

■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27年度の事業の概況

「保有年換算保険料（定額保険）の反転」、「株主配当復配可能な利益水準の確保」を目標に掲げた中期経営計画（平成27年度～平成29年度）の初年度として、計画を達成すべく下記の課題に取り組んでまいりました。

[1] 営業職員によるサービス体制の拡充・強化

お客さまと対面する営業職員・サービスパートナーの採用・育成に加え、タブレット型情報端末「ミレット」の機能拡張や、新商品・サービスの開発などを通じた更なる対面コンサルティングサービスの向上に取り組みました。

具体的には、本社から教育・研修プログラムの映像配信や、各支社で開催される研修プログラムの強化など営業職員・サービスパートナーの採用・育成のレベルアップを図りました。

また、平成27年7月より、タブレット型情報端末「ミレット」の機能拡張として、新契約お申込時に健康状態等をお知らせいただく告知手続きのペーパーレス化の範囲を拡大し、お客さまの手続き負担を軽減しております。

保険商品面においては、平成27年7月より、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」について、将来の学資資金を効率的にご準備いただけるよう、お子さまの大学進学等のニーズにあわせて年金の受取開始時期を選べる取扱いを開始しました。

また、近年の低金利下において、株式や投資信託、外貨建資産等による効率的な運用ニーズが高まっている中、平成27年10月より、お客さまのまとまった資金の運用ニーズにも幅広くお応えするため、無配当一時払外貨建生存給付金付特殊養老保険「ドリームロードステップ」、「ドリームロード」の販売を開始しました。

サービス面では、平成27年10月より、先進医療の中でも高額な「重粒子線治療」及び「陽子線治療」を対象として、先進医療給付金の「医療機関宛直接支払いサービス」を開始し、お客さまご自身による一時的な費用負担や医療機関への送金手続き等の負担を軽減し、お客さまに安心して治療に専念していただくことができるよう、お客さまの利便性向上を図っております。

これらの新商品・サービスを営業職員が対面にてご案内することで、対面コンサルティングサービスの向上を図りました。

また、対面サービスだけでなく、お客さまの利便性向上に向けたコールセンターや当社ホームページのお客さま専用Webサイト「三井生命マイページ」（以下、マイページ）等の非対面サービスの拡充に取り組みました。

コールセンターでは、単にお問合せにお答えするだけでなく、お客さまの立場になって考え、「お客さまのお役に立ちたい」という心遣いとコミュニケーションに取り組んでまいりました。その結果、HDI-Japanが主催する2015年度「問合せ窓口」部門の格付けにおいて、最高ランクである『三つ星』の評価を2年連続で獲得しました。

また、マイページの拡充として、インターネットを利用し、契約者さまからお預かりしたメッセージを将来の保険金等のお支払い時に受取人さまにお届けする業界初のサービスとなる「未来メッセージ」の取扱いを平成27年4月より開始しました。

[2] 強みとなる分野づくり

当社の親密先企業やその関係会社、全国各地の中小事業所への営業体制を強化し、サービスレベルの改善を進めました。この分野を、当社の成長をリードする強み分野とし、事業所基盤を通じた取引先の更なる拡大を図りました。

具体的には、平成27年10月より、中小法人向けの新たなビジネスサポートサービス「Business Cupid」を開始しました。中小法人のお客さまに対してビジネスマッチングや実績のある専門機関等との連携を通じた実践的かつ具体的な解決型経営者セミナー等の包括的なサポートを提供し、新たなビジネスチャンスを創造していくお手伝いをしてまいりました。

また、当社が伝統的に優良基盤をもつ地域や都心部を中心に経営資源を投入し、地域単位で市場を上回る成長を目指す取組みとして、地域事業への協賛や、営業職員採用を主な職務とした要員の重点配置を行いました。

[3] 業務の効率化と固定費削減によるコスト効率の改善

コスト競争力を高めるとともに、将来の成長に向けた戦略的な投資余力を創出するため、コスト効率の改善を進めました。

具体的には、平成27年3月に「業務効率化推進室」を新設し、全社的な業務効率化の推進強化を図るため、業務の抜本的な見直し・効率化施策の導入推進等に取り組み、また、物件費の削減をすることで、安定的かつ持続的な成長ができるコスト構造を目指しました。

その他、課題への対応にあわせて、リスク管理の高度化、人材育成、CSR活動及び有事の際の事業継続性の強化に取り組んでまいりました。

リスク管理の高度化については、ERM（統合的リスク管理）を意図して、経済価値ベース指標の目安水準を設定し、リスクの特定・把握（リスク・プロファイル）及び保険新契約領域におけるリスク対比収益指標の活用を進めました。

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、当社の変革と将来の発展を支える課題解決力・実行力をもったリーダー人材、高度な専門的知識と実践力を備えたプロフェッショナル人材といった、会社の発展を支える強い人材の育成に向けて、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）の実施、研修等教育機会の充実などに取り組みました。また、女性活躍推進及び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。さらに、チャレンジの場の拡大により、モチベーション向上と従業員の成長に繋げることを企図し、平成27年10月に総合職と一般職を「総合職」に統合する等、人事制度改定を実施いたしました。

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27年度も引き続き実施するなど、社会貢献に取り組まれました。

有事の際の事業継続性の強化については、当社では、首都圏に集中しているインバウンドコールセンター（お客さまから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）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月よりコールセンター業務を開始しております。平成27年6月より、「北九州お客様サービスセンター」での入院等給付金の支払業務を開始し、有事の際の事業継続性の更なる強化を図りました。

なお、当社と日本生命保険相互会社は、両社の経営統合及び経営統合後の方針に関して、平成27年9月11日付で基本合意書を締結し、その後経営統合の実現に向けた協議・検討を重ね、平成27年11月6日付で経営統合に関する最終契約書である統合契約書を締結しました。その後、株式公開買付けを経て平成28年3月11日に日本生命保険相互会社が当社の議決権の100%を取得いたしました。