

■主要な業務内容

生命保険業

- ・生命保険の引受
個人保険、個人年金保険、団体保険、団体年金保険の引受を行っています。
- ・保険料の収納
上記の保険の第1回保険料の領収及び2回後保険料の収納等を行っています。
- ・保険金の支払
上記の保険の保険金、年金、一時金、解約返戻金等の支払等を行っています。
- ・生命保険の再保険事業
個人保険、団体保険の再保険業務を行っています。
- ・保険料として収受した金銭その他の資産の運用
保険料として収受した金銭その他の資産の運用を行っています。

他の保険会社（外国保険業者を含む）その他金融業を行う者の業務の代理または事務の代行、債務の保証その他前号の業務に付随する業務

- ・三井住友海上火災保険株式会社の損害保険業にかかわる業務の代理または事務の代行
三井住友海上火災保険株式会社から委託を受けた損害保険業にかかわる業務または事務を行っています。
- ・他の生命保険会社にかかわる業務の代理または事務の代行
団体保険等の共同取扱等について非幹事生命保険会社から委託を受けた業務または事務等を行っています。

その他保険業法により行うことのできる業務及び保険業法以外の法律により生命保険会社が行うことのできる業務

その他保険業法により行うことのできる業務及び保険業法以外の法律により生命保険会社が行うことのできる業務を行っています。

その他前各号に掲げる業務に付帯または関連する事項

その他前各号に掲げる業務に付帯または関連する業務及び事務を行っています。

■平成26年度の事業の概況

中期経営計画（平成24年度～平成26年度）において、当社はお客さまとのコミュニケーションを大切に、必要なときにはいつでもお役に立てる「BESTパートナー」として、お客さまから信頼される生命保険会社となるべく、以下の課題に取り組んでまいりました。

[1] お客さまへの最高品質サービスの実現

中期経営計画に基づき、お客さまへのアフターサービスを起点とした活動を推進し、お客さまに提供するサービスの品質向上を図ってまいりました。

具体的には、平成21年度より取り組んでまいりました「ご契約内容確認活動」について、平成26年4月より活動内容をさらに充実し、「三井生命安心さぼーと活動」として開始しました。従来の「ご契約内容確認活動」はご契約内容の説明やご請求もれの確認を中心とした活動でしたが、「三井生命安心さぼーと活動」は、それらに加えて適切なタイミングでコンサルティングを提供できるようご案内時期を見直しました。さらに、「ご家族登録制度」（契約者ご本人だけでなくご登録されたご家族の方に対しても契約者ご本人と同等の情報を開示する制度）や「マイページ」（当社ホームページ上でご契約内容の照会や一部のお手続きなどができるお客さま専用のWebサイト）などの各種サービスをパッケージ化してご案内することにより、お客さまとのリレーションを強化し、お客さま満足度の向上を図ってまいりました。

また、コールセンターにおける丁寧な電話対応や分かりやすいホームページの作成など、より一層簡潔・迅速・確実なサービスをお客さまにご提供できるよう取り組んでまいりました。

こうした活動に加えて、ITを活用したお客さまサービス向上の取組みとして、平成26年10月から導入したタブレット型情報端末「ミレット」を全営業職員に配布し、お客さまへのご提案やご契約手続きに活用しております。「ミレット」では、訪問先でもご契約内容の確認や保険設計の作成・修正が可能となり、お客さまに対するコンサルティングサービスの質が更に向上しました。また、平成27年1月より、「ミレット」を活用したご契約手続きのペーパーレス化を商品毎に順次実現しており、お客さまの手続き負担を大幅に軽減しております。

保険商品面においては、平成26年4月に、ご自身で老後に向けて必要な資金を準備したいといったお客さまのニーズに応えるべく、米ドル・豪ドル建の無配当外貨建個人年金保険（積立利率更改型）「ドリームフライト」の販売を開始しました。また、平成26年10月には、今までの医療保険と比べ、保障内容の充実を図った無配当医療保険（無解約返戻金型）「セルフフィット」などの販売を開始しました。

【2】 安定的な財務体質の実現

安定的な財務体質の実現に向けて、固定費の効率化及びリスク管理の高度化に取り組みました。

固定費の効率化については、全社最適の視点に基づく組織横断的かつ費用対効果を踏まえた取組みを進めた結果、人件費及び物件費の削減など一定の成果をあげました。また、経営体質の強化及び競争力強化に向けた収益・コスト構造の改善を実現するため、平成26年9月末に早期退職優遇制度を実施しました。

リスク管理については、リスク割当資本（自己資本を基にしたリスク許容度）をベースとした資産運用リスク、保険リスク等のリスクカテゴリー毎のリスク量やそれらの統合的なモニタリング、ストレステストの実施などを通じて、適切なリスク管理を遂行しました。さらに、将来の規制動向も踏まえた中長期的な視点に基づき、資産と負債を一体的に時価評価する経済価値ベースでの資本・リスクバランスの改善を目指して、資産・負債のマッチングを高めるALM（資産と負債の総合的な財務管理）を推進しました。あわせて、リスク量等の計測手法の高度化にも取り組みました。

【3】 信頼される会社経営の実現

信頼される会社経営の実現に向け、人材育成及びCSR（企業の社会的責任）活動、ならびに大地震等の有事の際の事業継続性の強化に取り組みました。

人材育成については、営業職員の活動を支える強いリーダーシップとマネジメント力のある人材の育成に加え、会社の変革と将来の発展を支えるリーダー人材、高度な専門知識と実践力を備えたプロフェッショナル人材の育成を目指し、チャレンジポスト制度（希望のポストや部署への異動を公募する制度）の拡充、研修等教育機会の充実などに取り組みました。また、多様な視点を取り入れることで企業活動の活性化に繋げる観点から、女性の管理職登用を積極的に行いました。

CSR活動については、「苗木プレゼント」や「ピンクリボン運動」などを平成26年度も引き続き実施するなど、社会貢献に取り組みました。

有事の際の事業継続性の強化については、首都圏に集中していたインバウンドコールセンター（注1）及び保険金・給付金支払機能等の一部を首都圏以外の地域へ分散することを目的として、福岡県北九州市に「北九州お客様サービスセンター」を開設し、平成26年10月よりインバウンドコールセンター、平成27年1月よりアウトバウンドコールセンター（注2）を開設しました。また、平成27年6月より給付金支払業務を開始しております。

平成26年度は中期経営計画の最終年度に当たり、以上のような課題に継続して取り組んだ結果、新契約の伸展、事業費の圧縮、財務体質の改善等について一定の成果を収めることができました。

（注）1. お客様さまのご契約にかかわるご照会及びお手続きの受付等を実施しております。

2. ご契約内容の説明やご請求もれの確認、各種サービスのご案内や保険に関する情報提供等を実施しております。