

■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

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

その他前各号に掲げる業務に付帯または関連する事項

■2017年度の事業の概況

「保有年換算保険料（定額保険）の反転」、「利益水準目標の確保」を目標に掲げた中期経営計画（2015年度～2017年度）、日本生命保険相互会社（以下、日本生命）との経営統合によるグループシナジー戦略、および、お客さま本位の業務運営・リスク管理の高度化・人材育成・CSR活動に取り組みました。

<中期経営計画>

[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、新商品・サービスの開発を通じた更なる対面コンサルティングサービスの向上、お客さまの利便性向上に向けた非対面サービスの拡充に取り組みました。

保険商品面では、2017年4月3日に、要介護状態による就業不能リスクへの対応と魅力ある返戻率を実現し、経営者の方々を対象に更なる「保障内容の充実」と「利便性の向上」を図った新商品『定期保険-Mプラスケア』（無配当定期保険）を発売するとともに、持病や既往症のある方々向けの保険である『おまかせセレクト』（無配当保障セレクト保険）について、従来の医療保障に加え終身にわたる死亡保障が準備可能となる新特約「引受基準緩和型終身保険特約」を発売いたしました。

また、2017年7月1日に、ご好評をいただいている『ドリームフライト』『ステイゴールド』（無配当外貨建個人年金保険（積立利率更改型））に付加できる新特約「自動すえ置き機能付円換算支払特約」の取扱いを開始いたしました。本特約は、ご契約者さま（年金開始日以後は年金受取人）が設定した判定円換算レートをもとに、年金を円に換算して受け取るか、指定通貨のまますえ置かかを自動的に判定し、年金受取時の手続負荷や選択判断の負担を軽減することで、利便性を向上させました。

さらに、2017年10月2日に、3年ごとおよび満期時（20年後）に被保険者が生存している場合にお守りボーナス（生存給付金）を受け取ることができる「生存給付金付定期保険特約」を主力商品である『大樹セレクト』に付加した「大樹セレクト お守りプラス」シリーズ、および『大樹セレクト』に付加できる新特約として、公的介護保険制度の要介護3以上と認定された場合に月額建の年金をお支払いすることで、介護にかかる費用や介護するご家族の生活をサポートする「介護ねんきん特約」を発売いたしました。

サービス面では、2017年4月3日に、死亡保険金のお支払いの際に、ご遺族の方々に対して、相続に関するご相談をはじめ、公的機関や金融機関等への届出書類、ご遺族に発生する各種のお手続き等について、無料の電話相談等さまざまなサポートを提供する「三井生命ご遺族さぽーと」サービスを開始いたしました。

また、非対面サービスの拡充に向けて、2017年9月19日に、ご高齢のお客さまに安心してご契約をご継続いただけるよう、音声アナウンスに従った電話操作がなくコミュニケーターに直接つながる等の特徴がある「ご高齢のお客さま専用ダイヤル」を開設し、コールセンターでのサービス向上に取り組みました。

当社コールセンターは、HD I - J a p a nが主催する2017年度公開格付け調査「問合せ窓口」部門において、親切かつ前向きに対応する姿勢と、お客さまニーズを的確に把握し、分かりやすく簡潔に対応する点を高く評価いただき、4年連続で「三つ星」評価を獲得することができました。

[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のお客さまへのアクセスを強化する取組みとして、中小企業向けのビジネスサポートサービス「Business Cupid」を通じたビジネスマッチングや異業種交流会を実施するとともに、企業の新入社員を対象とした保険相談会・従業員セミナーを開催いたしました。

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、スポーツ協賛による地域振興の一助となる取組みを行うなど、地域のお客さまに密着した営業活動を行いました。

[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、業務の効率化と固定費削減によるコスト効率の改善を進めております。

業務の効率化については、全国の営業部や保険事務部門等で業務の可視化・標準化を推進する「業務の見える化」に引き続き取り組むことや、モバイルPCを活用した会議運営効率化等の働き方変革に取り組むことで、総労働時間の圧縮を図っております。

固定費削減については、不動産経費やシステム経費等の物件費の削減に向けた取組みを継続しております。

<グループシナジー戦略>

将来的なグループ価値の最大化に向けて、日本生命と協働してシナジーを具体化・実現することを基本方針として、グループシナジー戦略に取り組みました。

具体的には、商品相互供給では、2017年10月2日に、当社の『ドリームロード』（無配当一時払外貨建生存給付金付特殊養老保険）を日本生命の営業職員チャンネルにて販売を開始いたしました。

銀行窓販領域では、日本生命による事務代行を開始し、当社商品の取扱金融機関を拡大するとともに、日本生命と連携して新商品『わたしの記念日』（外貨建一時払終身保険）を三井住友銀行と共同開発し、2017年8月28日より三井住友銀行にて販売を開始いたしました。

代理店領域においても、日本生命による事務代行を開始し、当社商品の取扱代理店を拡大いたしました。

<お客さま本位の業務運営、リスク管理の高度化、人材育成、CSR活動>

中期経営計画・グループシナジー戦略に加えて、お客さま本位の業務運営・リスク管理の高度化・人材育成・CSR活動に取り組んでまいりました。

お客さま本位の業務運営については、2017年5月29日に、生命保険会社としてお客さま本位の業務運営をより一層推進する観点から、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定めるとともに、当方針に対応した「お客さま本位の業務運営に関する取組内容」を公表し、2018年1月31日には、当方針および当取組内容の定着状況を図る指標に「お客さま満足度」を定めました。

リスク管理の高度化については、経済価値ベース指標の向上を企図し、ERM（統合的リスク管理）の推進に取り組みました。具体的には、保険負債の特性に応じたキャッシュフローマッチング等による金利リスク削減の方針を示した上で、資産と負債のデュレーションギャップの縮小を図り、経済価値ベース資本充足率の向上を図りました。加えて、外貨建保険供給の増大等事業変化に伴う新たなリスクに対しても対応を進めました。

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・実行力をもった人材、高度な専門的知識と実践力を備えた人材といった、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）の実施や、研修等教育機会の充実などに取り組みました。また、2016年度に策定した女性活躍推進法に基づく行動計画に沿って、女性管理職の登用に取り組みました。加えて、日本生命との経営統合をきっかけとして、両社間での若手職員の相互出向による将来的なシナジー発揮につなげる人材交流や、日本生命主催のセミナーへの参画を行いました。

CSR活動については、全国の団体や一般家庭に対して苗木を配布する「苗木プレゼント」、乳がんの早期発見啓発を行う「ピンクリボン運動」、子ども虐待のない社会の実現を目指す「オレンジリボン運動」、青山学院大学におけるマネー・経済・金融の基礎知識に関する寄附講座などを2017年度も引き続き実施し、社会貢献に取り組みました。

また、当社が機関投資家として社会的責任を果たす中で進めている「多様な投資案件への取組み」の一環として、ESG（環境・社会・ガバナンス）関連への投資を実行いたしました。

2017年度は中期経営計画の最終年度にあたり、以上のような課題に継続して取り組んだ結果、経営目標である「保有年換算保険料（定額保険）の反転」、「利益水準目標の確保」を実現することができました。