

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。

このたび、2023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 2024」を発行しました。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お客さまを守り、よりよい、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、全役職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98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。当社では、全国の支社に法人担当スタッフを配置するなど、中小企業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す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。

これらを踏まえ、具体的な取り組みは後述しますが、2024年度から2026年度を対象とした「中期経営計画 2026」では、従来以上に社会やお客さまに貢献し続けるため、「お客さまの将来不安を安心へ変え、多くのお客さまから必要とされ、選ばれ続ける会社」を目指すとともに、その実現に向けて、向上した経営品質のもと、価値提供の強化に取り組んでまいります。また、人口減少が進む世の中においても、お客さまへの価値提供を支え続けられる経営基盤を構築してまいります。

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

2023年度の日本経済は、企業収益が全体として高水準で推移し、雇用・所得環境が改善するもとで、物価上昇の影響を受けつつも設備投資は増加しました。また、個人消費も底堅く推移し、景気は緩やかに回復しました。

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雑化しています。加えて、新型コロナウイルス感染症の拡大以降、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。

また、人生100年時代といわれるなか、“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いきます。

今後もお客さまお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。

2023年度の取り組みの状況

2023年度は、当社の持続的成長に向け、お客さま本位の活動に徹し、ご契約を増やしていくことが不可欠であるとの認識にたち、「お客さま本位の販売の確立」に取り組みました。また、事務・システム領域、人事領域、資産運用領域を中心に、お客さま本位の販売を支える「経営基盤の再構築」等に取り組みました。

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」に関する項目は引き続き高い水準を維持するなど、従業員のお客さま本位に関する意識の定着が進みました。また、苦情発生率等の「お客さま対応品質指標」は、すべての指標において前年から向上するなど、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。加えて、お客さま満足度調査において「総合満足度」が4年連続で向上するなど、お客さま満足度も向上しています。

2023年度の主な取り組みは以下のとおりです。

＜お客さま本位の販売の確立＞

お客さま本位の販売の確立に向けて、①会社発信の強化を通じた「従業員へのお客さま本位の意識の浸透」、②「お客さま対応品質指標」の業績評価への反映等による「お客さま本位の営業活動の定着」、③不適正募集を防ぐ仕組みの構築等による「コンプライアンス面の更なる改善」に取り組みました。

そのうえで、お客さまとの更なる信頼関係の構築を目指した販売手法の習熟・浸透を推進するとともに、2023年6月より、お客さまのニーズに幅広く対応するため、医療保障の中心となる入院保障を従来の「日額給付型」から「一時金給付型」にリニュー

アルしました。

＜経営基盤の再構築＞

経営基盤の再構築に向けて、事務・システム領域では、事務業務時の誤入力を防ぐためのシステム対応を進めるなど、お客さま本位の販売を支える事務・システム品質の維持・強化に取り組みました。

また人事領域では、多様な人材の獲得に向けた採用活動の複線化を進めるとともに、処遇水準の見直し等を通じて将来を担う人材の維持・確保に取り組みました。加えて、当社の人材価値向上を図る取組みである「人の大樹」プロジェクトでは、多様な人材の育成強化・活躍推進に向けて、女性管理職の交流会等の開催を推進しました。

資産運用領域では、安定的な財務基盤の構築に向け、資産と負債を総合的に管理する ALM の推進に引き続き取り組みました。

中期経営計画 2026

これら2023年度の取組みの状況や外部環境の状況等を踏まえ、当社では2024年度から新たな中期経営計画である「中期経営計画 2026 全緑前進 ～お客さまとともに、100周年とその先に向けて～」をスタートしました。この「中期経営計画 2026」では、前中計で向上した「お客さま満足度」等の経営品質を礎にして「価値提供の強化」に取り組むことで、「多くのお客さまから必要とされ、選ばれ続ける会社」になることを目指してまいります。そして、「価値提供の強化」を支えるため、業務



変革等を通じた「経営基盤の強化」に取り組んでまいります。

「中期経営計画 2026」の1年目である2024年度の取組みは以下のとおりです。

＜価値提供の強化＞

「お客さまの“将来不安”を“安心”へ変える」という価値を、より多くのお客さまに提供するため、①「価値提供力の強化」②「提供する価値の向上」③「価値提供先の拡大」に取り組みます。

①「価値提供力の強化」に向けては、お一人お一人のお客さまの状況にあわせた活動を推進するとともに、デジタルを活用したお客さまとのつながり強化に取り組みます。また、お客さまがご自身で手続きできる対象範囲を拡大するなど、引き続きお客さまの利便性強化にも取り組みます。加えて、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、持続的にお客さまへ価値提供できる体制の構築に取り組みます。

②「提供する価値の向上」に向けては、昨今のお客さまの資産形成ニーズの広がりに応えるため、日本生命と共同開発した平準払外貨建養老保険「ドリームツリー」をきっかけに、新しいお客さまへ保障をお届けします。同商品は、初の共同開発商品となり、当社では2024年4月から、日本生命では2024年10月から発売を開始します。

③「価値提供先の拡大」に向けては、日本生命への商品供給に加えて、全国の法人担当スタッフを増員することで、各地域の中小企業との関係強化を通じたお客さまの拡大に取り組みます。

＜経営基盤の強化＞

労働市場のひっ迫が見込まれるなかでも、お客さまへの価値提供を支え続けられる経営基盤を構築するため、デジタルを活用した業務削減を推進します。特に事務領域では、お客さま接点から保険事務まで一気通貫したデジタル化に向けた取組みを推進します。同時に、クラウド化等のシステム構造の見直しを推進し、「人とデジタルの融合を前提とした持続可能な経営基盤」の確立に取り組めます。

加えて、財務面では、資産運用を通じて保障を支え、お客さまに安心を提供するため、安定的な運用収益力の構築に取り組みます。また、2025

年度に予定される新資本規制の導入に向けた体制整備を着実に進めてまいります。

人的資本経営

当社は、社会とお客さまへの持続的な価値提供には、経営基盤を支える人的資本の充実が不可欠との認識に立ち、人材育成方針および環境整備方針を定め、さまざまな取組みを進めています。

具体的に、人材育成面では、多様性に富んだ人材の確保に向けた採用活動の複線化に取り組むとともに、人材の多様化に対応する教育・研修体系の構築等を推進しています。また、環境整備面では、従業員エンゲージメント向上を通じた能力発揮最大化を図るため、人事評価運営の見直しや処遇向上、健康経営の推進等に取り組んでいます。

特に、健康経営の推進に向けては、「従業員一人ひとりがいきいきと働く活気ある生命保険会社」を目指し、従業員自身によるセルフケアおよび管理職向けのラインケアの継続的な実施や、婦人科がん検診の費用補助、運動習慣の定着等にも取り組んでいます。その結果、昨年度に引き続き、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なか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 2024（大規模法人部門 ホワイット500）」の認定を受けています。

これらの取組みに加えて、2020年度からスタートした「人の大樹」プロジェクトでは、従業員エンゲージメント向上を通じて、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の実現を目指し、「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、全社横断的な取組みを推進しています。

サステナビリティ経営

当社はさまざまな社会課題が深刻化するなか、これまで以上にお客さまや社会の期待に応え、貢献していくため、「人」「地域社会」「地球環境」という3つの領域、「人生100年にわたる安心・安全の提供」「希



望に満ちた未来世代を育む」「多様性と人権の尊重」「活力あふれる地域社会の創出」「豊かな地球を未来につなぐ」という5つのサステナビリティ重要課題を設定し、さまざまな取組みを進めてまいります。

具体的には、保険商品・サービスの提供や人的資本経営の推進をはじめとした「人」領域の取組み、および全国に展開する営業職員を通じた中小企業のサポート等の「地域社会」領域の取組みを進めています。

また、「地球環境」領域では、2030年度のCO₂排出量を2013年度対比51%以上削減することを目標に掲げ、営業用ビル・事業所の省エネ対応や、紙使用量の削減の取組みを進めてまいります。2024年4月1日からは、当社最大の自社物件である柏事務センターの使用電力をグリーン電力に切り替えました。加えて、機関投資家としての責任を果たすためにESG投融資にも力を入れるとともに、全国のお客さまに苗木をお届けする「苗木プレゼント」等の全社運動にも引き続き取り組んでまいります。

むすびに

当社は、2027年3月に創業100周年を迎えます。創業100周年およびその先に向けて、今後も変わらず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。

2024年7月