

3 直近事業年度における事業の概況

■経営環境

平成29年度の日本経済は、雇用・所得環境の改善が続くなかで、個人消費が持ち直しているほか、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、平成29年4月の標準利率の低下を受けて保険料が引き上げとなった個人年金保険などは販売が落ち込んだものの、医療・介護などの第三分野商品は堅調に推移しました。

資産運用環境につきましては、国内株式は、堅調な国内企業業績と米国の税制改革の進展等を背景に株価が上昇しましたが、年度末にかけては、海外情勢の先行き不透明感の高まり等により伸び悩みました。また、国内金利は、日本銀行による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、10年長期国債利回りは、日本銀行が目標水準としているゼロ%近傍のプラス領域で概ね安定的に推移しました。

■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」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構築することを戦略方針としております。

加えて、「人生100歳時代」を見据え、「健康寿命の延伸」すなわち“元気に長生きする”という社会的課題にこたえるため、「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」が元気になり、「お客様」に元気になっていただき、そして「社会」の元気に貢献するための様々な施策を推進しております。

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知識集約型の働き方の実現に取り組んでおります。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。

具体的には、諸施策を次のように実施いたしました。

〈商品面〉

商品面では、高品質の商品・サービスを通じて、お客さまに一生にわたる安心を提供するため、引き続き、商品内容の充実を図っております。

平成28年3月に発売した「ひまわり認知症治療保険」は、認知症による所定の状態を保障し、健康に不安のある方でも加入できる生命保険業界で初めての商品です。この商品は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のお客さまが罹患し易い疾病や事故・転倒などによる骨折の治療等の保障を通じて、シニアのお客さまのニーズに応えています。「認知症治療保険」と合わせた累計販売件数は平成30年3月末時点で32万件を超えるなど、シニアのお客さまを中心に広くご支持をいただいております。

平成29年7月には、金融機関代理店において、当社初の外貨建て保険である「My年金Best外貨」を発売いたしました。「My年金Best外貨」は取扱い通貨に米ドルおよび豪ドルを採用し、国内の超低金利環境において、より資産運用の選択肢を増やしたいとお客さま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、平成29年10月には、「100歳時代年金」を発売いたしました。「100歳時代年金」は、「長寿生存年金保険」と「終身生活介護年金保険」を組み合わせることができる商品となっております。「長寿生存年金保険」は、一生にわたって年金をお受け取りいただくものであり、死亡時の保障や、解約払戻金を抑えることにより、多くの年金をお受け取りいただける仕組みとなっております。「終身生活介護年金保険」は、介護を必要とする状態となった場合に、一生にわたって介護年金をお受け取りいただくものとなっております。一生の年金保障に加えて、要介護状態になった場合には、さらに多くの年金をお受け取りいただくことで、「人生100歳時代」のリスクに備えることができる商品となっております。

〈営業面〉

営業面では、平成29年4月に、よりお客さまサービスの充実を図るために支社体制の改革を実施しました。さらに、多様なお客さまニーズに対応するため、営業職員がコンサルティングや高齢者へのきめ細やかな配慮ができるよう営業力の強化を図り、平成30年3月末時点で営業職員のFP（ファイナンシャル・プランナー）の有資格者は3,488名となりました。

また、当社では、生命保険加入時におけるお客さま満足度の向上と業務の効率化を同時に実現するため、契約申込み手続き・告知手続きのペーパーレス化、

および契約査定の自動化を導入しております。こうした保険加入手続きにかかる「保険契約支援システム」の一連の機能に関する発明について、平成29年5月に日本における特許権を取得いたしました。

企業保険分野では、インターネット回線を活用してWeb上で団体定期保険の加入手続きを行うシステム「おひさまねっと」のサービスを拡充し、平成29年10月より、団体信用生命保険の申し込み手続きについても「おひさまねっと」を利用した取扱いを開始いたしました。健康状態の告知がWeb上で完結することにより、住宅ローンの申し込みから団体信用生命保険の加入可否判定までの一連の手続き時間が大幅に短縮され、住宅ローンを利用するお客さまの利便性が大きく向上しております。この「おひさまねっと」による団体信用生命保険の保険契約申込みシステムについても、平成29年12月に日本における特許権を取得いたしました。

〈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、『シニアのお客さま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」に取り組んでいます。その一環として、シニアのお客さまを対象に、契約内容確認や請求勧奨等を実施するため、年1回以上の訪問を行うなど、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。平成29年7月からは、ヤマト運輸株式会社を通じて、遠方のシニアのお客さまに当社の各種制度・サービス等を記載したリーフレットをお渡しするサービスを開始するなど、訪問サービスの充実を図っております。また、シニアのお客さまの契約締結時には、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おります。

なお、当社では、認知症や入院等によりシニアのお客さま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」を導入しております。特に「ひまわり認知症治療保険」のご加入時に積極的な勧奨活動を行った結果、同保険にご加入いただいているほぼすべてのお客さまにご利用いただいております。

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、お客さまのことを

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人やご家族に対し手助けをする「認知症サポーター」を全社に配置しております。平成29年12月には、お客さまの状況に一層配慮した質の高い顧客対応・サービスの提供を実現するために、DVD教材「障がいをお持ちのお客さま対応教育」を作成し、全社で研修を実施いたしました。

また、歩行速度を継続的に測定することにより、将来の認知症・MCI（軽度認知障害）のリスク予兆（歩行速度の急速な低下）を判定し、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」を当社の保険に加入しているすべてのお客さまに提供しております。当アプリでは、ご指定いただいたご家族にお客さまの歩行状況等を通知する「見守り機能」を搭載し、お客さまの日々の健康状態をご家族に見守っていただくことを可能としております。

平成29年7月からは、シニアのお客さまに向けたサービスを充実させるため、当社のすべてのお客さまとご家族に株式会社ベネッセスタイルケアが運営する有料老人ホームを紹介するサービスの提供を開始いたしました。

平成30年1月には、シニアのお客さまへの受電対応サービスを充実させるために、自動音声応答への接続時に顧客情報を自動検索し、シニアのお客さまであった場合には、複雑なダイヤル操作を経ずに直接コミュニケーターへの接続を可能といたしました。

このような当社のお客さま向けの取組みは、高齢者や障がい者など多様な人々に心地よい取組みを推進する企業・団体を表彰する「ユニバーサルマナーアワード2017」にて、「ユニバーサルマナーアワード（イノベーション部門）」「審査員賞」を受賞いたしました。その他、ITサポートサービスにおいて、世界最大の会員を擁する国際機関の日本における団体であるHDI-Japan（ヘルプデスク協会）主催、2017年度生命保険業界「問合せ窓口格付け」において、最高評価の「三つ星」を獲得するなど、外部からも高い評価をいただいております。

保険金・給付金のお支払いにつきましては、支社やお客さま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、専門知識を有する内務員が、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）」を実施し、ご利用

件数は平成28年4月のサービス開始から2年で4万件を超えております。

「かけつけ隊サービス」においては、ペーパーレスでの給付金請求手続きを導入しております。お客さまは、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。また、平成29年12月からは、営業職員がお手続きのサポートを行う給付金の請求手続きについても、ペーパーレス化を開始いたしました。このサービスにより、お客さまの給付手続きの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おります。

なお、当社の「ひまわり認知症治療保険」と「かけつけ隊サービス」といった商品とサービスを一体として提供することを通じてお客さまに安心をお届けしている取組みが、超高齢社会の到来に向け、お客さまニーズを的確に捉えた商品・サービスであると高く評価され、公益財団法人日本マーケティング協会主催の「第9回 日本マーケティング大賞」において、「奨励賞」を金融機関で初めて受賞しました。

また、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）が主催する「第3回ACAP消費者志向活動表彰」において当社の「かけつけ隊サービス」をはじめとする「ベストシニアサービス」の取組みが高く評価され、「消費者志向活動章」を受賞しました。

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化し、支払査定に必要の疾病コード・手術コードに自動変換するシステムに加え、最新のIT技術を活用した「支払査定の自動化」など、より正確かつ迅速なお支払いの実現に向けた取組み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、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「あんしんガイド」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、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や、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提供しております。平成29年9月からは、認知症治療給付金の請求・支払のフォローを行う「シニア給付金安心サポート活動」を行っております。これらにより、給付金等の請求事由が生じているにもかかわらず、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。

なお、お客さまからの給付金等の未請求を防止し、確実にご請求いただくために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」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（UCDA）が主催する「UCDA

アワード2017」の「保険分野」において、最優秀賞にあたる「UCDAアワード2017」を受賞いたしました。シンプルな紙面を実現し、シニアのお客さまに優しいメリハリのある配色で重要な部分が効果的に強調されていることや継続的に改善の取組みを行っていることが、情報品質の向上の観点から高く評価されたものです。

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。

〈資産運用面〉

資産運用面では、お客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、低金利環境が継続するなか、一定の利回りを確保できる国内事業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踏まえ、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、その受け入れを表明しております。また、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、お客さまの利益に適うよう努めております。平成29年8月には、日本版スチュワードシップ・コード改訂をふまえ、議決権行使結果について個別の投資先企業および議案ごとに公表するなど、適切に対応しております。

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）の視点を組み込んだ資産運用を推進しております。平成29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「日本健康社会応援ファンド」、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おります。

〈その他の主な取組み〉

当社は、お客さま対応や対外的に必要な帳票を除き、原則すべての帳票について電子化を行うなど、業務の大幅な効率化を図っております。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っております。

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おります。

「太陽の元気プロジェクト」においては、業界に先駆け平成29年4月より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導入し、従業員が長く元気に働ける環境を整えたほか、育児休暇制度を改定し、男性社員がより育児に参加しやすい環境を整備しました。また、山形県上市市と協定書を締結し、クアオルト（健康保養地）を活用した従業員の健康増進等に取り組んでおります。

さらに、地域の医療環境整備や医療活動の充実を支援するため、地域住民の健康を支える「かかりつけ医」の活躍を表彰する、日本医師会等主催の「赤ひげ大賞」へ協賛しております。また、認知症に関する知識の提供を通じて認知症予防の推進を図るため、全国の認知症関連セミナーへ協賛しております。ほかにも、疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト健康ウォーキング」の導入を進めている地方自治体の支援等を行っております。

なお、このような当社の業務効率化・働き方改革の取組み、「太陽の元気プロジェクト」における諸施策は、厚生労働省が主催する「第2回働きやすく生産性の高い企業・職場表彰」（大企業部門）および「第6回健康寿命を延ばそう！アワード」においてそれぞれ「キラリと光る取り組み賞（職業安定局長賞）」「厚生労働省健康局長優良賞」を受賞いたしました。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2018（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おります。

■主要業績

平成29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29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274億円（前年比

76.0%）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、第三分野保有契約年換算保険料は1,057億円（前年比102.4%）となりました。

団体保険の年度末保有契約高は9兆6,866億円（前年比97.4%）、団体年金保険の年度末保有契約高は8,902億円（前年比100.9%）となりました。

②収支の状況

経常収益は7,387億円（前年比82.3%）となりました。このうち主な内訳は、保険料等収入が5,119億円（前年比78.2%）、資産運用収益が1,894億円（前年比83.1%）、その他経常収益が373億円（前年比240.5%）です。保険料等収入の減少は、個人保険、個人年金保険、および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責任準備金戻入額が増加したためです。

経常費用は6,759億円（前年比81.3%）となりました。このうち主な内訳は、保険金等支払金が5,227億円（前年比97.6%）、責任準備金等繰入額が8億円（前年比0.9%）、資産運用費用が452億円（前年比54.5%）、事業費が766億円（前年比99.4%）です。保険金等支払金の減少は、団体年金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が戻入となったためです。資産運用費用の減少は、有価証券売却損および金融派生商品費用が減少したためです。

以上の結果、経常利益が627億円（前年比94.2%）となりました。

特別利益は0億円（前年比11.2%）となりました。特別損失は42億円（前年比22.3%）となりました。特別損失の減少は、価格変動準備金繰入額が減少したためです。

契約者配当準備金繰入額は、156億円（前年比133.4%）となりました。法人税等合計は123億円（前年比178.5%）となりました。

以上の結果、当期純利益は304億円（前年比105.2%）となりました。

③資産の状況

総資産は当期中に310億円増加し、年度末総資産は7兆2,194億円（前年比100.4%）となりました。うち一般勘定資産は7兆2,191億円（前年比100.4%）、特別勘定資産は3億円（前年比106.9%）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27.2%、貸付金16.1%、株式6.8%、現預金・コールローン5.2%、不動産3.2%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6兆3,368億円(前年比99.7%)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、個人消費が持ち直していることに加え、企業収益の改善等を背景とした設備投資の緩やかな増加や、海外景気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、景気は緩やかな回復が続くことが期待されます。その一方で、海外情勢の不確実性や金融資本市場の変動の影響等によっては、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、お客さまニーズの多様化、低金利環境の継続、情報通信技術を活用し革新的な金融サービスを提供するFinTech（フィンテック）の進展などにより経営環境が変化しており、お客さま本位の商品・サービスの提供、資産運用の高度化など業務運営の更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、健康寿命の延伸という社会的課題に応える革新的な商品を開発・提供するとともに、教育・育成体制を強化することにより、営業体制の強化を図ってまいります。

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、革新的な商品の開発・発売を進めてまいります。

②業界最高水準のサービスの提供

専門知識を有する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

戦略的な人事ローテーションの実施やスマートワークの推進を通じて、様々な業務・役割で新たな価値を創造できる人材の育成に努めてまいります。

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、適切なリスク管理、内部監査の機能発揮を基礎とする内部管理態勢の強化に努めてまいります。