3 直近事業年度における事業の概況

■経営環境

2018年度の日本経済は、雇用・所得環境の改善を通じて個人消費が緩やかに増加したほか、企業収益も高水準で推移するなど、各種経済対策及び金融政策の効果を背景に、景気は緩やかに回復しました。

生命保険業界におきましては、2018年4月に標準生命表が改定となりました。新契約業績は、医療・介護などの第三分野商品も含めた個人保険、個人年金保険とも、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、国内企業収益の改善を背景に株価が上昇しましたが、年度末にかけては、世界経済の先行き不透明感の高まり等により、株価は下落しました。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・質的金融緩和政策の継続により、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。

2016-2018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。

2016年6月には、「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応えるため、「太陽の元気プロジェクト」を開始しました。「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。

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様に一生にわたる安心を提供するため、商品内容の充実を図っております。

2018年4月には、「働けなくなったときの保険」について、3大疾病に限らず全ての病気（精神疾患を含む）やケガを支払対象とするリニューアル（保障範囲の拡大）を実施しました。

さらに、より幅広いお客様ニーズにお応え出来

るよう、死亡・高度障害保障を兼ね備えたタイプに加えて、就業不能状態の保障に特化したタイプを発売しました。

2018年10月には、「人生100歳時代」のリスクに備える「100歳時代シリーズ」として、生命保険業界初「ひまわり認知症予防保険」を発売しました。^(※)この商品は、認知症になった場合の保障だけでなく、認知症にならないための「予防」の段階からお客様をサポートする保険です。特則の付加により契約1年後から2年ごとに支払われる「予防給付金」を活用し、簡単な血液検査でMC I（軽度認知障害）のリスクを判定する「MC Iスクリーニング検査」や疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト健康ウォーキング」の体験ツアーなどの認知症予防サービスを利用できます。

加えて、同保険にご加入のお客さまは、歩行速度等の測定を通じて認知症・MC Iのリスク予兆を検知する機能や、「脳トレドリル」で脳機能の活性化を図ることができる機能、ご家族がお客様の日々の歩行状況を見守ることができる機能を搭載した「認知症予防アプリ」を利用できます。

また、認知症と診断された場合に保険金を主契約でお支払いする「認知症診断保険金」は業界初であり、早期の治療に活用できます。

企業保険分野では、資金的な問題で高齢者向けホームを退去する方がいる現状をふまえ、長生きをする方々が、お金の心配をすることなく、ご家族とともに「長生きを喜びあえる社会」にしていきたいという想いから、2018年12月には、株式会社ベネッセスタイルケアが運営する高齢者向けホームの利用料を、一生受け取れる年金でサポートする新たな団体年金「月額利用料サポートプラン」を同社と共同開発しました。

〈営業面〉

営業面では、2018年8月に、営業職員用新携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」を導入しました。「太陽生命コンシェルジュ」は、お客様のご要望を伺いながらその場で最適なプランをご提案する「コンサルティング・プレゼンテーション機能」や、音声入力により健康状態を告知いただく高性能の「音声認識機能」等、最新のITを駆使して機能を充実させ、生命保険募集のあり方を変えることで、営業の生産性向上につなげております。また、契約概要・ご提案書、注意喚起情報、SMSを利用した各種決済控等のペーパーレス化を実現したことにより、これまで以上にお客さまにとって「わかりやすく」「簡便で」「スピーディな」契約申込手続きが行えるようになりました。なお、「太陽生命コンシェルジュ」の契約申

込手続き画面はそのわかりやすいデザイン性が評価され、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2018」の「生命保険分野」において「特別賞」を受賞しております。

また、当社では営業職員のコンサルティング力向上の一環として業界共通試験に加え、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、ご加入時からご契約期間中、お支払時に至るまで、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。

2014年度からは『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」に取り組んでおり、シニアのお客さま向けの各種施策を実施しております。

ご加入時には、シニアのお客さまの誤認防止等のために「ご家族同席」を積極的に推進することに加えて、「太陽生命コンシェルジュ」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する「シニア安心サポートデスク」を実施しております。また、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。

ご契約期間中には、シニアのお客さまを年1回以上訪問し、契約内容確認や請求勧奨等を行う「シニア訪問サービス」を実施しております。遠方のシニアのお客さまに対しては、ヤマト運輸株式会社を利用して毎年1回、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など、サービスの充実を図っております。また、2018年7月には当社のお客さま・ご家族等に向けてヤマトホームコンビニエンス株式会社が提供する家事代行サービス「快適生活サポートサービス」を導入しました。

お支払時には、専門知識を有する内務員が直接お客さまやご家族を訪問し、給付金等の請求手続きをサポートする「かけつけ隊サービス」を実施しております。「太陽生命コンシェルジュ」を用いてペーパーレスで給付請求手続きを行うこのサービスでは、最短30分程度で給付金のお支払いを可能としています。2016年4月のサービス開始から2019年3月末までにご利用件数は約7万件に達し、多くのお客さまにご好評をいただいております。

また、すべての手続きにおいて円滑な手続きを実現し、お客さまの利便性向上を図るため、契約のご

加入、契約内容の訂正・変更、保険金・給付金等の請求手続きについて、内務員による代筆・代読等の取扱いを実施しております。

営業職員用新携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」はカメラ機能を搭載しており、契約のご加入手続きやご請求手続きに必要な帳票類を撮影して即時に本社へデータ送信することが可能です。また、TV電話機能を活用し本社専門部署と接続することにより、営業職員も専門知識を有する内務員と同等のお支払サービスをご提供できるようになりました。

これを機に、ペーパーレスでの請求手続きサービスのご提供範囲を、シニアのお客さまからすべてのお客さまへ拡大しております。

また、2017年9月より、認知症に関する給付金を請求いただいたにもかかわらず、その時点では支払基準を満たさずにお支払いできなかったお客さまに対して、将来の請求につなげてもらえるようフォローする取り組みも行っています。サービス開始から108件フォローを行い、うち10件がお支払いに繋がりました。

当社では、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」を導入しております。

加えて、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方やご家族を手助けする「認知症サポーター」を全社に配置しております。2018年7月には「認知症サポーター養成講座」の講師役となるキャラバン・メイトを160名登録いたしました。2019年1月までに全支社・営業所で登録したキャラバン・メイトによる「認知症サポーター養成講座」を実施し、当講座を内製化しました。

2018年8月には、耳の聞こえない、聞こえにくい、または発話が困難なお客さま向けに、株式会社ミライロと提携し「太陽生命手話リレーサービス」の提供を開始しました。

また、同月に新契約帳票の電子交付のインフラとして「太陽生命マイページ」を創設しました。「太陽生命マイページ」は「電子交付書面の閲覧」「資金利用」「各種変更手続き」の機能に加え、当社からのお知らせや情報提供などの「コミュニケーション」機能を備えています。

そのほか、当社は、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HDIと同じコンセプトで日本に設立された団体であるHDI-Japanが主催した、2018年生命保険業界「問合せ窓口格付け」及び「Webサポート格付け」において、最高評価の「三つ星」を獲得いたしました。

〈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、

資本・収益・リスクを一体的に管理するE R M（エンタープライズ・リスク・マネジメント）のもとで、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。また、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資産運用収益力の強化を図っております。

この基本的な方針にしたがい、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い、適切なリスク管理に基づき、内外株式をはじめとするリスク性資産への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ふまえ、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・オルタナティブ等につきましては、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、各原則に対する方針を定めております。この方針にしたがい、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。2018年8月には、議決権行使結果の個別開示に加え、当社のスチュワードシップ活動状況及び自己評価について公表するなど、適切に対応しております。

また、責任投資原則（P R I）の署名機関として、投資分析や意思決定プロセスにE S G（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。2018年度においては、温暖化対策や環境対策等の資金にあてられる融資であるグリーン・ローンを実行するなど、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、従業員が長く「元気」に働ける環境づくりに向け、総労働時間の縮減や有給休暇の取得促進、各種制度の充実等に取り組んでおります。業界に先駆けて65歳定年制度及び70歳まで働ける継続雇用制度を導入したほか、最長3年間の介護休業制度、子が3歳になるまで取得可能な育児休暇・育児休業制度を導入しております。2018年4月には、短時間勤務制度を拡充し、子が小学校卒業まで適用可能といたしました。また、従業員の健康増進への取組みと

して、2018年6月に社内禁煙を達成いたしました。

さらに、業務改革の一環としてペーパーレス化の推進やオフィス環境の整備による効率的な働き方の推進をしてきました。2018年度は「太陽生命コンシェルジュ」の導入により、契約から領収までのペーパーレス化を実現し、事務を大幅に削減するなど業務の効率化を図りました。これにより従業員の働き方を変革することでワークライフバランスの実現を図っております。

当社は社会の「元気」に貢献する取組みとして、「元気・健康」に取り組んでいる企業・団体等を応援しております。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」への協賛、全国の認知症関連セミナーへの協賛、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。加えて、東京都健康長寿医療センターとの「歩行速度データ」を活用した共同研究や、滋賀大学、滋賀医科大学、日本医師会総合政策研究機構との認知症に関する研究を通じて、認知症をはじめとする超高齢社会の課題解決に取り組んでおります。

■主要業績

2018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1兆1,403億円（前年比68.8%）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4,535億円（前年比155.1%）、解約・失効による減少が1兆1,849億円（前年比100.5%）となりました。その結果、年度末保有契約高は16兆1,183億円（前年比93.9%）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563億円（前年比191.2%）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551億円（前年比96.8%）となりました。その結果、年度末保有契約高は3兆8,272億円（前年比95.7%）となりました。

団体保険は、新契約高が530億円（前年比338.2%）、年度末保有契約高は9兆9,096億円（前年比102.3%）となりました。

団体年金保険の年度末保有契約高は、8,984億円（前年比100.9%）となりました。

②収支の状況

経常収益は9,176億円（前年比124.2%）となりました。このうち主な内訳は、保険料等収入が7,151億円（前年比139.7%）、資産運用収益が1,904億円（前

年比100.5%)、その他経常収益が120億円(前年比32.3%)です。保険料等収入の増加は、個人保険、個人年金保険、団体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利息及び配当金等収入が増加したためです。その他経常収益の減少は責任準備金戻入額が減少したためです。

経常費用は8,634億円(前年比127.7%)となりました。このうち主な内訳は、保険金等支払金が5,214億円(前年比99.8%)、責任準備金等繰入額が1,836億円(前年比20,734.6%)、資産運用費用が523億円(前年比115.7%)、事業費が767億円(前年比100.0%)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。

以上の結果、経常利益が541億円(前年比86.3%)となりました。

特別利益は1億円(前年比585.0%)となりました。特別損失は55億円(前年比129.0%)となりました。特別損失の増加は、減損損失が増加したためです。

契約者配当準備金繰入額は、131億円(前年比83.9%)となりました。法人税等合計は101億円(前年比81.8%)となりました。

以上の結果、当期純利益は255億円(前年比83.8%)となりました。

③資産の状況

総資産は当期中に1,924億円増加し、年度末総資産は7兆4,118億円(前年比102.7%)となりました。うち一般勘定資産は7兆4,117億円(前年比102.7%)、特別勘定資産は1億円(前年比47.2%)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29.1%、貸付金15.5%、株式6.2%、現預金・コールローン4.4%、不動産3.1%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6兆5,195億円(前年比102.9%)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、個人消費が緩やかに増加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増加や、海外景気の回復を背景とした輸出の増加、各種政策などの効果

もあって、景気は緩やかな回復が続くものと考えられます。その一方で、通商問題による影響や中国経済の先行き等、海外経済の動向に関する不確実性や地政学的リスクが、国内景気を下押しする可能性も懸念されます。

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、低金利環境の長期にわたる継続などにより経営環境が変化しており、資本効率の向上、社会的課題(SDGs:持続可能な開発目標)をふまえた企業経営、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2019-2021年度の中期経営計画において、「100歳時代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ことにより、より多くのお客様の安心で豊かな暮らしを支える保険会社となる」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。

①100歳時代を先取りした最優の商品・サービスの提供

主力チャネルである営業職員等のサービスレベルを向上させるとともに、お客さまのニーズに応じて新たな販売チャネルを創設すること等により、100歳時代を先取りした健康な暮らしの維持・改善に役立つ商品・サービスをより多くのお客さまに提供してまいります。

また、「太陽生命マイページ」を軸とした各種サービスとの連携等、保険を中心とした総合的な生活応援サービスを実現し、お客さまとのコミュニケーションの基盤を強化してまいります。

②資産運用収益の向上

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向上させてまいります。

③生産性の向上

これまで取り組んできた様々な業務改革や営業職員用新携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」の活用により、業界最高水準の業務効率を実現してまいります。これによって創出した労働力を活かし、営業及びお客さまサービスの体制強化を図ることで、より一層生産性を高めてまいります。

④働き方改革と人材育成

従業員が安心して働き続けられる制度の充実や、定年後も豊かに暮らせる仕組みづくりなど、更なる働き方改革を進めてまいります。

また、成果や能力に応じたメリハリのある評価や

処遇を実現することにより、働きがいの向上を図るとともに、経営人材を計画的に育成してまいります。

⑤ 強固な経営基盤の構築

業務体制・システム等の経営インフラをさらに強化するとともに、財務健全性の維持・向上を図ってまいります。

また、資産・負債をともに時価評価し、経済価値ベースで資本・収益・リスク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。

⑥ 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。

⑦ ガバナンス態勢の強化・充実

コーポレートガバナンス・コード等をふまえ、社外役員への情報提供の充実及びサポート体制の強化、取締役会運営の高度化等、ガバナンス態勢を強化してまいります。

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、IT化の更なる推進や専門性を持った人材の育成とともに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。

(※) 所定の認知症と診断されたときに保険金を主契約でお支払いする保険は生命保険業界初となります(一般社団法人生命保険協会加盟41社について、当社調べ(2018年7月末時点))。