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～」

当社は、お客さま本位の業務運営をすべての戦略の前提に据えて策定・遂行した中期経営計画2023「つなぐ ～信頼を拡げ、未来を拓く～」の取組みにより、お客さま満足度は4年連続で向上し、お客さま本位に対する従業員意識も向上するなど、経営品質が大きく改善しました。

一方で、労働力人口の減少等、当社事業を取り巻く外部環境は今後も厳しさを増すことが見込まれており、前中期経営計画で改善した経営品質を前提として、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～」では、2027年3月に迎える創業100周年とその先に向けて持続的な成長を果たすため、さまざまな取組を強化・変革する3カ年(2024年度～2026年度)として策定しました。

目指す姿と主要取組

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～」では、「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」を目指し、お客さまや社会への「価値提供の強化」と、価値提供を支える「経営基盤の強化」を進めてまいります。

加えて、お客さま本位の業務運営およびサステナビリティ経営取組を推進してまいります。

価値提供の強化

お客さまによりそい、信頼される営業職員の拡大と、一人ひとりのお客さまに合わせたご提案やアクセス手段の提供を通じて、高いお客さま満足度を伴ったお客さま数の拡大に取組んでまいります。

価値提供力の強化	**営業職員数の拡大** ●営業職員が長く働くことのできる環境の整備 ●来店運動を中心とした採用取組の推進 **営業活動の変革** ●一人ひとりのお客さま状況に合わせた活動の徹底 **お客さま接点の高度化** ●各種手続きのデジタル化、アクセス手段の拡充
提供する価値の向上	●お客さまニーズに沿った魅力的な商品等の提供
価値提供先の拡大	●中小企業を中心とした訪問先の拡大や日本生命への商品供給の拡大を推進

経営基盤の強化

将来に亘って安定的に事業継続できる体制の実現に向けて、業務変革や人材育成、システム構造の見直しや財務力強化等に取組んでまいります。

業務変革	●デジタルでできることはすべてデジタルに移行し、人口減少の環境下でも**将来に亘って安定的に事業を継続できる体制**の構築に取組
人材育成・能力発揮	●お客さまに持続的に価値を提供する体制を支えるため、**多様性に富んだ人材の採用・育成や、個々の能力発揮の最大化**に取組
システム構造見直し	●デジタル活用による価値創造と業務変革を支えるため、**効率的なシステム構造への段階的な見直し**(クラウド化・スリム化等)に取組
財務力強化	●**健全性を適正水準でコントロール**しつつ、経済価値ベース資本の成長を図る

お客さま本位の業務運営

当社は、経営理念として、「相互扶助の精神に基づく生命保険事業の本質を自覚し、その社会的責任を全うするため、まごころと感謝の気持ちをもって、常に契約者に対する最善の奉仕に徹する」旨を掲げ、お客さまの生活の安定と向上に寄与するべく努めています。今後も、魅力的な商品・サービスの提供やお客さまの声を経営やサービス改善に活かす取組み等、当社の全業務分野においてお客さま本位の業務運営を推進してまいります。

お客さま本位の業務運営に関する方針(抜粋)

方針1．あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践
方針2．よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施
方針3．確実な保障責任の全う
方針4．利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守
方針5．お客さまの声を活かす取組・結果の検証
方針6．一人一人がお客さま本位で行動するための取組

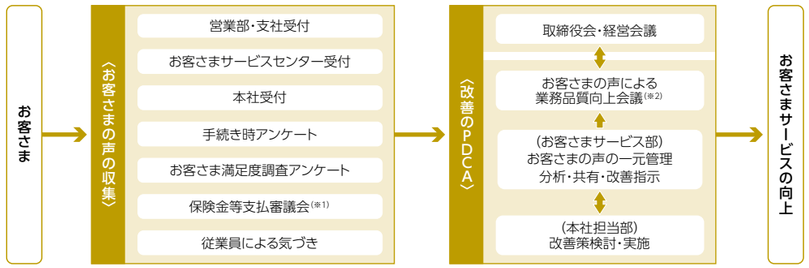
※「お客さま本位の業務運営に関する方針」の全文は当社ホームページをご覧ください。
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm

お客さま本位の業務運営に係る推進体制

「お客さまの声」を経営に反映させる取組み

全国の営業拠点・お客さまサービスセンターへのお電話、お客さま満足度アンケートなどでいただいた「お客さまの声（ご意見・ご要望・お褒め・ご不満等）」は、お客さまサービス部門で一元管理し、分析を行って課題を抽出し、各部門が改善策を検討・実施します。また、改善効果の検証を行い、継続的な改善に取り組みます。

経営会議の諮問機関である「お客さまの声による業務品質向上会議」では、お客さまの声の全体概況と改善実施状況を協議し、その結果について経営会議、取締役会で審議します。

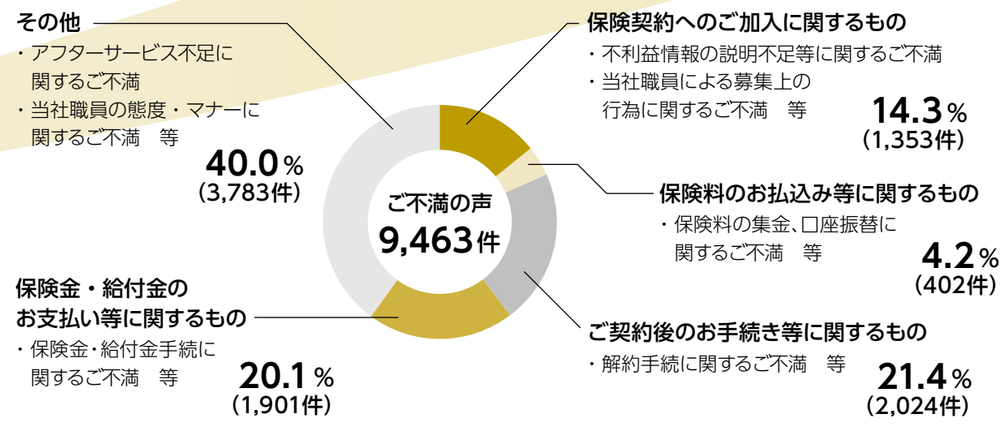


（※1）　社外委員（法律専門家、学識経験者、消費者問題専門家）等により構成される審議会です。
（※2）　経営会議の諮問機関。お客さまサービス部担当役員を議長とし、18部門の部長を構成員としています。

2017年1月に、当社の消費者志向経営に関する理念や取組方針を記載した「消費者志向宣言」を策定・公表し、当宣言を機に、より一層のお客さまサービス向上に取り組んでいます。

また、2018年4月には、苦情対応の国際基準規格「ISO10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）」に適合した苦情対応態勢を構築し、適切な運営を行っていることを宣言しました。当宣言を機に、全役職員が国際規格に適合する苦情対応態勢を維持していくとともに、「お客さまの声」から学ぶ業務運営の改善に取り組み、今後もより一層お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

お客さまから寄せられた「ご不満の声」の概況



各事業領域での主な取組状況

当社は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定し、本方針に関する取組状況を定期的に更新・公表しています。

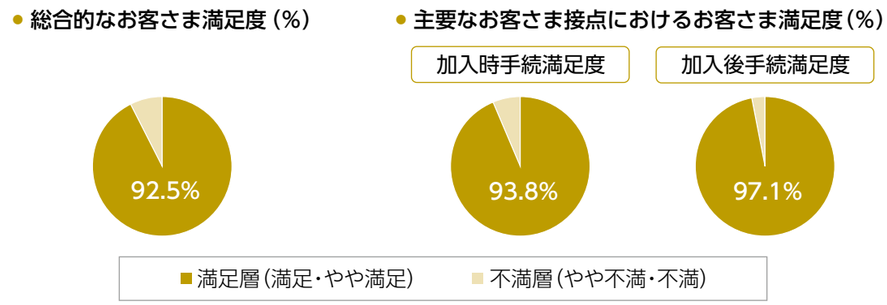
お客さま本位の取組みを分かりやすくお客さまにご理解いただけるよう、販売チャネル（営業職員、銀行窓販・代理店、企業保険）ごとに取組方針および取組状況を「お客さま本位の業務運営の取組状況」として開示しています。

※「お客さま本位の業務運営の取組状況」の詳細は当社ホームページをご覧ください。
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm

お客さま満足度調査結果

当社では、より広くお客さまのご意見・ご要望をお聞きすることを目的として、ご契約者さまを対象としたアンケートを実施しています。お客さま本位の活動を通して、お客さまによりそった活動に取り組んだこと、また、保険がお客さまのお役に立ったことで加入後の満足度が高い結果となっています。

お客さまのご意見・ご要望を今後の取組みに反映させ、一層の業務品質向上を図ってまいります。



2023年度実施概要

・年1回実施（2023年9月5日～9月25日）
・調査対象：既契約者約1.4万名
・有効回答数：約3,620名
・質問内容：営業職員対応、現在加入商品、加入時手続、加入後手続、会社の信頼感　等
・お客さまの満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答
・各満足度は、「満足」「やや満足」の合計

気候変動への取組み

TCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）提言への対応

当社は、TCFD*の推奨する開示項目に合わせ、本業である「生命保険事業」、機関投資家としての「資産運用」の両面で情報開示の充実を図るとともに、気候変動に関する取組みをより一層推進してまいります。

TCFD提言の中核的要素	主な取組状況
ガバナンス	・サステナビリティ経営推進会議で、サステナビリティ経営に係る課題について取組状況の PDCA を実施し、経営会議・取締役会に報告
戦略およびリスク管理	・事業活動領域においてシナリオ分析を実施し、気候変動による影響の評価を実施 ・統合的なリスク管理を実施
指標と目標	・事業活動領域・資産運用領域ともに、2050年度ネットゼロ目標および2030年度 中間目標を設定

＊ TCFD は金融安定理事会により設置。当社は 2019年12月に TCFD 提言に賛同。

ガバナンス

当社は、「サステナビリティ経営基本方針」に基づき、環境問題が地球規模かつ次世代以降にわたる重要な課題であることを強く認識し、環境保護に配慮した経営を推進しています。

また、経営会議の諮問機関である「サステナビリティ経営推進会議」では、気候変動への対応を含むサステナビリティ経営に係る課題について取組状況の PDCA を行っており、経営会議・取締役会に内容を報告しています。

戦略およびリスク管理

当社では、気候変動によって当社事業へもたらされる影響を「生命保険事業」「資産運用」の両面で認識し、気候変動リスクを含むさまざまなリスクが全体として会社に及ぼす影響を統合的に管理する観点から、統合的リスク管理※1を実施しています。

※1 リスク管理の詳細については P61 をご覧ください。

（生命保険事業領域）

生命保険契約は保険期間が長期にわたることから、地球温暖化に伴う平均気温の上昇や異常上昇の激甚化が中長期的に人の健康に影響を与え、死亡等の発生率が変化し、損失を被るリスクを物理的リスクとして認識しています。

当該リスクをエマージングリスクとして認識し、グループ内での緊密な連携体制の維持・把握による当社および業界への影響分析・把握や対応策の共有を行うなど、適切な対応策の実施に取り組み、リスクの低減に努めています。

また、当社事業に支障をきたす大災害リスクへの対応として、ストレステストにより保険金支払の損失や金融市場悪化の影響度の見積もりを実施のうえ、事業継続計画の充実、バックアップセンターの確保、防災訓練による危機時対応への習熟などに取り組んでいます。

● シナリオ分析

気候変動が当社の事業に与える影響について、外部機関が公表している複数のシナリオにて分析を行っています。事業活動領域は主に IPCC シナリオ※2を使用しています。

【シナリオ分析にて使用するシナリオ】

RCP8.5	2100年における温室効果ガス排出量の最大排出量に相当するシナリオ
RCP2.6	気温上昇を2℃以下に抑えるという目標のもとに、開発された排出量の最も低いシナリオ

※2 IPCC（気候変動に関する政府間パネル）が設定するシナリオを示します。RCP8.5シナリオは、21世紀末（2081-2100年）の世界の平均気温が、産業革命以前と比べて3.2～5.4℃上昇する可能性が高いことから、「4℃上昇シナリオ」と定義しています。一方、RCP2.6シナリオは、21世紀末（2081-2100年）の世界の平均気温が、産業革命以前と比べて0.9～2.3℃上昇する可能性が高いことから、「2℃上昇シナリオ」と定義しています。

【水害犠牲者（洪水・土砂）の増加に伴うシナリオ分析結果】

気候変動が当社の事業に与える影響を分析するなかで、2023年度は日本生命とともに水害犠牲者（洪水・土砂）の増加に伴う当社の死亡保険金額への影響を試算しました。日本における台風・降水量の増加に伴い、洪水が発生する確率の高まりと、発生した場合の雨量の増加等をもとに、犠牲者数とそれに伴う影響額について分析しました。

「2℃上昇シナリオ」の場合は、現在と比べて犠牲者数はほぼ横ばいであるのに対し、「4℃上昇シナリオ」の場合は、犠牲者数が約2倍となる計算結果が得られました。

今後は分析対象を広げるなど、開示内容の高度化を目指してまいります。

【シナリオ分析結果（数値は概算）】※3

使用シナリオ	2℃（RCP2.6シナリオ参照）	4℃（RCP8.5シナリオ参照）
犠牲者数の増加割合	約1.1倍	約2.1倍
財務影響額	0.03億円程度	0.17億円程度

※3 日本生命にて、日本気象協会の協力を得て、将来気候予測データを分析し、洪水・土砂に関する災害被害者の将来変化を推計しています。それに伴う日本生命と当社の保険収支への影響を評価した結果のうち、当社分のみ掲載を行っています。（犠牲者数の増加割合と財務影響額については、2051～2100年における各シナリオに伴う平均の結果を記載。犠牲者数の増加割合は洪水、財務影響額は洪水・土砂両方の影響を記載。）

気候変動は、生命保険事業に対し、さまざまな影響を及ぼすと想定されます。引き続き、日本生命と連携を図りながら、気候変動が当社の生命保険事業に与える影響分析の高度化を進めるとともに、分析結果の開示や当該リスクへの適切な対応策の検討・実施に向けて取り組んでまいります。

（資産運用領域）

当社では保険契約に合わせた中長期的な投融資を行っています。これに関して、気候変動によるリスクと機会が中長期の時間軸でもたらされる可能性があると認識しています。すなわち、投融資先が物理的な被害を受けるリスクや低炭素社会への移行に伴い価値が毀損するリスクがある一方で、投融資先の低炭素関連の技術革新等による競争力向上やサステナブルファイナンスに対する投融資機会の増加につながるものと考えています。そのため、「ESG投融資に対する基本的な考え方」を策定し、持続可能な社会への移行と運用収益の確保を目指すなかで、気候変動に関連するリスクと機会の観点も投資判断に組み込み、環境・社会・ガバナンスの課題を考慮した資産運用を行っています。同時に、石炭、石油・ガス関連などで気候変動への影響が大きい事業への新規投融資については、国内外問わず取り組まない方針としています。

また、気候変動関連対話※4の実践により、投融資先の前向きな取組みを後押しすることで、投融資先の企業価値向上と資産運用ポートフォリオの気候変動リスクの低減を図ってまいります。

※4 投融資先企業との対話において、気候変動に関する経営の取組姿勢や CO_2 排出量の確認をするとともに、排出量開示に向けた働きかけにも取り組んでいきます。

指標と目標

当社は、気候変動問題の解決に向けて、以下のとおり、事業活動領域および資産運用領域において、CO_2 排出量削減目標を設定しています。各領域とも2050年度ネットゼロ、2030年度中間目標を設定し、排出量削減に向けた取組みを進めていきます。

2023年度の事業活動に伴う CO_2 排出量は、約2.4万tとなり、基準年である2013年度からの削減率は、△35%となっています（大樹生命単体における集計値）。なお、2024年度より、保険事務の集約拠点である事務センター（千葉県柏市）の使用電力すべてを、グリーン電力へ切り替えています。今後も、節電取組み、紙使用量の削減などにより、着実に CO_2 排出量を削減してまいります。

2021年度の資産運用ポートフォリオにおける CO_2 総排出量は、約80万t（基準年である2010年度からの削減率は△37%）、インテンシティは約77t/億円（基準年である2020年度からの削減率は△22%）となっています。今後も、投融資先との対話を通じ気候変動への取組みを後押しし、資産運用ポートフォリオにおける排出量削減に取り組んでまいります。

【自社排出量削減目標】2030年度：△51%以上削減（基準年は2013年度）　2050年度：ネットゼロ

【資産運用ポートフォリオにおける CO_2 排出量削減目標】

2030年度	2050年度
【総排出量】△45%以上削減（基準年は2010年度）	ネットゼロ
【インテンシティ】△49%以上削減（基準年は2020年度）	

※計測対象は、内外上場株式、内外社債

$$\text{総排出量} = \sum_{i=1}^{n} \left[\text{投資先の排出量}\ i \times \frac{\text{投資額}\ i}{\text{企業価値}\ i\ (\text{株式時価総額}+\text{有利子負債})} \right]$$

$$\text{インテンシティ} = \frac{\text{総排出量}}{\text{総投資額}}$$

※インテンシティ：ポートフォリオ1単位当たりの CO_2 排出量

社会貢献に向けた取組み

苗木プレゼント

地球環境

～50年間で538万本の苗木をお届けしました～

当社は、「こわさないでください。自然。愛。いのち。」というテーマのもと、1974年に「苗木プレゼント」を開始し、2023年度で50周年を迎えました。全国の企業・学校などの団体や一般家庭に対して、これまでに贈呈した苗木の累計本数は、538万本となり、全国各地で周辺環境の保護などに役立っています。

1991年に植樹した苗木

巨樹・古木の保全

地球環境

巨樹・古木は、地域の歴史を後世に伝える「文化的価値」や、最大限まで生育した個体としての「学術的価値」を持つ「地域の財産」です。希少な巨樹・古木を次世代に受け継ぐため、当社は、2022年より(一社)日本樹木遺産協会への協賛を通じ、樹木医による定期的な診断・治療を行っています。

診断イベントの様子

公益財団法人大樹生命厚生財団

大樹生命厚生財団は、国民の健康保持とその増進を図り、社会公共の福祉に貢献することを目的として1967年に設立されました。この目的に沿い、今日のわが国の健康上の重要課題である生活習慣病に関連する医学研究助成事業等を設立以来一貫して行っています。

医学研究助成

第56回「医学研究助成」（2023年度）は、全国の大学・研究機関の研究者を対象に公募を行い、20件の研究に対して助成を行いました。また、第54回「医学研究助成」（2021年度）入選者の研究報告の中から、3件の研究を第32回「医学研究特別助成」としました。

●《助成金の実績》

	2023年度		累計	
	件数	助成金額	件数	助成金額
医学研究助成	20件	2,000万円	1,078件	12億3,700万円
特別助成	3件	450万円	112件	1億4,100万円
合計	23件	2,450万円	1,190件	13億7,800万円

●《研究課題》

2023年度	2024年度
①外科技術評価法と向上のための方策	①救急患者の重症度評価
②新型コロナウイルス感染症の後遺症の病態と治療法	②遠隔医療とPHRの臨床応用
③発達障がいの病態と治療・ケア（サポート）	③認知症
④リアルワールドデータによる臨床研究	④骨髄細胞による老化抑制

ピンクリボン運動

日本では現在、女性の9人に1人が乳がんに罹るといわれていますが、乳がん検診受診率はまだ低い状況です。そうした背景のなか、乳がんの早期発見啓発を行う運動がピンクリボン運動です。

当社は、生命・健康と密接な関係を持つ生命保険業を本業とする会社として、また、女性従業員の割合が高い企業として、ピンクリボン運動の趣旨に賛同し、この運動に参画しています。具体的には、多くの方に乳がんの早期発見の大切さを伝える「ピンクリボンフェスティバル」(公益財団法人日本対がん協会ほか主催)への協力、乳がんセミナーの実施、チラシなどを用いたお客さま・地域の方々への乳がんについての情報提供や啓発活動などを行っています。

ピンクリボンフェスティバル街頭キャンペーンの様子
(写真提供:(公財)日本対がん協会)

あけみちゃん基金

～30年間続けています～

あけみちゃん基金は、先天性の心臓病などに苦しみながら経済的な事情などで手術を受けることができない子どもたちを救うため、1966年に設立され、50年以上にわたり、500人を超える幼い命を救ってきました。当社は、1994年から30年連続で寄付を続けています。

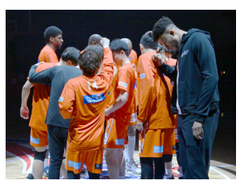
スポーツ振興

当社は、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、さまざまな大会・チームに協賛しています。

(2024年3月末現在)

- 湘南国際マラソン
- 新潟アルビレックス BB、新潟アルビレックス BB ラビッツ
- 全国小学生ラグビーフットボール大会　ヒーローズカップ
- スポーツひのまるキッズ大会(小学生柔道、ソフトテニス)
- 日本高校ダンス部選手権
- FLAKE CUP(小学生スケートボード)
- Wリーグ(バスケットボール女子日本リーグ)

第18回湘南国際マラソン
(写真提供:湘南国際マラソン実行委員会)



(男子)新潟アルビレックスBB
(写真提供:(株)新潟プロバスケットボール)

(女子)新潟アルビレックスBBラビッツ
(写真提供:(一社)新潟アルビレックス女子バスケットボールクラブ)

第16回大樹生命ヒーローズカップ
(写真提供:(株)博報堂)

スポーツひのまるキッズ大会
(写真提供:(一社)スポーツひのまるキッズ協会)

2023年度日本高校ダンス部選手権
(写真提供:(株)ブルースプラッシュ)

FLAKE CUP 2023 JAPAN TOUR
(写真提供:(株)FLAKE)

Wリーグ(バスケットボール女子日本リーグ)
(写真提供:(一社)バスケットボール女子日本リーグ)

チャリティーコンサート支援

当社は炎のマエストロで知られる世界的指揮者・小林研一郎氏がスペシャルオリンピックスの趣旨に賛同して設立された「コバケンとその仲間たちオーケストラ」の皆さまに、本店17階「大樹生命ホール」をリハーサル会場の提供という形で応援を続けています。

このオーケストラは、知的発達障がいのある方々をお招きして生の演奏を楽しんでいただくためにボランティアコンサートを行っています。さまざまな障がいのある方も健常者も同じ空間と時を共有し同じ喜びを享受して、ともに生きていける社会の実現を願って活動されています。

青山学院大学における寄附講座の開講

～過去19年間で約4,000人が受講しました～

学校教育における個人の「金融」に関する知識教育を支援するため、2005年度より青山学院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～大学生のためのマネー・金融・経済の基礎知識～」を実施しています。講義にあたっては当社のファイナンシャル・アドバイザー等の専門家が非常勤講師として教鞭を執り、パーソナルファイナンス(世帯の家計)の視点から解説し、マネー・金融・経済に関する基本的な知識の習得を目指す内容となっています。

授業風景

ミシガン大学ロス・ビジネススクール　「Mitsui Life Financial Research Center」

1990年9月、当社の寄付により、ミシガン大学(米国ミシガン州アナーバー)内の研究機関として創立されました。環太平洋地域(アジア・アメリカ)の金融資本市場の発展のため、金融に関する研究論文シリーズの刊行を行うとともに、金融を巡るタイムリーなテーマについて、定期的なシンポジウムを開催しています。

「みんなでACTION! 貢献しタイジュ!」運動

当社は身近な地域・社会の課題解決に取り組むことが重要であると考えており、全国の従業員が地域の清掃・整備など各地でさまざまな活動を行っています。

清掃活動への参加

花壇の整備

お客さまサービス

**環境の変化に応じ、お客さまの声にお応えする、
高品質で安定的なお客さまサービスの提供と
お客さま対応品質の向上に全社を挙げて取り組みます**

執行役員
お客さまサービス統括部担当役員
坂本 竜作

基本方針

生命保険業界を取り巻く環境は、少子高齢化・デジタル・ITの進化、ライフスタイルの変化により、お客さまニーズも多様化してきています。そのなかで当社では、経営理念として、相互扶助の精神に基づく生命保険事業の本質を自覚し、その社会的責任を全うするため、「まごころと感謝の気持をもって、常にご契約者に対する最善の奉仕に徹する」旨を掲げ、お客さまにお約束した保険金・給付金等を確実にお支払いすることを通じて、お客さまの生活の安定と向上に寄与するべく努めています。

引き続き、お客さまを第一に考え、魅力的な商品・サービスの提供やお客さまの声を経営やサービス改善に活かす取組み等、更なるお客さま本位の業務運営を推進してまいります。

主な取組み

2023年度の主な取組みとして、お客さまサービス領域では、①お客さまが選べるアクセス手段の構築②持続可能なお客さまサービス体制の構築③お客さまの声を活かす取組みを通じ、各種お手続きにおけるお客さま満足度の持続的な向上を図ってまいりました。

お客さま専用のWebサイト「大樹生命マイページ」について、お取扱い手続きの拡充や会員登録方法の簡素化を行うとともに、お客さま目線によるお手続きやご案内書類の見直し等、お客さまの利便性をより一層向上すべく、対応しています。

また、大規模な自然災害や感染症の発生状況等を踏まえ、保険金・給付金のご請求手続きの簡略化、体制強化を実施することで、お客さまからのご請求やお問合せに迅速に対応できるよう取り組んでまいりました。これらの取組みを通じて、2023年度における保険金・年金・給付金のお支払い金額は3,399億円となりました。

「中期経営計画2026」では、「価値提供の強化」として、各種お手続きのデジタル化やアクセス手段の拡充等を通じたお客さま接点・サービスの高度化に取り組むとともに、AI技術等を取り入れたお客さま情報のデジタル化やバック事務の自動処理化等の業務変革・効率化取組を推進することで、将来にわたって安定的に事業を継続できるお客さまサービス体制を構築し、「経営基盤の強化」を目指してまいります。

お客さま対応力向上に関する取組み

当社では、ご加入時のお客さまの納得度およびご加入後の満足度向上に資するべく、お客さま目線でのサービス改善を進めています。

お客さまの満足度を高めるための活動体系

当社では、保険契約にご加入いただく際の、お客さまの満足度を高める販売を実践していくための活動体系として、新人を中心とした営業職員を対象に「よりそう販売手法」を展開しています。

「よりそう販売手法」とは、「情報収集」「なじみ活動」「アプローチ（問題提起）」「ライフプラン提示」「意向把握」「プレゼンテーション（問題解決）」「意向確認」「安心さぽーと活動（ご契約内容確認活動）」といった各ステップを通じて、お客さまによりそったコンサルティングセールスを行い、お客さまの満足度を最大限に高めていくことを目指した販売手法です。

よりそうシート

大樹生命は、お客さまに「よりそう」会社を目指しています。お客さまによりそい、「根拠ある提案」を推進するために「よりそうシート」を活用しています。

ライフプラン

ライフステージに合わせたリスクと保障の必要性を「ライフプラン」でご確認いただいた上で、生命保険に関するコンサルティングサービスを行いベストプランの提案を行っています。また、ご契約後も引き続き定期訪問に際して情報提供を行うなど、アフターサービスを推進しています。

複数プラン提案書

「設計書（契約概要）」に付随する参考資料として、最大3つの商品プランの概要を1枚で表示できる「複数プラン提案書」をご提供しています。
複数の商品プランを同時に分かりやすく表示することで、お客さまが比較・選択しやすくなります。

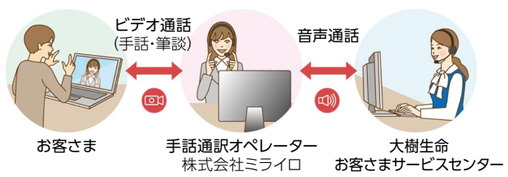
お客さまの多様なニーズにお応えするサービスの提供

- **手話通訳リレーサービス**

2021年4月より、耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまが、当社お客さまサービスセンターにお問い合わせしやすくなる「大樹生命手話通訳リレーサービス」の提供を開始しています。

「大樹生命手話通訳リレーサービス」は、お客さまがパソコンやスマートフォンのビデオ通話システムから、当社が業務委託をしている（株）ミライロの手話通訳オペレーターに手話や筆談でご用件をお伝えいただくことで、同時通訳で当社お客さまサービスセンターにお問い合わせいただけるサービスです。

手話通訳リレーサービス



- **性的マイノリティ（LGBTQ）の方への取組み**

生命保険契約の死亡保険金受取人に同性パートナーの方もご指定いただけます。各自治体が発行する「パートナーシップ宣誓書受領証」等をご提出いただいた場合、よりスムーズにお手続きいただけます。

ご加入前後のご説明

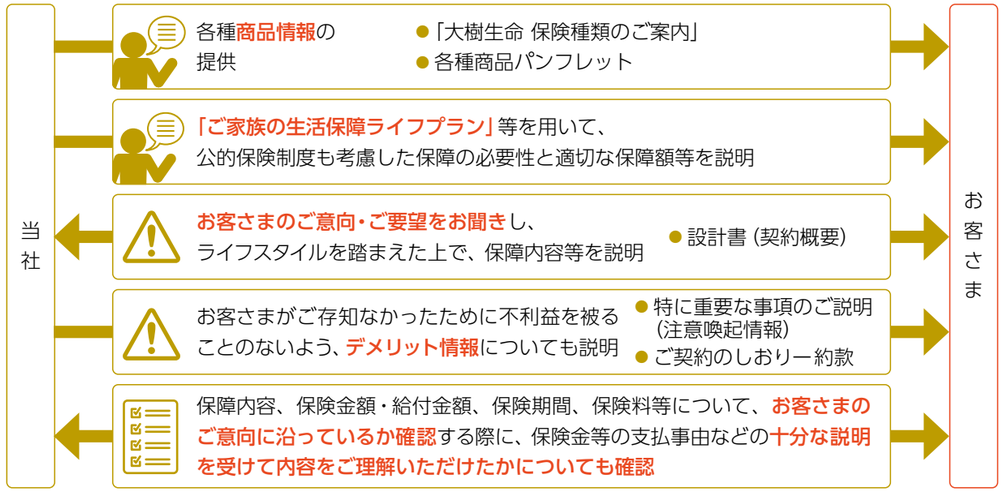
当社では、取扱商品・特約をまとめた「大樹生命 保険種類のご案内」や各種商品パンフレットを用いて商品等の仕組み・特徴について情報提供しています。また、お客さまの今後の生活設計をシミュレーションする「ご家族の生活保障ライフプラン」等を活用しながら、公的保険制度も考慮した保障の必要性と適切な保障の額等の説明に努めています。

保険契約のご加入を検討されている場合には、保障に関するご意向・ご要望をお聞きし、ライフスタイルを踏まえた上で、個別具体的な保障内容・保険料等を記載した「設計書(契約概要)」(注1)で提案・説明します。また、ご契約にあたって特に注意すべき情報・事項を記載した「特に重要な事項のご説明(注意喚起情報)」(注2)を交付して説明するほか、「ご契約のしおり－約款」(注3)を必ず交付しています。これらの帳票や冊子等で説明することにより、商品情報だけでなく、特にご留意いただきたい情報についても十分にご理解いただけるよう徹底しています。

なお、お申し込みいただく前に、保障内容、保険金額・給付金額、保険期間、保険料等についてお客さまのご意向に沿っているかを「生命保険契約意向確認書(画面)」により確認する際に、保険金等の支払事由や請求時の留意点について十分に説明を受けて、内容をご理解いただいていることも確認するようにしています。

保険金・給付金のご請求を確実に行っていただくための「ガイドブック 保険金・給付金のご請求手続きとお支払いについて」を当社ホームページに掲載しています。

● 保険商品に係る情報提供等の概要（イメージ）



外貨建保険等の販売にあたって

為替相場や金利の変動によるリスクがある外貨建保険等を販売・勧誘する際は、「特定保険契約適合性確認書(画面)」を用いて、お客さまの知識、経験、財産の状況や加入の目的に関する情報の収集を通じた提案を行っています。

また、契約締結前交付書面(契約概要／注意喚起情報)や注意喚起動画を用いて、為替相場や金利の変動により損失が生じるおそれがあること、諸費用に係る事項についても十分に説明するよう徹底しています。

ご高齢のお客さまへの対応について

当社では、一般的に高齢になるにつれ認知機能の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客さまが生命保険にご加入される際の募集手順を定め、複数回の説明機会設定やご親族の同席をお願いするなど、ご加入の意思をしっかりと確認させていただくよう努めています。

また、80歳以上のお客さまの場合には、お申込み手続き後に改めて募集人以外の第三者より、ご不明点の有無などをお電話等にて確認させていただいています。

(注1) 商品の仕組み・特徴、保険期間、主な支払事由、担保内容の制限、引受条件、保険料に関する事項、特約に関する事項等を記載しています。

(注2) クーリング・オフ、告知義務、責任開始期、保険金等が支払われない場合、保険料の払込猶予期間、解約に関する事項等を記載しています。

(注3) 保険金等をお支払いできる場合またはお支払いできない場合の具体的事例等を記載しています。

ご契約期間中のサービス

営業職員・サービスパートナーによる「大樹生命安心さぽーと活動」等の定期的なアクセスを通じ、ご契約に係わるさまざまなお知らせをお伝えするとともに、お客さまからのご相談・お手続き等にお応えするため、次のような対応を行っています。

大樹生命安心さぽーと活動

2009年度より、ご契約内容のご説明や給付金等のご請求漏れの確認を目的に、「ご契約内容確認活動」をスタートさせており、2014年には、内容を一部見直し「大樹生命安心さぽーと活動」と改称して、その取組みを毎年続けています。

大樹生命安心さぽーとサービスのご案内

「大樹生命安心さぽーと活動」のポイント

- タブレット型端末「ミレット Plus」の利用により、最新のご契約内容を分かりやすくビジュアルでご説明します。
- ご契約内容の説明やご請求漏れの確認にとどまらず、適切なタイミングでの適切なコンサルティングやサービスを提供しています。

● 「ミレット Plus」の画面例

大樹生命ロイヤルカスタマー倶楽部／大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス

ロイヤルカスタマーについて

当社保険商品(法人・銀行窓販契約は除く)にご加入のお客さまのうち、お払い込みいただく年間保険料が一定額以上のお客さまを『ロイヤルカスタマー』に認定し、「セカンドオピニオン」等のサービスを提供しています。

- ロイヤルカスタマーとしての資格を取得された場合、払込保険料の増減にかかわらず1年間有効です(ただし、全件解約のときはその時点での資格を喪失します)。1年後に金額基準を確認できた場合には1年更新となります(基準に満たない場合は資格を喪失します)。

大樹生命ロイヤルカスタマー倶楽部パンフレット

大樹ファミリーセカンドオピニオンサービスについて

所定の特約を付加している「大樹セレクト」にご加入のご契約者さまにも、「セカンドオピニオン」等のサービスを提供しています。

ご契約者さまが「大樹生命マイページ」上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に加え、契約者さまやそのご家族の方もサービスをご利用いただけます。

大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス紹介チラシ

提供サービスの概要について

セカンドオピニオンサービス	電話健康相談サービス	大樹生命提携先企業による特典
専任のスタッフが、お客さまの病気や健康の悩みを直接お聞きし、ティーペック株式会社の医師や提携医療機関とのネットワークとデータベースを活用してお客さまの状況に合わせた選択肢をご提案します。	経験豊富なスタッフが、24時間・年中無休体制で電話相談に応じます。各分野の専門医とのご相談も可能です。	大樹生命の提携先企業による各種のサービスを優待価格で受けることができます。

(注) セカンドオピニオンサービス、電話健康相談サービスは、ティーペック株式会社が提供するサービスです。
(注) 「大樹生命提携先企業による特典」は『ロイヤルカスタマー』に認定されたお客さまのみご利用いただけます。
「セカンドオピニオンサービス」、「電話健康相談サービス」は共通サービスとなります。

ご契約期間中の情報提供

大樹生命からのお知らせ

ご契約者さまに、ご契約の保障内容や各種サービス、会社情報等を記載した「大樹生命からのお知らせ」を、年に一度送付しています。

大樹生命からのお知らせ（一部抜粋）〈2024年版〉

ご契約内容のお知らせ

大樹生命からのお知らせ

各種通知

ご契約期間中の主な通知（保険金等のお支払いに関するものを除く）として、以下の帳票があります。当社から適宜持参または送付しています。

保険料のお払込みについて	○保険料の自動貸付（お立替え）のお知らせ ○保険料お立替金返済手続完了のお知らせ ○主契約保険料払込期間満了のお知らせと特約保険料の今後のお払込方法について ○保険料お払込期間満了のお知らせ ○ご契約復活のおすすめ　等
配当金・契約者貸付について	○大樹生命からのお知らせ（上掲） ○契約者貸付金お利息繰入れのお知らせ ○契約者貸付金残高のお知らせ　等
その他	○生命保険料控除証明書

ご家族登録制度について

“お客さまが生命保険に託されたご家族への想いを、いつ、いかなるときもしっかりとお届けすること”が生命保険会社の使命であり、その使命をより確かなものとするためには、契約者さまはもちろんのこと、保険金等の受取人さまをはじめとするご家族の方にも、ご契約内容についてご理解いただくことが大切である、との認識から、『ご家族登録制度』を設けています。

『ご家族登録制度』は、“ご加入の契約内容に関する情報”を契約者さまと同等の開示範囲で提供させていただくご家族を、契約者さまに事前に登録しておいていただく制度です。

従来、ご契約内容についてはお客さま情報の保護・管理の観点から、契約者さま本人以外の方によるご照会にはおこたえすることができませんでしたが、この制度の活用により、ご登録されたご家族の方に対しても契約者さまと同等の情報を開示することを通じて、いざというときにご家族のために大切な保険をお役立ていただけるようになりました。

ご家族登録制度チラシ

保険金等のお支払手続き

お知らせと情報提供

● 各種通知

保険金・給付金等のお支払いに係る通知については、満期保険金のようにお支払期日が近づいた時点で当社からお客さま宛に自動的に送付するものと、死亡保険金や入院給付金のようにお客さまのお申し出によりご案内するものに大別されます。

支払期日が近づくと当社からお客さま宛に自動的に送付するもの	○満期のご案内 ○年金のご案内 ○生存給付金のご案内 ○増加生存保険金お支払いのご案内
お客さまからのお申し出によりご案内するもの	○各種保険金請求時のご案内（死亡保険金、高度障がい保険金、特定疾病保険金　等） ○各種給付金請求時のご案内（入院給付金、手術給付金、特定損傷給付金　等）

ホームページ上での情報提供

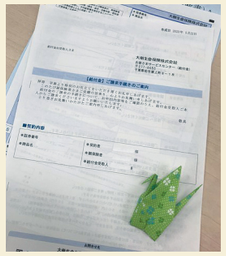
当社ホームページでは、当社の生命保険契約にご加入されているお客さまに、保険金・給付金のご請求・お受け取りについて、よりご理解を深めていただくことを目的として、ご請求手続きに関する留意事項などを掲載しています。また、「大樹生命マイページ」において、保障内容の確認や死亡保険金・給付金のご請求手続きができるなど、お客さまが参照・利用できる環境を提供しています。

折り鶴活動について

お客さまサービスセンターでは、お客さまへの想いをつなぐ取組みとして、『折り鶴活動』を実施しています。

もっとお客さまの気持ちによりそいたいとの想いから、お客さまから給付金のご請求があった際に、従業員がひとつひとつ心を込めて作製した折り鶴をお客さまへ送付する請求書類に同封しています。

また、当社の創立記念日にはお客さまへの想いをつなぐ取組みとして、全従業員で折り鶴を作製しています。


お客さまへ送付する折り鶴

保険金等支払管理態勢

お支払いに係る基本方針等と組織体制

保険金等の適時・適切なお支払いは、生命保険業を営むうえで基本的かつ最も重要な機能であるとの認識のもと、「適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を制定しています。

また、保険金等支払管理における健全性維持や適切な業務運営の確保を目的として、当基本方針の細部規程である「保険金等支払管理規程」を制定しています。当規程においては、支払部門の態勢・役割、関係部門との連携、保険金等支払管理に関する手順、取締役会等への報告と意思決定および監査について定めています。

保険金等支払管理態勢については、これまで保険金等支払管理部門および関係部門との連携強化、社外の弁護士や消費者問題専門家等からの提言・助言をいただく仕組みの構築・整備等を進めてまいりました。保険金等支払管理に係る経営管理（ガバナンス）態勢および監査態勢の整備・改善に万全を期しており、保険金等お支払いに係る態勢を構築・整備しています。

保険金等のお支払状況について

保険金等のお支払いの可否は、当社保険約款に基づいて判断しています。2023年度のお支払件数は、398,284件（うち保険金 32,762件、給付金 365,522件）でした。一方、お支払非該当件数は、10,666件（うち保険金 650件、給付金 10,016件）ありました。

なお、当社ではもれなくご請求いただくために、お支払いの対象とならなかったお客さまには、原則として、「診断書取得費用相当額(※)」をお支払いしています。

保険金等のお支払件数、お支払非該当件数は、一般社団法人生命保険協会の基準に則って集計しています。

(※) 一律5,500円（通院証明書は一律3,300円）

● 保険金等のお支払件数、お支払非該当件数および内訳

2023年度（2023年4月～2024年3月）　（単位：件）

区分	保険金					給付金						合計
	死亡保険金	災害保険金	高度障がい保険金	その他	合計	死亡給付金	入院給付金	手術給付金	障がい給付金	その他	合計	
お支払件数	21,673	91	275	10,723	32,762	2,676	221,092	122,259	105	19,390	365,522	398,284
詐欺による取消・無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反による解除	15	0	0	16	31	0	112	75	0	4	191	222
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
免責事由に該当	28	3	0	0	31	0	43	8	0	6	57	88
支払事由に非該当	0	17	91	480	588	0	584	8,834	12	336	9,766	10,354
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払非該当件数合計	43	20	91	496	650	0	741	8,917	12	346	10,016	10,666

(注) 1. 当実績は、保険種類ごとに集計した個人保険・団体保険の合計実績です。
2. 支払査定を要しない満期保険金・生存給付金・一時金・年金は含みません。
3. 「約款に定める入院日数に満たない入院のご請求」等、「請求人からのご依頼やご請求書類等から支払事由に該当しないことが明白で、特段の支払査定を行わないもの」は、お支払非該当件数に含みません。
4. 複数の会社でお引き受けしている団体保険契約のお支払件数は、当社が幹事をしているご契約のみを対象としています。

用語説明

詐欺による取消・無効
ご契約の際に、保険契約者、被保険者または保険金・給付金の受取人の詐欺行為があった場合、保険契約または特約を取消(無効)とすることがあります。この場合、保険金・給付金のお支払いはできず、すでに払い込まれた保険料は払い戻しません。

不法取得目的による無効
保険契約者が保険金・給付金を不法に取得する目的または他人に不法に取得させる目的で保険契約にご加入された場合、保険契約または特約は無効となります。この場合、保険金・給付金のお支払いはできず、すでに払い込まれた保険料は払い戻しません。

告知義務違反による解除
ご契約の際に、保険契約者や被保険者の故意または重大な過失によって事実を告知しなかったり、事実と異なることを告知した場合、保険契約または特約を解除することがあります。この場合、保険金・給付金のお支払いはできず、保険契約者に解約返戻金をお支払いします。

重大事由による解除
保険金・給付金を詐取する目的で事故を起こしたり、保険金・給付金のご請求に際して診断書偽造などの行為があった場合等に、保険契約または特約を解除することがあります。この場合、保険金・給付金のお支払いはできず、保険契約者に解約返戻金をお支払いします。

免責事由に該当
約款では、保険金・給付金ごとにお支払いできない事由を定めています。ご請求いただいた内容がこの事由に該当する場合、保険金・給付金のお支払いはできません。

支払事由に非該当
約款では、保険金・給付金ごとにお支払いする事由を定めています。ご請求いただいた内容がこの事由に該当しない場合、保険金・給付金のお支払いはできません。

ご照会・ご相談サービス

お客さまサービスセンター（インバウンドコールセンター）

お客さまサービスセンター（インバウンドコールセンター）では、お客さまのご契約に関するご照会およびお手続きの受付･事務手続等の業務を行っています。

全国から寄せられるご照会のお電話については、63名のコミュニケーターで応対しており、2023年度のお客さまサービスセンター（インバウンドコールセンター）の電話受信件数は、年間約24万件となっています。

なお、当社は、大地震発生等、首都圏有事の際にも、お客さまにサービスを確実にご提供できる体制を確保するため、インバウンドコールセンターを首都圏（東京都文京区）と九州（福岡県北九州市）の二拠点体制で運営しています。

● お客さまサービスセンター（コールセンター）に寄せられたご相談・ご照会の内訳

（単位：件、%）

	2021年度		2022年度		2023年度	
	件数	占率	件数	占率	**件数**	**占率**
新契約関係（保険商品内容・特約中途付加・パンフレット請求等）	1,991	0.8	2,337	0.8	**2,671**	**1.1**
収納関係（保険料払込方法・住所変更・課税控除証明・集金等）	37,569	15.1	30,351	10.9	**35,831**	**14.3**
保全関係（名義人変更・契約者貸付・特約更新・減額・解約等）	54,597	21.9	56,830	20.5	**54,578**	**21.8**
保険金関係（満期・生存給付金・年金・死亡保険金手続等）	44,799	18.0	53,222	19.2	**51,104**	**20.4**
給付金関係（災害入院・疾病入院・成人病入院給付金手続等）	48,538	19.5	70,834	25.5	**41,216**	**16.4**
生命保険と税金関係・保険料の経理処理等	1,554	0.6	1,800	0.6	**1,944**	**0.8**
その他	59,757	24.0	62,221	22.4	**63,559**	**25.3**
合　計	248,805	100.0	277,595	100.0	**250,903**	**100.0**

ご加入の生命保険に関するお手続きやお問合せ

大樹生命お客さまサービスセンター　0120-318-766
電話受付時間：平日9：00～18：00（土・日・祝日・年末年始を除く）
※携帯電話からもご利用いただけます。
※月曜日など、休日明けは混み合ってつながりにくい場合があります。
※お問合せ・お申出の際は、証券番号をご準備のうえ、契約者ご本人さまよりお願いします。

お客さまサービスセンター（アウトバウンドコールセンター）

お客さまサービスセンター（アウトバウンドコールセンター）では、対面でのご説明を希望されないお客さまや日中ご不在等により営業職員やサービスパートナーがなかなかお会いできないお客さまに対して、お電話により『大樹生命安心さぽーと活動』を提供するとともに、あわせてお客さまのご要望に応じて、保険に関する各種情報提供を行っています。お客さまが対面での対応を希望される場合には、営業職員やサービスパートナーに対応を取り次ぎ、電話対応と対面対応一体となって、ご契約後の充実したアフターサービス提供に努めています。

大樹生命ホームページ・マイページ

当社ホームページでは、ご住所・電話番号の変更などのお手続き書類のご請求が可能です。
また、お客さま専用のWEBサイト「大樹生命マイページ」では、ご登録いただいたお客さまお一人おひとりに専用窓口（サイト）が開設され、ご契約内容の照会やお手続き書類の請求などが可能となっています。

● ホームページでのお手続きサービス

お手続き	サービス内容	
ご住所・電話番号の変更	ご自宅、ご勤務先のご住所、または電話番号の変更があった場合、変更のお手続きが可能です。	
保険料振替口座の変更	保険料振替口座の変更に必要な書類のご請求が可能です。	インターネット上で必要項目をご入力いただくことにより、お手続きに必要な書類や証明書をご登録住所へお送りします。
生命保険料控除証明書の再発行	毎年所定の期間に生命保険料控除証明書の再発行手続が可能です。	

（注）1. ご利用時間は、以下の日を除く7:00から23:45までとなっています。
※12月31日～1月3日および5月3日～5日、毎月第1日曜日
（これらの日以外でも、システム保守等によりサービスを停止する場合があります）
2. ご契約内容やご契約状態等によりご利用いただけない場合があります。
3.「大樹生命マイページ」でも取り扱っています。

● マイページでのお手続きサービス

「大樹生命マイページ」では、契約者貸付などのお取引の当日着金サービスをはじめとしたサービスを提供しています。またお客さま体験（CX）向上の観点から「大樹生命マイページ」を利用した、ご提案内容のメール送信や契約書類の電磁的交付なども行っています。

サービス内容

・ご契約内容の照会
※保険種類やご契約状態等によりご照会いただけない場合があります。
・給付金・死亡保険金のご請求
・契約者貸付の利用／利用可能額照会
・保険契約の申込書類・設計書などの書類の閲覧
・生命保険料控除証明書の再発行
・ご契約や保険に関するご質問・ご相談
・ご住所・電話番号の変更　等

「大樹生命マイページ」画面

これからも、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、またご利用いただいているお客さまにも、よりご満足いただけるサービスを目指して機能の向上に努めてまいります。

「お客さまの声」に基づく業務改善策の実施状況

2023年度は、お客さまのお申出をもとに、当社では以下のようなお客さま満足度の向上につなげるための改善策を実施しています。

主な改善事例

大樹生命マイページサービス

- 事前に登録いただいたご契約者さまに対し、インターネットでの契約内容確認、各種手続きを実施しています。
（2024年3月現在、約53万人のお客さまにゴールド会員※のご登録をいただいています。）
※ご契約内容照会や住所変更等の各種お手続きをマイページ上でご利用いただけます。
- 更なるサービスと利便性の向上を目的として、給付金、死亡保険金請求等10業務の取扱い手続きを開始しました。
（2023年7月より）

非対面を望まれるお客さまへの対応

- 非対面による新契約手続きについて、ペーパーレスの取扱範囲を拡大し、更なる利便性向上に取り組みました。
・告知書（一般）の Web 告知
（2023年6月より）
- 「マイナポータル連携サービス」による「生命保険料控除証明書＜再発行分＞」の電子交付の取扱いを開始しました。
（2023年10月より）
- お客さまの利便性向上に向けて、お客さまサービスセンターの営業時間外の受付（自動音声によるお申出専用ダイヤル）での取扱範囲を拡大しました。
（2023年10月より）

帳票改訂

- 公的制度やがんに関する情報提供冊子を改訂しました。
（2023年4月）
- 外貨建保険の満期・年金開始到来に伴い、専用のご案内資料「満期手続きのご案内」にて、お受取方法等、外貨建保険特有の多様な手続き方法について、文字を見やすくすることや、よりわかりやすい内容にする対応を行いました。
（満期：2023年7月より　年金開始：2024年2月より）

「お客さまと私たちの提案制度」

この制度は、従業員の積極的な創意工夫の提案を選考し、実務に反映させることによって、お客さまサービスの向上と社業の発展に寄与することを目的としています。
2023年度は1,191件の提案が寄せられており、サービスの向上や業務の改善に資する提案について実現を図っています。

金融 ADR 制度について

金融 ADR 制度とは、金融分野における裁判外紛争解決手続き*のことです。お客さま（ご契約者等）が生命保険会社を含む金融機関との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかないような場合に活用することができる制度です。
生命保険業界では、一般社団法人生命保険協会が、金融 ADR 制度に基づく「指定紛争解決機関」に金融庁から指定され、生命保険等に関する裁判外紛争解決手続き*を実施しています。
当社は、一般社団法人生命保険協会との間で紛争解決等業務に関する「手続実施基本契約」を締結しています。

＊ 裁判外紛争解決手続き（ADR:Alternative Dispute Resolution）とは、身の回りで起こるトラブルを裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

［指定紛争解決機関のご連絡先］
一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所

電話番号	03-3286-2648
所在地	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階
受付時間	9:00～17:00 （土・日曜日、祝日、年末年始を除く）
ホームページ	https://www.seiho.or.jp/contact/

※最寄の連絡所にご相談いただくことも可能です。

連絡所一覧
https://www.seiho.or.jp/contact/about/list/

DX 推進の取組み

当社は、お客さまに信頼され、よりご安心いただける会社を目指し、また金融・保険業界のビジネス環境変化に適応するため、DX 推進の取組みを進めています。

「価値提供の強化」と「経営基盤の強化」に向けた DX 推進の取組み

ライフスタイルの変化や技術の進歩とともにお客さまのニーズや接点は多様化し、さらに新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う行動様式の変化によりデジタル技術の活用が加速しました。今日においてもデジタル技術は飛躍的に進歩を続け、今後のビジネスにますます欠かせない存在となっています。

このような環境変化のなか、当社はデジタル技術を最大限活かす DX の取組みを進め、中期経営計画 2026 における「価値提供の強化」と「経営基盤の強化」を支え、経営目標の達成を目指してまいります。

価値提供の強化に向けた取組み

営業活動ではタブレット型営業端末「ミレット Plus」を活用していますが、コンサルティングの品質の向上に向け、デジタル技術やデータの更なる活用に取り組んでまいります。

また、ご加入いただいたお客さまの更なる利便性向上に向け、各種お手続きのデジタル化やアクセス手段の拡充を進めてまいります。

経営基盤の強化に向けた取組み

デジタル技術やデータ活用に関する最新技術の研究・検証とともに、生成 AI の業務への活用、お客さま情報のデジタル化や事務の自動化など、新たな技術を業務に取り入れ、業務変革や業務効率化を進めてまいります。

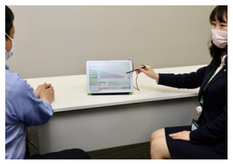
DX 人材の育成・確保に向けた取組み

各事業領域において DX への取組みを推進していくにあたり、デジタルリテラシー引き上げを目的とするデジタルベーシック研修、また DX 推進の中核を担う人材の育成を目的とする DX 推進研修を教育・研修体系に組み込み、DX 人材の育成・確保を進めてまいります。

AI、デジタル活用によるお客さまサービスの向上

タブレット型営業端末「ミレット Plus」によるコンサルティング力強化

タブレット型営業端末「ミレット Plus」の活用により、お客さまのスマートフォンやタブレットとの画面共有機能によるペーパーレスでのお申込み手続きや、デジタルコミュニケーションツール「Microsoft Teams」による非対面でのデジタル面談などのサービスをご提供しています。



「ミレットPlus」を使った
ご説明イメージ

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

2022年10月より、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※1」および「対話型自動応答サービス※2」を導入しました。従来のお客さまサービスセンターへの電話や Web サイトによるお申出方法に加え、当サービスを通じたアクセス手段の提供ならびに応対時間の拡大により、お客さまの利便性向上を図っています。

※1 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

※2 お客さまからのお問合せに対して、AI を活用し、会話形式で自動回答するサービス

「大樹生命マイページ」取扱い手続きの拡充

2023年7月より、更なるサービスと利便性の向上を目的として、お客さま専用のWebサイト「大樹生命マイページ」について、死亡保険金、入院・手術など給付金のご請求などの取扱い手続きを拡充するとともに、お手続きに必要な書類を、お客さまのスマートフォンなどで撮影し、画像ファイルを「大樹生命マイページ」上でアップロードする方法でご提出いただけるようになりました。これにより、死亡保険金や入院給付金などのご請求をよりスムーズにお手続きいただくことができます。

システムのクラウドサービス移行、スリム化による効率化

中期経営計画 2026 における「経営基盤の強化」に向けて、デジタル活用による価値創造と業務変革を支えるため、クラウドサービス移行、スリム化などによる、効率的なシステムへの段階的な見直しに取り組んでまいります。

社内情報をより効率的に活用できる基盤の整備

社内の業務効率化に向けて、メール・資料共有・動画配信機能などのクラウド化を積極的に推進してまいります。

将来のシステム環境を見据えた取組み

クラウド環境との親和性の高い新たなセキュリティ基盤や、次世代型のデータセンターの移行準備に取り組むとともに、デジタル化を推進するにあたっての阻害要因となる旧来のシステムの見直しを検討しています。

安全対策・セキュリティ対策

お客さまの情報への不正アクセスや情報漏えいなどを防止するために、情報の暗号化や不正アクセス対策、ウィルス対策など、サイバーセキュリティ対策についても積極的に取り組んでいます。

なお、情報システムの開発・保守・運用業務における安全対策については、金融機関としての視点だけではなく、技術的かつ専門的視点からの監査も実施しており、一層の安全確保に取り組んでいます。

個人保険

お客さまによりそい
お客さまに安心をお届けする

常務執行役員
営業統括本部長
丹波 由規枝

基本方針

全国の営業職員が、長きにわたり各地域にお住まいのお客さまとの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。

お客さま本位の業務運営に徹底して取り組むことで、今後さらにお客さまとの信頼関係を深めるとともに、経営品質を向上させ、持続的成長につなげたいと考えています。

具体的には、デジタルを活用したお客さま接点強化ならびに活動体系の土台づくりや、社内の制度・仕組みの改定、日々の教育に取り組むことで、真にお客さま本位の活動を実践できる人材を強化します。さらに、日本生命および大樹生命の知見・ノウハウを活かした初の共同開発商品を発売するなど、グループ一体となって、お客さまニーズにきめ細やかにお応えできる商品・サービスの提供に努めてまいります。

また、ご契約内容確認、ご請求サポートを目的とした年1回の「安心さぽーと活動」をはじめとしたアフターフォローを対面活動だけでなく、ご意向に合わせて「お客さまが望むアクセス手段」にて対応することで、満足度向上に取り組んでまいります。これらの取組みに加え、お手続き後にアンケートを実施し、声を幅広くタイムリーにお聞きすることで、お客さま対応品質の向上に向けた体制を整えてまいります。

お客さまの将来不安を安心に変えることで、多くのお客さまから必要とされ、選ばれ続ける会社となることを目指し、今後もお客さまによりそい、お客さまとともに発展に向けて取り組んでまいります。

主な取組み

2023年度は、2022年度に向上した経営品質のもと、活動の質と量を向上させることで、生産性向上につなげ、「お客さま本位の販売の確立」実現に向け取組みを進めてまいりました。具体的には、活動指標の一部見直しや、事業所基盤や営業部長のマネジメント力向上を企図した教育・育成機能を強化しました。また、経営品質を後退させることのないよう、ご加入時の適正管理等を継続するほか、お客さま専用のWebサイト「大樹生命マイページ」の利便性向上対応として、ワンタイムパスワードを使った会員登録の簡略化、ならびにお手続き範囲の拡大等のサービス拡充を図りました。これにより、「営業活動の質の向上」、「お客さまが望むアクセス手段」を実現し、お客さま本位の活動を推進しました。

商品面では、2024年4月より、日本生命との初の共同開発商品である平準払外貨建養老保険「ドリームツリー」の発売を開始しました。

サービス面では、所定の特約を付加している「大樹セレクト」にご加入の被保険者に加え、ご契約者およびそのご家族に対し提供している「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」について、より多くのお客さまのお役に立てるよう、2024年5月より利用対象となる特約を拡大しました。

なお、「中期経営計画2026」では、営業職員が長く働くことのできる環境整備や、来店運動を中心とした採用取組みの推進により「営業職員数の拡大」を目指すとともに、お客さま一人ひとりの状況に合わせた活動を徹底することで「営業活動の変革」に取り組んでまいります。

今後も、お客さまによりそった活動、魅力的な商品・サービスのご提供により、お客さまニーズにお応えしてまいります。

保険商品について

商品開発に係る内部管理態勢

当社では、お客さまのさまざまなご要望に応える生命保険商品を開発するにあたり、ご契約者保護の重要性に鑑み、「商品開発に関する基本方針」および「商品開発規程」を策定のうえ、経営会議の諮問機関として商品会議を設置し、以下の内部管理態勢を整備しています。

1. 商品開発に関連する各部門は、社会の要請やお客さまニーズ、保険引受リスク、収益改善、コンプライアンス、法令改正等の観点から商品開発案件の洗い出しを行い、商品開発案件の選定を行います。
2. 選定された商品開発案件については、収支予測、保険引受リスク、コンプライアンス、販売計画、システム開発、保険商品特有の道徳的危険、付帯サービス等の課題等に関し、商品会議にて審議を行います。
3. 商品の販売開始後においても、リスクおよびその他の管理を適切に行うため、事務・システム等の継続検討課題、販売状況、収支状況、費用対効果、投資対効果、お客さまからのご意見・苦情、事務・支払等の課題等についてフォローアップを行います。

保険商品（2024年5月時点）

● 個人向け商品

商品内容の詳細については、各種パンフレットをご覧ください。
金利情勢等により、一部の商品の販売を停止することがあります。

ご利用の目的		保険種類	販売名称	契約年齢範囲
必要な保障（特約）を選択（セレクト）し、ご契約後も保障内容の見直しが可能		保障セレクト保険	大樹セレクト	0歳～85歳
持病や既往症があり、生命保険をあきらめていた方向けの一生涯の保障	必要な保障（特約）を選択（セレクト）	保障セレクト保険	おまかせセレクト	20歳～85歳
持病や既往症があり、生命保険をあきらめていた方向けの一生涯の保障	がんに特化した保障	保障セレクト保険	おまかせ・がんのほけん	20歳～85歳
一生涯の保障		終身保険	グランドクルーズ	20歳～75歳
一生涯の保障 外貨建		終身保険	ドリームクルーズワイド	0歳～70歳
一定期間の保障		定期保険	定期保険-M	15歳～80歳
一定期間の保障		定期保険	ステイタス-M	20歳～80歳
一定期間の保障と資産形成		養老保険	ザ・らいふ-M	6歳～75歳
一定期間の保障と資産形成 外貨建		養老保険	ドリームロードステップ	0歳～80歳
一定期間の保障と資産形成 外貨建		養老保険	ドリームロード	0歳～80歳
一定期間の保障と資産形成 外貨建		養老保険	ドリームツリー	0歳～60歳

※ 保険期間・保険料払込期間・契約形態・金利情勢等により、上記の契約年齢範囲内でもお取り扱いできない場合があります。
※「ドリームロードステップ」は2024年5月現在、新契約の取扱いを停止しています。

当社の提供する主な保険商品のご案内（個人向け商品）（2024年５月時点）

個人向け保険商品

大樹セレクト

『大樹セレクト』は、多様化するお客さまの保障ニーズやライフスタイルの変化にしっかりと「よりそう保険」をコンセプトにした商品です。死亡・生前給付・介護・医療の４つの保障（セレクト）で構成されており、お客さまのニーズに応じて、単品の商品としてご加入いただくことや、複数のセレクトを組み合わせてパッケージ商品としてご加入いただくことができます。

大樹セレクト
（商品パンフレット）

おまかせセレクト

『おまかせセレクト』は、持病や既往症のあるお客さま向けの「引受基準緩和型」の商品です。４項目の簡単な告知だけでお申し込みいただけ、特約の組合せにより、一生涯続く死亡保障や医療保障をご準備いただけます。

おまかせセレクト
（商品パンフレット）

おまかせ・がんのほけん

『おまかせ・がんのほけん』は、「引受基準緩和型」のがん保険です。がんを経験された方や持病や既往症がある方など、健康上の理由によりこれまでがん保険へのご加入をあきらめていたお客さまにも、ご契約時において4つの告知事項がすべて「いいえ」であればお申し込みいただけます。

おまかせ・がんのほけん
（商品パンフレット）

ドリームロードステップ／ドリームロード

『ドリームロードステップ[※1]』、『ドリームロード』は、外貨建の保険で、日本円でお払い込みいただいた一時払保険料を日本国債より金利の高い[※2]外国の債券等で運用し、保険期間中に万一のときは死亡保険金を、満期を迎えられた場合は満期保険金をお受け取りいただけます。また、ご契約の１年後から毎年、生存給付金をお受け取りいただけます。

※１『ドリームロードステップ』は2024年５月現在、新契約の取扱いを停止しています。
※２ 2024年５月現在の金利水準の場合
（注）この商品には諸費用がかかり、為替リスクがあります。詳しくは、「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」、「ご契約のしおり－約款」をご覧ください。

ドリームロード
（商品パンフレット）

ドリームクルーズワイド

『ドリームクルーズワイド』は、外貨建の保険で、日本国債より金利の高い[※]外国の債券等で運用することで、高い予定利率で効率的に一生涯の保障を準備することができます。また、「生きるための保障」をご提供できる特約や、割安な保険料で保障をご提供できる「低解約返戻金特則」を付加することで、お客さまの多様なニーズに合わせたプランニングが可能となっています。

※ 2024年５月現在の金利水準の場合
（注）この商品には諸費用がかかり、為替リスクがあります。詳しくは、「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」、「ご契約のしおり－約款」をご覧ください。

ドリームクルーズワイド
（商品パンフレット）

新規開発商品の状況

当社と日本生命による共同開発商品「ドリームツリー」の発売

2024年４月１日より、当社と日本生命による初の共同開発商品である、平準払外貨建養老保険の新商品「ドリームツリー（正式名称：無配当予定利率毎月更改型外貨建特殊養老保険）」を発売しました。（日本生命では、2024年10月１日から発売予定。）

当商品は、外貨で資産形成をしながら、一定期間の死亡保障も備えることができ、日本国債より金利の高い[※]外国の債券等で運用することで、高い返戻率が期待できます。ご契約後の予定利率は市場金利に応じて毎月変動しますが、金利が大きく低下した場合でも最低保証があります。また、円建でお払い込みいただく金額は毎月一定です。円建払込金額を指定通貨に換算した保険料額は毎月変動しますが、ドルコスト平均法の効果が期待できます。

※ 2024年５月現在の金利水準の場合
（注）この商品には諸費用がかかり、為替リスクがあります。詳しくは、「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」、「ご契約のしおり－約款」をご覧ください。

ドリームツリー
（商品パンフレット）

企業保険

福利厚生のプロフェッショナルとして、最適な商品・サービスを提供し、企業・団体をサポートする

常務執行役員
法人営業統括本部長
中野 宏亮

基本方針

当社は、団体保険・団体医療保険や団体年金等の活用により、企業や団体の従業員さまお一人おひとりが安心して働いていただける環境の実現に努めています。

人的資本経営への関心の高まりや従業員満足度を向上させる取組みの広まり等、企業や団体を取り巻く環境が大きく変化するなか、日本生命グループの一員としてグループ力を最大限活用することにより、保険商品や付随するサービスを通じて、よりよい福利厚生制度の在り方等、幅広いお客さまのニーズに応えられるご提案に努めています。

主な取組み

当社では、お客さまの福利厚生に対するニーズを踏まえ企業保険やそれに付随するサービス等のご提案を行っています。

団体保険・団体医療保険の分野においては、生命保険会社間で共同受託できる商品はもちろんのこと、お客さまの要望にきめ細やかにお応えすべく、無配当総合福祉団体定期保険や無配当医療保障保険（団体型）「メディカル・セレクト」といった、当社独自商品もラインアップに加えたご案内を行っています。

「健康経営」・「治療と仕事の両立支援」に対する社会全体的なニーズの高まり、「働き方改革」に臨む企業や団体におけるさまざまな課題に対応すべく、福利厚生制度のご担当者さまと一緒に課題解決に取り組んでいます。

日本生命との経営統合より8年が経過し、日本生命との連携はより一層強固なものになってまいりました。両社間で共有できる商品やサービスの相互利用を推進するなかで、お客さまニーズを幅広くカバーすることが実現できています。

さらに、三井系企業を中心とした親密企業とのリレーションを活用し、リテール部門のお客さまとのビジネスマッチング支援等にも積極的に取り組み、大樹生命の「総合窓口」としての役割を果たしています。

「中期経営計画2026」では、(1) ライフデザインアドバイザー※による福利厚生制度を活用した総合コンサルティングの推進、(2) 企業保険を契機としたリテール部門の活動基盤の活性化の２点を通じて、企業保険を起点とした新しいコンサルティング手法の構築を図り、お客さま本位の価値提供の強化および価値提供先の拡大に努めてまいります。

※対象企業とタイアップした専管の福利厚生制度のアドバイスチーム（2023年４月に新設）

主な商品ラインアップ

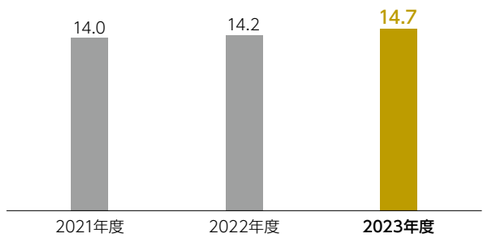
保険種類	特　長
総合福祉団体定期保険 （A グループ）	企業・団体の弔慰金・死亡退職金規程等の福利厚生規程の円滑な運営と企業・団体の従業員・所属員の遺族の生活保障を目的とした保険期間１年の団体保険。有配当タイプ・無配当タイプあり。
団体定期保険 （B グループ）	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、万一の場合の遺族の生活保障を準備することを目的とした保険期間１年の団体保険。
医療保障保険（団体型） 無配当医療保障保険（団体型）	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、ケガや病気による入院時の医療費負担に備えることを目的とした保険期間１年の団体医療保険。
団体信用生命保険	住宅ローン等の債権者である金融機関等が契約者となり、融資を受けている債務者を被保険者とし、債権者が債務者の万一の場合の債権回収を図るとともに、債務者の遺族の生計の安定を図ることを目的とした保険。
確定給付企業年金保険	確定給付企業年金制度に基づく年金資金の運用・年金支給を目的とした保険。

メディカル・セレクトについて

メディカル・セレクト（無配当医療保障保険（団体型））は、企業や団体の役員・従業員さま向けの医療保険です。当社独自の団体医療保険であり、通常の入院や手術に対する保障に加え、オプションとして、がんや生活習慣病等に対する保障を上乗せするなど、それらの疾病に特化した制度設計も可能です。

「健康経営」や「治療と仕事の両立支援」に取り組む企業・団体さまの福利厚生制度にご活用いただける商品としてご好評をいただいています。

● メディカル・セレクト 保有契約 実収保険料(億円)



国際団体保険への取組み

当社は、欧州最大手の保険会社であるイタリアのジェネラリ社が主宰する国際団体保険ネットワーク（略称GEB:Generali Employee Benefits Network）の日本代表として、2021年に加盟50周年を迎えました。多様化する法人のお客さまニーズにお応えすべく、在日外資系企業への総合福祉団体定期保険をはじめとする各種の福利厚生制度のご提案やコンサルティングを行っています。

GEB とは？

- 1966年に設立された Generali 社のビジネスユニット。
- 多国籍に展開する企業に、従業員福利厚生保険のソリューションを提供。
- 120以上の国と地域を網羅、保険料収入で世界 No.1のネットワーク。

ジェネラリ社

数値はすべて2024年３月末時点のもの

資産運用

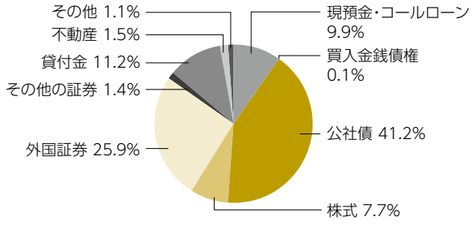
**保険金等を確実にお支払いするため、
安全性・流動性・収益性に加え、
公共性を勘案した資産運用を行う**

取締役　常務執行役員
運用統括部、市場運用部、特別勘定運用部担当役員
前川 等

当社の運用方針

当社では、インカム収益および資本の安定的拡大を目指してALM（アセット・ライアビリティ・マネジメント）型運用を行っています。具体的には、円建公社債など保険負債の特性にあわせて運用する資産をポートフォリオの中核とし、金利変動の影響を抑制します。そして、リスク許容度の範囲内で、保険負債と異なる通貨建の確定利付資産および外部委託資産、ならびに株式資産および不動産等への分散投資を行っています。

● 一般勘定資産の構成（2023年度末:7兆7,310億円）



※「外国証券」および「その他の証券」には投資信託受益権が含まれています。

2023年度振り返り

2023年度は、利息及び配当金等収入が安定的に推移し、資産運用収支は、2,235億円となりました。経済価値ベースの円金利リスク削減を進める一方、ESG投融資を含む成長領域への投資を拡大しています。

「中期経営計画2026」では、資産運用領域において以下の3つの取組軸に沿って取組みを強化してまいります。

①ポートフォリオの健全性確保、②長期的な運用収益力の向上、③将来へ向けた運用基盤の強化

ESG 投融資への取組み

人　地域社会　地球環境

当社は、機関投資家として社会的責任を果たすなかで進めている多様な取組みの一環として、ESG※投融資を行っています。今後も資産運用を通じて社会や環境により良い影響を及ぼし、社会全体の健全な発展に貢献してまいります。

※ ESG：環境（Environment）、社会（Social）、ガバナンス（Governance）の頭文字。

ESG 投融資に対する基本的な考え方

ESG 投融資を推進していくうえで、持続可能な社会への移行と運用収益確保を目指すことを基本的な考え方としています。

また、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。

加えて、サステナビリティ経営基本方針のもと、「サステナビリティ重要課題」を ESG 投融資の優先テーマと位置づけ、取組みを強化してまいります。

ESG 投融資への取組み事例

当社では、グリーンボンド（環境債）やソーシャルボンド（社会貢献債）、サステナビリティリンクボンドや各種ローン、ESG 投信などへの投資を行っており、2023年度末の投融資残高は2,908億円（前年度比＋986億円）となっています。投資した資金は国際開発金融機関などを通じて、開発途上国などにおける森林保護、持続可能な資源管理、生物多様性や海洋生態系の保全、住環境支援、教育・職業訓練、貧困の撲滅、再生可能エネルギーの生成プロジェクトなどに活用されています。また、不動産投資では、主に既存物件の省エネ・省CO_2対応等、環境に配慮した改装・工事を行っています。

©IDB Invest

国連責任投資原則（PRI）※1の実践

当社は、2019年10月に PRI に署名しました。PRI の実践を通じ、グローバルな視点で ESG 取組みの改善を図り、持続可能な社会の実現と運用収益確保を目指しています。

2023年11月には、PRI が設立した Advance※2へ署名しました。Advance への署名を通じて、人権問題などの社会課題の解決を目指します。

Signatory of:
PRI Principles for Responsible Investment

※1 持続可能な社会の実現を目的とし、機関投資家が環境、社会、ガバナンスの要素を投資の意思決定に組込むことを提唱する原則。
※2 PRI が設立し、国内外の企業等に対して人権問題をはじめとした社会課題の解決を働きかける国際的なイニシアティブ。

スチュワードシップ活動への取組み

当社は、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》を受け入れています。

スチュワードシップ責任を果たすための方針

当社は、長期・安定的な資産運用を基本方針としており、企業の収益性、安全性、成長性等を基準に投資判断を行い、投資先企業の企業価値向上を通じて中長期的に投資収益を獲得することを目指しています。

当社は、投資先企業の中長期的な成長、それがもたらす当社の投資収益の向上、ひいてはお客さまの利益に資することを目的に、スチュワードシップ・コードを受け入れるとともに、投資先企業との対話活動や議決権行使等への取組みを推進しています。

スチュワードシップ・コードに関する取組みの詳細については、以下の当社ホームページをご覧ください。

「日本版スチュワードシップ・コード」への対応について
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/steward2.htm