

3 直近事業年度における事業の概況

■経営環境

平成26年度の日本経済は、消費税率引き上げに伴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・所得環境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。

生命保険業界におきましては、新契約高・保有契約高はほぼ前年並みとなりましたが、収入保険料は前年を上回りました。

資産運用環境につきましては、国内株式は景気の回復基調により年度始から上昇する一方、国内長期金利は低下いたしました。

■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、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”ことをビジョンとして掲げ、その実現に向けた施策の1つとして、平成26年4月より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、ご高齢のお客様に業界最高水準のサービス・商品をお届けするために各種施策に取り組んでおります。

具体的には、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、高品質の商品・サービスを通じて、お客様に一生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」の充実を図っております。

平成26年4月には、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、従来の介護系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。

さらに、ベストシニアサービスプロジェクトの取組みの一環として、平成26年10月には、医療保障系商品にご契約いただける年齢を75歳から85歳へ拡大したほか、被保険者が保険金等を請求できない特別な事情があるときに、あらかじめ被保険者の同意を得て指定した代理請求人が保険金等を請求できる「指定代理請求制度」について、代理請求人として指定可能な範囲を拡大し、お客様が保険金・給付金等を請求しやすい

態勢を整備するなどの取組みを進めております。

また、平成27年3月には、T&D保険グループの大同生命保険株式会社（以下 大同生命）との商品の相互供給・販売を開始いたしました。自社で開発・提供していない商品のうち、当社が大同生命の「無配当歳満期定期保険」、大同生命が当社の「5年ごと利差配当付こども保険」をグループ内で相互に販売することで、お客様のニーズにより幅広く迅速にお応えすることができるようになりました。

〈営業面〉

営業面では、営業職員が使用する携帯端末上で、お客様のニーズに応じて速やかに最適なプランが提案できるよう、携帯端末の機能を向上させました。また、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）資格の取得を奨励しており、平成27年3月末時点で有資格者は3,070名となりました。

また、ベストシニアサービスプロジェクトの取組みの一環として、「見やすく、わかりやすい」文書・帳票の作成に向け、平成26年7月より全帳票類（約3,000帳票）の見直しを行っております。平成26年9月までに、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、ご契約のしおり・約款やパンフレット、契約概要などを改正いたしました。この取組みは、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、資本・収益・リスク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）の下で、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、低金利環境下において償還再投資を中心とする買入等を行い、利息収入の確保に努めました。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つつ、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踏まえ、外国債券の残高を積み増し、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つつ取り組みました。

なお、平成26年5月には、「『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、受け入れを表明いたしました。また、平成26年8月には、各原則に対する当社の方針を公表し、責任ある機関投資家として資産運用に取り組んでおります。

〈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おります。

平成26年7月には、シニア（70歳以上）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、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開始したほか、シニア専用保険ダイヤルを設置し、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コミュニケーターがIVR（自動音声応答）を介さず直接受電する取組みを開始いたしました。

また、シニアのお客様の契約締結時に、誤認防止等を目的として、ご家族の同席を積極的に推進するとともに、平成26年8月には、本社担当者がテレビ電話を活用し、契約内容を再確認する取組みも開始いたしました。

さらに、平成27年3月には、大規模な災害発生時など、ご契約者さま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いただく「ご家族登録制度」を開始し、迅速かつ適切にご契約者さまやそのご家族と連絡が取れる態勢の構築に取り組みました。

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、担当営業職員や顧客サービス職員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ご案内を行っております。

また、支払部門の業務においては、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するなど、迅速かつ正確な保険金等のお支払いに向けた取組みを引き続き推進しております。

加えて、今年度は、ベストシニアサービスプロジェクトの取組みの一環として、以下の取組みを行いました。

請求手続きにつきましては、「2年以上ご加入いただいているお客様で、入院日数が30日以内」などの所定の条件を満たす場合には、診断書の提出に代えて病院の領収証等によるご請求を可能としております。平成26年7月からは、高齢の方が罹患することが多い「白内障」手術の場合にもこの取扱いの適用を開始し、手続きを簡便化いたしました。

また、平成27年2月より、ご契約時に配布する請求

手続きに関する冊子「お手続きガイドブック」について、シニアのお客様に配慮したデザインやレイアウトを取り入れ、よりわかりやすい内容に改定いたしました。これにより、「お手続きガイドブック」は、生命保険業界で初めて、高齢者に配慮したUCDAによる認証「伝わるデザイン」を取得いたしました。

■主要業績

平成26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2兆4,261億円（前年比101.8%）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4,368億円（前年比89.4%）、解約・失効による減少が1兆2,111億円（前年比100.8%）となりました。その結果、年度末保有契約高は17兆8,148億円（前年比102.1%）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4,146億円（前年比132.0%）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590億円（前年比110.9%）となりました。その結果、年度末保有契約高は4兆3,397億円（前年比104.5%）となりました。

団体保険は、新契約高が590億円（前年比1,712.5%）、年度末保有契約高は9兆8,985億円（前年比98.4%）となりました。

団体年金保険の年度末保有契約高は、8,855億円（前年比105.4%）となりました。

②収支の状況

経常収益は1兆611億円（前年比123.8%）となりました。このうち主な内訳は、保険料等収入が8,652億円（前年比132.0%）、資産運用収益が1,763億円（前年比100.3%）、その他経常収益が195億円（前年比74.5%）です。保険料等収入の増加は個人保険・個人年金保険の保険料が増加したためです。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。その他経常収益の減少は支払備金戻入額が減少したためです。

経常費用は9,935億円（前年比126.6%）となりました。このうち主な内訳は、保険金等支払金が5,664億円（前年比96.8%）、責任準備金等繰入額が2,819億円（前年比537.7%）、資産運用費用が318億円（前年比108.8%）、事業費が776億円（前年比99.9%）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増加は、保険料等収入の増加により責任準備金繰入額が増加したためです。資産運用費用の増加は金融派生商品費用が増加したためです。

これらにより、経常利益が676億円（前年比93.6%）

となりました。

特別利益は1億円（前年比3,864.3%）、特別損失は54億円（前年比41.9%）となりました。

契約者配当準備金繰入額は180億円（前年比102.3%）、法人税等合計は163億円（前年比106.7%）となり、以上の結果、当期純利益は279億円（前年比106.1%）となりました。

③資産の状況

総資産は当期中に4,570億円増加し、年度末総資産は7兆2,179億円（前年比106.8%）となりました。うち一般勘定資産は7兆2,175億円（前年比106.8%）、特別勘定資産は3億円（前年比111.7%）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36.3%、外国証券27.4%、貸付金19.1%、株式6.7%、現預金・コールローン4.0%、不動産2.4%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6兆2,183億円（前年比104.7%）となりました。

■対処すべき課題

日本経済は、企業収益の改善に伴う設備投資の増加や雇用・所得環境の改善による個人消費の底堅い推移などから、景気の回復基調が続くことが期待されます。ただし、新興国・資源国経済の動向、欧州債務問題の今後の展開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、「お客様に確かな安心をお届けする」という社会的役割を一層果たしていくために、社会環境の変化を踏まえながら、保険金・給付金のお支払いによりお客様を支える態勢を整えるとともに、さらなる商品・サービスの充実に取り組んで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様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必要と考えております。

加えて、少子高齢化の進展、お客様ニーズや販売チャネルの多様化等により、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、エンベディッド・バリュー（EV）をはじめとする企業価値の更なる増大に向け、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

お客様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、お客様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人材の育成

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材を育成してまいります。また、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働き方の改革

最新のIT技術を活用することで、本社及び支社の事務を見直し、働き方の改革を進めてまいります。これにより、業務効率・業務品質の向上、強い営業力及び高いお客様満足の同時実現に努めてまいります。

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。