

# 国内保険事業 個人保険

「すべてはお客様のために。」

人材育成、商品・サービス開発を通じ、  
すべてのお客様に安心をお届けする

代表取締役副社長執行役員

中村 克



## 環境認識・基本戦略

少子・高齢化の加速、超低金利環境の継続、デジタル化の急速な展開等に伴い、お客様・社会のニーズは一層多様化し、社会保障を補完する生命保険会社の役割は、ますます重要になると考えています。

今後も、全国のご契約者に長期にわたり適切なタイミングでアフターフォローをご提供するためには、全国約5万名の営業職員一人ひとりの成長を通じた、フェイス・トゥ・フェイスによるコンサルティング力の向上が不可欠です。

あわせて、様々なニーズやリスクに備えることのできる

幅広い商品ラインアップのご提供や、先端ITを活用したお客様の利便性向上に取り組めます。また、多様なニーズにお応えし、来店型店舗のニッセイ・ライフプラザ、税理士・保険専門代理店等の代理店チャンネル、金融機関における窓口販売等の金融機関チャンネルを展開するとともに、グループ各社からの商品供給に取り組んでいます。

これらの取組により、すべてのお客様に安心をお届けすることで、お客様・社会から一層の信頼をいただき、マーケットシェア拡大を目指します。

## 主な取組

当社の1,000万名を超えるお客様へきめ細やかなサービスをご提供するために、当社販売チャンネルの中核である営業職員チャンネルを継続して強化し、お客様と社会に役立つ保険商品の開発に取り組めます。具体的には、2019年4月から営業職員の育成体系を一層充実し、携帯端末のリニューアルも行い、営業職員の知識・活動面のレベルアップ、そしてお客様の利便性向上に努めます。

また、2019年4月から入院総合保険「NEW in 1」<sup>ニューインワン</sup>を発売し、大変ご好評をいただいています。今後もお客様・社会のニーズに沿った商品ラインアップを一層充実してまいります。

代理店・金融機関チャンネルでは、委託代理店・提携金融機関の拡大・関係強化に取り組むとともに、商品・サービスの充実を図り、お客様ニーズに対応してまいります。

### 営業職員数 2018年度末

(単体) **53,868**名

52,356 53,868

2017 2018 (年度末)

### お客様数(被保険者数等) 2018年度末

(単体) **1,188**万名

1,184 1,188

2017 2018 (年度末)

## 商品ラインアップ

「みらいのカタチ」は、「死亡のリスク」「重い病気や介護等のリスク」「医療のリスク」「老後等、将来の資金が必要になるリスク」に備えられる13種類の保険を自在に組み合わせることで、お客様の一生をサポートし続ける商品です。ご加入時の自在性はもちろん、ご加入後も、お客様のライフステージやニーズの変化にあわせて「必要な部分だけを見直す」「新たな保険契約を追加する」等、自由に見直すこと

ができ、そのときどきのお客様にぴったりの保障に変更することができます。

この「みらいのカタチ」に、2019年4月から、入院総合保険「NEW in 1」<sup>ニューインワン</sup>が加わり、更に進化しました。

加えて、お客様の多様なニーズにお応えすべく、「みらいのカタチ」以外の商品、全国の銀行等提携金融機関取扱商品についても、商品の拡充を図っています。

### ニッセイみらいのカタチ



| 死亡のリスクに備える | 重い病気や介護等のリスクに備える           | 医療のリスクに備える                           | 老後等、将来の資金が必要になるリスクに備える |
|------------|----------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| 終身保険       | 継続サポート3大疾病保障保険「5つ星」        | <b>NEW</b> 入院総合保険「NEW in 1(ニューインワン)」 | 年金保険                   |
| 定期保険       | 3大疾病保障保険                   | がん医療保険                               | 養老保険                   |
| 生存給付金付定期保険 | 特定重度疾病保障保険「だいじょうぶ(だいじょうぶ)」 | 特定損傷保険                               |                        |
|            | 身体障がい保障保険                  |                                      |                        |
|            | 介護保障保険                     |                                      |                        |

### みらいのカタチ以外の商品

|                                 |   |                                       |
|---------------------------------|---|---------------------------------------|
| ニッセイ就業不能保険(無解約払戻金)「もしものときの…生活費」 | ニッセイ出産サポート給付金付3大疾病保障保険「ChouChou!(シュシュ)」 | ニッセイ長寿生存保険(低解約払戻金型)「Gran Age(グランエイジ)」 |
| ニッセイ学資保険                        | ニッセイこどもの保険「げん・き」                        | ニッセイ一時払終身保険「マイステージ」                   |

### 銀行等提携金融機関取扱商品

|   |   |
|---|---|
| <b>NEW</b> ニッセイ指定通貨建積立利率変動型一時払終身保険(米ドル建・豪ドル建)「ロングドリームGOLD3」 | ニッセイ指定通貨建生存給付金付変額保険(米ドル建・豪ドル建)「夢のプレゼント」 |
| ニッセイ指定通貨建年金原資確定部分付変額年金保険(米ドル建・豪ドル建)「デュアルドリーム」               | ニッセイ予定利率変動型一時払通増終身保険(毎年通増型)「夢のかたちプラス」   |

※ 2019年7月1日現在、販売中の主な商品を記載。

※ 上記の記載事項は商品の概要を説明したものであり、ご契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。

ご検討にあたっては、「商品パンフレット」「提案書(契約概要)」「注意喚起情報」「ご契約のしおり-定款・約款」等を必ずご確認ください。

■ ニッセイみらいのカタチ 入院総合保険「NEW in 1」

2019年4月に、ニッセイみらいのカタチ 入院総合保険「NEW in 1」を発売しました。

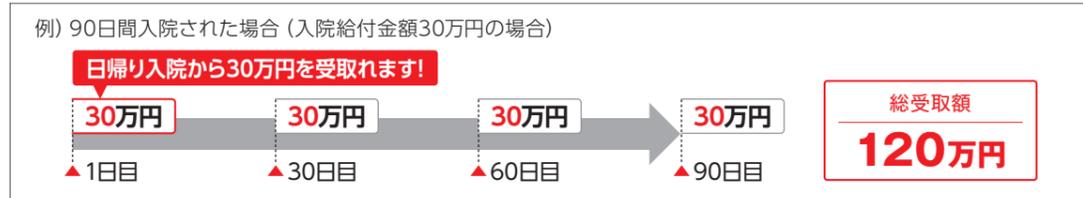
当商品は、従来の「日額方式」ではなく「一時金方式」で入院給付金を支払う、新しいタイプの入院保険です。所定の入院をされた場合、日帰り入院から「入院給付金」を一時金で受取れます。

また、入院を伴わない所定の手術（外来手術）を受けられた場合、「外来手術給付金」を受取れます。

更に、先進医療給付あり型は、所定の先進医療による療養を受けられた場合、先進医療にかかる技術料と同額の「先進医療給付金」および、交通費・宿泊費等、自由に使える「先進医療サポート給付金」を受取れます。

ニッセイみらいのカタチ 入院総合保険「NEW in 1」の主なポイント

**POINT 1** 所定の入院をされた場合、**日帰り入院から入院給付金を一時金**で受取れます！



✓ 長期入院の場合には、**入院初日に加え、入院日数が30日、60日、90日の各日数に達するごとに一時金**を受取れるので安心です！

入院を伴わない所定の手術（外来手術）を受けられた場合、**外来手術給付金**を受取れます！

✓ 外来手術給付金の支払事由は**公的医療保険制度と連動**しています！

入院給付金、外来手術給付金は**診断書の代わりに領収証等の添付**で請求できます！

**POINT 2** <先進医療給付あり型の場合>  
 所定の先進医療による療養を受けられた場合、  
 先進医療にかかる**技術料と同額の先進医療給付金**を受取れます！  
 更に交通費・宿泊費等、自由に使える**先進医療サポート給付金**も受取れます！

■ ニッセイ指定通貨建積立利率変動型一時払終身保険「ロングドリームGOLD3」

2019年4月に、全国の銀行等提携金融機関において、ニッセイ指定通貨建積立利率変動型一時払終身保険「ロングドリームGOLD3」を発売しました。

当商品は、これまで販売していた「ロングドリームGOLD2」の後継商品です。

従来の外貨を複利で運用し積立金を増やす「ふやす

タイプ」、毎年定期支払金を指定通貨で受取る「うけとるタイプ（指定通貨で10年一定）」に加えて、ご契約時に定期支払金額を円建で固定し、毎年決まった金額を円を受取れる「うけとるタイプ（円で10年一定）」を選択できるようになりました。



※上記の記載事項は商品の概要を説明したものであり、ご契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては、「商品パンフレット」「提案書（契約概要）」「注意喚起情報」「ご契約のしおり（定期・約款）」等を必ずご確認ください。

幅広いサポート

お客様ニーズが更に多様化していく中、当社は保険だけではカバーできない、「保険+α」の価値を提供するべく、「子育て支援」「ヘルスケア」「高齢社会対応」において、社会貢献活動も含めて、幅広いサポートを提供しています。

■ 子育てと仕事の両立可能な社会の実現に向けた取組（子育て支援）

女性の社会進出や共働き世帯の増加を背景に、保育の受け皿が全国的に不足し、待機児童問題が社会課題となっています。

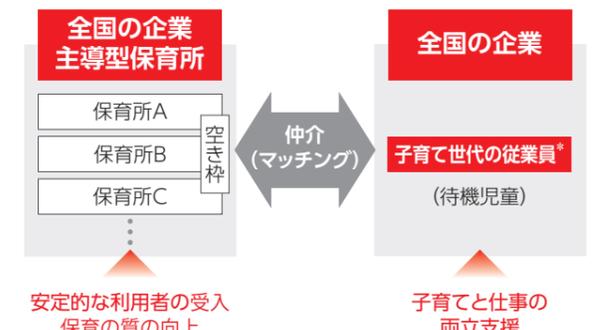
当社は、一般企業等や地域住民も含めた子育て世代の方々が、企業主導型保育所を活用できる環境を整備していくことで、待機児童問題の解決に貢献するとともに、女性の活躍推進を一層支えてまいります。

ニチイ学館との企業主導型保育所の全国展開

2017年4月からニチイ学館と協働で企業主導型保育所の全国展開を開始し、2018年には全都道府県69カ所での設置を完了、今後も全国約100カ所の展開に向けて対応を進めてまいります。

全国の企業主導型保育所と企業・従業員をつなぐインフラを構築

企業主導型保育所領域における当社の貢献を一層進めるべく、安定稼働に悩む企業主導型保育所と保育所探しに悩む子育て世代の企業の従業員を仲介する取組の推進を目的に、グローバルキッズと業務提携契約を締結しました。また、当該サービスの拡充に向けて、東京大学大学院教育学研究科附属発達保育実践政策学センターやベネッセコーポレーションとも連携し、子育て世代に寄り添ったサービス展開の検討を進めてまいります。



\*サービスを利用するためには、個別企業でご契約いただく必要があります。

■ Gran Ageプロジェクトの推進（高齢社会対応）

日本の平均寿命は年々伸長しており、“人生100年”ともいえる長寿社会が到来しています。

当社は、2016年4月から「人生100年時代」をお一人おひとりが「安心して・自分らしく」より豊かに生き、“明るいまるい長寿時代”にすることをサポートする「Gran Ageプロジェクト」を推進しています。

当プロジェクトでは、魅力的な商品やご高齢のお客様やご家族をお支えるサービスの開発に加えて、地域社会への活動等、シニアに寄り添った様々な取組を推進しています。



老後も、その後も、自分らしく。

GranAge Star

具体的な取組

|                     |                 |               |                         |                  |
|---------------------|-----------------|---------------|-------------------------|------------------|
| 家族の代わりに寄り添う 生前のサービス |                 |               |                         | 最後まで寄り添う 死後のサービス |
| 身元保証サービス            | 生活支援サービス        | 任意後見サービス      | 暮らしのサポートデスク             | 死後事務サービス         |
| 入院・施設入所の身元保証・引受等    | 通院・退院時の付添、買物同行等 | 財産管理、生活・療養看護等 | 特別企画旅行のご案内、みまもりサービスの優待等 | 葬儀・納骨、遺品整理等      |

※サービスを利用するためには、各サービス提供法人とご契約いただく必要があります。

## 健康増進(ヘルスケア)

### ■ ニッセイ健康増進コンサルティングサービス(Wellness-Star☆)の提供

2018年4月から、野村総合研究所およびリクルートライフスタイルと共同で「ニッセイ健康増進コンサルティングサービス(Wellness-Star☆)」を提供しています。データヘルス計画や健康経営を支援するコンサルティング

サービスや、健診結果や健康状態が見える化する個人向けのサービス等、幅広いサービスをご用意しています。

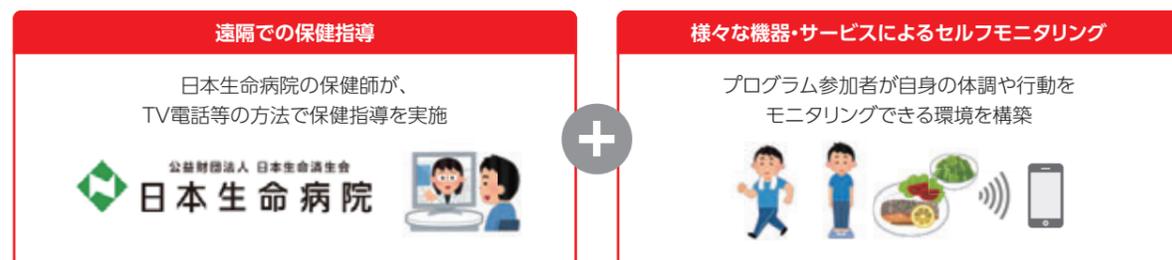
お客様の取組状況や課題に応じたサービスをお選びいただけます。



### ■ 糖尿病予備群向け予防プログラム トライアルの展開

このプログラムは、日本生命病院の保健師による保健指導や、オムロンヘルスケア社・MICIN社・富士フィルム社等の協力企業が提供する機器やサービス等によるセルフモニタリングを中心とした、生活習慣の改善を目的としたプログラムです。

2018年度には、地方自治体でのトライアルを実施し、プログラムの構築に取り組んでまいりました。地域の特性や課題等に応じた、地域に寄り添ったプログラムを構築することで、住民の健康寿命延伸や健康なまちづくりに貢献してまいります。



### ■ 健康サポートマイルの充実

個人のご契約者向けの「ずっともっとサービス」では、健康的な取組でサンクスマイルが貯まる、「健康サポートマイル」を提供しています。2018年4月からは、株式会社ONE COMPATHが運営するスマートフォンアプリ「aruku&(あるくと)」\*を活用し、歩数目標を達成してマイルが貯まるメニューを追加する等、「健康サポートマイル」の更なる充実を図っています。

\*「aruku&(あるくと)」は、株式会社ONE COMPATHの登録商標です。



### ヘルスケア事業を通じて、お客様に新たな価値を提供したい

会社が保険事業に+αの価値創造を目指す中で、私の所属するヘルスケア事業開発Tでは、日々の生活における人々の健康増進に資する新規サービスの企画・開発に取り組んでいます。この取組は、医療費をはじめとする社会保障費の増加が想定される社会的課題にも寄与するものであると考えています。

私は、糖尿病予備群に向けた予防プログラムの開発・運用に携わっています。従来のビジネスモデルである“万が一に備える保険”に加え、“健康寿命延伸に資するサービス”を展開することで、これまでにない価値をお客様にご提供できるという事にやりがいを感じています。

これからも、ヘルスケア事業の発展を通じてお客様の健康寿命の延伸に貢献できるよう、使命感を持って取り組んでまいります。



営業企画部  
ヘルスケア事業開発T

塩入 大地

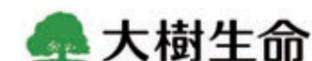
## グループ会社

国内保険事業は、当社の経営の根幹をなす中心的事業であり、当社は、国内生命保険市場の成長とともに発展を遂げてきました。しかし、人口減少や高齢化等、国内の生命保険市場を取巻く環境は大きく変化しています。

こうした環境をふまえ、当社では、多様化するニーズに迅速かつきめ細やかに対応するため、国内の保険会社をグループに加え、国内生命保険会社4社体制を構築しま

した。今後も、日本生命グループ各社を通じ、お客様へ質の高い商品・サービスの提供に取り組んでまいります。

また、お客様サービスのより一層の充実や、効率的かつ効果的な金融機関・代理店等へのサポート体制の構築、各社の協業等を通じたシナジー追求、その他の取組を通じて、グループ各社の成長とご契約者利益の最大化を目指してまいります。



### ■ 大樹生命

2019年4月1日に三井生命は「大樹生命」に社名変更しました。

2015年12月の経営統合以降、人材交流やグループリソースの相互活用を通じ、単体では難しかったチャンネル・お客様へのアプローチや両社共通部分における効率化等、統合によるシナジーが着実に実現しています。

上記取組の一環として、営業職員チャンネルでは、商品の相互供給により、両社の商品ラインアップの拡大を図って

います。また、資産運用領域では、外貨建商品の競争力向上に向け、当社からの人材派遣・ノウハウ提供を通じ、大樹生命の海外クレジット運用体制の強化を進めています。更に、金融機関窓口販売・代理店領域では、両社商品の取扱代理店の拡大を図っています。

今後も、各種グループシナジーの更なる実現に向け、取組を加速させてまいります。



### ■ ニッセイ・ウェルス生命

2018年5月の経営統合以降、人材交流やノウハウの共有等を通じ、両社のシナジーの実現に向けた取組を進めてまいりました。

2019年1月にマスマチュアル生命は「ニッセイ・ウェルス生命」に社名変更をし、日本生命のホールセラーがニッセイ・ウェルス生命の商品の販売サポートを開始し

ています。加えて、多様化するお客様ニーズにきめ細やかに対応するために、2019年4月から両社の提携金融機関にて「年金新時代」の販売を開始しています。

今後も、両社の強みをいかしながら、更なるグループシナジーの実現に向けた取組を加速してまいります。



### ■ はなさく生命

代理店領域では、各代理店との関係強化に取り組むとともに、当該マーケットにおけるお客様ニーズを的確に捉えた商品を機動的に提供するために、「はなさく生命」を2019年4月に開業しました。

はなさく生命では、6月24日から保険ショップをはじめとする乗合代理店等においてお客様ニーズの高い医療保険

の販売を開始しています。

今後も、お客様ニーズをふまえて、商品ラインアップやサービスの拡充を進めていながら、代理店領域で得た知見・ノウハウをグループ内に広く還元することにも取り組んでまいります。

## チャンネル展開

### ■ 営業職員

全国約5万名の営業職員がお客様一人ひとりを訪問し、入院や手術等の有無の確認、契約内容や各種サービス・商品等をご案内する「ご契約内容確認活動」を展開し、フェイス・トゥ・フェイスによるアフターサービスの提供に努めています。

お客様へきめ細やかなサービスを提供するために、全国一律の教育に加え、金融商品、社会保障、税務、相続等に

関する知識を要する「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」「AFP(日本FP協会認定資格)」の取得を推進しています(FP資格保有者は2019年4月時点で約2.9万名)。

「ご契約内容確認活動」で寄せられたお客様の声を、商品・サービスの開発等にかし、今後も更なるサービス向上に努めてまいります。

### 真心を込めた訪問活動を通じ、お客様の思いに寄り添っていききたい

私はこれまで、お客様のお役に立ちたいという一心で、フェイス・トゥ・フェイスの訪問活動を続けてまいりました。お客様と日々のコミュニケーションを取る中で、お客様お一人おひとりの状況や目的に応じて、適切な保険商品やサービスの提供に努めています。

生命保険へのご加入は、お客様やご家族の将来につながる大きな決断になります。日頃からお客様のもとへ訪問を重ね、お客様と真摯に向きあうことを通じて、信頼関係を構築していくことが重要だと考えています。

私を信頼してくださるお客様に、生命保険を通じて安心をお届けすることができるよう、これからもこの仕事に使命感と誇りを持ち、同じ思いを共有し支えあうことのできる仲間を増やしていきながら、精一杯活動を続けてまいります。



東京ベイエリア支社  
川崎駅前営業部

山岡 由佳

### ■ ニッセイ・ライフプラザ

ニッセイ・ライフプラザは、来店型の店舗であり、全国99カ所に展開しています。保険契約に関する各種手続きやご相談をはじめ、資産活用、医療・介護への備え、お子様の教育資金の準備金等、幅広くお客様のニーズにお応えし、専門的なコンサルティングを行っています。また、保険をより身近に感じていただけるよう、無料セミナーを開催する等、幅広いサービスを提供しています。



### ■ 金融機関

当社は、全国の提携金融機関と代理店委託契約を締結し、一時払終身保険や一時払年金保険等の個人向け商品と各種法人向け商品を販売しています。

2018年5月にはニッセイ・ウェルス生命が日本生命グループに加わり、大樹生命も含めたグループ3社で商品

ラインアップの拡充やサポート体制の強化を進めています。

今後も、幅広いお客様にきめ細やかなサービスを提供できるよう、商品内容や販売スキルおよびコンプライアンス等について教育・研修を実施する等、金融機関へのサポート強化に努めてまいります。

### 日本生命グループの金融機関窓口販売ビジネス



### ■ 代理店

当社は主力販売チャンネルの一つとして、税理士、保険専門代理店等と代理店業務委託契約を締結し、全国に展開しています(2018年度末代理店数17,493店(+957店)\*)。

代理店は主に経営者の方々から、相続・事業承継や事業保障、資産形成等のご相談を承る中で、当社商品を販売します。

また、販売支援体制の拡充のため、全国に約700名の

代理店担当者を配置するとともに、担当者の知識・スキルの高度化に向けて、体系的な教育プログラムを整備しています。

加えて、代理店に対する大樹生命・はなさく生命商品の販売促進にかかわるサポート等を実施しており、グループ商品ラインアップの強化、支援体制の構築に取り組んでいます。

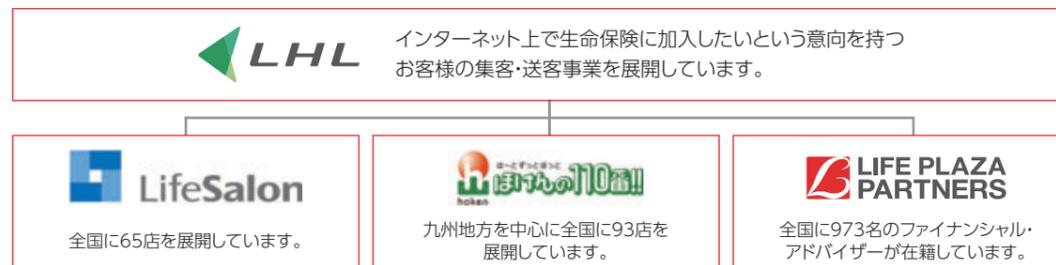
今後も、既存チャンネルの強化、成長チャンネルの開拓を進め、お客様ニーズにきめ細やかに対応してまいります。

\*「代理店数」には、銀行等の金融機関代理店等を含みます。

### 乗合代理店マーケットにおけるプレゼンス向上

当社の子会社である株式会社LHLは、2019年4月1日付で店舗型の乗合代理店を展開するライフサロン、ほけんの110番、訪問型のライフプラザパートナーズを子会社とする持株会社に移行しました。LHLグループ総数約1,500名の募集人体制により、乗合代理店マーケットの中でサービスを提供しています。

※2019年3月末現在



#### ニトリホールディングスとの共同運営

ニトリファシリティ\*とライフサロンが共同で保険募集を行っています。(2019年3月末現在、ニトリ店内に5店舗)  
\*ニトリホールディングスの子会社

#### NTTドコモとの事業提携

いっしょに話そう、未来のこと。  
**ドコモでほけん相談**

当社はノウハウ提供等を行い、NTTドコモの保険事業に寄与すると共に、両社で新商品・新サービスの共同開発の可能性も協議してまいります。(2019年3月末現在、ドコモショップ内に5店舗)

### お客様のために、代理店とともに学び続けていきたい

2012年に法人職域ファイナンシャルコーディネーターとして入社し、企業にお勤めの方へのコンサルティング営業を3年間経験した後、代理店営業部に着任しました。

5年目を迎え、現在は、税理士や公認会計士、生命保険・損害保険の代理店を担当しています。日々試行錯誤の連続ですが、「相談してよかった」「あの案件うまくいきそうだよ」という、代理店からの声の原動力となっています。

代理店を取巻く環境はここ数年間で大きく変化しています。そのため、代理店担当者として当社商品に関する知識はもちろんのこと、金融業界に関する情報や税務・法務等についても、日々学び続けていかなければならないと考えています。

これからも代理店とともにお客様のお役に立てるよう日々取り組んでまいります。



広島代理店営業部

名越 由佳

# 国内保険事業 企業保険

企業や団体の「総合窓口」として、  
当社のグループ力をいかして、  
多様化するお客様ニーズにお応えする

代表取締役副社長執行役員

赤林 富二



## 環境認識・基本戦略

企業や団体を取巻く環境は、少子高齢化の進展や、就業形態や担い手の多様化、超低金利環境の継続等、大きく変化しています。

加えて近年では、従業員の介護や病気との両立支援、健康増進へのサポート、働き方改革への対応等、企業は新たな課題に直面しており、それに伴い、企業の福利厚生等のニーズは、ますます多様化しています。

そのような中、当社の法人営業担当者は、お客様に対

する「総合窓口」として、当社のグループ力をいかして、多様化が進むお客様ニーズにお応えしていきます。

具体的には、福利厚生制度のコンサルティングや情報提供に加え、融資やオフィスビルの紹介およびグループ会社の損害保険・運用商品の紹介等を通じて、企業活動を様々な面でサポートします。今後もお客様本位での業務運営を重視し、また、新たなビジネス領域にも取り組んでまいります。

## 主な取組

当社では、約25万の企業と取引を行っており、お客様の福利厚生ニーズや経営課題をふまえたコンサルティングや団体保険のご提案、経営者の相続や事業承継への備えに向けた経営者向け保険のご提案を行っています。

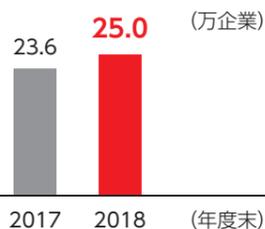
また、団体年金の領域でも、年金制度のコンサルティングや各種情報提供のほか、低金利環境下でも元本保証に加えて安定的に利回りを確保できる運用商品の提案等に取組んでいます。

その結果、2018年度末の団体保険(保障額等)は97兆1,022億円(前年度末比+1.7%)、団体年金保険(受託資産等)は13兆1,770億円(前年度末比+2.5%)とそれぞれ増加しました。

また、幅広いニーズにお応えするため、あいおいニッセイ同和損害保険やニッセイアセットマネジメント、大樹生命の商品・サービスを提供しているほか、お客様同士のお引合わせ(ビジネスマッチング)にも取組んでいます。

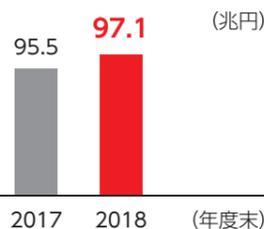
取引企業数 2018年度末

(単体) **25.0**万企業



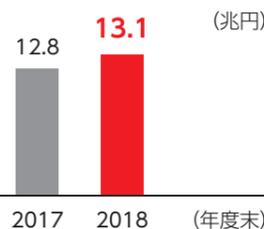
団体保険(保障額等) 2018年度末

(単体) **97兆1,022**億円



団体年金保険(受託資産等) 2018年度末

(単体) **13兆1,770**億円



## 商品ラインアップ

| 死亡・休業・医療等のリスクに備える  |  | 財産形成に備える  |
|--|--|---|
| <b>《従業員向け商品》</b><br>総合福祉団体定期保険<br>団体定期保険<br>団体長期障害所得補償保険<br>総合医療保険(団体型)<br>3大疾病保障保険(団体型) | <b>《経営者向け商品》</b><br>ニッセイみらいのカタチ<br>ーキーマンプランー | 確定給付企業年金保険<br>確定拠出年金保険<br>拠出型企業年金保険<br>財形住宅貯蓄積立保険<br>財形年金積立保険<br>団体信用生命保険 |

※2019年7月1日現在、販売中の主な商品を記載。

## サービス

|             | 企業・団体向けサービス   | 従業員・経営者向けサービス     |
|-------------|---|-------------------|
| 団体保険        | 企業保険インターネットサービス<br>N-ナビゲーション<br>N-コンシェルジュ(企業保険商品付帯サービス) |                   |
| 団体年金保険      | 確定給付企業年金オンラインサービス<br>確定拠出年金運営サポートサービス                   | ニッセイ確定拠出年金インターネット |
| 経営者向け保険     |   | 法人ずっともっとサービス      |
| 健康増進(ヘルスケア) | ニッセイ健康増進コンサルティングサービス(Wellness-Star☆)                    |                   |

## お客様のニーズを汲取り、総合窓口としてお客様のお役に立ちたい

入社以来、個人保険のコンサルティング営業、職員育成などを経験し、入社10年目に現在の本店総合法人部に着任しました。

現在は、企業の総合窓口として団体保険や企業年金など福利厚生制度のコンサルティング提案はもちろんのこと、多様なニーズを汲取り、国内だけではなく海外も含めた日本生命グループとして何かお役に立てることはないかという視点で活動をしています。お客様から引出したニーズに対し、良いご提案ができた時には大変やりがいを感じ、更にお役に立てるよう頑張ろうという思いになります。

今後も、常にお客様の視点に立った活動を大切にし、より良い関係が築けるよう取組んでまいります。



本店総合法人  
第三部

鎌田 未央

# お客様サービス



心に響くサービスを  
～お客様の期待の一步先へ～

取締役常務執行役員

三笠 裕司

## 環境認識・基本戦略

少子高齢化等をはじめとした人口構造の変化や、デジタル・先端ITの進化等に伴うライフスタイル・消費行動の多様化等、保険業界を取巻く環境が変化中、お客様のニーズが多様化してきています。その中で、当社は、「お客様本位の業務運営に係る方針」のもと、あらゆる業務運営においてお客様本位の行動を

推進し、結果として、2018年度の「お客様満足度」は89.2%と高い水準を確保しています。

引続き、お客様サービス提供体制を高度化していくことで、多様化するお客様ニーズにお応えし、お客様の期待を超えるサービス提供を目指してまいります。

## 主な取組

当社は、安心をお届けすることが生命保険事業の社会的使命であるとの認識のもと、正確かつ迅速なお支払いに努めてまいりました。また、2018年度に発生した地震や豪雨について、被災されたお客様への十全な対応として、保険金・給付金の請求手続きの簡略化等、様々な特別取扱を速やかに実施する等の取組を実施しています。

現在、お客様サービス提供体制の高度化取組として、①丁寧な対応が必要となるお客様へのサポートの充実、②ライフスタイルの変化に対応するコンタクトラインの充実に取組んでいます。

\* 2019年7月時点では、契約貸付手続が可能であり、順次、搭載機能を拡充する予定です。

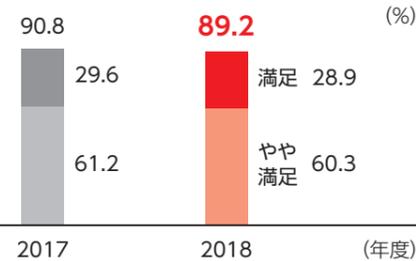
①については、高齢のご契約者に対し、「ご契約情報家族連絡サービス」の登録を進めてまいりました。また、営業職員用携帯端末については、2019年4月にリニューアルを行い、見やすく、わかりやすいデザインに刷新しています。

②については、2018年9月に各種お手続きが可能なスマートフォンアプリの提供を開始\*し、生体情報を用いた本人認証機能により、お客様の利便性を一層向上しています。

### お客様満足度 2018年度

「満足」「やや満足」の合計

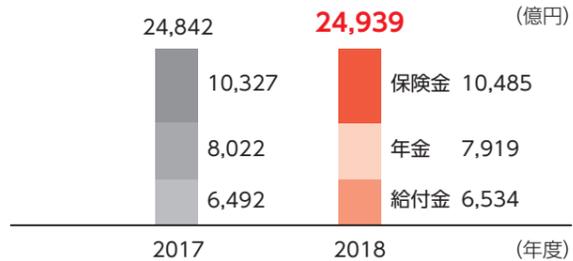
(単体) **89.2%**



### 保険金・年金・給付金のお支払金額 2018年度

個人・法人の合計

(単体) **2兆4,939億円**



## お客様本位の業務運営

当社は、生命保険会社として、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」および「お客様本位の業務運営に係る取組内容」を作成し、「お客様満足度」の中長期トレンドにより、その定着度を図ってまいります。

### お客様本位の業務運営に係る方針

#### 1.お客様本位の業務運営

当社は、経営基本理念に則り、お客様が真に求める生命保険商品・付帯サービスを提供し、お客様に対する長期にわたる保障責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

#### 2.生命保険商品・付帯サービスの開発

当社は、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様が真に求める生命保険商品・付帯サービスの開発に努めてまいります。

#### 3.生命保険商品の募集

当社は、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、生命保険商品の募集にあたって以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ①お客様の保険その他金融商品に関する知識、生命保険商品加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して提案いたします。
- ②生命保険商品の内容や仕組みについては、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客様一人ひとりのニーズに対応していることを確認いたします。
- ③変額年金、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、①②に加え、お客様の投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心掛けます。

#### 4.代理店への募集委託

当社は、当社の募集代理店において、3に定める商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行ってまいります。

#### 5.保険金・給付金等のお支払等

- 1)当社は、お客様のご加入されている生命保険商品の内容や保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、定期的にお客様にご確認いただくとともに、お客様のライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めてまいります。
- 2)当社は、効率的な事務体制の構築やお客様へのご説明の充実を通じ、お客様にとって分かりやすく利便性の高いお手続を実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするよう努めてまいります。

#### 6.サービスチャネルの構築

当社は、生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客様サービスを迅速かつ適切に行うべく、フェイス・トゥ・フェイスでのサービスを中心とし、営業職員その他様々なサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。

#### 7.お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切に、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

#### 8.資産運用

当社は、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用に努めてまいります。

#### 9.利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

#### 10.方針の浸透に向けた取組

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための給与・研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

## お申込みからお受取りまでのアフターサービス

当社は、生命保険事業に期待される役割をしっかりと するために、ご加入からお受取りまで、お客様のご要望 担っていくこと、すなわちお客様への保障責任を着実に お応えできるよう、様々な形でサービスレベルの向上に 果たすことが最大の社会的責任であると考えています。 努めています。

お申込み手続き

### お申込時のお手続きと流れ

|            |  |
|------------|--|
| ①重要事項の説明   | プラン決定後、お客様がご存知なかったために不利益を被られることのないよう商品内容や告知義務、保険金・給付金のお受取りができない事例等、特にご確認いただきたい事項を説明しています。        |
| ②意向確認      | 重要事項の説明を行ったうえで、お客様に、ご意向に沿った商品内容であるか等をご確認いただいています。  |
| ③告知        | 事実と異なることを告知された場合は、「告知義務違反」としてご契約または特約を解除し、保険金・給付金等のお受取りができなくなることがありますので、正確でわからない告知をお客様にお願いしています。 |
| ④ご契約サービス案内 | より安心をお届けできるよう、営業担当者の説明に加え、お客様サービス担当者が電話または訪問により、お客様に対してお申込内容の確認をしています。                           |

## ご契約の成立

### 「ご契約内容のお知らせ」

ご加入契約の内容や保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのご確認事項、配当金等の情報を年1回郵送でお知らせしています。ご契約の最新情報については、ご契約者さま専用サービス（ニッセイホームページ）でいつでもご確認いただけます。



ご契約内容のお知らせ

### 「ご契約内容確認活動」

営業職員がお客様を訪問し、ご契約の詳しい内容や入院・手術等の有無を確認させていただきます。また医療に関する情報等お客様に有益な情報をお届けします。



ご契約内容の詳細

### 説明・確認させていただく主な内容

- 現在ご加入のご契約について説明、および支払事由（入院・手術等の有無）や住所等の登録内容
- 医療に関する情報等お客様に有益な情報や日本生命の商品・サービスに関する情報
- 「ずっともっとサービス」のご利用に関するご案内等



当社からのお知らせ

### 保障内容の見直しに関する情報提供

保障見直し制度等を利用したプランをご検討いただく際には、ほかの保障内容の見直し方法についての説明や、保障見直し制度等、ご利用前後のプランをわかりやすく示した帳票による説明を実施します。



保障見直し制度等をご利用いただく際の帳票

ご契約期間中

ご契約期間中

保険金等のお受取り

### インターネットによるご契約内容の確認

ニッセイホームページでは、ご契約者さま専用サービスにログインしていただくことにより、ご契約内容の確認のほか、「ずっともっとサービス」に関するお手続きや住所変更等のお手続き、契約貸付金の借入れ等、各種サービスをご利用いただけます。

ニッセイ  
ホームページ



### その他の大切なお知らせ

そのほかにも、当社より「生命保険料控除証明書」、ご契約内容によっては「満期のご案内」「生存給付金のお支払（自動据置）のご案内」等、各種通知をお届けすることがあります。



生命保険料控除証明書

### ご利用いただけるサービス

- ご契約内容の確認
- 「ずっともっとサービス」に関するお手続き
- 各種お手続き
  - ・連絡先住所・電話番号の変更
  - ・携帯電話番号・勤務先・メールアドレスの登録/変更
  - ・ご家族情報の登録/変更
  - ・ご契約情報家族連絡サービスの登録/変更
  - ・暗証番号（パスワード）の登録/変更
  - ・自動取引サービスの停止
  - ・請求手続きの確認
  - ・口座振替扱いへの変更、振替口座の変更
  - ・生命保険料控除証明書再発行
  - ・特約変更の書類取寄せ
  - ・給付金請求の書類取寄せ
- 借入れ・引出し・返済・払込み
  - ・契約貸付金の借入れ、積立配当金・据置金の引出し } 出金
  - ・契約貸付金の返済 } 入金
  - ・保険料の払込み

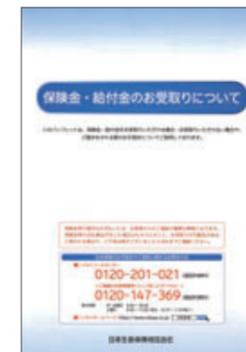
## お支払事由の発生

### 保険金・給付金のご請求

保険金・給付金のお支払事由が発生した場合は、担当の営業職員やお近くのニッセイ・ライフプラザ等の窓口、またはニッセイコールセンターまでご連絡ください。

### ご請求手続き等に関するご案内

保険金・給付金をもれなくお受取りいただくために、ご請求手続き等に関するご案内文書や様々な冊子・パンフレット・動画を用意しています。



### 死亡保険金受取人へのサポート

被保険者がお亡くなりになった際に必要となる広範な手続きについて、死亡保険金受取人（またはご遺族）をトータルでサポートするサービスをご利用いただけます（ニッセイご遺族あんしんサポート）。



### 「ニッセイご遺族あんしんサポート」の内容

- 被保険者がお亡くなりになった際に必要となる手続き・税金等について電話にて相談受付・アドバイスをいたします\*1
- 相続財産について相続税額の目安等を参考資料にてお知らせします\*2
- ご高齢・遠方居住者等によりご遺族のみで手続きが困難な場合、必要な手続きに応じて、サポートや代行が可能な専門家をご案内します\*3

\*1 一般的な内容に関する相談受付・アドバイスであり、お客様のご相談内容に応じて専門家をご案内します。

\*2 参考資料は税理士法人監修のもと、相続あんしんサポート株式会社が提供します。一定の前提条件にもとづく試算のため相続税申告等には使用できません。

\*3 ご利用内容に応じて税理士法人、司法書士法人、行政書士法人等と契約を結んでいただきます。各法人等との契約にもとづき手続きのサポートや代行を利用する場合、利用料金がかかります。

## 保険金等のお受取り

## 「いつでも・どこでも」可能で「簡単な」お客様手続き・サービスを提供

### ■ インターネット・コールセンター

#### ニッセイホームページ

ご利用いただけるサービスの充実や、使いやすさの向上に努めています。

##### ① ご契約者さま専用ページ

ご契約内容の確認や住所変更等のお手続きを簡単に行うことができます。

##### ② 各種ご案内ページ

保険金・給付金のご請求方法等、様々な情報をご案内しています。またAIを活用した会話形式での照会応答機能も導入しています。



#### ニッセイコールセンター

お客様からの保険金・給付金のご請求、住所変更等の各種お手続きを、専門のオペレーターが受け、丁寧でわかりやすい、かつ迅速な対応に努めています。

また、一部の郵便局窓口等でTVシステムを通じ、オペレーターとお手続きいただける遠隔での対面サービスや、ニッセイホームページ上で操作に迷われたお客様向けに、オペレーターがお客様と同じ画面を見ながらサポートするサービスを行っています。



ニッセイコールセンター

### お客様の心の声を聴き、寄り添った対応をしていきたい

コールセンターでは、お客様一人ひとりの状況にあわせて対応できるよう、日頃から事務知識や話し方のスキルアップを目指し、全員一丸となって切磋琢磨しています。

私はコールセンターに配属となり一年が経ちますが、会社の窓口とお客様という関係だけではなく、人と人との対話としてお客様の心の声を聴き、寄り添った対応を心掛けています。今ではお客様から「あなたに対応してもらってよかった」「さすが日本生命ね」という大変うれしい言葉をいただけるようになりました。

自分の頑張りがお客様の心に届いたと実感でき、最大のやりがいを感じることができます。今後も会社の代表としてお客様に寄り添い、「感謝の声」であふれるコールセンターを目指してまいります。



コールセンター(東京)

佐藤 麻紀

## 適正なお引受け・お支払いに向けた取組

### ■ 査定人材の育成体制の充実

ご契約のお引受け・保険金等のお支払いを担当する査定専門人材の体系的な育成制度を導入し、医学的・法務的知識に関する社内試験・研修等を行っています。

また、生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」の取得を推進しており、2019年3月末時点で6,342名が資格を保有しています。

### ■ お客様への説明の充実

お客様にもれなく保険金・給付金をお受取りいただくために、冊子「保険金・給付金のお受取りについて」を用意しています。また、保険金・給付金のご請求時やお受取り時にお客様ご自身でもご請求もれがないかをご確認いた

だけようご案内文書を作成し、お客様への説明の充実に努めています。

なお、保険金・給付金のお受取りに関する相談窓口を設置し、お客様からのご照会にお答えしています。

### ■ システム体制の整備

2012年度から保険のご提案、お引受けから保険金・給付金のお支払いに至るまで、お客様サービスの全領域・全工程にわたる基幹システムを抜本的に再構築した「新統合システム」が稼働し、より正確で迅速な引受・支払業務

を実現しました。2014年度には、ホームページで給付金請求書類の郵送依頼を受付可能とする等、お客様サービスの向上に努めています。

### ■ 医事研究・開発の強化

これまで蓄積してきた医学的データの分析に加えて先端ITの活用や、大阪大学大学院医学系研究科への教員派遣等を通じて、最新の医療・介護分野の研究を行い、

お客様のニーズにお応えする新商品の開発や引受基準の見直し等を進めています。

## 高齢者サービス

安心して契約を継続いただけるよう、保険ご加入時からアフターサービス・保険金支払時を通じて、ご高齢のお客様の特性をふまえた丁寧な取組を進めています。

加  
入  
契  
約

ご  
契  
約  
継  
続  
期  
間  
中  
・  
お  
支  
払  
手  
続  
時

#### ● ご親族の同席

お手続きの際に、ご親族の同席をおすすめし、ご契約内容をご理解いただくよう努めています。

#### ● 「ご契約サービス案内」

お客様サービス担当者が、お客様にお会いし、お申込内容の確認、お手続きやサービスのご案内等を行っています。

#### ● 「ご契約情報家族連絡サービス」

ご高齢のお客様によるお問合せが困難になった場合に備え、事前に登録いただいたご家族にも契約情報をお知らせするサービスをご案内しています。

#### ● 「指定代理請求人」の指定・変更

ご自身によるお手続きが困難になる可能性が高いご高齢のお客様で「指定代理請求人」を指定されていない場合は指定いただくとともに、より若い世代(子世代等)への指定・変更をおすすめしています。

#### ● 「ニッセイご遺族あんしんサポート」

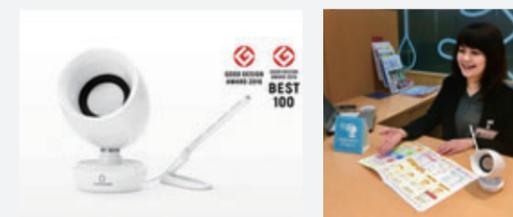
被保険者の死亡に伴い必要となる「手続・税金等に関する電話相談」等をご利用いただける無料サービスに加え、お手続き内容に応じた専門家(有料)をご案内しています。

### ご高齢のお客様専用ダイヤル(シニアほっとダイヤル)

オペレーターに直接つながり、わかりやすく丁寧に対応します。また、書類を送付したお客様に対し、記入方法を電話でサポートする「フォローコール」を行っています。

### 障がいのあるお客様へのサービス向上取組

ニッセイ・ライフプラザ(お客様窓口)においては、障がいのあるお客様にも配慮ある対応ができるよう、コミュニケーションシート(会話でのコミュニケーションが困難な場合のツール)や卓上マイク・スピーカー、簡易スロープ等の配備を進めています。



「comuoon®(コミュニケーション)」(卓上マイク・スピーカー)  
聴力低下により音声聞き取りにくいお客様への応接補助機器

## お客様の声

当社は、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「消費者志向自主宣言」にもとづき、お客様からいただいた声を、サービス向上のための大切な財産として受けとめ、お客様の視点に立った経営・サービスの改善に取り組んでいます。

なお、お客様からのご意見・ご不満をより幅広く捉え、

積極的に経営改善にいかしていくために、苦情の定義を「お客様から寄せられる不満の申出(事実関係の有無は問わない)」としています。

これらの苦情は、早期解決を図るとともに原因の分析・改善策の検討を行い、再発防止に向けて取り組んでいます。

### ■ 2018年度 お客様から寄せられた声(苦情)の件数

| 内容                                 | 件数(件)  | 占率(%) | 主なお申出内容   |
|------------------------------------|--------|-------|---|
| 新契約関係<br>(保険契約へのご加入に関するもの)         | 6,074  | 11.0  | ●ご加入時の説明に関するご不満等<br>●営業職員の募集行為に関するご不満等          |
| 収納関係<br>(保険料のお払込み等に関するもの)          | 4,437  | 8.1   | ●口座振替、振込みにに関するご不満等                              |
| 保全関係<br>(ご契約後のお手続き等に関するもの)         | 21,630 | 39.3  | ●自動取引サービスに関するご不満等<br>●解約手続きに関するご不満等             |
| 保険金・給付金関係<br>(保険金・給付金のお支払い等に関するもの) | 6,778  | 12.3  | ●給付金のお支払手続に関するご不満等<br>●満期保険金のお支払手続に関するご不満等      |
| その他                                | 16,177 | 29.3  | ●アフターサービスに関するご不満等<br>●営業職員の態度・マナー、お客様応接に関するご不満等 |
| 苦情合計                               | 55,096 | 100.0 |   |

「お客様から寄せられた声」の件数  
(ご意見・ご要望・ご相談・ご不満・お褒め・その他お問合せ等)

2,188,536件

※ 上記は、受付時点での内容・件数を記載しており、一般社団法人生命保険協会の基準に則って分類しています。

## 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\*のことです。お客様(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制度にもとづく「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\*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。

|   |   |
|---|---|
| [指定紛争解決機関のご連絡先]<br>一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所 |   |
| お電話                                     | 03-3286-2648  |
| 所在地                                     | 〒100-0005<br>東京都千代田区丸の内3-4-1<br>新国際ビル3階   |
| 受付時間                                    | 9:00~17:00<br>(土・日曜日、祝日、年末年始を除く)  |
| ホームページ                                  | <a href="https://www.seiho.or.jp/contact/">https://www.seiho.or.jp/contact/</a> |

※ 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/>

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

## 保険金・給付金のお支払状況

生命保険は、多くの人々が、保障を通じて相互に助けあう制度であり、お客様の万一の場合や病気・ケガへの保障を提供しています。

2018年度、保険金のお支払件数は107,793件、給付金

のお支払件数は1,449,095件となりました。

一方、お支払非該当となったご契約は、保険金で3,844件、給付金で46,192件となりました。

### ■ 2018年度 保険金・給付金のお支払件数、お支払非該当件数および内訳

(単位:件)

|             | 保険金合計  |       |          |        |         | 給付金合計 |         |         |     |         | 合計        |           |
|-------------|--------|-------|----------|--------|---------|-------|---------|---------|-----|---------|-----------|-----------|
|             | 死亡保険金  | 災害保険金 | 高度障がい保険金 | その他    | 死亡給付金   | 入院給付金 | 手術給付金   | 障がい給付金  | その他 |         |           |           |
| お支払件数       | 83,468 | 580   | 1,915    | 21,830 | 107,793 | 6,345 | 609,127 | 499,461 | 961 | 333,201 | 1,449,095 | 1,556,888 |
| 支払事由に非該当    | 4      | 31    | 648      | 2,774  | 3,457   | 1     | 2,158   | 42,422  | 167 | 884     | 45,632    | 49,089    |
| 免責事由に該当     | 330    | 13    | 1        | 4      | 348     | 2     | 248     | 78      | 0   | 35      | 363       | 711       |
| 告知義務違反による解除 | 35     | 0     | 0        | 4      | 39      | 0     | 89      | 106     | 0   | 2       | 197       | 236       |
| 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         |
| 重大事由による解除   | 0      | 0     | 0        | 0      | 0       | 0     | 0       | 0       | 0   | 0       | 0         | 0         |
| 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  | 369    | 44    | 649      | 2,782  | 3,844   | 3     | 2,495   | 42,606  | 167 | 921     | 46,192    | 50,036    |

(注) 1.当実績は、保険種目ごとに集計した、個人保険・団体保険の合計実績です。  
2.満期保険金・生存給付金・一時金・年金等、支払査定を要しないものは含みません。  
3.[約款に定める入院日数に満たない入院のご請求]等、「請求人からのお申出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。  
5.上記件数については、一般社団法人生命保険協会の基準に則って分類しています。

### ■ お支払非該当事由と内容

| お支払非該当事由    | 内容   |
|-------------|--|
| 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。<br>例)・約款に定める所定の要件に該当しない手術に対し、手術給付金を請求された場合  |
| 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。<br>例)・ご加入後、約款に定める所定の年数以内の被保険者の自殺に対し、死亡保険金を請求された場合・保険契約者・死亡保険金受取人の故意による被保険者の死亡に対し、死亡保険金を請求された場合 |
| 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、保険契約者に解約払戻金をお支払いします。   |
| 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、すでに払込まれた保険料は払戻しません。  |
| 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、すでに払込まれた保険料は払戻しません。   |
| 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等の詐欺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、保険契約者に解約払戻金をお支払いします。  |



保障責任の全うを第一に  
運用収益の安定拡大を図る

取締役専務執行役員  
松永 陽介

### 環境認識・基本戦略

世界的な超低金利環境の継続や、マーケット環境の不確実性の高まり等、資産運用を巡る環境は厳しさを増しており、今後も継続の様相を呈しています。

その中で、当社は、生命保険というご契約者との長いお約束を守り、より多くの配当を長期・安定的にお支払いすることを使命として、資産運用に取り組んでいます。

具体的には、ご契約者にお約束した利回りの安定的な

確保のため、円金利資産である公社債等の運用を軸に、厳格なリスク管理と経営の健全性確保を前提に外国証券等のリスク性資産にも投資しています。また、分散型ポートフォリオの構築や、中長期的な相場循環を捉えた売買を通じて収益力の向上に努めています。

なお、投資にあたっては、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案しています。

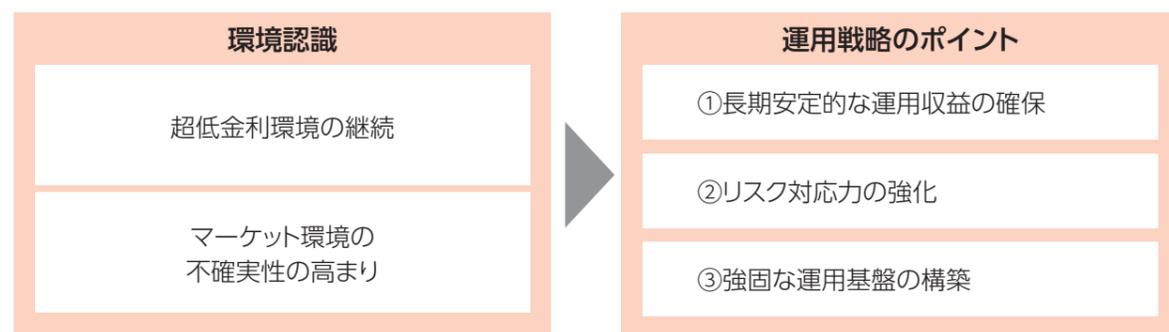
### 主な取組

厳しい環境下でも運用収益を確保し、ご契約者への保障責任を全うするため、当社は、①長期安定的な運用収益の確保、②リスク対応力の強化、③強固な運用基盤の構築、に注力しています。

①「長期安定的な運用収益の確保」に向けては、プロジェクトファイナンスや実物資産(リアルアセット)等の「成長・新規領域」への投融資を強化しています。またSDGsの目標達成に資産運用の面からも貢献すべく、収益性を確保したうえで、「ESG投融資」も推進しています。

②「リスク対応力の強化」については、マーケット変動にも機敏に対応できるよう、潜在的なリスク懸念事象を洗い出し、必要な対応策を検討・実施するフォワードルッキングなリスク管理に取り組んでいます。

③「強固な運用基盤の構築」に関しては、アセットマネジメント会社をはじめグループ各社が専門性をいかし、効率的で高度な運用を実現するグループ全体の運用体制の確立や、スチュワードシップ活動等の機関投資家としての社会的責任を果たすことで、強固な運用基盤の構築に努めています。



### 資産運用の基本的な考え方

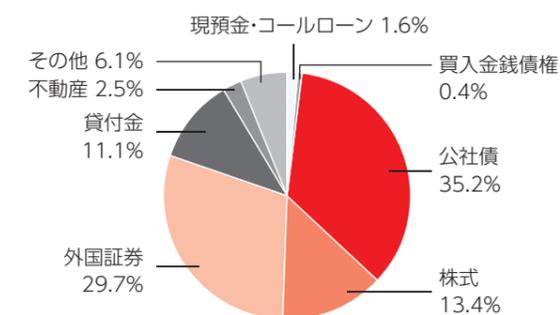
当社は、保険契約でお約束した利回りを安定的に確保するため、ALM\*の考え方にもとづき、円金利資産である公社債等を中心とした運用を行っています。

また、運用収益の向上やリスク分散を目的に、厳格なリスク管理と経営の健全性確保を前提としたうえで、外国証券や株式等のリスク性資産にも投資しています。

長期的な視点でご契約者の利益となることに加えて、生命保険事業の意義をふまえ、公共性にも配慮した資産運用に努めてまいります。

\*ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント):資産(=アセット[A])と負債(=ライアビリティ[L])を総合的に把握し、管理(=マネジメント[M])する手法

一般勘定資産の構成(2018年度末:66兆8,267億円)



### 長期安定的な運用収益の確保

#### ■ 成長・新規領域への投融資

超低金利の厳しい環境下でも、長期にわたり安定的に運用収益を確保していくため、プロジェクトファイナンスや、インフラ投資を含む実物資産(リアルアセット)等の「成長・新規領域」への投融資を強化しています。

取組を推進するため、2017~2020年度の中期経営

計画期間において、成長・新規領域への投融資2兆円(うちESGテーマ投融資7,000億円)の数量目標を設定しました。

また、2017年度に新設した「ストラクチャードファイナンス営業部」は、海外プロジェクトファイナンス等の成長・新規領域で着実に実績を積み重ねています。

#### ■ ESG投融資

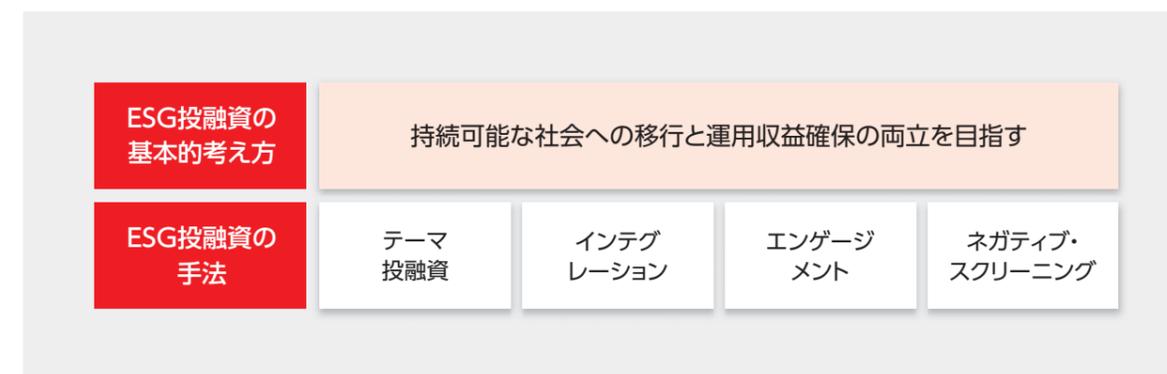
当社は、環境や地域・社会と共生し、経済・企業と安定的な成長を共有していく観点から、環境問題の解決や社会貢献に資するESG投融資を積極的に実施してきました。

7,000億円のESGテーマ投融資の数量目標設定だけでなく、投融資判断にESGの要素を加味するインテグレーションやESG課題も含め対話を行うエンゲージメント等、様々な投融資手法を活用し、ESGに関する投融資活動を推進しています。

2018年度には、ネガティブ・スクリーニングとして、クラスター弾製造企業等への投融資禁止や石炭火力発電事業への新規投融資の原則禁止を明文化しました。

また、2019年4月には、プロジェクトファイナンスにおける環境・社会配慮の国際的なガイドラインである赤道原則をアジアの保険会社として初めて採択しています。

今後も機関投資家として、資産特性に応じたESG取組の強化等を通じて、持続的な社会形成へ貢献していきます。



■ 2018年度の投融資事例

海外農地投資ファンドへの投資

豪州、その他の国での農地運営を通じて、食料の安定供給、農家の収入安定化、環境に配慮した農地運営等により、社会的課題である「食の安定供給」に貢献するものです。



豪州での陸上風力発電プロジェクトへの融資

豪州で132.3MW分の電力供給力を有する陸上風力発電施設の運営に活用され、豪州における「再生可能エネルギーの活用拡大」を支えるものです。



※上記SDGsのロゴは、当社が投融資を通じて貢献につながると考える主なゴールです。



■ 国連責任投資原則 (PRI) \*への署名

日本生命グループでは、持続可能な社会の形成に向けて、当社とニッセイアセットマネジメントにおいてPRIに署名しています。

特に、ESG投資において業界をリードするニッセイアセットマネジメントは、「戦略とガバナンス」部門、上場株式(直接運用)の「ESG統合」部門、および上場株式(直接運用)の「アクティブオーナーシップ」部門で最高評価「A+」を獲得しています。

「戦略とガバナンス」部門は4年連続、上場株式(直接運用)の「ESG統合」部門は3年連続、上場株式(直接運用)の「アクティブオーナーシップ」部門は初めての獲得となります。



\* 持続可能な社会の実現を目的とし、機関投資家等がESG課題を投資の意思決定に組み込むことを提唱する原則

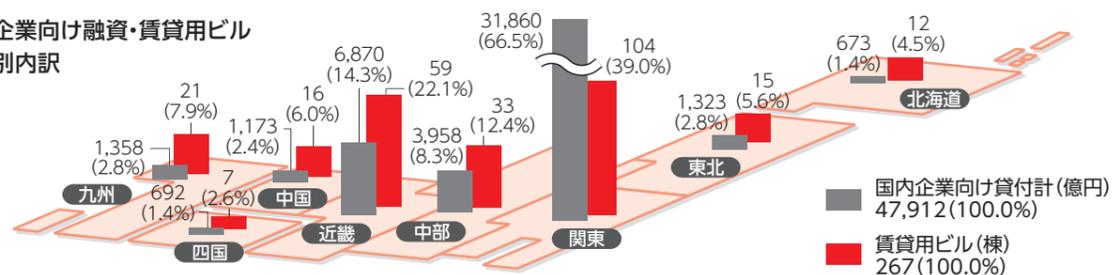
■ 地域・社会の成長を支える取組

生命保険会社は社会性・公共性の高い事業であり、当社は生命保険会社としての資金の長期性をいかし、環境や地域・社会と共生し、日本経済・企業と安定的な成長を共有していく視点から資産運用を行っています。

各地のお客様との取引を通じて、地域・産業の発展に役立つように努めています。不動産投資においても、全国各地のオフィスビル等に幅広い投資を実施することで、地域の発展に寄与しています。

例えば、融資取引については大企業だけではなく、全国

国内企業向け融資・貸付用ビル  
地域別内訳



※2019年3月末時点

リスク対応力の強化

投資手法が多様化・複雑化してきたことで、資産運用リスク管理の重要性はますます高まっています。当社では「リスク対応力の強化」を運用戦略のポイントの一つに掲げ、特に注力しています。

具体的には、投融資先やマーケット状況に対するきめ細やかなモニタリング等により、環境の変動にも機敏に対応できるよう態勢整備に取り組んでいます。特に、収支や財務

健全性への影響が大きいと想定される潜在的なリスク懸念事象を洗い出し、必要な対応策を検討・実施するフォワードルッキングなリスク管理を推進しています。

また、投融資執行部門が、厳格な案件選別や分散投資を通じてリスクの抑制に取り組むとともに、リスク管理・審査管理部門が、ポートフォリオのリスク量の計測や個別案件審査を通じて牽制を働かせています。

運用基盤の構築

■ 投資先企業の成長に向けた対話取組

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」を受入れ、各原則に則って適切にスチュワードシップ活動に取り組んでいます。

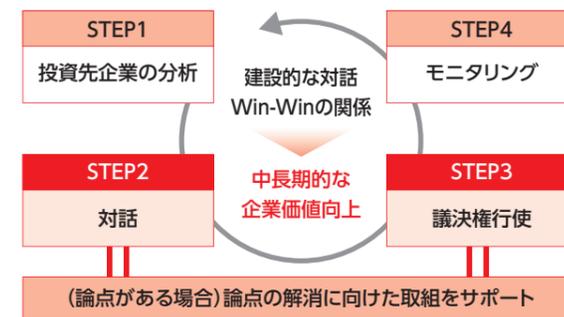
当社は、生命保険事業の公共性や負債特性等に鑑み、投資先企業の企業価値向上の果実を中長期的にわたる安定的な株主還元や株価上昇という形で享受することを株式運用の基本方針とし、従来から、投資先企業の中長期的な

企業価値向上につながる対話の実施を重視してきました。このような取組に際しては、相互信頼にもとづく、Win-Winの関係を構築することを通じ、ともに成長していくことが重要と考えています。また、議決権行使の賛否判断を行う際にも、画一的に判断するのではなく、対話を通じて把握した個別企業の状況や改善に向けた取組状況等をふまえ、きめ細かく判断することとしています。

スチュワードシップ活動の基本的な考え方

- 投資先企業との建設的な対話に取組み、対話内容をPDCAの観点から継続的に振り返りつつ、中長期的な企業価値向上を促します。
- 株主総会の議決権行使では、画一的に賛否を判断するのではなく、対話を通じ当社の考え方や課題意識を伝え、改善を促します。対話を通じても改善が期待できない場合、議決権行使における反対等を検討・実施します。

スチュワードシップ活動の基本サイクル



スチュワードシップ活動に関する主な取組

<これまでの主な取組>

- 300社以上の重要な論点がある企業との対話を実施
- 社外委員を過半とする「スチュワードシップ諮問委員会」を設置し、ガバナンスを強化
- 外部ESG評価情報の有効活用

<当面の強化取組>

- 2019年4月からスチュワードシップ専任人材6名を含む対話担当者を12名体制に増員(対前年+2名)
- 対話管理システムの開発(対話活動のPDCA強化)

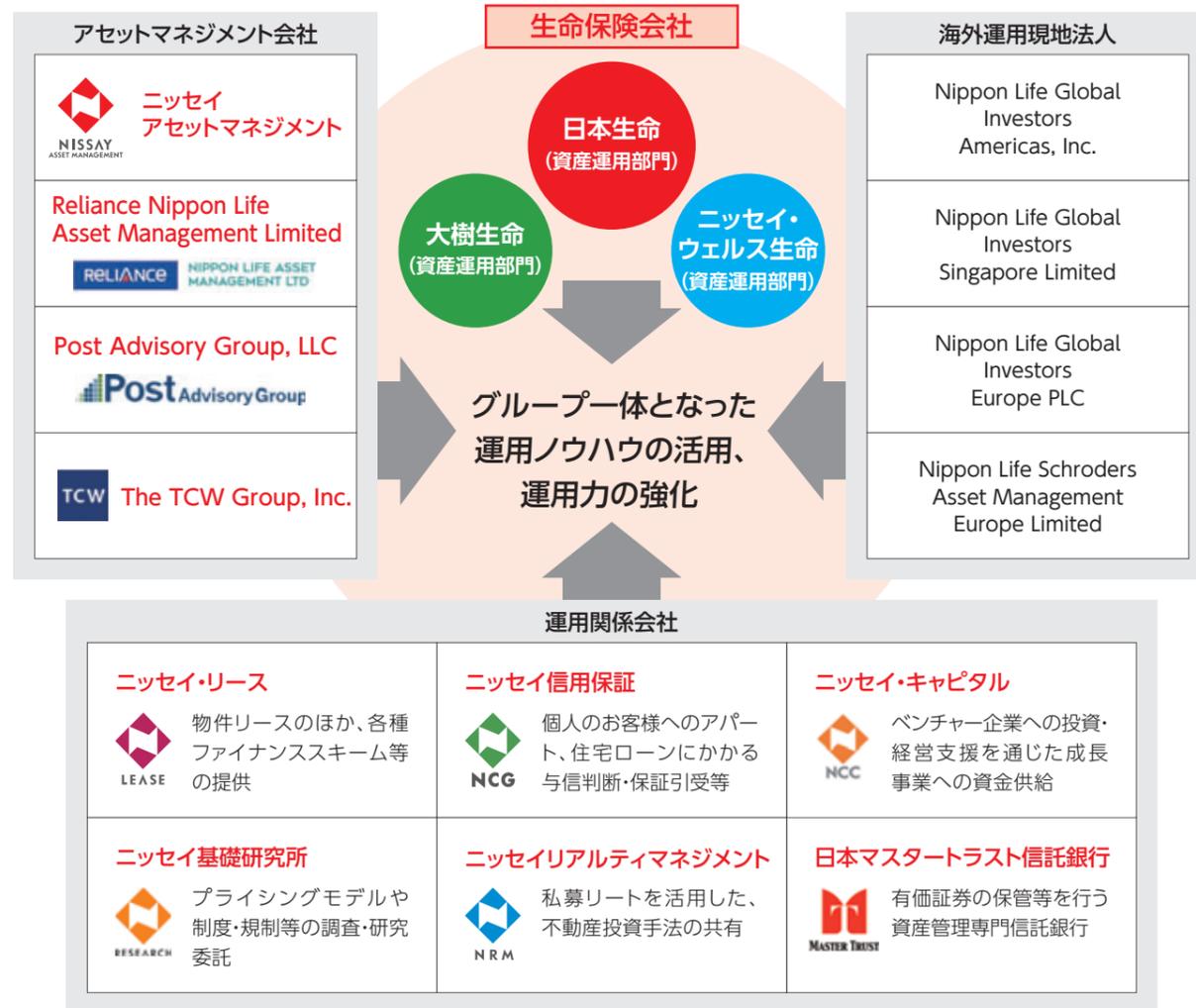
「日本版スチュワードシップ・コード」に関する取組の詳細、対話の具体事例や成果等については当社ホームページをご覧ください。

[https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/shisan\\_unyou/ssc/](https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/shisan_unyou/ssc/)

## グループ運用体制

国内のみならず海外の運用拠点を加えたグローバルな運用体制を構築し、各社の強みをいかしながら、グループ一体となって運用ノウハウの活用、運用力の強化に取り組んでいます。

お客様からお預かりした大切な保険料を運用するため、このグループ運用体制をいかし、グローバルに収益源の多様化・資産の分散化を進めています。



### スプレッド収益獲得を拡大し、成果をお客様に還元していきたい

クレジット投資部は、主に国内外の企業が発行するクレジット(社債)に投資しています。クレジットは、低金利環境下においても、スプレッドの獲得を通じ、相対的に高い利回りを得られる資産として、グローバルにも注目が集まっており、当社でも強化領域としています。

私は、欧州担当のアナリストとして、担当先については世の中の誰よりも詳しくなるべく、関連ニュースや決算情報に加え、企業とのミーティングを通じたタイムリーな情報収集を心掛けています。それらの情報を専門的、多角的な視点で分析することで、クレジット資産の積み増し、スプレッド収益の獲得へつなげていきたいと考えています。

今後もプロフェッショナルとして成長を続け、お客様からお預かりした大切な保険料を、安全性と収益性の両立を意識して運用してまいります。



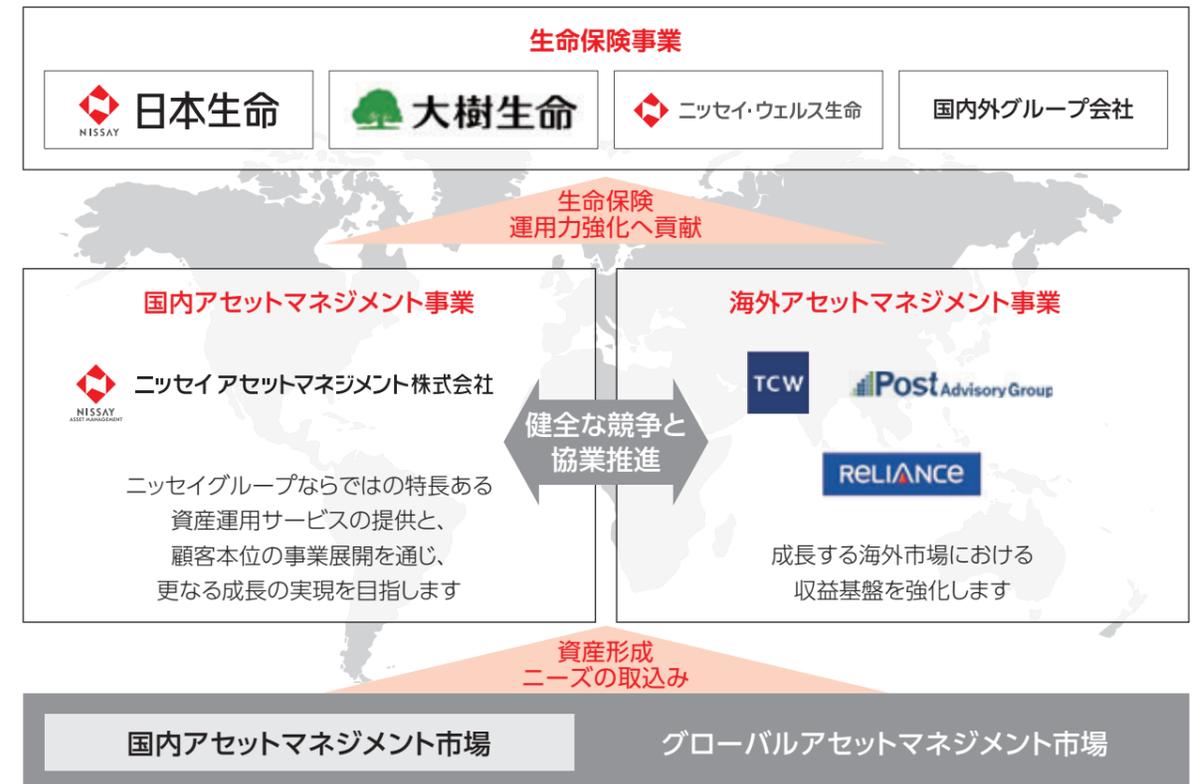
クレジット投資部

山田 大貴

## アセットマネジメント事業

アセットマネジメント事業は、生命保険事業と親和性が高く、国内・海外双方で市場の成長が見込まれています。当社は、ニッセイアセットマネジメントを中心に、海外の

出資先・提携先も含め、グループ一体となってアセットマネジメント事業を展開し、同事業を長期的に生命保険事業とならぶ、もう一つの柱に育ててまいります。



### ニッセイアセットマネジメント

ニッセイアセットマネジメントは、株式や債券、オルタナティブ等幅広い商品を揃えています。保険資産運用のノウハウを活用し、お客様の長期的・安定的な資産形成に貢献、預り資産残高は13兆円を超えています。



### リライアンス・ニッポンライフ・アセットマネジメント (Reliance Nippon Life Asset Management Limited)

リライアンス・ニッポンライフ・アセットマネジメントは、堅調な経済発展を背景に成長が期待できるインド投資信託業界においてトップクラスの地位を占め、インド公的年金の運用も受託するインドを代表する資産運用会社です。



### ポスト・アドバイザリー・グループ (Post Advisory Group, LLC)

ポスト・アドバイザリー・グループは高利回り社債投資に特化した米国の運用会社です。低金利環境で利回りの高い商品に対する需要は高まっており、当社はニッセイアセットマネジメントを通じて、ポスト・アドバイザリー・グループの運用商品を提供しています。



### TCWグループ (The TCW Group, Inc.)

TCWグループは、債券運用に強みを有する米国の資産運用会社です。債券を中心に幅広い商品を提供、米国最大級の投資信託や、世界最大級の年金基金、機関投資家等からの運用を受託し、預り資産残高は約1,900億ドルです。





日本生命ならではの海外事業展開で  
ご契約者利益の最大化を図る

取締役常務執行役員

井出口 豊

## 環境認識・基本戦略

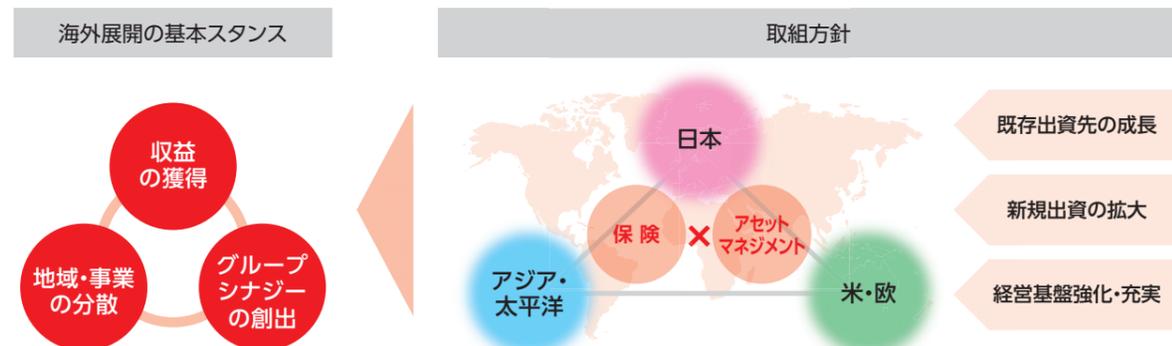
「いかなる環境変化の中でもご契約者利益を最大化する」という使命を果たすため、当社は海外ビジネスに取り組んでいます。海外事業の展開においては、①海外市場の成長を享受し、収益を獲得すること、②地域や事業の分散により、当社の経営の安定化を図ること、③当社を含む各社の商品やサービス、ノウハウを相互に活用し、シナジー

を創出することの3点を目指しています。現地パートナーや経営陣との強固な信頼関係を構築し、長期的視点からの経営・お客様第一主義といった当社の経営理念を共有・浸透させる一拡大する海外事業において、基本スタンスとして堅持しています。

## 主な取組

当社は、米国・欧州ならびにアジア・太平洋地域における保険・アセットマネジメント事業を通じ、グループ全体の持続的成長を牽引する収益基盤の構築に向けて取り組んでいます。現在、保険事業は6カ国、アセットマネジメント事業は4カ国で展開しており、各社の成長に向けて、当社からの経営サポートやグループ各社における取組・ノウハウを活用した協業等、シナジー創出に取り組んでいます。新規

出資については、中長期視点からの事業ポートフォリオ拡大に向けて、慎重に検討しています。また、海外事業の拡大を支える経営基盤を強化・充実するため、グループガバナンスの高度化やグローバル人材の育成に取り組んでいます。駐在員事務所等を通じた海外の規制動向や先進取組等にかかる調査も積極的に行っています。



## 海外保険事業

生命保険市場は、米国や日本・欧州を中心に発展してきましたが、アジア・太平洋地域をはじめとした新興国の経済成長や人口増加等を背景に、世界的な広がりを見せています。当社は、米国・オーストラリア・インド・中国・タイ・インドネシアの、6カ国で保険事業を展開しています。

### ■ 米国日本生命 (Nippon Life Insurance Company of America)

1991年に設立し、当社が発行済株式数の約97%を保有しています。「アメリカでもニッセイ」をスローガンに米国での日本生命ブランドの浸透に向け、ニューヨーク・ロサンゼルス・シカゴ等に拠点を置き、主に日系・韓国系・中国系・ローカル企業向けに団体医療保険等を提供しています。特に日系・韓国系企業のお客様からは日本語・韓国語によるサービスを高く評価いただいています。

設立以降、当社からは取締役等の人材を派遣し、経営管理・営業活動等の支援を通じた収益基盤の強化に努めています。



### ■ MLC (MLC Limited)

2016年10月、ナショナルオーストラリア銀行(以下「NAB」)より、同行傘下の生命保険事業(MLC Life Insurance、以下「MLC」)の株式80%を取得し、また、NABとの間でパートナーシップを構築しました。

当社から派遣している取締役等を通じたMLCの経営管理を行うほか、これまでの海外事業の経験をいかした当社からの技術提供や、グループ全体でのノウハウ共有にも積極的に取り組んでいます。パートナーであるNABと共に、MLCの「オーストラリアで最も信頼されるリーディングカンパニーになる」というビジョンの実現を目指しています。



### ■ リライアンス・ニッポンライフ・インシュアランス (Reliance Nippon Life Insurance Company Limited)

2011年10月に、インドのリライアンス・グループ傘下の生命保険会社リライアンス・ライフに出資し、2016年3月には出資比率を49%に引上げ、現在の社名に変更しました。

当社からは取締役等の人材を派遣し、経営管理の高度化・好取組事例等の共有を図っています。具体的には、当社営業職員の活動モデルを参考とした販売チャネルの立上げ等を行っており、インド国内で高い注目を集めています。今後も協業取組の更なる推進を通じて、発展できるように努めてまいります。



### ■ 長生人壽(長生人壽保險有限公司)

2003年9月に、日系の生命保険会社で初の合併会社を上海にて立上げ、現在、長江デルタ地域を中心とする7地域で事業を展開しています(同社の持分30%を保有)。

当社からは取締役等の人材を派遣し、経営・リスク管理、ガバナンスの高度化等に加え、日中合併会社として特徴ある商品・サービスの開発(訪日がん保険等)、日系企業向けグローバルサービスの提供等に取り組むことで、「顧客から信頼され、選ばれる生命保険会社」を目指しています。



### ■ バンコク・ライフ(Bangkok Life Assurance Public Company Limited)

1997年から、タイの大手生命保険会社バンコク・ライフに出資を開始し、現在は発行済株式の約25%を保有しています。バンコク・ライフは、顧客ニーズの多様化にあわせ高度なコンサルティングスキルを有するエーゼント組織の拡大に注力しています。

当社からは取締役等の人材を派遣しガバナンスの強化を図るとともに、保険数理業務、エーゼント組織強化、現地日系企業開拓等の領域で協業取組を推進しています。



### ■ セクイス・ライフ(PT Asuransi Jiwa Sequis Life)

2014年10月に、インドネシア財閥のGSKグループ傘下のセクイス・ライフに出資し、直接・間接持分あわせて20%を保有しています。質の高いエーゼントチャンネルと健全な財務体質を有する同社に対して、当社からはコミサリス(取締役)等の人材を派遣し、ノウハウの共有を図っています。また、現地日系企業との協業を通じ、中間所得層開拓のサポートも行って、今後も更なる成長に貢献してまいります。



### ■ ミャンマーにおける生命保険合併会社設立に向けて

2018年3月にミャンマー(ヤンゴン)に事務所を設立し、金融・経済情勢や生命保険事業に関する調査研究等を行ってまいりましたが、2019年3月、同国有力財閥であるシュエタン・グループ傘下のグランド・ガーディアン・インシュアランス

(Grand Guardian Insurance Holding Public Company Limited)との間で、生命保険合併会社設立について合意しました。今後、ミャンマー金融当局への認可申請等、事業開始に向けた必要な手続を行う予定です。

(2019年5月末時点)

## 海外アセットマネジメント事業

当社は、生命保険事業と親和性が高いアセットマネジメント事業を、海外でも行っています。市場の安定的・持続的な成長が期待される米国・英国・インド・シンガポールの4カ国で事業を展開しています。各社の詳細はP48~49をご参照ください。

## 人材交流の推進

好取組事例の共有化を通じたシナジー創出・収益力の向上等を目的に、2012年度から出資先海外保険会社の担当者が集うフォーラムを継続的に開催しておりますが、2018年度には新たに海外保険・アセットマネジメント会社6カ国7社\*のトップが一堂に会する「Global Executive

Forum」を開催しました。また、生命保険事業の発展や関係構築を目的に、当社が未展開の国も含めた各国の生命保険業界経営幹部等を対象としたセミナーも開催しています。更に、インターンシップの実施や人材受入等、提携先と人材交流を行っています。

\*米国日生、MLC、リライアンス・ニッポンライフ・インシュアランス、長生人壽、バンコク・ライフ、セクイス・ライフ、リライアンス・ニッポンライフ・アセットマネジメント

### Global Executive Forum の開催

当フォーラムは、①当社の経営理念やグループ共通価値観の共有②経営戦略・課題等に関する協議③グローバルなベストプラクティス・最新知見の共有④次世代リーダー層の育成等を目的に開催しました。各現地法人のCEOに加え、次世代を担う経営幹部層が一堂に会し、日本生命の歴史・経営基本理念の紹介、清水社長との車座ミーティング、グループガバナンスについての意見交換等を行いました。



## 調査

ニューヨーク・ロンドン・フランクフルト・シンガポール・北京の駐在員事務所等から、各地域の金融・保険に関する法規制の動向や、マーケットおよび商品・サービス等の情報を幅広く収集・分析し、当社の経営にいかしています。



ニューヨーク事務所

### 「アメリカでもニッセイ」を合言葉に、多くのお客様に安心をお届けしたい

2017年に米国日本生命へ着任し、ニューヨーク支店で団体保険営業に従事した後、本部にて経営企画業務を担当しています。

当社従業員の出身国は21カ国にわたりますが、日本生命の基本理念・価値観をわかちあいながら、幅広いお客様に保険を提供しています。私自身も営業担当時はお客様への丁寧なサポートに努めてまいりました。

現在は商品・サービス改良やガバナンス向上等の企画・実行に携わっており、バックグラウンドの異なるメンバーとともに新たな価値を生み出す仕事に強いやりがいを感じています。今後も現地の役員・職員と一体となって、多くのお客様に安心をお届けできるよう、そして米国で生み出した価値やシナジーを日本のお客様に還元できるよう、尽力してまいります。



米国日本生命

宇都宮 司