

## ■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

## ■2022年度の事業の概況

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、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、様々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、営業部起因の苦情発生率や担当者変更後の挨拶訪問率等の「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いたしました。加えて、お客さま満足度調査において「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年度の具体的な取組みは下記の通りです。

## [1] リテール戦略

「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、営業職員一人ひとりによるお客さま本位の活動と、それを通じた成果を評価する運営に変更しました。また、営業職員のお客さま本位の活動を支えるため、営業部長による営業職員との面談を強化するとともに、お客さま本位に関する研修を原則毎日実施しました。

加えて、事業所活動の強化等による訪問先確保やお客さまのご家族の新規情報収集等により、営業職員の活動量の増加を図るとともに、これらの取組みを通じて課題が明らかとなった営業部については、本社による朝礼・活動面談等の営業部長の基本マネジメントに関する指導を実施し、さらに下期からは駐在支援を実施しました。以上のPDCAを通じて、お客さま本位に基づく、より効果的な活動モデルづくりを推進しました。

サービス面では、2022年5月より、所定の特約を付加している「大樹セレクト」のご契約者やそのご家族を対象に、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をご家族も無料で受け取ることができる「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」を開始しました。

保険商品面では、海外金利の上昇を受け、お客さまの外貨建保険のニーズに応え得る予定利率の設定が可能となったことから、2022年11月より、無配当外貨建個人年金保険（積立利率更改型）の販売を再開しました。

## [2] リテール戦略を支える領域別の取組み

中期経営計画2023の中核であるリテール戦略を支え、持続的に成長していくため、各領域で日本生命とのシナジーを最大限活用しながら、事業基盤の再構築・効率化に取り組みました。

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・効率化を図ってまいりました。

資産運用領域では、お客さまからお預かりした保険料を安定的に長期運用するため、資産と負債のキャッシュフローのバランスに留意した金利リスクの削減を進め、下期の金利上昇局面で責任準備金対応債券の積み増しを実施しました。また、クレジットと新規成長領域の投資機能を移管した後のニッセイアセットマネジメント株式会社の新体制において、専門人材の結集やノウハウ共有等を通じて、運用態勢のさらなる強化を図りました。そのほか、「グリーンボンド」、「ブルーボンド」、「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」への

投資を実施するなど、ESG 投融資強化などを通じて、持続可能な社会への貢献と、長期安定的な運用収益向上の両立を図りました。

事務・システム領域では、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、ペーパーレスで手続きできる体制整備を進め、お客さまが選べるアクセス手段の構築に取り組みました。

また、お客さまからの日々のお申し出や各種アンケート調査など、「お客さまの声」を経営に活かす仕組みのレベルアップを図り、各種手続きに際してお客さまのご意見をお聞きするアンケートの結果をもとに、課題分析や好事例の社内共有等を実施いたしました。

さらに、お支払部門及び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、当社お客さまサービスセンターは、HDI-Japanが主催する2022年度公開格付け調査「問合せ窓口」部門において、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の得られるサポートである点が高く評価され、9年連続で「三つ星」評価を獲得しました。さらに、「Webサポート」部門において、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、2度目の「三つ星」評価を獲得しました。

### 【3】 経営基盤の強化

中期経営計画2023にあわせて策定したリスク選好方針に基づき、引き続き全社のリスク・リターン効率の改善に取り組みました。

中期的なコスト構造の改善に向けては、デジタルデータを中心とした新たな業務フローを策定するなど、業務プロセスの見直し・再構築を進めてまいりました。

人材価値向上に向けた取組みとして、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の実現を目指す“人の大樹”プロジェクトを推進しました。2022年度は、従業員と所属長の関わり強化に向けて、サポートミーティングや、各自のキャリアプランにもとづく運営の浸透や、従業員の主体的な学びを促すための好取組み発信、また成長のための土台づくりとして、全国の様々な組織・職位での交流会の実施などに取り組みました。

### 【4】 サステナビリティ経営

サステナビリティ経営の取組みとして、当社はCO<sub>2</sub>排出量削減目標を2030年度51%以上削減、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、紙使用量の削減に取り組みました。

また人権尊重に向けては、人権啓発推進本部を新設し、各所属長を推進委員として人権の啓発に向けた研修を実施するなど、役割を明確化することで体制を強化するとともに、従業員一人ひとりが人権の重要性について考える機会を作り、理解浸透を図るため、人権標語運動を実施しました。

健康経営推進に向けては、婦人科健診補助など女性の健康課題に対する取組みや、歩数計アプリを活用したイベント等生活習慣を改善する取組みなど、各種施策を実施してまいりました。その結果、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、「健康経営優良法人2023（大規模法人部門 ホワイト500）」の認定を受けました。

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2022年度も引き続き実施しました。

全国各地のスポーツ振興及び青少年の健全育成を目的として、株式会社FLAKEが主催する、小学生以下を対象としたスケートボードコンテスト「FLAKE CUP 2022 JAPAN TOUR」や、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」などさまざまな大会・チームに協賛しました。

さらに、地域活性化への貢献の一環として、2015年より「仙台うみの杜水族館」とスポンサーシップ契約を締結しております。また、希少な巨樹・古木を次世代に受け継ぐため、（一社）日本樹木遺産協会への協賛を行いました。

### 【5】 その他（新型コロナウイルス対応）

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も、疾病入院給付金のお支払いの対象としてお取扱いいたしました。その後、政府より、新型コロナウイルス感染症に係る発生届の範囲について、全国一律で重症化リスクの高い方々に限定することが公表されたことを受け、2022年9月26日よりお支払いの対象を重症化リスクの高い方\*に見直しを行っております。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、給付金等の支払が一時的に増加したことを受け、増加するお客さまからの給付金等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、要員体制を強化いたしました。

\* 65歳以上の方、入院を要する方、重症化リスクがあり、かつ、新型コロナ治療薬の投与が必要な方、または、重症化リスクがあり、かつ、新型コロナ罹患により新たに酸素投与が必要な方、妊娠中の方。

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	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
経常収益	9,353	8,637	8,449	8,140	11,323
経常利益	266	216	172	394	208
基礎利益 <sup>(注)4</sup>	531	284	302	466	204
当期純利益	51	7	2	7	49
総資産	75,046	74,956	79,643	79,117	76,401
うち特別勘定資産	1,938	1,796	2,047	2,079	2,005
責任準備金残高	62,631	62,943	64,294	65,042	64,752
貸付金残高	10,334	10,034	9,816	9,434	9,013
有価証券残高	57,548	56,035	60,007	60,900	58,889
資本金 <sup>(注)1</sup>	1,672	1,672	1,672	1,672	1,672
発行済株式の総数	10,000株	10,000株	10,000株	10,000株	10,000株
ソルベンシー・マージン比率	1,132.2%	1,177.8%	1,175.2%	980.8%	854.3%
保有契約高	321,857	307,885	298,000	288,921	276,048
個人保険	173,968	165,143	159,708	153,061	146,240
個人年金保険 <sup>(注)5</sup>	21,958	21,609	21,042	20,067	19,174
団体保険	125,930	121,133	117,250	115,793	110,633
団体年金保険保有契約高 <sup>(注)6</sup>	8,096	7,827	7,801	7,809	6,615
従業員数	10,982名	11,251名	12,042名	11,536名	11,285名
逆ざや額 <sup>(注)4</sup>	258	322	290	185	270
実質純資産額	13,262	12,798	13,314	11,030	8,134

(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. 2019年度以降の数値は、2022年度より適用された基礎利益の計算方法に基づいて算出しています。
5. 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。
6. 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。