

3 直近事業年度における事業の概況

■経営環境

平成27年度の日本経済は、新興国・中国経済の減速懸念等により一部に弱さはみられましたが、好調な企業収益を背景に雇用・所得環境の改善がみられるなど、景気は緩やかな回復基調で推移しました。

生命保険業界におきましては、新契約高・保有契約高・収入保険料はともにほぼ前年並みとなりました。

金融情勢につきましては、国内株式は夏場にかけて緩やかな上昇基調を辿りましたが、中国経済の不透明感や原油価格への懸念等から年度後半は下落基調に転じるとともに、為替水準も円高が進行いたしました。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により短期、長期ともに低下し、一部年限においてマイナス水準となりました。

■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。

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ております。その実現に向けた施策の1つとして平成26年度はベストシニアサービスプロジェクトに取り組み、平成27年度は本プロジェクトの取組みをさらに進化させるため、常設の連絡会組織を設置し、ご高齢のお客さまに業界最高水準のサービス・商品をお届けするための各種施策に取り組んでおります。

さらに、平成27年度は、「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』に取り組んでおります。

また、平成27年12月に、T&D保険グループの組成の地である日本橋に本社機構を移転いたしました。この度の本社移転を契機として、これまで取り組んできたペーパーレス化やオフィス環境の整備をより一層進め、業務効率の向上を図ってまいります。そうした取組みを通じて、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、お客さま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27年4月には、これまで保障の対象外であった「上皮内がん診断確定されたとき」や「急性心筋梗塞・脳卒中の治療のために入院を開始したとき」も新たに保障の対象とするなど、保障範囲を拡大した「無配当特定疾病治療保険（I型・II型）」を発売いたしました。

平成27年8月には、契約見直し制度のうち、「部分見直し」（一つひとつの保障をお客さまのご希望に合わせて見直すことができる制度）について、対象とする保障の種類を拡大いたしました。これにより、見直しが必要な保障だけを新たな保障へ見直すことが可能となるなど、より柔軟にお客さまニーズの変化にお応えすることができるようになりました。

平成27年10月には、責任世代のお客さまに、より低廉な保険料で必要な保障を準備いただけるよう、保険料割引制度を拡充いたしました。

また、ベストシニアサービスの取組みの一環として、昨年度より、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。

加えて、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、シニア（70歳以上）のお客さまが罹患し易い疾病等も保障するなど、シニアのお客さまのニーズに応えることができる商品となっております。また、「働けなくなったときの保険」は、これまでは3大疾病や不慮の事故等による所定の就業不能期間が180日以上経過した場合に給付金をお支払いしていましたが、所定の就業不能状態が30日以上継続した場合に給付金をお支払いするなど、より充実した保障を提供する商品となっております。

さらに、企業保険分野では、平成27年4月より、仕事と親の介護を両立するうえで生じる経済的負担に備えるための、業界初の商品である「団体生活介護保険」を発売いたしました。

また、平成27年10月には、生存給付金による生前贈与（暦年贈与）と死亡保障による相続準備を組合わせた、業界初の商品である「生存給付金付特別終身保険」を、銀行を通じて発売いたしました。

〈営業面〉

営業面では、新人営業職員の教育制度を改定し、販売手法の習得に重点を置くことを目的としたカリキュラムの導入や在籍2、3年目の営業職員を対象とした研修の新設など、教育の質と量の向上を図り

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（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28年3月末時点で有資格者は3,100名となりました。

加えて、平成27年度には新たに4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おります。

また、ベストシニアサービスの取組みの一環として、「見やすく、わかりやすい」文書・帳票の作成に取り組んでおります。これまで、「重要事項のお知らせ」「契約概要」および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」等について、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。当社ホームページについても、シニアのお客さまの視点で、見やすく、わかりやすくなるようリニューアルを実施しております。この取組みにより、資料請求までの操作性について、外部評価会社トライベック・ストラテジー株式会社が行う「シニア向けアクセシビリティ診断」において最高スコアを獲得いたしました。

加えて、企業保険分野においても、お客さまの利便性向上を目指して、平成28年3月より、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上で簡便に団体定期保険の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）」を構築いたしました。

さらに、『EVOLUTION'15』の取組みの一環として、「支社業務の改革」を推進した結果、支社の事務作業の大幅な削減を実現いたしました。今後は、この成果を活用して、「営業力の強化」や「お客様満足の上」のための業務に人員を集中させてまいります。

〈資産運用面〉

資産運用面では、ご契約者さま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、日本銀行によるマイナス金利政策の導入等により低金利環境が継続するなか、残高は抑制的な対応とする一方、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、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》』に賛同して受け入れを表明し、各原則に対する当社の方針を公表しております。また、平成27年6月には、議決権行使の社内基準である議決権行使ガイドラインについて、企業統治の指針であるコーポレートガバナンス・コードの趣旨を踏まえた改正を行っております。このスチュワードシップ・コードや議決権行使ガイドラインにもとづき投資先企業との対話や議決権行使を行うなど、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、お客さま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さまに信頼され、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。

当社では、ベストシニアサービスの取組みの一環として、シニアのお客さまを対象として、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、シニアのお客さまの安心をサポートする活動を推進しております。また、シニアのお客さまの契約締結時に、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、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、本社担当者と契約内容の再確認を行っております。

当社では、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」を導入しております。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向けて、契約締結時のほか、テレビ電話での契約内容再確認時やシニア安心サポート活動実施時にも同制度への登録勧奨を推進しております。

加えて、支社店舗の配置がない一部地域においては、給付金等の請求やご家族登録制度等のご案内を掲載した小冊子「ふれあい便り」を、宅配委託した運送会社のドライバーがシニアのお客さまに直接お届けするサービスも試験的に実施いたしました。

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・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おります。

加えて、シニアのお客さまが安心、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、直接お客さま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月より全国展開いたします。

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技術を活用した「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おります。

また、ベストシニアサービスの取組みの一環として、シニアのお客さまへの年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おります。加えて、平成28年1月より、シニアのお客さま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、シニアのお客さまが、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す。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、お客さまに安心・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。

働き方の改革に向けては、『EVOLUTION'15』の取組みの一環として、「ワークスタイルの変革」に取り組んでおります。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を支援できる環境作りに向けて、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）を推進しております。

「ワークスタイルの変革」「支社業務の改革」「査定の自動化」の3本柱を中心に最新のIT技術を活用して仕事の仕組みを変えスマートワークを推進することで、ワークライフバランスと業務生産性向上の両立を実現し、お客さまサービスのさらなる充実に従業員の力を結集してまいります。

■主要業績

平成27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・個人年金保険の新契約年換算保険料は、金利低下に伴い、銀行窓口販売での一時払年金保険の販売を抑制したことにより395億円（前年比69.9%）となりました。

一方で、医療・介護保障等に係る第三分野については、医療系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が115億円（前年比121.7%）、第三分野保有契約年換算保険料が1,002億円（前年比102.0%）となりました。

団体保険は、新契約高が215億円（前年比36.5%）、年度末保有契約高は9兆8,853億円（前年比99.9%）となりました。

団体年金保険の年度末保有契約高は、8,727億円（前年比98.6%）となりました。

②収支の状況

経常収益は8,738億円（前年比82.4%）となりました。このうち主な内訳は、保険料等収入が6,571億円（前年比76.0%）、資産運用収益が2,029億円（前年比115.0%）、その他経常収益が137億円（前年比70.6%）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退職給付引当金戻入額が減少したためです。

経常費用は7,947億円（前年比80.0%）となりました。このうち主な内訳は、保険金等支払金が6,042億円（前年比106.7%）、責任準備金等繰入額が398億円（前年比14.1%）、資産運用費用が365億円（前年比114.6%）、事業費が764億円（前年比98.5%）、その他経常費用が376億円（前年比105.8%）です。保険金等支払金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増加したためです。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。その他経常費用の増加は退職給付引当金繰入額が増加したためです。

これらにより、経常利益が791億円（前年比117.0%）となりました。

特別利益は0億円（前年比2.2%）となりました。特別損失は202億円（前年比373.8%）となりました。特別損失の増加は、価格変動準備金繰入額が増加したためです。

契約者配当準備金繰入額は、181億円（前年比100.2%）となりました。法人税等合計は139億円（前年比85.2%）となりました。

以上の結果、当期純利益は268億円（前年比96.0%）となりました。

③資産の状況

総資産は当期中に1,331億円減少し、年度末総資産は7兆848億円（前年比98.2%）となりました。うち一般勘定資産は7兆845億円（前年比98.2%）、特別勘定資産は2億円（前年比95.1%）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

34.1%、外国証券27.4%、貸付金18.5%、株式6.1%、
現預金・コールローン6.4%、不動産2.8%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6兆2,580億円（前年比100.6%）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中で、経済政策の効果もあって、緩やかな回復が続くことが期待されます。その一方で、新興国・資源国をはじめとした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。

こうしたなか、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により、長期国債金利はさらに低下し、生命保険会社として商品戦略や資産運用戦略にさらなる創意工夫が必要となっております。

また、今後、団塊世代の高齢化により、65歳以上の人口が増加し、2026年には総人口の30%を占めることが見込まれております。加えて、75歳以上の後期高齢者も総人口の19%を占め、一人暮らしの高齢者世帯の増加も見込まれております。さらに、年金、医療、介護などの社会保障給付は増加傾向にあり、自助努力による備えの必要性が高まっております。

このような経営環境のもと、当社は、平成28年度から平成30年度までの3年間の中期経営計画を新たに策定いたしました。こ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』をビジョンとし、「営業力の強化」、「サービスの向上」、「商品の充実」の三位一体となった販売推進により、シニアマーケットでのトップブランドを築いてまいります。

そのため、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、これまで当社の商品・サービスを十分お届けできていなかった地域に、「最優の商品・サービス」を提供するため営業所の新設を推進してまいります。

加えて、シニアのお客さまニーズや、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さまを訪問し、お支払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、すべてのお客さまに確実に保険金・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・負債をともに時価評価し、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、適切ナリスク管理、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。