

■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

■2020年度の事業の概況

当社は、中期経営計画2020（2018年度～2020年度）の最終年度である2020年度について、各領域の課題解決を図り、次期中期経営計画へ繋げるための重要な年度として、全社一丸となって取り組みました。

各領域の主な取組内容は以下の通りです。

<中期経営計画>

[1] 営業職員組織の持続的成長

営業職員チャンネルにおいては、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、2020年4月より、緊急事態宣言が発令されていない地域を含む全ての地域で営業職員・サービスパートナーによる訪問を自粛し、保険金・給付金のご請求等各種お手続きについて電話や郵送にて対応しました。

緊急事態宣言解除後は、「お客さま感謝の月」運営として、新契約の取扱を一部に限定した上で、アポイントメント取得を前提に訪問活動を再開し、お客さまの望むアクセス手段を確認した上で、情報提供・情報収集活動に注力しました。7月からは、1都3県（東京・神奈川・埼玉・千葉）を除く支社にて通常活動を再開し、9月より1都3県を含む全ての地域で通常活動を再開しました。

その後、2021年1月に1都10府県で緊急事態宣言が再度発令されましたが、感染防止対策の強化、分散出社等による出社抑制に取り組みつつ、営業活動を継続しました。

保険商品面では、2020年4月1日より、3大疾病よりも早期の病態に対して給付金をお支払いする新特約として、3大疾病や要介護状態などのリスクに幅広く備える『総合障害保障特約020』と、3大疾病に特化して保障する『特定疾病保障特約020』を発売しました。また、健康状態等が当社所定の付加条件を満たす場合に、対象特約の保険料を割り引く『健康体料率特約（特約用）』において、新たに『総合障害保障特約020』および『特定疾病保障特約020』を対象に加えました。

サービス面では、スマートフォンアプリ「大樹らいふ倶楽部」を通じて、当社が開催しているセミナー、イベント等のタイムリーな情報提供を図った他、2021年4月にはお客さまの健康増進をサポートする新機能「大樹 PersonalGYM」を搭載し、健康診断・人間ドックの結果を入力すると、その数値に対してのメッセージと、適した運動コンテンツを提供するサービスを開始しました。

また、2020年10月1日には、お客さまの認知症予防・介護・必要な資金への備えについて、様々なサポートを行う「大樹の認知症サポートサービス」を開始しました。

2020年11月24日には、新型コロナウイルス感染症の拡大防止、および新しい生活様式におけるお客さまコミュニケーションの多様化に対応するため、お客さまと当社営業職員のコミュニケーションツールとしてワークスモバイルジャパン株式会社のビジネスチャット「LINE WORKS」を導入しました。

さらに、2020年12月22日には、お客さまに非対面でのコンサルティングを提供するため、デジタル面談ツール「Zoom」を全国の営業部等に導入しました。

[2] 銀行窓販・代理店による成長の加速

銀行窓販チャンネルにおいては、引き続き提携金融機関において販売体制のサポートに取り組みましたが、海外金利の低下に伴い、外貨建商品の提供を段階的に休止し、2020年11月からは全ての商品について販売を休止しております。

代理店チャンネルにおいては、日本生命との連携・協業を通じ、渉外型代理店を中心として、当社商品の提供拡大に取り組みましたが、金利低下の影響を大きく受け、販売量は減少しました。

【3】環境に応じた効率的な事務体制の構築

お客さまのニーズや販売チャンネルに応じた事務サービス・体制の充実を通じ、諸手続きにおけるお客さま満足度の持続的な向上に取り組みました。また、新型コロナウイルス感染症拡大による様々な影響を勘案し、保険料払込猶予期間の延長など、お客さまに対する各種の特別対応を実施するとともに、お客さまの望むアクセス手段にお応えするため、郵送での新契約募集、各種手続き書類の郵送等の対応を順次実施しました。

また、当社コールセンターは、HDI-Japan が主催する 2020 年度公開格付け調査「問合せ窓口」部門において、お客さまの状況を適切に把握し、ニーズに応える保障内容を簡潔かつ丁寧に案内する姿勢と、商品知識に精通し、お客さまに安心してご相談いただける窓口である点が高く評価され、7 年連続で「三つ星」評価を獲得しました。

【4】戦略を支えるシステム体制の構築

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、在宅勤務を中心とした勤務体系に応じたインフラ整備や、非対面のコミュニケーションツール導入に向けた各種システム投資を実施しました。先進の IT 技術を活用した業務効率化については、商品開発、営業職員用タブレット端末の更改に向けた開発など、多岐にわたる分野で取り組みました。また、IT 開発力の向上に資する、専門人材育成にも取り組みました。

【5】ALM の推進と資産運用収益の安定的な拡大

円貨保険では、超長期の負債に対応する ALM 方針として、責任準備金対応債券の積み増しを行いました。外貨保険では、保有契約の大半を占める一時払外貨建保険でのキャッシュフロー・マッチング型運用を継続しております。

収益向上策として取組みを強化してきたクレジットや新規成長領域への投資においては、新型コロナウイルスによる不透明な金融経済環境を踏まえて選別投資を強化し、時間や業種等での分散を意識して投資を行っております。

また、グループ運用会社を含めた外部委託運用等を活用した新規分野への投資を行い、投資先や運用手法の多様化を図っております。2020 年 9 月には、ニッセイアセットマネジメント株式会社が運用する「ニッセイ SDGs 北米クレジットファンド」へ投資を行いました。

【6】元受拡大に応じたリスク管理の高度化

ERM の更なる高度化に向けて、中期経営計画 2023 と一体となったリスク選好方針の策定と PDCA 態勢の構築に取り組みしました。

また、将来の規制導入を見据え、日本生命グループとしてのリスク管理態勢の整備を進めました。

【7】ホールセール領域における強みづくり

日本生命と共同でマーケット開拓を行うことや、強みあるマーケットに経営資源を集中して取り組んでおります。

2020 年 4 月 1 日より、企業・団体向けの医療保険である『無配当医療保障保険（団体型）』に付加する新特約として、日帰り入院も給付対象とし、入院時に必要な諸費用を一時金で賄える『入院初期給付特約』を発売しました。

また、2020 年 10 月 5 日には、With コロナ環境に合わせた支援サービスとして、WEB 上で登録いただいた企業同士のオンライン交流により商談チャンスなどを提供する「大樹の WEB ビジネス支援サービス」を開始しました。

【8】10 年後を見据えた人材育成と活気ある職場環境づくり

従業員満足度向上を起点としたお客さま満足度向上、そして企業価値の持続的成長に繋げていく好循環づくりを企図した人材育成・ES 向上に取り組み、全社を巻き込んで推進しております。

具体的には、2020 年度より従業員の主体的なチャレンジを後押しする「成長実感取組み」を中心に、それを支える「ワークライフバランス実現」「コミュニケーション活性化」の三つを柱とした『“人の大樹” プロジェクト』を推進し従業員の成長に向けた取組みを進めております。

健康経営推進に向けては、健康経営推進体制の整備・婦人科がん検診の費用補助・健康増進活動の実施・健康リスクの把握と改善の実施に取り組みしました。その結果、2021 年 3 月 4 日に、経済産業省が日本健康会議と共同で主催する健康経営優良法人認定制度において、3 年連続で「健康経営優良法人 2021（大規模法人部門 ホホワイト 500）」の認定を受けております。

<戦略を支える取組み> お客さま本位の業務運営とコンプライアンスの徹底

お客さま本位・コンプライアンスを全ての業務運営の前提とし、お客さまに最適な商品・サービスを提供することで、持続的な「お客さま満足度」（お客さま本位の業務運営の定着を測る指標）の向上に取り組みしました。具体的には、お客さまや業務の特性に合わせて各部門で取組方針を策定の上、各部取組についてモニタリングを実施しております。

また、当社はお客さまから寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客さまの声」として真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお応えするよう努めるとともに、経営会議に報告の上、関係部署とも共有し改善策を検討・実施することで、お客さまの声を経営に活かし、お客さま本位の業務運営を推進しております。

2020 年 6 月 16 日には、2019 年度のお客さま本位の業務運営に関する取組結果をまとめ、「お客さま本位の業務運営に関する取組内

容」を改定いたしました。

CSR活動として、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ナー・経済・金融の基礎知識に関する寄附講座などを2020年度も引き続き実施し、社会貢献に取り組んでおります。

<新型コロナウイルス感染症拡大への対応について>

当社は、新型コロナウイルスの感染が拡大する中、生命保険会社としての社会的使命を果たすべく、医療機関の事情等により、医師の指示で自宅またはホテル等臨時施設で治療を受けられた場合について、疾病入院給付金のお支払いの対象を拡大するとともに、災害死亡保険金等について、新型コロナウイルス感染症を直接の原因としてお亡くなりになった場合などにもお支払いの対象としてお取り扱いしております。その他、保険金・給付金の簡易迅速なお支払い等の特別取扱を行っております。

なお、2020年3月16日から2020年6月30日まで契約者貸付の利息免除を受け付け、2020年9月30日まで適用いたしました。

また、2020年9月30日までにお申し出いただいたお客さまには、2021年4月30日まで保険料払込猶予期間の延長を実施しております。

その後、2021年1月に一部地域で緊急事態宣言が発令されたことを受け、東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県においては2021年1月8日より、栃木県・岐阜県・愛知県・京都府・大阪府・兵庫県・福岡県においては2021年1月14日より、お客さまからのお申出によって、保険料の払込みに関する期間を最長6カ月間延長しております。

以上

■直近5事業年度における主要な業務の状況を示す指標

(単位：億円)

項 目	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度
経常収益	7,736	9,594	9,353	8,637	8,449
経常利益	579	754	266	216	172
基礎利益	524	596	531	347	320
当期純利益	301	232	51	7	2
総資産	70,958	73,527	75,046	74,956	79,643
うち特別勘定資産	2,831	2,275	1,938	1,796	2,047
責任準備金残高	59,750	60,872	62,631	62,943	64,294
貸付金残高	11,989	11,215	10,334	10,034	9,816
有価証券残高	52,534	54,469	57,548	56,035	60,007
資本金 ^{(注)1}	1,672	1,672	1,672	1,672	1,672
発行済株式の総数	10,000株 ^{(注)3}	10,000株	10,000株	10,000株	10,000株
ソルベンシー・マージン比率	914.5%	1,070.3%	1,132.2%	1,177.8%	1,175.2%
保有契約高	348,513	334,046	321,857	307,885	298,000
個人保険	187,359	179,470	173,968	165,143	159,708
個人年金保険 ^{(注)4}	22,021	21,999	21,958	21,609	21,042
団体保険	139,132	132,576	125,930	121,133	117,250
団体年金保険保有契約高 ^{(注)5}	8,227	8,276	8,096	7,827	7,801
従業員数	10,342名	10,123名	10,982名	11,251名	12,042名
逆ざや額	378	313	258	259	272
実質純資産額	11,069	12,136	13,262	12,798	13,314

(注) 1. 資本金とは別に資本準備金を計上しています。

2. 当社は、2015 年 12 月 29 日付で日本生命保険相互会社からの転換請求に基づき、当社の A 種株式及び潜在株式である B 種株式のすべてを取得し、普通株式を交付したため、普通株式の発行済株式数が 318,739,436 株、A 種株式の自己株式の株式数が 911,879 株、B 種株式の自己株式の株式数が 600,000 株増加しました。

その後、2016 年 3 月 29 日開催の取締役会決議により、自己株式をすべて消却しました。

3. 当社は 2016 年 4 月 19 日付で普通株式 597,273,409 株を 10,000 株とする株式併合を行っています。

4. 個人年金保険の保有契約高については、年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資と、年金支払開始後契約の責任準備金を合計したものです。

5. 団体年金保険保有契約高については、責任準備金の金額です。