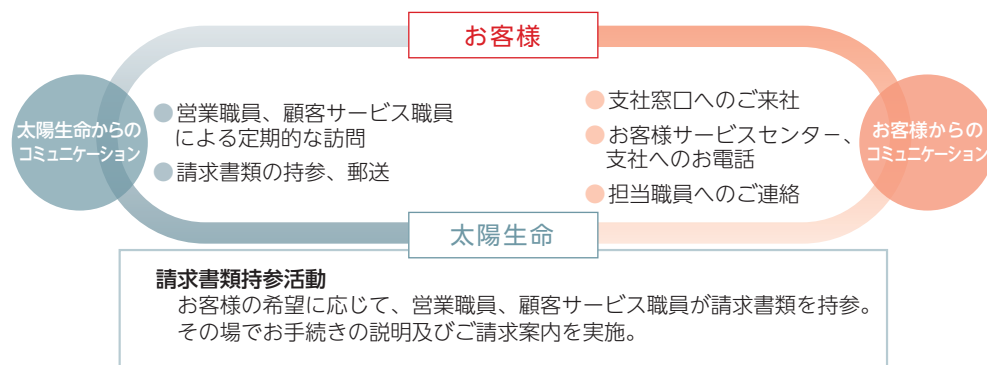


保険金等のお支払い

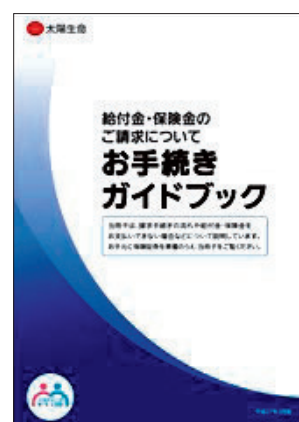
当社では、正確かつ迅速に保険金等をお支払いすることが、お客様からの信頼を得る第一歩であると考えています。お支払い時のサービス向上のため、さまざまな取り組みを推進しています。

お客様に適切にご請求いただくためのご案内の実施

支社・お客様サービスセンターでお客様から保険金・給付金等のご請求を受け付けた際には、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います。



さらに、保険金・給付金等のご請求・お支払いに際して、お客様のご理解を深めていただくため、お手続きの流れやお支払いの具体的な事例等をまとめた「お手続きガイドブック」を作成し、すべてのお客様への配付を行っています。



お手続きガイドブック（表紙）

適切な保険金等のお支払いのための態勢

当社では、保険金等を適切にお支払いするための態勢強化に継続して取り組んでいます。

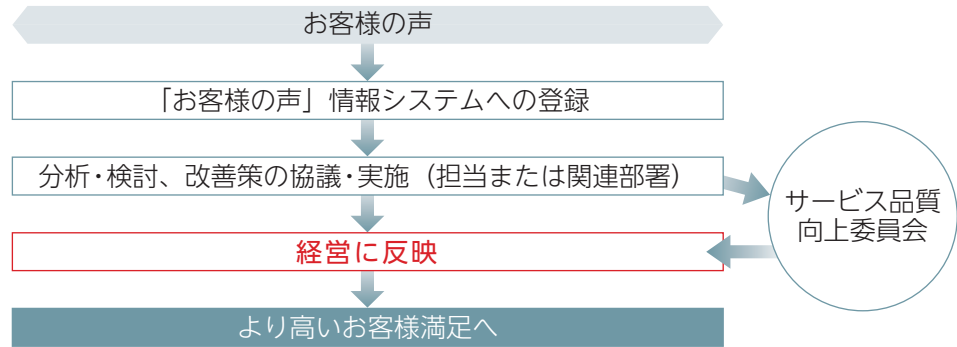
お客様の声からの業務改善や保険金等お支払いの妥当性について、社外有識者からの助言を得るため「サービス品質向上委員会」を設置し、お客様サービス向上への取り組みを実施しています。

また、査定業務において、診断書の記載内容をデジタルデータに変換後、査定判断に必要な疾病コード等に自動変換するシステムの活用、査定者教育の充実等の取り組みを通じて、ご請求いただいた以外のお支払いの可能性についてもご案内し、正確かつ迅速なお支払いを行う態勢としています。

お客様の声

お客様の声を活かす仕組み

お客様サービスセンターや、営業職員をはじめとする役職員等は、お客様と接するさまざまな機会に「お客様の声」を積極的にお伺いしています。お申出内容は「お客様の声」情報システムに登録し、これを関連部署が分析し、改善策を検討・実施することにより、当社の業務やサービスの改善につなげています。



「サービス品質向上委員会」の社外委員との意見交換

「お客様の声」を経営に反映させるため、社外委員と当社役職員で構成する「サービス品質向上委員会」を四半期ごとに開催しています。委員会では、「お客様の声」にもとづく業務改善の状況や保険金等支払業務の適切性について報告し、社外委員からはお客様の視点に立ったご意見をいただき、業務改善に活かしています。



「ISO10002」への取り組み

「お客様の声(苦情等)」をもとに「お客様の視点に立った業務改善」を継続していくため、平成20年3月に苦情対応に関する国際規格「ISO10002」に準拠した規程を定め、その適切な運用と定着に努めてまいりました。

平成27年3月、現在の取り組みについて第三者に検証・評価を依頼し、当社の「苦情対応マネジメントシステム」が順調に機能しているとの評価を受けた「第三者意見書」を取得し、平成27年4月、国際規格「ISO10002」への適合性を維持していることを宣言いたしました。

太陽生命ふれあい倶楽部の開催(ご契約者懇談会)

ご契約者に、当社や生命保険に対するご理解を一層深めていただき、またご意見・ご要望等をお伺いすることを目的に「太陽生命ふれあい倶楽部」を全国各地で開催しています。

平成26年度は9月に全国78支社42会場で開催し、533名のご参加をいただきました。





太陽生命のCSR

太陽生命のCSR活動

生命保険業は、社会の変化とお客様のニーズに合った商品・サービスを通じて、揺るぎない安心と万一の時の支えを提供するという、きわめて公共性・社会性の高い事業です。

したがって、太陽生命では、生命保険事業を通じて社会に貢献し、社会の成長とともに成長を続ける企業となるのが、最も大きな社会的責務であると考えています。

また、太陽生命は、「T&D保険グループ」の中核会社として、「T&D保険グループCSR憲章」にもとづくCSRを進めています。

お客様との関わり

- ▶ 営業体制、営業教育体制、商品
- ▶ お客様サービス

※詳細は18ページ~をご覧ください。

従業員との関わり

- ▶ 多様な人材が活躍する職場

社会との関わり

- ▶ 資産運用を通じた社会への貢献
- ▶ 地域・社会への貢献
- ▶ 環境保護への貢献

『T&D保険グループCSR憲章』

T&D保険グループは、経営理念に基づき、社会とともに持続的成長を遂げ、生命保険業等の公共的使命と企業の社会的責任を果たします。

- | | | | |
|---|-------------------|---|--------------|
| 1 | —— より良い商品・サービスの提供 | 4 | —— コミュニケーション |
| 2 | —— コンプライアンスの徹底 | 5 | —— 地域・社会への貢献 |
| 3 | —— 人権の尊重 | 6 | —— 地球環境の保護 |

グループCSR推進体制

T&D保険グループでは、T&Dホールディングスの社長を委員長とし、グループ各社のCSR担当役員などを構成メンバーとする「グループCSR委員会」を設置しています。これにより、グループ各社がそれぞれの業務のなかで主体的にCSRの取り組みを推進するとともに、同委員会でのグループ横断的なCSRに関する方針や施策などの議論を通じて、グループが一体となってCSR活動を推進していく体制を強化しています。

従業員との関わり

多様な人材が活躍する職場

●女性活躍推進に向けた取り組み

太陽生命では、「多様な人材の活躍推進」に向けた取り組みの一環として、特に女性の活躍推進に取り組んでいます。

引き続き、積極的な管理職登用を含めた女性の活躍を推進するため、平成26年度には以下のとおり女性管理職比率目標及び行動計画を定めています。

<行動計画>

太陽生命では、T&D保険グループの一員として「多様な人材が働きがいを感じながら能力発揮できる企業風土づくり」に取り組む、女性活躍を推進しています。

これまでも経営層が主体的に関わりながら、女性の積極的な管理職登用と活躍支援を行ってきました。

今後の目標は、「2018年4月までに女性管理職比率20%以上」としています。

具体的には、仕事と家庭の両立支援制度の充実等に加え、より大きな役割や新たな業務経験の付与によるキャリア形成機会の提供、管理職候補者研修等を通じたキャリアアップへの動機付けを行うことで、意欲・能力ある女性を計画的に育成・登用します。

また、管理職研修等を通じて、女性職員の育成を担う管理職層の意識改革等にも取り組めます。

●管理職数（平成27年3月末）

（単位：名）

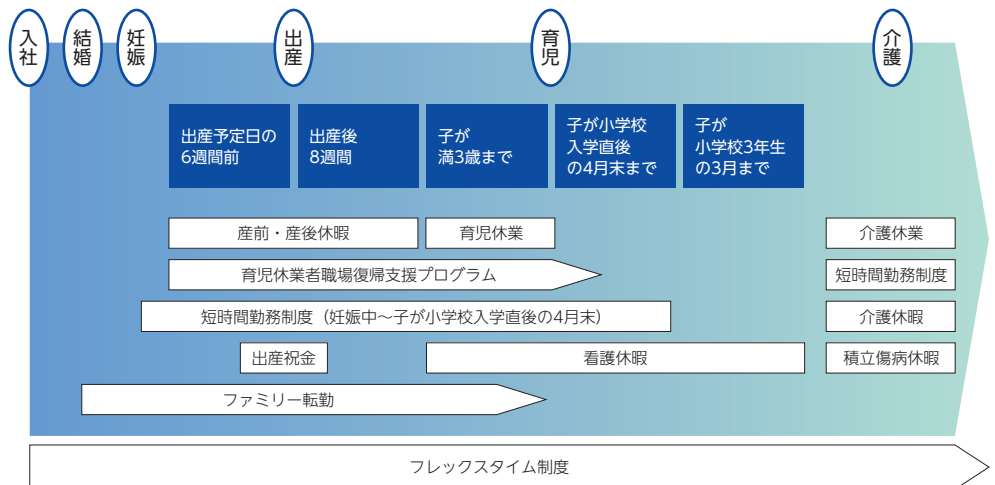
	計	男性	女性
部長・支社長	202	197	5
課長等	568	429	139

※「課長等」には支社次長、事務長、数理役、課長代理を含む。

<働きやすい職場環境の実現に向けて>

太陽生命では、働きやすい職場環境づくりに取り組んでおり、子育て支援についても、短時間勤務制度の導入など、各種制度を整えています。その結果、2007年4月より東京労働局長より、次世代育成支援に積極的に取り組む企業として「基準に適合する一般事業主の認定」を取得しています。

また、有給休暇取得促進や従業員の健康維持・増進に向けた取り組みを行い、役職員が健康で能力を発揮できる環境構築を行っています。



※内務員の各種制度

〈資産運用を通じた社会への貢献〉

機関投資家として

●責任投資原則 (PRI)

当社は、機関投資家として社会的責任をより一層果たしていくためには、投融資活動を通じて社会や環境により良い影響を及ぼし、持続可能な社会の実現に貢献していくことが不可欠であると考えています。

Signatory of:



こうした考えの下、平成19年3月に、国連が支援する「責任投資原則 (PRI)」^(※1)に、日本の生命保険会社として初めて署名しました。

当社は、同原則にもとづく、環境・社会・企業統治 (ESG) の課題^(※2)に十分配慮し、持続可能な社会の実現に向けた資産運用を推進しています。

※1 責任投資原則 (PRI:Principles for Responsible Investment) とは、平成17年に当時の国連事務総長であったコフィー・アナン氏が金融業界に対して提唱した原則です。投資の意思決定プロセスや株式所有方針の決定に際して、環境・社会・企業統治 (ESG) の課題を考慮し、受益者のために、より優れた長期的な投資効果と持続的な金融市場を実現していくための行動規範です。

※2 環境・社会・企業統治 (ESG) の課題

項目	概要
環境 (Environmental)	地球温暖化、エネルギー・資源の枯渇、食料・水の問題、生物多様性など
社会 (Social)	消費者利益の保護、雇用・人権問題、格差問題など
企業統治 (Governance)	コンプライアンス、適正な情報開示及びガバナンスの実現など

●日本版スチュワードシップ・コード

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》^(※3)の趣旨に賛同し、平成26年5月に本コードを受け入れ、同年8月に各原則に対する方針を定め、投資先企業との建設的な「目的を持った対話」(エンゲージメント)などを通じて、当該企業の企業価値向上や持続的成長を促すことに努めています。

議決権行使にあたっては、機関投資家として社会的責任をより一層果たすため、適宜、議決権行使基準の見直しを行うとともに、形式的な判断基準にとどまらず、環境・社会・企業統治 (ESG) 等の課題も踏まえ、賛否を判断するよう努めています。

※3 日本版スチュワードシップ・コードとは、機関投資家が、顧客・受益者と投資先企業の双方を視野に入れ、「責任ある機関投資家」としてスチュワードシップ責任を果たすことを目的に、金融庁が事務局となり策定した原則です。

●21世紀金融行動原則

当社は、金融機関の自主原則である「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則 (21世紀金融行動原則)」^(※4)の趣旨に賛同し、平成23年11月に署名しました。

今後も生命保険業を通じて、持続可能な社会の形成に向けた取り組みを推進していきます。



※4 21世紀金融行動原則とは、環境省が事務局となり策定した原則であり、金融機関の本業を通じて課題解決に取り組み、持続可能な社会形成のために必要な役割を果たしたいと考える金融機関の行動指針です。

〈地域・社会への貢献〉

スポーツを通じた 社会貢献活動

太陽生命では、青少年の健全な育成と競技の普及促進、またスポーツをとおして一人ひとりが夢を実現できるよう、ラグビーとアイスホッケーを応援しています。

ラグビーへの協賛

- 全国中学生ラグビーフットボール大会への特別協賛
- 全国高等学校選抜女子セブンズラグビーフットボール大会への協賛

太陽生命では、平成23年度より日本ラグビーフットボール協会が主催する「全国中学生ラグビーフットボール大会」(太陽生命カップ)に特別協賛しており、平成25年度からは「全国高等学校選抜女子セブンズラグビーフットボール大会」へ協賛を行っています。

平成26年9月13日～15日に行われた太陽生命カップでは、約1,100人の役職員が駆けつけ、大きな声援を送りました。

ラグビーの支援をとおして、青少年の健全な育成、競技の普及促進に役立つよう応援してまいります。



全国中学生ラグビーフットボール大会



全国高等学校選抜女子セブンズラグビーフットボール大会

アイスホッケーへの協賛

- 全日本小学生低学年選抜アイスホッケー大会への特別協賛
- アイスホッケー教室への協賛

太陽生命では、日本アイスホッケー連盟が主催する「全日本小学生低学年選抜アイスホッケー大会」(太陽生命U9ジャパンカップ)に平成26年度より特別協賛を実施しました。また、平成26年5・6月に東京都・新潟県で12月には東北の復興支援を目的としたアイスホッケー教室を宮城県で開催しました。アイスホッケー教室では当社職員でソチ五輪出場の久保英恵選手を始め、女子日本代表選手等を講師として招き、参加されたお子様にとっても有意義な時間となりました。

アイスホッケーの支援をとおして、青少年の健全な育成、競技の普及促進に役立つよう応援してまいります。



全日本小学生低学年選抜アイスホッケー大会



宮城県でのアイスホッケー教室

太陽生命厚生財団

昭和59年5月、当社の創業90周年を記念して「太陽生命ひまわり厚生財団」として設立されました。当財団は、平成21年12月に「公益財団法人」へ移行、これを機に「公益財団法人太陽生命厚生財団」に名称変更いたしました。

当財団では創設以来「高齢者の福祉」及び「障がい者の福祉」に関する事業・研究への助成を行い、設立目的である「わが国の社会福祉の向上に寄与する」ための事業を続けております。

〈平成26年度の実績〉

平成26年度は、事業助成（地域に密着したボランティアグループ及びNPO法人が行う在宅高齢者及び障がい者の福祉に関する事業への助成）と研究助成（老人保健、生活習慣病または高齢者福祉に関する研究・調査への助成）を合わせて72件・2,244万円の助成を行いました。設立以来の助成金累計は1,813件・11億6,487万円となっております。

「太陽生命 グッドウィル・サークル 友の会」

平成17年12月に、役職員による社会貢献活動を支援することを目的として、「太陽生命グッドウィル・サークル友の会」を設立しました。毎月の報酬・給与の手取り金額の100円未満の端数を会費として、森林保全活動や各職場における地域密着型の社会貢献活動などを支援しています。

日本ダウン症協会 への支援

公益財団法人日本ダウン症協会の活動に対して参加型の支援を行っており、役職員が同協会の活動に参加しております。また、毎年開催しているセミナーや評議委員会・理事会の会合に当社ビルの会議室を提供しております。

そのほか、当社が森林保全活動を行っている太陽生命の森林において、ダウン症協会の方々をお招きして森林教室を実施いたしました。森林教室には当社役職員等がボランティアとして参加し、活動をサポートしました。



全国一斉 グリーンキャンペーン

当社では昭和57年より本社周辺の清掃活動を行っており、平成16年からは「全国一斉グリーンキャンペーン」として、全国の支社周辺地域でも実施しています。

平成26年度は、全国一斉グリーンキャンペーンに本社・支社及び関連会社から役職員の家族を含む8,127名が参加しました。



ランドセルの寄贈

公益財団法人ジョイセフ(家族計画国際協力財団)の取り組みに平成18年から賛同し、全社に呼びかけを行っております。平成26年度までに、1,500個以上のランドセルが集まりました。ランドセルはボランティアによる品質チェックを受け、アフガニスタンやモンゴルの子どもたちへ贈られます。



ランドセル

港区清掃活動

東京都港区(本社所在地)が行う地域の社会貢献・環境貢献活動に参加しています。平成26年度は地域美化と「みなとタバコルール(歩行喫煙・煙草のポイ捨て禁止)」の徹底のため「芝地区 クリーンキャンペーン～路上喫煙ゼロのまち!」に参加し、地元の事業者・自治体からの参加者とともに浜松町駅・大門駅周辺の清掃と、歩行喫煙等禁止の啓発活動(みなとタバコルールの周知)を実施しました。



港区清掃活動

〈環境保護への貢献〉

「太陽生命の森林」 における 森林保全活動

太陽生命は、東西2カ所に「太陽生命の森林」を設置し、従業員ボランティアによる森林保全活動を展開しています。

「太陽生命の森林」(栃木県那須塩原市 平成18年3月設置)

カラマツの人工林4.8ヘクタールにおいて、健康な樹木を育てるための間伐や林道整備作業などを実施しています。

「太陽生命くつきの森林」(滋賀県高島市 平成19年11月設置)

旧里山林12.7ヘクタールにおいて、アカマツ林の保全、広葉樹林の育成やビオトープ整備などを進めています。



「太陽生命の森林」

これからも、たくさんの方々に森林のすばらしさを感じていただける明るい森林づくりを進めてまいります。

全社節電運動

当社では、以前より節電に取り組んでまいりましたが、平成23年度からは全社節電運動として、より強く推進しています。各種削減取り組みを実施した結果、平成26年度の使用電力量は、目標基準値としている平成22年度に比べ21.4%の削減となりました。

「ライトダウン」 の実施

夏至・冬至を中心とした期間に夜8時～10時の間電気を消して、地球温暖化問題について考える運動で、平成26年度は7月4日と12月24日の2回、ライトダウンと早帰りを実施しました。



ミャンマー保険事業の発展・普及に向けた協力

ミャンマーの 基本情報

国名：ミャンマー連邦共和国
面積：約68万平方km（日本の1.8倍）
人口：5,142万人
言語：ミャンマー語、英語 等
宗教：仏教（89.4%）等
概説：ミャンマーは、日本から約4,500km
離れたインドシナ半島に位置する
東南アジアの国です。



以前は軍事政権でしたが、2011年の民政移管以降、アジア最後のフロンティアと呼ばれるなど世界中から熱い視線を集めるようになってきました。日本からも進出を検討する企業が相次ぎ、今後の発展が注目されている国です。

ミャンマー駐在員 事務所の開設

2012年4月、太陽生命は外国生命保険会社としてはミャンマー連邦共和国初となる駐在員事務所を開設しました。

ミャンマーでは、現在、外国生命保険会社による生命保険業が認められていませんが、当社は、将来的な事業参入を見据え、外国生命保険会社に対する市場が開放された際に、速やかに参入できるようさまざまな活動を行っています。



ヤンゴン駐在員事務所の職員



ヤンゴン駐在員事務所が入居するサクラタワー

ミャンマー保険 業界との関わり 【人材育成】

ミャンマーでは、日本や欧米諸国に比べ、生命保険制度がまだ十分に発展していません。将来にわたってミャンマーが発展していくためにも、生命保険業は欠かせない事業です。

そこで太陽生命は、生命保険業界全体の発展のため、ミャンマー保険公社や現地の民間保険会社を対象とした研修などを通じた人材育成に取り組んでいます。



生命保険の基礎研修の様子

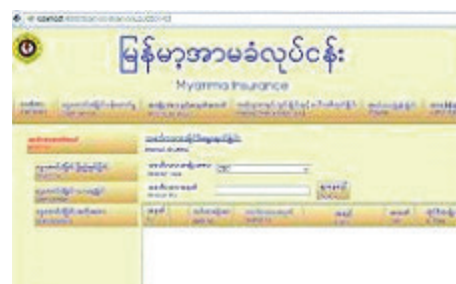
ミャンマー保険 業界との関わり 【保険契約管理 システムの寄贈】

生命保険は大量の契約件数となりますので、契約をデータ管理し、正しくお支払いすることが重要です。そこで、当社は、2014年9月にミャンマー保険公社に対して、保険契約の管理システムを寄贈しました。

これは、ミャンマー保険業界に対し、人材育成だけでなく、技術面でも協力することで、業界全体の発展等を目的として実施したものです。



寄贈式典の様子



寄贈した契約管理システムの画面イメージ

〈中国（大連）でのオフショア開発（※）と業務委託〉 （※）システム開発・運用管理等を海外の事業者へ委託すること

大連での システム開発

太陽生命では、システム開発力の強化や効率的なシステム開発、開発コストの削減などを目的に自社内に仮想化された環境（プライベートクラウド環境）を構築し、システム開発を中国（大連）で実施する体制を確立しています。

高いセキュリティレベルを確保し、中国の優秀な人材を活用・育成することにより開発力を強化しながら、従来に比べて大幅な開発作業の効率化と開発コストの削減を推進しています。

大連への業務委託

給付金の支払査定業務において、お客様から提出された診断書データの入力業務を委託しています。

保険金部では、その入力データを査定判断に必要な疾病コード等に自動変換（デジタルデータ化）し、支払査定業務に活用しています。

また、人事業務において、給与計算を始めとする給与支払関連業務や勤怠管理業務等を委託していますが、委託時に業務を見直し、フローの定型化、システム化を進めたことで業務効率が向上し、より多くの業務の委託が可能となりました。

