

いつの時代も、 お客さまのためにあれ

代表取締役社長

吉村俊哉



はじめに

平素より当社をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

まずは、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた皆さまに、心よりお見舞い申しあげるとともに、お客さまからの給付金等のご請求への対応に日数を要したことにつきまして、お詫び申し上げます。

当社では、生命保険会社としての社会的使命を果たすべく、お客さまへの確実な保険金・給付金のお支払いに努めるとともに、お客さまへのご提案や情報提供、アフターサービス活動につきましては、お客さまと従業員の安心・安全の確保を第一に、一人ひとりのお客さまのご要望に沿った対応を進めてまいります。

このたび、2022年度の業績をはじめとする当社の現状について取りまとめた統合報告書「大樹生命の現状2023」を発行いたしました。本誌を通じて、当社へのご理解を一層深めていただければ幸いです。

「大樹生命バリュー」

当社は、2019年4月、社名を「大樹生命保険株式会社」に変更しました。社名には、「大地にしっかりと根を張り、晴れの日も雨の日もしっかりとお客さまを守り、多くの人が集まってくる保険会社を目指そう」という想いを込めています。

2021年度には、全役職員が共有する大切な価値観である「大樹生命バリュー」を新たに策定しました。

これからも、「大樹生命バリュー」を胸に、当社の経営理念と、社名に込めた想いの実現に向けて、全従業員が一丸となって取り組んでまいります。

【大樹生命バリュー】

- 一、私たちは、常にお客さまの立場で考え、迅速・丁寧・誠実に行動します。
- 一、私たちは、互いの個性を尊重し、助け合い、高め合い、成長します。
- 一、私たちは、高い倫理観を持ち、よりよい社会の発展に向けて、挑戦し続けます。

～いつの時代も、お客さまのためにあれ～ 創業以来のお客さま本位の精神と当社の強み

初代社長の団 琢磨は「いつの時代も、お客さまのためにあれ」という言葉を遺しました。この価値観は、創業97年目を迎えた現在でも、全従業員に脈々と受け継がれています。

この価値観のもとで、お客さまと営業職員が長きにわたり築き上げてきた信頼関係は、一朝一夕には手に入らない当社の最大の財産です。

また、三井グループをはじめとする多くの企業さまとの長年にわたる関係も、当社の重要な財産です。お客さまのビジネス機会の創出を支援する「ビ

ジネスキューピット」サービスの一環として、WEB上でのビジネスマッチングなどを可能とする「大樹のWEB ビジネス支援サービス」を展開し、中小法人のお客さまとの関係強化に取り組んでいます。

さらに、日本生命との経営統合により、当社と日本生命のそれぞれの強みを伸ばしながら、商品・サービス等、さまざまな領域で日本生命グループ一体となって、多様化するお客さまのニーズにお応えできることも当社の強みです。

そして当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づき継続的な取り組みの強化・充実を図っています。

2022年度の具体的な取り組みは後述しますが、お客さまのニーズにお応えするための商品ラインアップ・付帯サービスの充実や、「新しい生活様式」に対応するデジタル面談ツールの導入、お客さま目線による各種帳票・手続きの見直し等を実施しています。

今後もあらゆる業務分野において、お客さま本位の業務運営の推進に努めてまいります。

取り巻く環境

2022年度の日本経済は、資源価格上昇などの物価高の影響を受けつつも、新型コロナウイルス感染症抑制と経済活動の両立が進むもとで、個人消費や設備投資が緩やかに増加し、景気は持ち直しの

動きが続きました。

国内生命保険市場においては、人口減少や少子高齢化の影響、情報技術の進化などにより、お客さまのニーズは多様化し、商品や販売経路、アフターサービスの方法が複線化しています。加えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴うお客さまの生活様式・対面意向の変化を受けて、リモート活用をはじめとするデジタル化の取り組みが加速しています。

このような環境変化のなか、とくに人生100年時代といわれ、“長生きへの備え”や“健康増進”への関心が高まっており、“公的な社会保障制度を補完する”という生命保険会社が担う役割はますます大きくなってまいります。今後も一人おひとりのご要望や人生設計によりそって、保険商品やサービスを提供し続けてまいります。

「中期経営計画2023」の遂行状況

2021年度からスタートした、「中期経営計画2023」では「つなぐ ～信頼を届け、未来を拓く～」をスローガンとし、お客さま本位の業務運営をすべての前提に据え、前中計で拡大した営業職員組織を基軸に、お客さまを守り増やすことに取り組んでいます。

2022年度は、「中期経営計画2023」の2年目として、これまで以上にお客さま本位の取り組みを進めるため、「お客さま本位経営を確立する1年」と位置

づけ、さまざまな取組みを進めてまいりました。

その結果、当社従業員を対象とした意識実態調査において「お客さま本位の意識」に関する項目が前年から改善するなど、従業員のお客さま本位に関する意識浸透が進みました。また、苦情発生率等の「お客さま対応品質指標」が前年から改善するなど、お客さま本位の活動の定着を通じて営業活動の質も向上しました。そして、お客さま満足度調査においても「総合満足度」が前年から向上するなど、お客さま満足度も向上しています。

2022年度に実施した具体的な取組みは以下の通りです。

リテール領域では、「お客さま本位」の徹底を図る観点から、販売目標の達成状況のみを評価するのではなく、営業職員のお客さま本位の活動と、それを通じた成果を評価する方法に変更しました。また、営業職員によるお客さま本位の活動を支えるため、営業部長との面談によるフォローを強化するとともに、お客さま本位に関する研修を毎日実施しました。

ホールセール領域では、2022年5月から任意加入型団体保険を対象に、募集手続きをWeb化したサービスの提供を開始するなど、お客さまへのサービス拡充・効率化を図りました。

事務システム領域では、2022年度からお客さまのお手続き時のアンケートを開始し、いただいたお客さまの声をもとに、これまで以上にお客さま目線での課題分析等を進めています。

加えて、2022年7月から非対面による新契約の申込手続きのスマホ・タブレット対応を本稼働し、口座振替のWeb手続きを開始するなど、お客さまのニ-



ズに合わせてペーパーレスで手続きできる体制整備を進めました。

また、お客さまサービスセンターでは、2022年10月から、お客さまの利便性向上を目的に、AI(人工知能)による「自動音声応答サービス」及び「対話型自動応答サービス」を導入しました。

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、お客さまからの給付金等のご請求やお問合せへの対応に日数を要してしまうこととなりましたが、この解消に向け、お客さまからのご請求やお問合せにできるだけ迅速に対応できるよう、要員体制の強化を実施しました。

課題と今後の取組み

2023年度は、「中期経営計画2023」を着実に遂行するとともに、2022年度に向上した従業員のお客さま本位の意識や、営業職員のお客さま本位の活動の品質、そしてお客さま満足度をさらに向上させてまいります。

そのうえで、営業職員によるお客さまへのご提案活動の量と質を向上させることで生産性の向上につなげる「お客さま本位の販売の確立」に取り組んでまいります。また、「新たな成長軸の構築」の必要性の認識から、さまざまな取組みを実施するとともに、それらを支える「経営基盤の再構築」にも取り組んでまいります。

具体的な取組みは以下の通りです。

①「お客さま本位の販売の確立」について、営業活動の量・質の向上そして生産性の向上を実現させるため、営業職員の活動管理指標の見直し等を実施し、お客さまへのコンサルティング活動等に注力することのできる運営・制度へと改善を図ります。そして、お客さまニーズに即した新商品の開発・提供などを通じて、これまで以上にお客さま目線での販売に注力してまいります。また、引き続き安定的にお客さまへサービス等をお届けするため、その担い手である営業職員組織の維持・拡大に向けた採用や育成強化に注力してまいります。

②「新たな成長軸の構築」について、世の中から保険会社に求められる期待や要請水準が高度化してきているという環境認識のもと、お客さま対応品質と

満足度を高め、お客さまに信頼され、選ばれ続ける、持続的なビジネスモデルを確立するため、営業職員チャンネルの変革等の取組みを実施してまいります。

③「経営基盤の再構築」について、当社の成長に向けた取組みを支える事務・システム面の品質向上に向けた対応を進めるとともに、中期的には開発体制における有識者不足等の構造課題への取組みを進めることで、元受機能の品質向上と持続可能な体制構築を進めてまいります。

加えて、不透明な金融環境が続くことが見込まれるなかでも安定的な財務基盤の確保に取り組んでまいります。

人材価値向上に向けて

創業100周年、さらにその先の企業価値の持続的成長を支える経営基盤の強化に向けて、当社で働く一人ひとりを「人的資本」と捉え、人材価値向上と人的資本の充実に取り組んでいます。

2020年度からスタートした“人の大樹”プロジェクトでは、従業員の成長を通じた人材価値の向上を起点として、お客さま満足度を向上させ、企業価値の持続的成長につなげる好循環実現に向けて、「上司と部下の関わり強化」「成長のための主体的な学びの支援」「成長のための土台づくり」の3つを柱に、全社横断的に取組みを推進しています。

具体的には、役員及び所属長層一人ひとりが従業員の主体的な成長取組みを支援する「人の大樹」宣言」の社内公開、e-ラーニングの拡充・利用費補助や専門職大学院の学費補助など自己研鑽機会の提供・支援、全国の所属間の交流などタテヨコナメでのコミュニケーションの活性化などに取り組んでいます。

また、従業員一人ひとりの主体的・自律的な将来キャリア実現に向け、「ジョブ型チャレンジ制度」や所属員・所属長・人事部三位一体となった「キャリアプラン運営」を2021年度より実施しています。

当社では、「一人ひとりが生き活きと働く活気のある会社」を目指し、健康経営推進体制の整備・婦人科がん検診の受診勧奨・運動習慣の定着等に取り組んでいます。

その結果、2023年3月に、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、大規模法人部門認定法人の中で健康経営度調査結果の上位500法人のみが認定される「健康経営優良法人2023(大規模法人部門ホワイト500)」の認定を受けています。

サステナビリティ経営

当社は、生命保険事業やCSR活動を通じてさまざまな社会的課題の解決に取り組み、安心・安全で持続可能な社会の発展、SDGs達成に貢献し、その結果として会社の持続的成長を目指しています。

CSR活動については、従来より「社会・環境」「いのちと健康」「人の生活の安心」を三本柱として展開しています。

「社会・環境」への取組みとしては、CO₂排出量削減目標を2030年度51%以上削減(2013年度比)、2050年度にはネットゼロと設定し、営業用ビル・事業所の省エネ対応や、紙使用量削減の取組みを進めてまいります。また、「苗木プレゼント」やESG投融資を継続しているほか、広く当社従業員に社会貢献活動への参加を促す「みんなでACTION! 貢献しタイジユ! 運動」を展開するなど、社会的役割の発揮を目指してまいります。

「いのちと健康」への取組みとしては、「ピンクリボン運動」や公益財団法人「大樹生命厚生財団」による医学研究助成などに取り組んでいます。

「人の生活の安心」への取組みとしては、人権尊重に向けた人権標語運動による社内啓蒙に加え、子どもの虐待が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寄附講座などに取り組んでいます。

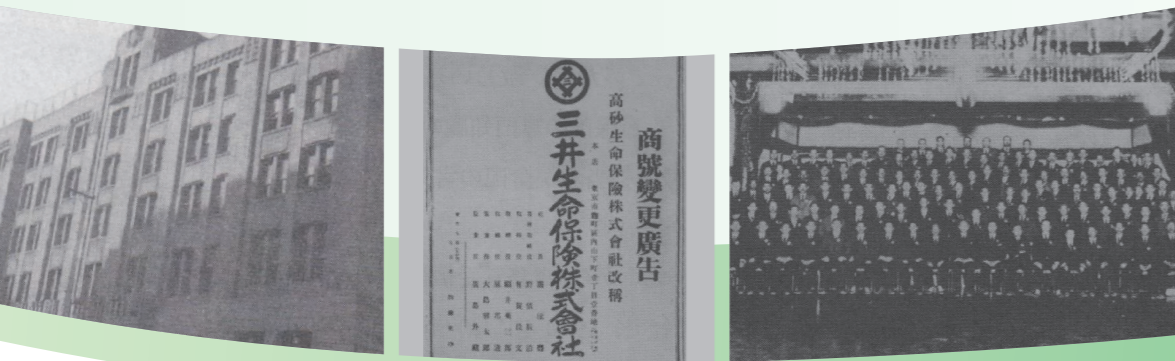
むすびに

2023年度は、「中期経営計画2023」の最終年度となります。大きな環境変化のなか、お客さま本位の観点にたつて、諸課題を乗り越えながら、更なる成長を目指してまいります。今後もお客さまによりそう「BESTパートナー」であり続けるため、誠心誠意努めてまいりますので、引き続き、皆さまからの一層のご支援、ご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2023年7月

価値創造の歴史

創業以来、「お客さま本位」の精神は、
変わることなく誇りと伝統をもって受け継がれています。



三井生命 苗木プレゼント
 今年も三井生命の成長を促すためにみなさまの力をお借りし、苗木をお贈りすることになりました。みなさまの力を借りて、日本中の緑を増やして、この地球をよりよく守ってまいります。
 この苗木をみなさまの力でお贈りし、みなさまの力を借りて、日本中の緑を増やして、この地球をよりよく守ってまいります。

シタカバ
 本州中部以北の関東・中部・近畿・中国・四国・九州に分布する常緑広葉樹。葉は革質で、冬は緑を失わずに冬景色を演出します。樹高は10m程度で、庭木として人気があります。また、葉が光沢があり、観賞価値が高いです。また、葉が革質で、冬は緑を失わずに冬景色を演出します。樹高は10m程度で、庭木として人気があります。また、葉が光沢があり、観賞価値が高いです。

トウカエデ
 本州中部以北の関東・中部・近畿・中国・四国・九州に分布する常緑広葉樹。葉は革質で、冬は緑を失わずに冬景色を演出します。樹高は10m程度で、庭木として人気があります。また、葉が光沢があり、観賞価値が高いです。また、葉が革質で、冬は緑を失わずに冬景色を演出します。樹高は10m程度で、庭木として人気があります。また、葉が光沢があり、観賞価値が高いです。

ドイツウレ
 本州中部以北の関東・中部・近畿・中国・四国・九州に分布する常緑広葉樹。葉は革質で、冬は緑を失わずに冬景色を演出します。樹高は10m程度で、庭木として人気があります。また、葉が光沢があり、観賞価値が高いです。また、葉が革質で、冬は緑を失わずに冬景色を演出します。樹高は10m程度で、庭木として人気があります。また、葉が光沢があり、観賞価値が高いです。

クロマツ
 本州中部以北の関東・中部・近畿・中国・四国・九州に分布する常緑広葉樹。葉は革質で、冬は緑を失わずに冬景色を演出します。樹高は10m程度で、庭木として人気があります。また、葉が光沢があり、観賞価値が高いです。また、葉が革質で、冬は緑を失わずに冬景色を演出します。樹高は10m程度で、庭木として人気があります。また、葉が光沢があり、観賞価値が高いです。



2019年4月1日、
 三井生命は、大樹生命に
 社名変更します。

“大樹”のように、しっかりと大地に根を張り、
 晴れの日も雨の日もしっかりとお客さまを守り、よりそっていく。
 この想いを大切にして、歩んでまいります。

【沿革】
 1927年 高砂生命保険株式会社から「三井生命保険株式会社」に商号変更して発足
 1930年 大樹の「大樹」第一、安心の保障「大樹」を発売
 1974年 CSR活動の一環として「苗木プレゼント」を開始
 2016年 日本生命保険相互会社との経営統合による新株発行
 よび資本増資により「大樹生命」に社名変更
 2017年 プレゼントした苗木の累計が500万本に到達
 2019年 「大樹生命保険株式会社」に社名変更
 【設立後100周年記念事業】
 ※資本増資額：2000万円、148名増資（新株発行総額：148名×1万円×100%）



1927年

高砂生命保険(株)から
三井生命保険(株)に
商号変更して発足



初代社長 團 琢磨

1947年

相互会社形態の三井生命保険相互会社として
営業開始

1967年

財団法人三井生命厚生事業団を設立
(現 公益財団法人大樹生命厚生財団)

1970年

安心の保険「大樹」を発売



1971年

イタリアのジェネラル社と国際団体保険制度に
関する業務提携開始

1974年

CSR活動の一環として「苗木プレゼント」を開始

1990年

米国ミシガン大学ロス・ビジネススクール内に
「Mitsui Life Financial Research Center」
を開設

1994年

あけみちゃん基金
へ寄託



2000年

健康体料率特約
「健康自慢」を発売



2002年

ファイナンシャル・アドバイザー・サービス
「パーソナル・マネー・マネジメント・サービス」
を開始

2004年

相互会社から株式会社に組織変更
大学における寄附講座
「パーソナル・マネー・マネジメント入門講座」
を開講



2013年

2013年から順次
外貨建保険の販売を開始



2014年

お客さま専用 WEB サイト
「三井生命マイページ」サービスの開始
(現 「大樹生命マイページ」サービス)

2015年

日本生命保険相互会社との
経営統合に関する基本合意

お客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
受取人さまへお届けする
「未来メッセージ」の取扱いを開始



三井花子さまへのメッセージ
 恥ずかしくて一度も言ったことがないけど…。花子の前向きで明るいところが好きだよ。これからもその明るさを忘れずにいて欲しい。花子と夫婦になって、不器用な僕にここまでついてきてくれて感謝している。ありがとう。

2016年

無配当保障セレクト保険
「大樹セレクト」を発売



2019年

三井生命から大樹生命へ社名変更



2021年

「中期経営計画 2023(2021年度～2023年度)」
を策定



2022年

「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」
を開始

価値創造

経営データ

事業概況

経営基盤

CSR

会社データ

経営資源

財務資本

- 総資産 **7兆6,401億円**
- 実質純資産額 **8,134億円**
- ソルベンシー・マージン比率 **854.3%**
- 外部格付

・ R&I 保険金支払能力	AA
・ S&P 保険財務力格付け	A
・ Moody's 保険財務格付	A1

人的資本

- 従業員数 **11,285名**
- うち営業職員 **7,350名**

知的資本

- 創業96年の歴史と経験に支えられた知見・ノウハウ、商品開発力

社会関係資本

- お客さま数 **約200万名**
- 拠点数 **63支社**
- **442営業部・営業室**

中期経営計画

中期経営計画2023 つなぐ
～信頼を拡げ、未来を拓く～

収支(保険関係収支)・健全性の向上

リテール戦略

世帯・世代をつなぐ

お客さま数の維持拡大 × 保障販売の強化

本社・現場が一体となり、お客さま対応品質の向上とお客さまが選べるアクセス手段の提供を全社で実現

個別戦略

ホールセール 資産運用 事務・システム

経営基盤強化

構造改革・事業費効率化
人材価値向上、ERM 推進、
ガバナンス、コンプライアンス徹底

お客さま本位の業務運営

サステナビリティ経営

創出する価値

お客さま

- この1年間にお客さまにお支払いした保険金・年金・給付金は、**3,771億円**
- 約3万件のご契約を対象にご契約者配当(個人保険・個人年金保険)を実施

地域・社会

- 苗木プレゼント
49回を迎えた苗木の本数は、累計で**532万本**
- ESG 投融資 2022年度末の投資残高は、**1,922億円**

株主

- 着実な企業価値の向上
 - ・ 基礎利益 **204億円**
 - ・ 実質純資産額 **8,134億円**

従業員

- “人の大樹”プロジェクトの取組み推進による、従業員一人ひとりの成長・ES向上
- 従業員の仕事・生活の質・社会福祉の向上に向け、心身の健康増進に取り組み、「健康経営優良法人2023(大規模法人部門 ホワイト500)」の認定取得

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

更なる価値創造へ

※ 2023年3月末時点

サステナビリティ経営

当社は、2007年に制定した「CSR 経営宣言」に基づき、生命保険事業や CSR 活動を通じて、さまざまな社会的課題に取り組み、安心・安全で持続可能な社会の発展に貢献することで、結果として会社の持続的成長につながる取組みをサステナビリティ経営と位置づけ、推進しています。

引き続き、サステナビリティ経営を成長の好循環に取り込み、推進してまいります。

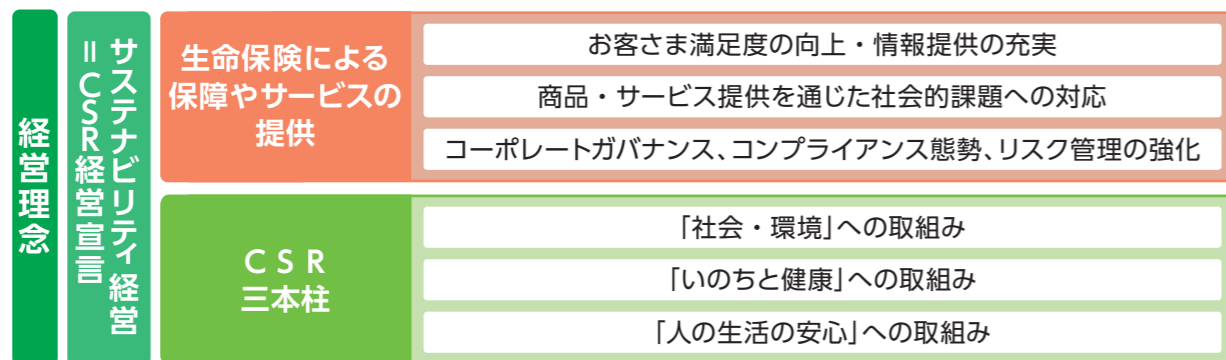
CSR 経営宣言

当社では、「CSR 経営宣言」に従って当社が取り組むべき課題を選定・遂行して、ステークホルダーの皆さまに対する責任を果たしてまいります。

大樹生命は、経営理念の下、社会の一員として持続的な発展を目指し、以下のとおり企業経営を進めます。

- 役職員一人ひとりが企業人としての自覚と責任を持ち、法令・社会規範の遵守、適切なリスク管理、適時適切な情報開示を通じて、社会の信頼に応える公正・透明な企業経営を行います。
 - お客さまの「安心」を長期にわたって支えるため、お客さまの視点に立った商品やサービスを提供する不断の努力を続け、お客さま満足度の向上を追求します。
 - 株主の期待と信頼に応えるため、安定的、持続的な
- 企業価値の向上と適切な利益還元を実現します。
- 従業員の人権、人格、多様性に配慮し、自己成長を含む能力開発や仕事と生活の調和を通じて、誇りとチャレンジ意欲を持って能力を発揮できる職場環境の構築と社会生活の安定向上に努めます。
 - 事業の礎となる社会の発展に寄与し、次の世代にも豊かな地球環境や安全・安心に暮らせる健全な社会を引き継げるよう、継続的な取組みを行います。

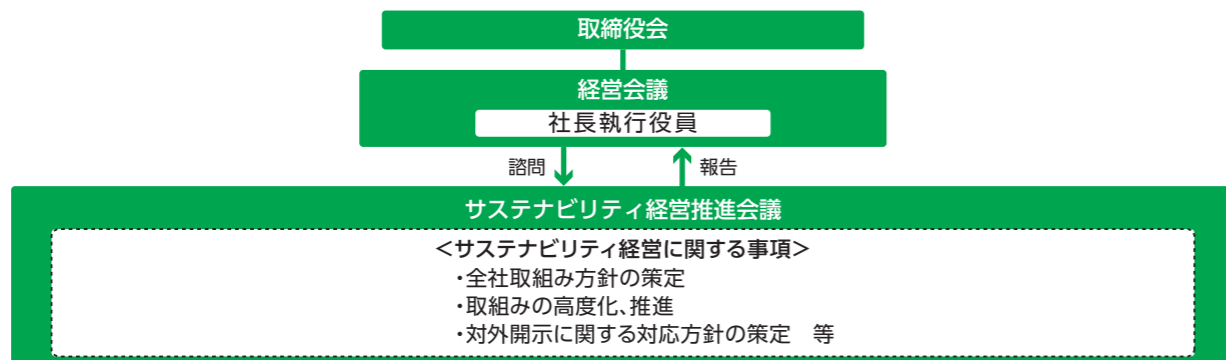
サステナビリティ経営の全体像



推進体制

当社は、経営会議の諮問機関として「サステナビリティ経営推進会議」を設置し、全社取組み方針の策定、取組みの高度化、推進、対外開示に関する対応方針の策定などを任務としています。

また、必要に応じて社外の有識者等をお招きして特定のテーマについて議論し、ご意見を当社経営へ反映するなど当社のサステナビリティ経営の更なる高度化を目指しています。



サステナビリティ経営における「生命保険による保障やサービスの提供」の取組み

分野	2022年度の取組み結果	2023年度の取組み方針
お客さま満足度の向上・情報提供の充実	<ul style="list-style-type: none"> ● 全社でお客さま本位の業務運営に取り組み、お客さま満足度 91.8% と対前年 +0.7% 向上 ● ビデオ面談およびミレット Plus 画面共有を活用した新契約ペーパーレス手続きを、お客さま PC からスマホ・タブレット向けにも拡充 ● 公的保障に基づいたライフプランシミュレーションコンテンツを当社ホームページに設置し、お客さま自身が必要保障額を試算できる環境を整備 ● お客さまの声を幅広くタイムリーに把握するため、お手続き直後のお客さまを対象とした「お手続き時アンケート」を実施し、お客さま対応品質の向上に活用 ● 全てのお客さまがマイページを即時利用できる環境を整えるため、未登録者宛に二次元コードを用いた登録方法をご案内 	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さま満足度の持続的向上に向け、全社でお客さま本位の業務運営を推進し、お客さま対応品質の向上に向けて取組み ● お客さまフォロー体制の強化のため、選べるアクセス手段の拡充とお客さま対応品質の向上に資する取組みを継続し、新契約以外の業務についてもペーパーレス手続きを行っていただける体制構築実現に向けて取組み
商品・サービス提供を通じた社会的課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 社会的課題の解決に資する商品・サービスの開発・提供に取組み 一当社が定める対象特約が付加された「大樹セレクト」のご契約者さまが、マイページから利用開始を申し込むことで、専門医によるセカンドオピニオンをご家族も無料で受けることができる、業界初の「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」を提供(2022年5月～) ● 高齢の方や色覚多様性を持つお客さまにより、色の組み合わせ等に配慮したユニバーサルデザインに重点を置いた各種商品パンフレットの制作・改訂 	<ul style="list-style-type: none"> ● 近年の医療実態(入院期間の短期化と入院前後の通院患者数の増加等)に即した合理的な保障をご提供すべく、「大樹セレクト」の4つのセレクトの一つである医療保障セレクトのリニューアルを実施し、「医療一時金サポート」、「まいにち医療サポート」等の新特約を発売 ● 申込み時に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引く「健康自慢」の対象として、「医療一時金サポート」、「医療一時金サポート がん治療α」、「まいにち医療サポート【生活習慣病型】」を加え、より多くのお客さまに「割安な保険料」で医療保障を備えていただけるよう対応(2023年6月～)
コーポレートガバナンス、コンプライアンス態勢、リスク管理の強化	<ul style="list-style-type: none"> ● 取締役会の実効性評価では、概ね適切に運営されていると評価 ● 各種研修・動画等で、全役職員にコンプライアンスの更なる浸透に向けた教育を実施 ● 2022年6月に金融庁より公表された「経済価値ベースのソルベンシー規制等に関する基本的な内容の暫定決定」を踏まえ、日本生命と連携し、経済価値指標の計測・管理態勢の高度化等の具体的な検討・準備を実施 ● 経済価値指標の向上に向けて、リスクリターン効率の改善および ALM を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 取締役会の実効性向上に向けた取組みを継続 ● コンプライアンスの更なる浸透に向けて、各種研修・動画等により全役職員を対象としたコンプライアンス教育の徹底を継続 ● 新規の2025年4月施行を念頭に、経済価値指標の計測・管理態勢の高度化等の取組みの具体化を継続 ● 引き続き、リスクリターン効率の改善および ALM の推進に取組み

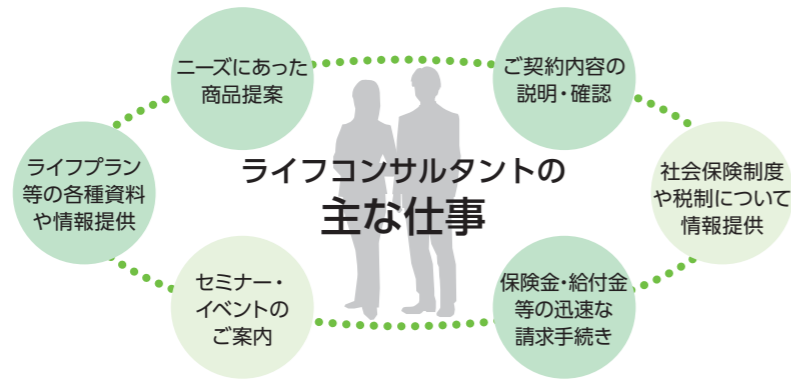
※「CSR 三本柱」の取組みについては61-65ページをご覧ください。

大樹生命の強み

全国に展開する営業拠点の営業職員とお客さまとの信頼関係

全国に展開する63支社442営業部・営業室に在籍する営業職員(ライフコンサルタント)が、長きにわたり、各地域にお住まいのお客さま約200万人と対面サービスで築き上げてきた「信頼関係」、「つながり・絆」が、当社の最大の財産であり、営業基盤です。

お客さま本位に徹し、強みである営業職員チャネルをコアとする「地域密着」「Face to Faceの対面サービス」をベースに、「IT活用・デジタル化」による「非対面」のサービスも拡充しながら、お客さまサポートを進めてまいります。



営業職員(ライフコンサルタント)

お客さまのご意向を確認しながら、想いによりそい、お客さまから信頼される、お客さま視点にたった「よりそう販売手法」を実践し、ライフプランニング・ファイナンシャルプランニングを通して、ニーズ、ご意向に沿った保障プラン、商品をご提案します。万が一の場合には、迅速に保険金・給付金などをお支払いし、大切なご家族をお守りします。

当社の
ライフコンサルタント数
7,350名
(2023年3月31日時点)

3.3万社を超える企業・法人のお客さま

三井グループをはじめとする多くの企業さまとの長年にわたる関係も、当社の重要な財産です。お客さまのビジネス機会の創出を支援する「ビジネスキューピット」サービスの一環として、WEB上でのビジネスマッチングなどを可能とする「大樹のWEBビジネス支援

サービス」を展開し、中小法人のお客さまとの関係強化に取り組んでいます。

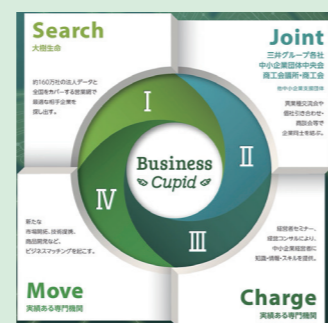
また2021年度より非対面でも交流可能な「オンライン異業種交流会」を定期開催しています。

企業と企業をつなぐ、「Business Cupid」

「探し(Search)」、「結び(Joint)」、「情報・スキルを充電し(Charge)」、「動かす(Move)」という4つの視点から中小法人のお客さまに対して包括的なサポートを提供し、新たなビジネスチャンスを生み出し、お手伝い、「Business Cupid」を2015年10月より開始しています。

対象企業は約160万社あり、全国をカバーする当社の営業職員によるネットワークを活用し、さまざまな企業とビジネスマッチングに取り組んでいます。

なお、2020年10月より「大樹のWEBビジネス支援サービス」を開始し、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しています。



日本生命保険相互会社との経営統合シナジー

当社と日本生命保険相互会社(以下、日本生命)は経営統合し、2016年4月1日に新経営体制を発足しました。将来の環境変化も見据え、両社がグループ体制を組むことで、各領域において相互に協力し、知見を共有し、シナジーを発揮することにより、グループとして成長することを目指しています。経営統合から7年が経過し、信用力の向上に加え、商品相互供給や両社間での人材相互交流による人材育成・ノウハウ共有の推進など、統合によるシナジー効果は着実に実現しています。今後も、グループ価値向上に向けて、両社で引き続き具体的な取組みの検討・実施を進めてまいります。

経営統合による主な取組み

商品ラインアップの拡充

両社の営業職員がより多くのお客さまニーズにお応えできるよう、それぞれが強みや特徴を持つ商品を相互に供給することにより商品ラインアップの拡充を図っています。

当社からの商品供給として、2017年10月から日本生命の営業職員による当社の外貨建保険の取扱いを開始しました。

日本生命からの商品受入としては、2017年1月に取扱いを開始した法人向け商品をはじめ、2018年7月にお子さま向け商品、2020年10月より個人年金保険(円建)の取扱いを開始しています。

引き続き、商品相互供給による商品ラインアップの拡充を通じて、多様化するお客さまニーズにしっかりと応えてまいります。



資産運用領域

2019年11月から、両社の有価証券における事務・システム領域の共同化を実施しました。これにより事務・システムの効率化を実現し、加えて、両社ノウハウ集約による有価証券投資の高度化・多様化への対応力の強化を図っています。

また、これまでSDGs達成への貢献にもつなげる社債ファンドに日本生命と共同で投資するなど、ESG投融資を含めグループシナジーを活用した取組みを実施してまいりました。

2022年3月には、日本生命グループの資産運用態勢の高度化を目的に、当社のクレジット投資とオルタナティブ投資の運用機能をニッセイアセットマネジメント株式会社に移管し、投資一任契約を締結いたしました。なお、日本生命の当該機能は2021年3月に移管しており、加えて当社も移管することで、日本生命グループの専門人材の結集につながっており、ノウハウの共有や効率的な運用態勢の更なる強化を図っています。

人材交流の推進

当社から日本生命*へ25名の職員が出向し、日本生命*から当社に34名の役員・職員を受け入れており、両社間での相互人材交流を推進しています。これまで延べ170名の相互出向があり、帰任者は各領域で活躍しています。

*日本生命グループ会社含む

中期経営計画 2023「つなぐ ～信頼を拡げ、未来を拓く～」では、お客さま本位の業務運営をすべての戦略の前提に据え、お客さまのニーズに応じてまいります。具体的には、本社・営業現場が一体となって、お客さま対応品質の向上とお客さまが選べるアクセス手段の提供により、お客さまを増やすことに取り組みます。加えて、主力商品である大樹セレクトの販売拡大を通じて収益・健全性の向上を果たしてまいります。

2022年度は、中期経営計画 2023の2年目として、営業職員組織を中心とした保障販売の強化、及び経営基盤

強化の取組みを進めるとともに、当社の持続的成長に向けては、お客さま本位の活動に徹し、こうした活動に基づくご契約を積み上げていくことが不可欠であるとの認識にたち、「お客さま本位経営を確立する1年」と位置づけ、さまざまな取組みを進めました。

また、これらの戦略を支える経営基盤の強化に向けて、事業費の効率化、コンプライアンスの徹底、人材価値の向上、サステナビリティ経営などの取組みを推進してまいります。

テーマ	目標	2022年度取組・成果
リテール戦略	お客さま対応品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> 長く活躍できる人材づくりに向け、入社5年以内層の育成を強化 本社支援体制の充実 活動基盤の整備 デジタル活用も含めた活動の量・質向上
	お客さまが選べるアクセス手段の提供	<ul style="list-style-type: none"> 非対面対応強化、デジタル活用によりお客さまアクセスを複線化
個別戦略	ホールセール	<ul style="list-style-type: none"> 強みのあるマーケットに集中、日本生命との協業によるサービス拡充・効率化
	資産運用	<ul style="list-style-type: none"> ALMの推進、日本生命グループとのノウハウ共有等を通じた運用態勢強化
	事務・システム	<ul style="list-style-type: none"> 安定したお客さまサービス体制の構築・更なる品質向上とお客さま接点高度化
		<ul style="list-style-type: none"> 店頭・電話対応など従来のお客さま対応に加え、コロナ以降リモート活動が拡大されるなか、非対面での保全手続きのお客さま対応に取組み 持続可能な事務・システム体制の構築に向けて、品質面の検証を実施

テーマ	目標	2022年度取組・成果
経営基盤強化	構造改革・事業費効率化	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス・RPA活用を通じた本社事務の効率化、営業拠点事務の効率化
	人材価値向上	<ul style="list-style-type: none"> 従業員の成長を通じ、お客さま満足度を向上させ、企業価値の持続的成長を図る好循環を実現する、“人の大樹”プロジェクトを推進
	ERM 推進	<ul style="list-style-type: none"> 自己資本の着実な積立、リスク・リターン効率の改善、ERM体制整備・高度化
お客さま本位の業務運営	<ul style="list-style-type: none"> 一層の浸透・定着に向け、お客さまの声を経営に活かす仕組みのレベルアップに取組み 	<ul style="list-style-type: none"> 各種手続きに際し、お客さまの推奨意向をお聞きするアンケートを実施し、分析することでお客さま対応品質の向上に活かす取組みを実施
サステナビリティ経営	<ul style="list-style-type: none"> 生命保険事業およびCSR三本柱を軸にSDGs達成に向けた各取組みを推進 	<ul style="list-style-type: none"> 気候変動対応として、脱炭素社会の実現に貢献するため、CO₂排出量の2050年度ネットゼロを目指すことを決定するとともに、2030年度の削減目標を設定。削減目標達成に向け、投資先企業との対話・アロケーション等の投資行動を主軸とする基本方針を策定

※サステナビリティ経営の詳細については、P10にてご覧いただけます。

2022年度トピックス

2022年度の主な取組み・トピックスについて、次のとおりお知らせします。

2022年 4月

第49回 苗木プレゼント実施

苗木プレゼントは、「緑・自然を守り、親から子へと美しい緑の街を伝えたい」という願いを込めて、「こわさな いでください。自然。愛。いのち。」をテーマに、1974年 に開始しました。

49回目となる2022年度では、贈呈した苗木の本数は、累計532万本となりました。

今後も社会の一員として、一人ひとりができることを考えながら社会に貢献してまいります。



5月

「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」の開始

2022年5月より、所定の特約を付加している「大樹セレクト」のご契約者さまを対象に、専門分野の医師や医療機関との提携・ネットワークを通じた専門医による「セカンドオピニオンサービス」を開始しました。当サービスは、ご契約者さまが「大樹生命マイページ」でサービス利用申込みを行うことで、対象契約の被保険者さまやそのご家族も無料でサービスを受けることができます。

7月

こつりん。で夢をえがこう

「将来の夢」に向けて頑張る子どもたちを少しでも応援したいとの想いを込め、2022年7月から8月にかけて、当社イメージキャラクター「こつりん。」で「将来の夢(自分の姿)」を描く「こつりん。で夢をえがこうキャンペーン」を開催しました。当キャンペーンは2022年で3年目となります。

子どもたちからは、明るい未来を想像させる素敵な作品が多く寄せられました。



9月

HDI 格付け最高ランクの「三つ星」評価を9年連続で獲得

HDI-Japan 主催の2022年度公開格付け調査「問合せ窓口」[Web サポート]部門において、「問合せ窓口」では9年連続、「Web サポート」部門では2度目の、共に最高ランクである『三つ星』評価を獲得しました。

「問合せ窓口」部門では、当社コールセンターがお客さまに敬意を払い、個々の要望に合わせた対応と、お客さまの立場に立った配慮あるサポートで満足感が得られている点を、「Web サポート」部門では、トップページから必要な情報にたどり着きやすく、お客さまへの配慮を感じる点が評価されました。

当社では引き続き、迅速・丁寧・誠実なサービスに加え、お客さまによりそった対応を心掛け、ホスピタリティマインドを重視したサービスに取り組んでまいります。



米州開発銀行が発行する「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」等への投資について

当社では、これまでも環境債(グリーンボンド)や社会貢献債(ソーシャルボンド)、ESG 投信などへの投資を行っており、2022年度は、米州開発銀行が発行するサステナブル・ディベロップメント・ボンドやアフリカ開発銀行が発行するグリーンボンドなどへの投資を実施しました。

今後も引き続き生命保険会社としての社会的責務を踏まえ、資産特性に応じて環境・社会・ガバナンスの課題を考慮した資産運用を行い、環境や地域・社会と共生し、経済・企業の安定的な成長と社会的価値の調和的な発展を目指します。

10月

第15回大樹生命ヒーローズカップ 全国小学生ラグビーフットボール大会への協賛

全国各地のスポーツ振興および青少年の健全育成を目的として、NPO 法人ヒーローズが主催する全国小学生ラグビーフットボール大会に協賛しています。協賛を開始して3年目となる2022年度より冠スポンサーに就任しました。



AIによる「自動音声応答サービス」および「対話型自動応答サービス」の導入

お客さまからのアクセス手段の多様化とアクセス時間の拡大によりお客さま利便性向上を図るため、2022年10月より、AIによる「自動音声応答サービス(ボイスボット)」および「対話型自動応答サービス(チャットボット)」を導入しました。ボイスボットについては、音声ガイダンスに沿ってお客さまに口頭で回答いただくことで、AIがその内容を認識し、受付や照会を完了させるサービスで、解約請求書の送付や保険料振替口座変更等の業務が対象となります。また、チャットボットについては、お客さまからの商品・サービスやお手続きに関するお問合せに対してAIを活用し、チャット形式で自動回答するサービスです。

11月

「日本樹木遺産協会」への協賛

2022年11月より、(一社)日本樹木遺産協会に協賛し、巨樹・古木の保全を開始しました。同年12月には、診断イベントを初めて実施し、推定樹齢750年以上の「タブノキ」について、樹木医による診断が行われました。

巨樹・古木は、文化的価値や学術的価値を持ち、一度失われてしまうと取り戻すことができない地域の大切な財産です。今後も、希少な巨樹・古木を次世代に受け継ぐため、同協会への協賛を通じ、樹木医による定期的な診断・治療を行ってまいります。

12月

第33回大樹生命協賛 ミシガン大学国際シンポジウム開催

2022年12月に、米国ミシガン大学ロス・ビジネススクール Mitsui Life Financial Research Center 主催のシンポジウム(略称「第33回大樹生命協賛 ミシガン大学国際シンポジウム」)をオンラインにて開催しました。

冒頭、同 Center Co-director・東京大学名誉教授の若杉敬明氏より、「新しい資本主義」に関する問題提起が行われ、続くパネル・ディスカッションでは、東京大学名誉教授 吉川洋氏、大阪大学大学院教授 安田洋祐氏、エミナントグループ株式会社 CEO 小野塚恵美氏 3名の有識者を迎え、それぞれの立場から示唆に富んだ議論が繰り広げられ、多くの参加者から好評を博しました。

2023年 3月

プロ野球月間 MVP 賞への協賛

(一社)日本野球機構と、2023年の月間 MVP 賞における協賛契約を更新しました。

当社の月間 MVP 賞への協賛は、2019年に開始し、2023年で5年目になります。

