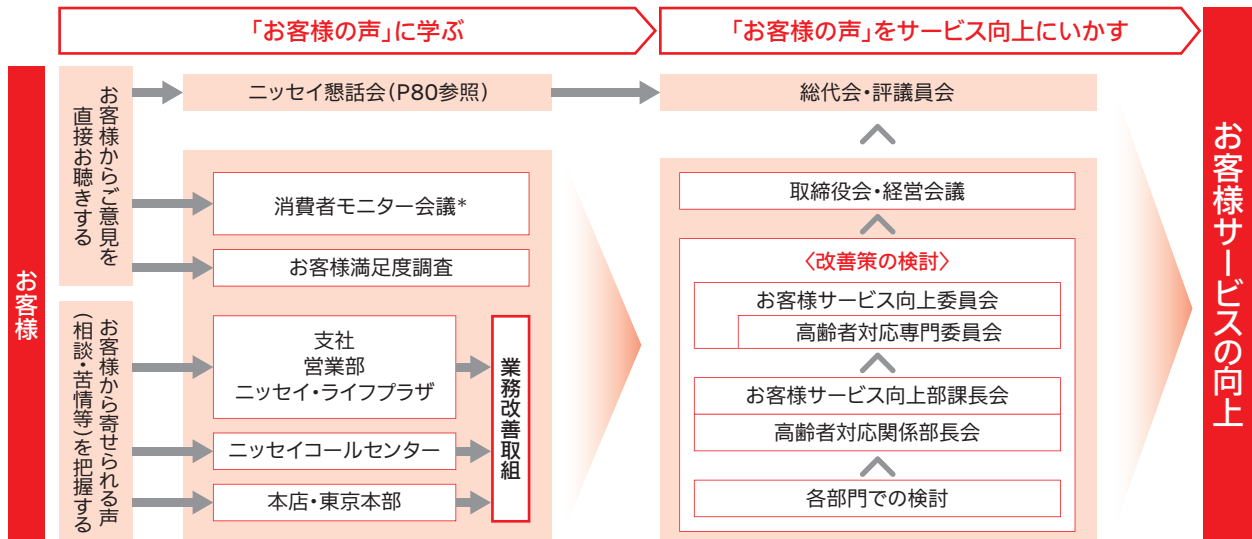


「お客様の声」を経営にいかす取組

当社は、支社、営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等に、お客様からいただいたご意見・ご要望、苦情等の「お客様の声」を、サービス向上のための大切な財産として受けとめ、一つひとつの声をもとに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。



* 企業の消費者関係部門での実務経験者や、社外の消費生活アドバイザーから、当社のお客様サービス・帳票・通知等についてお客様の視点に立ったご意見をいただいています。

2016年4月に、苦情対応の国際標準規格「ISO 10002(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)」への自己適合を宣言し、消費者志向経営の更なる推進に取り組んでいます。

また、2017年1月には、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」を策定しております。これらの「お客様の声」を重視した運営が高く評価され、2017年2月に「第2回ACAP消費者志向活動表彰」を受賞しました。

※ACAP…公益社団法人消費者関連専門家会議

「お客様の声」をもとにした業務改善取組・改善事例

事務・システムやお客様向け帳票等について、「お客様の声」にもとづいて、支社および本店・東京本部にて、改善に向けた取組を実施しています。

また、これらの内容をお客様サービス向上委員会に報告し、経営として取組を推進しています。

2016年度「お客様の声」からの社内の改善取組数

	件数
支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ	1,284件
本店・東京本部 等	40件
合計	1,324件

具体的な改善事例【わかりやすい事務、各種サービスの充実】

お客様の声	初回の年金支払日を変更(繰延)する際に付加されている特約がどのようになるか、送られてきた書類だけではよくわからなかった。わかりやすく案内してほしい。
改善事例	● 年金受取方法の変更(年金一括受取、第1回年金支払日の変更(繰延)等)を選択された場合の付加されている特約のお取扱い等、特にご留意いただきたい事項を記載したご案内書類を新たに作成し、お客様に送付する書類への同封を開始しました。(2016年7月から)
お客様の声	指定代理請求人に指定できる範囲を拡大してほしい。
改善事例	● 指定代理請求人に、死亡保険金受取人や親族以外で生計を一にしている方等の指定を可能としました。(2016年9月から)

お客様から寄せられた声(苦情)の件数

当社は、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。

2016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(%)	主なお申し出内容
新契約関係 (保険契約へのご加入に関するもの)	7,618	11.5	●ご加入時の説明に関するご不満 等 ●営業職員の募集行為に関するご不満 等
収納関係(保険料のお払込み等に関するもの)	6,301	9.5	●口座振替、振込に関するご不満 等
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	25,335	38.2	●自動取引サービスに関するご不満 等 ●解約手続に関するご不満 等
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払い等に関するもの)	8,727	13.2	●給付金のお支払手続に関するご不満 等 ●満期保険金のお支払手続に関するご不満 等
その他	18,335	27.6	●アフターサービスに関するご不満 等 ●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	66,316	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・その他お問合せ等)	2,269,810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。

*裁判外紛争解決手続(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・公正な第三者にかか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

お電話	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	http://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
<http://www.seiho.or.jp/contact/about/list/>

お客様本位の業務運営について


当社は、経営基本理念として「国民各層が真に求める保険を提供し、充実したサービスを行ない、契約者に対する経済的保障責任を誠実に果たすことを第一義とする」旨を掲げ、創業以来、相互扶助の精神にもとづき、お客様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、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいりました。

今般、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」*1を制定するとともに、当該方針にかかる取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」*2として作成しています。当該方針および取組内容は、今後定期的に更新してまいります。

*1 「お客様本位の業務運営に係る方針」は、ホームページにてご覧いただけます。

 <http://www.nissay.co.jp/kaisha/csr/details/customer/houshin.pdf>

*2 「お客様本位の業務運営に係る取組内容」は、ホームページにてご覧いただけます。

 <http://www.nissay.co.jp/kaisha/csr/details/customer/torikumi.pdf>

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担っていくこと、すなわちお客様への保障責任を着実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。そのために、ご加入からお受取りまで、お客様のご要望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努めています。

お申込み手続き

お申込み時のお手続きと流れ

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。
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。
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、正確でもれのない告知をお客様にお願いしています。
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み内容の確認をしています。

ご契約の成立

「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などお客様に有益な情報をお届けします。

説明・確認させていただく主な内容

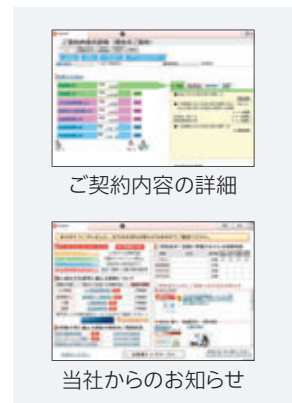
- 現在ご加入のご契約について説明、および支払事由(入院・手術等の有無)や住所等の登録内容
- 医療に関する情報等お客様に有益な情報や日本生命の商品・サービスに関する情報
- 「ずっともっとサービス」のご利用に関するご案内等

「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(ホームページ)でいつでもご確認いただけます。

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。



ご契約内容の詳細



当社からのお知らせ



ご契約内容のお知らせ



保障見直し制度等をご利用いただく際の帳票

インターネットによるご契約内容の確認

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、住所変更、契約貸付等の資金取引、「ずっともっとサービス」に関するお手続き等、各種サービスをご利用いただけます。

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

● 生命保険・損害保険のご契約内容照会

- 各種手続
 - ・住所・電話番号変更
 - ・携帯電話番号・勤務先・メールアドレスの登録/変更
 - ・ご家族情報登録/変更
 - ・特約変更の書類取寄せ
 - ・給付金請求の書類取寄せ
 - ・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
 - ・初期暗証番号(仮パスワード)の発行
 - ・生命保険料控除証明書再発行
 - ・自動取引サービスの停止
 - ・請求手続の確認

● 資金取引

- ・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

● 「ずっともっとサービス」に関するお手続き等

* ネットバンキングサービスからのお振込み、またはホームページでのお手続き後、コンビニエンスストアでのお払込みとなります。

お支払い事由の発生

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(P122参照)。

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・アドバイスを行います*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、東京ファイナンシャルプランナーズが提供します。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

適正なお引受け・お支払いに向けた取組

保険金・給付金を確実にお支払いし、お客様の信頼にお応えできるよう、適正かつ公平なお引受け・お支払いの査定に努めています。また、様々な医的リスク・モラルリスクに対応するため、査定人材の育成や事務・システムの強化に努めています。

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。更に、2007年度から職員の職務目標コースの一つに「アンダーライティング」を追加し、高い専門性を身につけた人材の育成を進めています。

また、一般社団法人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、2017年3月末時点で6,149名が資格を保有しています。

お客様への説明の充実(P122参照)

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る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応えしています。

システム体制の整備

2006年度以降、お支払いに関するシステムの一元化・共有化を順次実現し、2010年5月からは支払業務のより一層の強化を図るために、「支払アンダーライティングシステム」を稼働しました。

また、2012年度に保険のご提案、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、更なる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

「医事研究開発室」では、これまで蓄積してきた医学的データの分析や最新の医療・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。

長期・安定的な資産運用

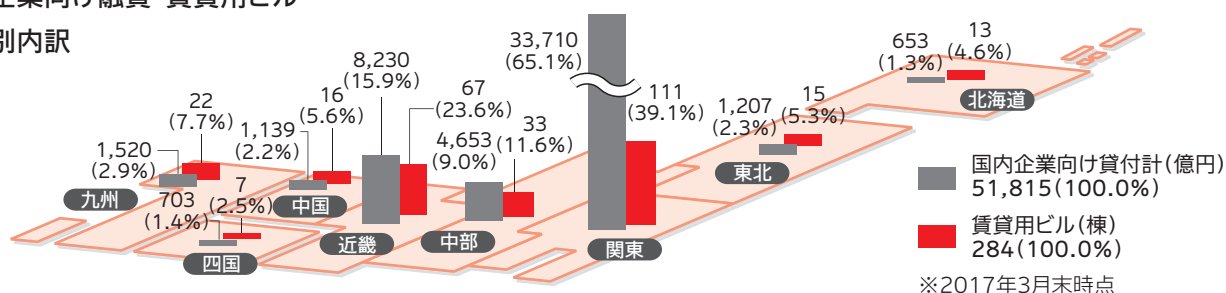
当社は、将来の保険金・給付金を確実にお支払いするために、ご契約者の保険料を安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案したうえで運用しています。また、長期・安定的な運用収益の確保を目指し、リスク分散を図りつつ適切に資産を配分しています。

例えば、環境や地域・社会と共生し、経済・企業との安定的な成長を共有していく視点から、株式投資、融資取引、不動産投資等を通じて全国各地に成長資金を提供しています。

こうした投融資から得られる成果をご契約者に還元していくことにより、ご契約者に対する経済的保障責任の全うに努めてまいります。

国内企業向け融資・貸付用ビル

地域別内訳



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合う制度であり、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。2016年度、保険金のお支払件数は97,219件、給付金のお支払件数は1,417,859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3,973件、給付金で46,127件となりました。

2016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					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	75,080	763	1,979	19,397	97,219	6,828	606,996	480,890	1,067	322,078	1,417,859	1,515,078
支払事由に非該当	7	75	613	2,817	3,512	0	2,646	41,902	170	692	45,410	48,922
免責事由に該当	374	20	1	2	397	1	291	83	1	44	420	817
告知義務違反による解除	53	0	1	9	63	0	148	148	0	1	297	360
詐欺による取消	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	1	1	0	0	0	0	0	0	1
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	434	95	615	2,829	3,973	1	3,085	42,133	171	737	46,127	50,100

(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、「請求人からのお申し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。 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。 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	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。

保険金等のお支払具体事例

お支払内容(保険種類)	事案概要
3大疾病保険金[3大疾病保障保険*]	急性心筋梗塞を発病し、所定の手術を受けられたお客様へ3大疾病保険金500万円をお支払いしました。
疾病入院給付金・手術給付金・入院療養給付金 [総合医療保険(入院給付日額1万円、入院療養給付金あり型)]	急性虫垂炎により、5日間の入院・手術をされたお客様へ疾病入院給付金5万円、手術給付金20万円、入院療養給付金5万円をお支払いしました。

* 「みらいのカタチ」では3大疾病保障保険の保障範囲が拡大され、急性心筋梗塞・脳卒中を発病し、その急性心筋梗塞・脳卒中の治療を直接の目的として、病院または診療所において手術を受けた場合もお支払いの対象となりました(所定の高度障がい状態該当時に死亡保険金にかえてお支払いする高度障がい保険金の取扱いがない等、一部保障範囲が縮小している部分もあります)。

投資家への適切な情報開示

投資家とのコミュニケーション

国内 I R

● 国内投資家に向けた取組

2001年度から国内の機関投資家やアナリスト等を対象に、年に2回、運用方針・決算・会社全体の取組状況等をお伝えするための「投資家向け決算説明会（IR）」を実施しています。

当社の経営戦略や財務・業績状況等に関する情報を的確に理解していただけるように努め、企業としての透明性を一層高めていくことで、今後、更に機関投資家の皆様から信頼を得ることを目指します。

投資家向け決算説明会(IR)ご出席者状況

各決算	日時	ご出席者数
2016年度上半期決算	2016年12月8日	116名
2016年度決算	2017年6月8日	129名



決算説明会(IR)風景



2017年6月8日 決算説明会(IR)の資料より抜粋



取締役常務執行役員 三笠 裕司

海外 I R

● 海外投資家に向けた取組

2012年度に当社として初めての劣後債を発行して以降、海外起債の有無にかかわらず、年に1回程度、米国・欧州・アジア等の投資家を訪問し、直接対話を実施しています。

既存投資家の方々に限らず、新たに投資家となっていただける可能性のある方々に対しても、決算や経営戦略全般について定期的な情報提供を行うことで、より幅広い投資家の皆様との関係構築に努めてまいります。

2016年度海外 I R実施国



環境や地域・社会に貢献するための取組

「共存共栄」「相互扶助」の企業理念のもと、よりよい地域・社会づくりに貢献するため、「環境」「児童・青少年」「文化」「高齢・医療」等の分野における社会貢献活動に、継続的に取り組んでいます。

地域・社会に根差した取組の展開

● 「ACTION CSR-V ～7万人の社会貢献活動～」の展開

当社は、お客様や地域とともに歩み、心豊かな社会を願って、創業以来、様々な社会貢献活動を行っています。

また、この活動の意義を役員・職員が共有し、お客様や地域・社会のお役に立てる“人財づくり”を一層進めることで、「親しみやすく、最も身近な生命保険会社」となるよう、約7万人の役員・職員が社会貢献活動に取組む「ACTION CSR-V～7万人の社会貢献活動～」を展開しています。



地域清掃活動(沼津支社)

● 自治体との連携取組

当社では、都道府県との「包括的連携協定」をはじめ、市町村とのがん対策や健康増進など個別項目に絞った「個別連携協定」に至るまで、官民協働を通じ地域社会への貢献を目的とした取組を進めています。とりわけ、都道府県との「包括的連携協定」は2016年度に10県と締結しました。協定を通じて、「Gran Age プロジェクト」の展開による商品・サービスの提供に加え、営業職員を通じた地域・社会への貢献活動に取組んでまいります。



左：村井宮城県知事
右：筒井社長(日本生命)

環境保護

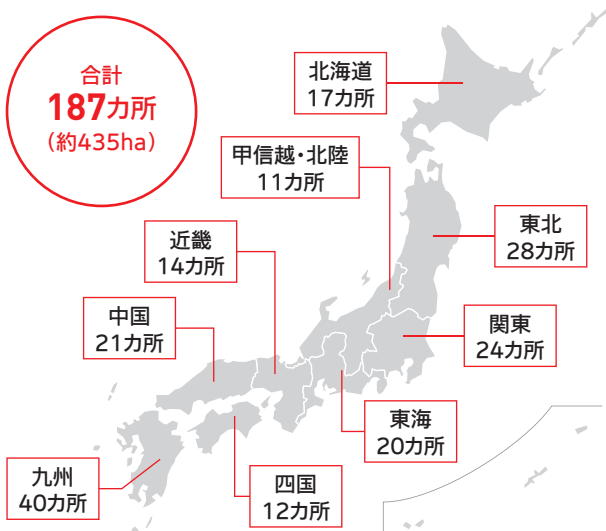
ニッセイ未来を育む森づくり ～自然との絆を守り、次世代にいのちをつなぐ～

ニッセイ緑の財団

かけがえのない地球環境を次世代へ引継ぐことを願い、1992年から森づくりに取り組んでいます。これまでに植えた苗木は131万本を超えました。ニッセイ緑の財団と協力し、環境や生態系に配慮した多彩な森づくりを推進することで、生物多様性保全への貢献を目指しています。

また、植樹や育樹(下草刈り・除伐等)には当社職員やその家族、地域の方々もボランティアとして参加し、環境意識の啓発にもつながっています。

● 43都道府県に広がる“ニッセイの森”



25年間に
34,708名
参加



“ニッセイ八王子の森”育樹活動(東京)

“ニッセイの森”の環境貢献度評価

林野庁の試算により、“ニッセイの森”は以下のとおり評価されています(2015年度単年分)。

- 約5,300名分の年間排出CO₂を吸収・固定
- 約207,000名分の年間飲料水を貯水・浄化
- 10tダンプトラック約970台分の土砂流出防止
- 経済価値総額約8,900万円

環境問題研究への助成

日本生命財団

日本生命財団は、「人間活動と環境保全との調和に関する研究」に対して、1979年から助成を行っています。研究の成果は、ワークショップや研究成果出版物等により社会に還元しています。

38年間の累計
約27.3億円
1,146件



第31回助成研究ワークショップ

オフィスでの取組

2001年に制定した「環境憲章」にもとづき省資源・省エネルギーへの取組を一層強化したほか、分別廃棄の徹底、グリーン購入、職員への環境教育等を推進しています。また、本店・東京本部で使用した紙を、すべてリサイクルする仕組みを構築しています。

これらを通じ、本店・東京本部を対象とし「ISO14001」の認証を取得しています。

加えて、2011年度の夏期の電力不足への対応を機に、更なる節電取組を恒常的に実施するとともに、お客様への情報提供も行っています。

本店・東京本部で
ISO14001
認証取得



リサイクルステーション
(丸の内ビル)

地域・社会への貢献

児童・青少年の健全育成への取組

中学生・高校生向け「出前授業」「受入授業」の展開

子どもたちが自分自身の将来について考え、人生をきり拓いていくことを応援したいとの想いで、当社職員が講師となり「出前授業」「受入授業」を全国で実施しています。「出前授業」では、職員が学校を訪問し、「ライフイベント」「万一の備え」「将来設計」等をテーマに授業を行い、「受入授業」では生徒が来社し、職場見学や先輩社会人との座談会も行っています。

将来迎えるライフイベントについて、社会環境の変化や必要資金の視点で解説し、就業や社会参加の重要性を伝えることで、生徒が主体的にライフデザインを考えるきっかけとすることを目的としています。

2016年度
135校
13,954名
参加



出前授業(長崎)

● 保険について学ぶ機会・教材の提供

小学生向けの取組

来店型店舗ニッセイ・ライフプラザにおいて、保険の仕組みや大切さ等を楽しく学ぶ夏休みキッズセミナーを開催しています。参加者には、保険についてわかりやすく説明したまんが「保険のひみつ」を贈呈しています。

2016年度
776名参加
36カ所で開催



「知ってる?保険のひみつ」(ライフプラザ奈良)

中学生向けの取組

自分自身の将来設計を考えるライフデザイン教材「わたしの未来設計図」と教師用指導の手引きを制作し、活用要望があった中学校に提供しています。

8年間に
約**168万部**
中学校に提供



ライフデザイン教材「わたしの未来設計図」

● 環境について学ぶ機会・自然と触れ合う場の提供

ニッセイ「森の教室」

ニッセイ・ライフプラザにおいて、「地球温暖化を防ぐ」「水を守る」「生き物を支える」等、森のはたらきを学ぶ夏休みキッズセミナーを開催しています。

2016年度
2,337名参加
103カ所で開催



ニッセイ「森の教室」(ライフプラザ金沢)

ニッセイ「森の探検隊」

子どもたちが自然観察等を通じて森に親しみ、森を守るために必要な作業を体験できる場を提供しています。

2016年度
51名参加
静岡で開催



ニッセイ「森の探検隊」(静岡)

● スポーツ教室

日本トップクラスの選手を擁する当社野球部と女子卓球部が、子どもたちを対象に野球教室・卓球教室を開催しています。開催各地域の支社が地元の学校等に呼びかけて参加者を募り、事前準備や当日の運営に協力しています。

野球教室
2016年度
2,649名
参加



野球教室(仙台支社)

卓球教室
2016年度
1,837名
参加



卓球教室(鳥取支社)

● ニッセイ名作シリーズ

ニッセイ文化振興財団

子どもたちの情操を育み、豊かな感性を養うことを願って、日本および世界の優れた舞台芸術に触れる機会を提供しています。

1964年からの「ニッセイ名作劇場」では、50年間に累計約777万名の児童を、ミュージカル公演に招待してきました。

2014年からの「ニッセイ名作シリーズ」では、より幅広い世代を対象に、オペラやクラシックコンサート等の様々なジャンルの舞台作品を提供しています。

2016年度
33,446名
招待



ニッセイ名作シリーズ
オペラ「セビリアの理髪師」
(撮影:三枝近志)

● 広がれ、元気っこ活動 (児童・少年の健全育成助成)

日本生命財団

日本生命財団は、1979年から、児童・少年の健全育成のための活動を実践している全都道府県の団体に対し、知事の推薦等にもとづき、活動に必要な物品を助成しています。

38年間の累計
約81.3億円
約1万3千団体



萩サーフ・ライフセービング・クラブ
(山口)

豊かな文化の発展への取組

● 日生劇場

ニッセイ文化振興財団

舞台芸術の普及と振興を通じて心豊かな社会づくりに役立てるよう、1963年に「日生劇場」を建設しました。

運営を担うニッセイ文化振興財団は、「ニッセイ名作シリーズ」をはじめ、ご家族で舞台芸術に触れていただく「日生劇場ファミリーフェスティバル」や、オペラ公演「NISSAY OPERA」を上演しています。

舞台芸術を
制作・上演
舞台技術者を
育成・支援



日生劇場(東京)

高齢・医療分野への取組

● 日生病院

日本生命済生会

日本生命済生会が1931年に開院した「日生病院」は、20の診療科、350の病床を有し、高いレベルの医療を提供しています。更に、人間ドック健診等を行う「ニッセイ予防医学センター」や在宅看護の「日生訪問看護ステーション」といった「予防・治療・在宅まで一貫した総合的な医療サービス」の提供により、地域の医療・福祉への一層の貢献を目指しています。

入院患者数
年間約10万名
外来患者数
年間約22万名



新病院イメージ

● ニッセイエデンの園

ニッセイ聖隷健康福祉財団

ニッセイ聖隷健康福祉財団が運営する「ニッセイエデンの園」(奈良:1992年開園・松戸:1997年開園)は、有料老人ホーム、疾病予防運動センター、高齢者総合福祉センター、在宅介護サービスセンター等を整備した総合施設として、地域で暮らす高齢者の健康と生きがいの増進および高齢者が安心して生活できるまちづくりに寄与しています。

厚生労働省
「ふるさと21
健康長寿の
まちづくり事業」
認定



奈良ニッセイエデンの園

● 高齢社会助成

日本生命財団

日本生命財団は、1983年から高齢社会助成として、地域で先駆的の事業や福祉活動を行う団体や、実践的研究を行う研究者を支援しています。また、これらの事業・活動や研究の成果を社会に還元するために、高齢社会シンポジウムおよびワークショップを開催しています。

34年間の累計
約15.6億円
533件



第30回高齢社会シンポジウム

当社が設立した5つの財団法人が、当社とともに各分野で専門的な取組を行っています。

(2017年4月末現在)

財団名	設立年月	移行年月*	所在地	主な事業
公益財団法人日本生命済生会	1924年 7月	2012年 4月	大阪府	社会福祉事業・日生病院の運営
公益財団法人ニッセイ文化振興財団	1973年 11月	2009年 11月	東京都	児童および一般向けの舞台芸術等の制作・上演、日生劇場の管理運営
公益財団法人日本生命財団	1979年 7月	2010年 3月	大阪府	人間性・文化性あふれる真に豊かな社会の建設に資する事業・研究への助成
公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団	1989年 7月	2013年 4月	大阪府	高齢社会分野の調査・研究、介護福祉士等奨学金助成、ならびにニッセイエデンの園の設置・運営
公益財団法人ニッセイ緑の財団	1993年 7月	2011年 4月	東京都	植樹・育樹活動を通じた森林の保護・育成

* 5つの財団法人が、それぞれの専門分野で継続的に取組んできた活動・事業が広く社会に貢献するものとして、内閣総理大臣または都道府県知事の認定を受け、公益財団法人へ移行しています。

詳細やそのほかの取組については、
ホームページをご覧ください。

<http://www.nissay.co.jp/kaisha/csr>

グループ全体での社会課題への取組

当社およびグループ各社・財団では、社会課題に対し、多様な事業・サービスを通じ、グループをあげて積極的に取り組んでいます。

児童・青少年の健全育成	高齢者の介護・生きがい増進	健康増進・疾病予防	ダイバーシティ推進
日本生命			
三井生命			
● 様々なお客様ニーズに応じた商品・サービスの開発・提供			
ニッセイ基礎研究所			
● 少子化分野における調査・分析、情報発信	● 高齢分野における調査・分析、情報発信	● 健康分野における調査・分析、情報発信	● 女性・シニア活躍における調査・分析、情報発信
ライフケアパートナーズ			
● 育児相談サービス提供	● 介護訪問相談サービス提供	● 健康相談サービス提供	● 女性向け相談サービス提供
日本生命済生会			
● 児童・生徒向け医療・職業体験機会の提供	● 訪問看護・ケアプランの作成	● 人間ドック・健診等の予防医学サービス提供	● 女性向け医療サービス提供(産婦人科、女性骨盤底センター等)
ニッセイ文化振興財団	ニッセイ・リース	ニッセイ情報テクノロジー	ニッセイアセットマネジメント
● 児童向け舞台芸術等の制作・上演	● 介護(介護ベッド)、医療関係機材(AED、ドクターヘリ等)のリース	● 病院、健保組合等へのシステム提供を通じた医療への貢献	● 女性活躍促進をテーマとする投資信託商品の提供
ニッセイ緑の財団	ニッセイ聖隷健康福祉財団		ニッセイ・ビジネス・サービス
● 森林体験活動機会の提供や森を活用した学校の授業の普及	● 高齢者への総合生活サービスの提供、調査・研究	● 疾病予防運動センターの設置・運営	● 勤務形態・キャリアに応じた職業紹介サービス
日本生命財団		三井生命厚生財団	ニッセイ・ニュークリエーション
● 児童・青少年の健全育成助成	● 地域福祉活動助成や高齢研究にかかる助成	● 生活習慣病をはじめとする医学研究課題にかかる助成	● 障がい者雇用促進


当社およびグループ各社・財団による具体取組(例)

児童・青少年の健全育成

日本生命 + グループ会社・財団

● 児童向けイベントの共催

グループ会社・財団と共同で、小学生に実際に体験を通じて、夏休みの自由研究のヒントをつかんでもらう場として、「ニッセイ夏休み自由研究フェス!」を初開催しました。参加した100組200名の親子は、グループ会社・財団のそれぞれの特色をいかしたブースで講義を聴いたり、ワークに取り組みました。




「ニッセイ夏休み自由研究フェス!」
介護について学ぼう
(ニッセイ聖隷健康福祉財団)

高齢者の介護・生きがい増進

日本生命 + ニッセイ聖隷健康福祉財団

● 「ふれあい卓球教室」の共催

ニッセイ聖隷健康福祉財団が運営する有料老人ホーム「奈良ニッセイエデンの園」に当社女子卓球部が訪問し、入居者や近隣中学生など、幅広い年齢層の方々が交流し、お楽しみいただけるイベントを開催しました。




「ふれあい卓球教室」

健康増進・疾病予防

日本生命 + 日本生命済生会

● 全国への有益な医療・健康情報の提供

日本生命済生会では、当社営業職員がお客様にお届けする各種健康情報冊子の監修等を通じ、全国へ健康増進や疾病予防に関する有益な情報を積極的に発信しています。



がん読本・女性向け健康手帳

ダイバーシティ推進

日本生命 + ニッセイ基礎研究所

● シニア活躍の推進

ニッセイ基礎研究所では、当社が展開する「Gran Ageプロジェクト」の一環として充実したセカンドライフを応援する情報冊子を監修する等、シニア世代の活躍に関する有益な情報を積極的に発信しています。



シニア向け生きがい増進冊子

働きがいのある職場づくり

従業員がキャリア全体を通じてその意欲・能力を最大限発揮し活躍できるよう、様々な取組を行っています。

女性の活躍

ライフイベントとの両立を支えつつ、中長期の視点でキャリアビジョンを描くための様々な支援を積極的に展開しています。更に周囲の理解・育てる意識が女性の活躍を支えるという認識のもと、管理職による女性職員の育成や風土づくりに取り組んでいます。

- 女性管理職を対象とした役員によるメンター運営等、部長登用を視野に入れた女性管理職の更なる活躍支援を行っています。
- 男性の育児参加から女性の働き方の理解を深めるため、男性の育児休業100%に取り組んでおり、2013年度から4年連続で取得率100%を達成し、4年間の取得者数は1,200名を超えました。
- 女性の健康課題の知識を得て、自身のライフイベントやキャリア作りへの取組を評価され、2016年度に「女性の健康とワーク・ライフ・バランスアワード推進賞」を受賞しました。
- 従業員の働きやすい環境の整備に向け、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4月までに全都道府県約100カ所の保育所を開所します。



産育休中セミナー



営業管理職育成研修(きらめき塾)



女性の健康セミナー

シニアの活躍

意欲・能力のある人材が永きにわたり活躍できる制度を整備しています。

営業職員については65歳まで定年延長できるほか、定年後再雇用制度も利用可能です。内務職員等についても、定年後再雇用制度を活用し、培った経験・スキルをいかして活躍しています。

仕事と介護との両立支援

従業員一人ひとりが介護を自分の事として考え、行動するため、「介護に向き合う全員行動」に取り組んでいます。職場における「お互い様意識の醸成」や仕事と介護との両立に向けた知識向上等の取組を「全員行動」として継続してまいります。

- 2016年度に実施した介助実技を含む介護体験セミナーには、幅広い年齢層の従業員5,000名以上が参加し、介護の大変さを実感しました。
- 両立環境の整備をもう一段進めるべく、新たな営業職員制度(ファミリーケア職員制度)の導入や介護休暇日数を増設する等の育児・介護休業法の要請を上回る制度改正を実施しています。



介護体験セミナー

障がい者活躍推進取組

障がい者雇用のための特例子会社ニッセイ・ニュークリエーションを含め、障がいのある人が能力を発揮できるフィールドを全国に拡げています。今後も、障がい者の活躍を推進していく観点から雇用・業務の拡大を進めてまいります。

また、障がい者スポーツの振興に向けて、障がい者スポーツ観戦を推奨しています。



車いすテニス世界国別選手権大会

LGBTに関する取組

お客様・従業員の中にもLGBTの方がいるということを理解し、多様な個性の一つであるという認識を持ち、行動することが重要との考え方のもと、7万名の全従業員向けに啓発を実施してきました。

- 2016年10月に、任意団体「work with Pride」が運営する「PRIDE指標」において、シルバー評価を受けました。
- 2017年4月からは、福利厚生制度（休暇、休業、社宅の適用等）において、同性パートナーを配偶者とみなす運用を開始しています。



健康増進に向けた取組

優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰する経済産業省・日本健康会議主催の「健康経営優良法人 2017（ホワイト500）」に認定されました。



- 「役員・職員自身の健康増進」に向け、心身の健康管理の基本となる定期健康診断やストレスチェックに加え、
 - ①禁煙の推進
 - ②子宮がん検診の受検促進
 - ③生活習慣病の重症化予防を主軸に取組んでいます。
- 健康支援を通じた役員・職員自身およびお客様の豊かな生活と健康的な社会の実現に向け、積極的に健康経営に取組んでまいります。

ワークライフマネジメントの実践に向けた取組

当社では、各種取組を通じて、ワークライフマネジメントの実践に向けた意識醸成を図っています。

- ワークスタイルの変革に向けた具体行動の宣言・実践
 - 一人ひとりが成長し、高い生産性を実現するために、「スピードアップ」&「コミュニケーション強化」の意識・実践に向けた具体行動を部下層・課長層・部長層（役員含む）の各層ごとに策定・宣言する運営を実施。
- フレッシュアップデー
 - 毎週水曜日を全社共通のノー残業デーに設定し、メリハリある業務運営を推進。
- ブラッシュアップデー
 - 月に1回、自分の成長につなげる時間の捻出として、休暇取得や早帰り等を推奨する“ブラッシュアップデー”運営を展開。
- ニッセイアフタースクール
 - 自身の能力伸長や視野拡大、健康増進等に向けた意識醸成を意欲的に取組むすべての職員を後押しするために、業務外の時間を有効活用した能力開発支援プログラムを展開。

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた取組

当社は、3年後の東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会(以下「東京2020」)を見据え、東京2020ゴールドパートナー(生命保険)として、様々な取組みを展開してまいります。

日本生命の「東京2020」スローガン

当社は、「東京2020」の関連プロモーションの本格的な展開にあたり、「Play,Support. ～さあ、支えることを始めよう。～」というスローガンを掲げています。

当スローガンは、アスリートを支える人々の様々な想いと、保険を通じてお客様の人生をずっと支えていきたいという当社の想い、この共通点である「支えること」をコンセプトにしています。

Play,Support.
さあ、支えることを始めよう。

「Play,Support.」にもとづく取組

CM放映並びに特設Webサイト・SNSでの情報発信

「Play,Support.」に込める「支えることの大切さや楽しさ」を形にしたCMを放映していきます。

また、特設Webサイト・SNSでは、CMに加え、オリジナルムービーや当社の様々な活動を紹介していきます。



活動紹介ページ



「Play,Support.コンセプトCM『始動』篇」



CM出演者のストーリー紹介ページ



空手特集ページ

東京2020に向けた障がい者スポーツの振興・社会貢献意識の醸成への取組

当社は、東京2020に向けて、障がい者スポーツの振興を図り、スポーツ観戦や、関連イベント等への協賛を行っています。また、当社職員への積極的な障がい者スポーツ観戦やボランティアの機会の提供も行っています。



車椅子バスケットボール大会観戦



障がい者スポーツ大会観戦



スポーツボランティア

