

■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

■2023年度の事業の概況

2023年度は、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、「お客さま本位の販売の確立」に取り組みました。加えて、将来の「新たな成長軸の構築」に向け、さまざまな試行的取り組みを実施するとともに、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」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、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」は、全ての指標において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。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。

これらの取組みに加え、「CSR経営宣言」に基づく社会貢献活動に取り組むなど、「サステナビリティ経営」の推進も継続しています。2023年度の主な取組み状況は以下の通りです。

【1】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は、以下3点を通じて、お客さま満足度の向上の実現に取り組みました。そのうえで、お客さまへのご提案活動の量と質の向上やお客さまニーズに即した新商品の開発・提供等を通じて、これまで以上にお客さま目線での販売に注力しました。

- ① 従業員へのお客さま本位の意識の浸透に向けて、「お客さま本位の販売の確立」の意義や必要性について役員層から直接発信する機会を設けるなど、会社発信の強化に継続的に取り組みました。その結果、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しています。
- ② お客さま本位の営業活動の定着に向けて、「営業部起因の苦情発生率」をはじめとした「お客さま対応品質指標」を業績評価体系に組み込むことで、お客さま本位の営業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した。その結果、「お客さま対応品質指標」が前年から改善するなど、お客さま本位の営業活動の徹底が進みました。
- ③ コンプライアンス面の更なる改善に向けて、2022年度より、不適正募集の懸念がある保険契約の混入を防ぐさまざまな仕組みの構築等を推進してまいりました。2023年度は保険募集に関する重大違反がゼロとなるなど、引き続き大きく改善が図られています。

以上の取組みの結果、お客さま満足度は4年連続で向上しました。

そのうえで、生産性の向上に向けて営業活動の量・質を向上させるため、項目が多岐に亘ってマネジメント負荷の大きかった営業職員の活動管理指標を見直しするとともに、お客さまから信頼いただくことで、生活設計についてご相談いただけるよう、真の信頼関係を構築することを目指し、「お客さまに信頼され相談される販売手法」の習熟・浸透の推進に取り組みました。加えて、2023年6月より、近年の医療実態の変化等を踏まえ、これまで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。

【2】新たな成長軸の構築

お客さまニーズの多様化等を背景に、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お客さま満足度を高め、お客さまに信頼され、選ばれ続ける持続可能なビジネスモデルを確立するため、営業職員チャネルの変革に向けた試行に取り組みました。また、お客さまの選べるアクセス手段拡充の観点から、2023年7月より、「大樹生命マイページ」にて取り扱い可能な手続きを拡充したことに加えて、お客さまに当社でご加入の保障内容を確認いただく「安心さぽーと活動」につき、お客さまが自身で実施できる仕組みの導入や、フルリモートでの実施の試行に向けた準備を進めました。

[3] 経営基盤の再構築

事務・システム領域では、お客さま本位の販売を支える事務・システムの品質を維持・強化するため、ヒューマンエラーが発生しやすい事務インターフェースの改善や標準的なシステム開発工程の見直し（余裕を持った準備期間の確保等）を進めるとともに、IT・事務専門人材の確保や育成体制の構築等に取り組みました。

また人事領域では、多様な人材の獲得に向けて第二新卒採用の推進等、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、女性管理職の交流会等を通じて、多様な人材育成強化・活躍推進に取り組みました。

資産運用領域では、安定的な財務基盤の構築に向けて、ALMの推進に向けた超長期債の積み増しに引き続き取り組みました。また、利回り向上やポートフォリオの分散効果の観点から保有してきた為替ヘッジ付外債については、内外金利差拡大に伴い為替ヘッジコスト負担が急速に増加したことを踏まえ、売却を進めました。

[4] サステナビリティ経営

サステナビリティ経営の推進に向けては、生命保険会社としての社会的使命を果たすべく、「CSR経営宣言」に沿って、「社会・環境」「いのちと健康」「人の生活の安心」の3軸に取り組みました。「社会・環境」では、2022年度のCO₂排出量実績を算出し、2030年度までの削減目標に対して、平均ペースを上回る削減を進めました。また、ESG投融資の拡大や、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」の展開に取り組みました。「いのちと健康」では、公益財団法人大樹生命厚生財団への寄付を通じた医学研究助成や乳がんの早期発見啓発を行うピンクリボン運動に引き続き取り組みました。「人の生活の安心」では、当社従業員に対するアンガーマネジメント研修や人権研修等の実施、人権標語運動による社内啓発、人権方針の策定等を通じて、人権啓発やハラスメント防止に向けた取組みを強化しました。また、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、さまざまなスポーツ大会等への協賛を実施しました。健康経営の推進に向けては、運動習慣の定着促進等に取り組みました。

また、さまざまな社会課題が深刻化する中、社会課題の解決を通じて、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、従前の「CSR経営宣言」に替えて、新たに「サステナビリティ経営基本方針」を策定し、サステナビリティ重要課題を解決するための経営上の取組軸を定めました。

[5] その他（令和6年能登半島地震）

当社は「令和6年能登半島地震」の被災者の方々を支援するため、被災されたご契約者に対し、新規の契約者貸付の利息免除や保険料払込猶予期間の延長、ケガで入院された方で診断書のお取り寄せができない場合に診療明細書等でお支払いするなど、入院給付金の特別取扱いに対応しました。また、被災された方々への支援や被災地の復興に役立てていただくため、日本赤十字社・中央共同募金会に義援金の寄付を実施するとともに、大樹生命労働組合と協力して全役職員を対象に社内募金を実施しました。この社内募金は、日本生命グループとしての募金活動とも連携しつつ、被災された方々の支援にお役立ていただきます。

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	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
経常収益 ^{(注)4}	8,637	8,449	8,140	11,303	13,315
経常利益 (△は経常損失)	216	172	394	208	△ 244
基礎利益 ^{(注)5}	284	302	466	204	171
当期純利益 (△は当期純損失)	7	2	7	49	△ 527
総資産	74,956	79,643	79,117	76,401	79,521
うち特別勘定資産	1,796	2,047	2,079	2,005	2,289
責任準備金残高	62,943	64,294	65,042	64,752	67,184
貸付金残高	10,034	9,816	9,434	9,013	8,646
有価証券残高	56,035	60,007	60,900	58,889	61,088
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	10,000株	10,000株	10,000株	10,000株
ソルベンシー・マージン比率	1,177.8%	1,175.2%	980.8%	854.3%	819.9%
保有契約高	307,885	298,000	288,921	276,048	270,994
個人保険	165,143	159,708	153,061	146,240	142,891
個人年金保険 ^{(注)6}	21,609	21,042	20,067	19,174	18,287
団体保険	121,133	117,250	115,793	110,633	109,815
団体年金保険保有契約高 ^{(注)7}	7,827	7,801	7,809	6,615	5,976
従業員数	11,251名	12,042名	11,536名	11,285名	10,918名
逆ざや額 ^{(注)5}	322	290	185	270	400
実質純資産額	12,798	13,314	11,030	8,134	8,187

(注) 1. 資本金とは別に資本準備金を計上しています。

- 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。
- 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。
- 2023 年度より実施した投資信託の解約に伴う損益に係る表示方法の変更を反映しています。
- 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。
- 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。
- 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。