2

重要課題の解決に向けた取り組み：人（人生100年にわたる安心・安全の提供）

お客様一人ひとりの人生に寄り添い、保険を中核に、健康・医療関連・介護・子育てなど幅広い領域で安心の提供に取り組んでいます。

1 商品・サービス提供体制

2 安心の多面化に向けた取り組み

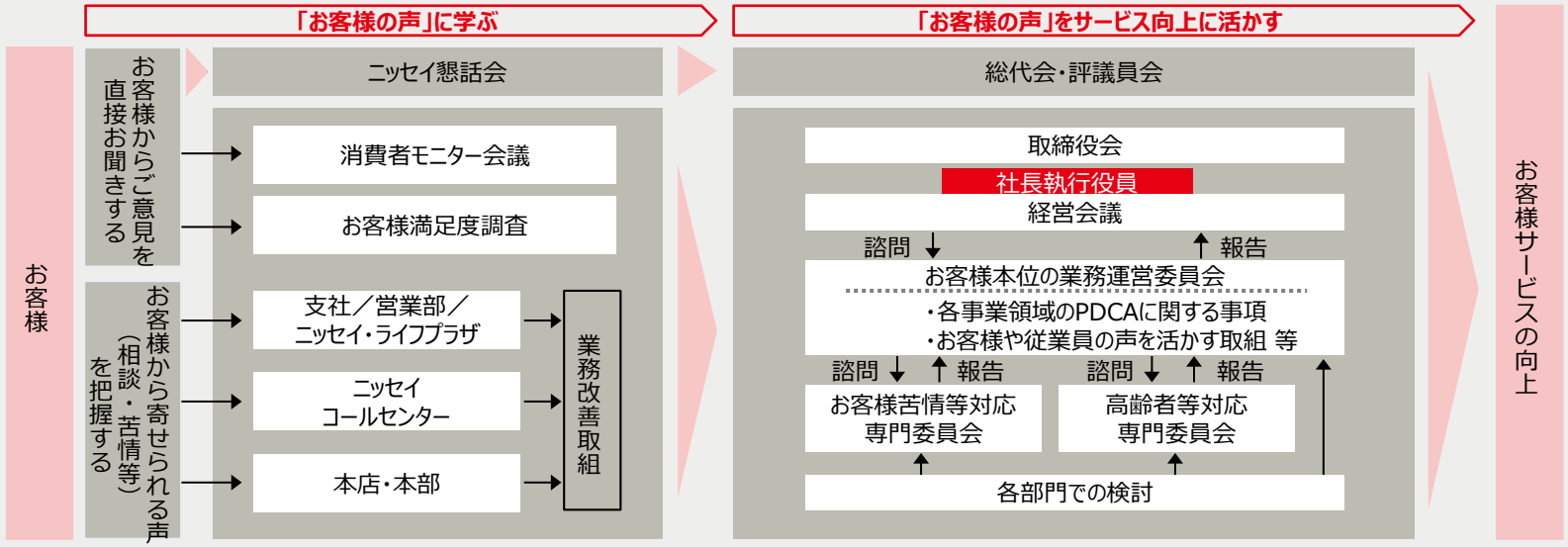
お客様本位の業務運営について

当社は、多様なチャネルを通じてお客様の声を収集・分析し、その結果を商品・サービスの改善および業務運営の高度化に継続的に反映しています。

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きました。

当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、2017年3月に「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定、2022年3月に改定しました。当該方針に係る取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組状況」として作成し、また、当該方針および取組内容の定着度合について、「お客様満足度」の中長期的なトレンドを用いて測っていきます。

今後も、お客様の声を大切にする中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、当社の全業務分野において、お客様本位の業務運営のさらなる推進に努めていきます。



全国の消費生活センター

当社は、地域や消費者との関わりを深めることを目指し、全国に展開する各支社が地域の消費生活センターを定期的に訪問しています。

各地域の事情や各センターのご要望に応じて、訪問、郵送、電話等により、約1,000カ所の消費生活センターとの接点を持ち、地域ごとの消費者問題や相談内容をお伺いし、「お客様の声白書」等を用いて、当社の取組内容をご説明する等、さまざまな情報交換を実施しています。
また、センター訪問を通じて、フードバンク活動や見守りネットワークなど、各地の地方公共団体等の活動に協力することで地域との関係深化を図っています。
一方で、消費生活センターの方には消費者問題の専門家として、ニッセイ懇話会にもご参加いただき、ご契約者向けにさまざまなお話をいただく等、ニッセイ懇話会運営にもご協力いただいています。
これらの交流を通じて、消費者の課題意識やご意見を積極的に収集するとともに、各地域の行政の取り組みに協力し、改善取組や従業員の意識醸成に活用しています。


消費生活センターへの訪問（山梨県）


フードバンク活動への協力（茨城県）

多様化するお客様ニーズにお応えするチャネル展開

営業職員による対面対応をはじめ、来店型店舗、コールセンター、代理店、金融機関、デジタルなど多様なチャネルを展開し、お客様のご要望やご利用場面に応じた最適なサービス提供体制を構築しています。

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・商品などをご案内する「ご契約内容確認活動」を展開し、フェイス・トゥ・フェイスを基軸としてアフターサービスの提供に努めています。加えて、地域の課題解決に資する地域振興取組を営業職員活動に組み込むことで、地域社会との関係構築を目指します。

昨今はお客様の非対面ニーズを踏まえ、従来のフェイス・トゥ・フェイスに加えて、オンラインを組み合わせた非対面でのコンサルティング活動も強化しております。

営業職員一人ひとりの成長を通じた、持続的な営業職員チャネルの構築を目指し、お客様本位の業務運営を推進することで、すべてのお客様に安心・安全をお届けしてまいります。



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お手続きやご相談をはじめ、資産活用、医療関連・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、相続等をテーマとしたセミナーや、地域のお客様への情報発信としてお子様向け夏休みイベント・認知症サポーター養成講座を開催するなど、幅広いサービスを提供しています。



ニッセイコールセンター

ニッセイコールセンターは、お客様と日本生命をつなぐ窓口として、全国のお客様の日々の安心を支えています。生命保険に関するお問い合わせやお手続きなど、お客様が不安や悩みを抱える場面に寄り添い、高齢のお客様やデジタル利用に不慣れなお客様への支援、お客様の声を活かしたサービス改善を通じて、サービス向上に努めています。



代理店

当社は、全国の税理士・保険代理店等を通じ、法人のお客様に対しては、主に経営者の事業保障・事業承継等のニーズにお応えできるよう当社商品を提供し、個人のお客様に対しては、幅広いニーズに対応するため当社とはなさく生命の商品をグループ一体で提供しています。また、代理店に対しては、代理店担当者の知識・スキルの高度化を通じて、よりきめ細かなサポートの実現に努めていきます。

金融機関

当社は、全国の提携金融機関を通じ、保障や資産運用等の多様なお客様ニーズにお応えできるよう当社とニッセイ・ウェルス生命の商品をグループ一体で提供しています。また、担当するホールセラーへの商品研修・コンプライアンス教育の強化を通じて、金融機関へのサポート力向上に努めていきます。

デジタル

当社は、デジタルの特徴を生かして今まで保障が届けられなかったお客様に対しても保障を提供できるよう努めています。多様なお客様ニーズにお応えできるよう、お客様がWeb上で加入手続きを完結できるルートの構築に加えて、ご希望に応じてオンラインでの有人サポートも提供しています。



商品ラインアップ

多様化するお客様の保障に関するニーズに対応するため、個人保険および企業保険において幅広い商品をご提供しています。

個人保険

■ ニッセイみらいのカタチ

死亡のリスクに備える	終身保険	定期保険	生存給付金付定期保険
重い病気や介護等のリスクに備える	新3大疾病保障保険「3大疾病 3充マル(サンジュウマル)」	特定重度疾病保障保険「だい杖ぶ(だいじょうぶ)」	生活サポート保険「生活サポートW(ダブル)」
	認知症保障保険「認知症サポートプラス」		
医療のリスクに備える	治療サポート保険「びたほ」	がん医療保険	特定損傷保険
老後等、将来の資金が必要になるリスクに備える	年金保険	養老保険	

※ニッセイみらいのカタチについては当社ホームページにてご覧ください。 https://www.nissay.co.jp/kojin/shohin/seiho/mirainokatachi/

■ みらいのカタチ以外の商品

個人	ニッセイこどもの保険「げ・ん・き」	ニッセイ学資保険
	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)」
	ニッセイ傷害保障付積立保険「ちょこつみ」	ニッセイ一時払終身保険「マイステージ」
法人	ニッセイ長期定期保険	ニッセイ傷害保障重点期間設定型長期定期保険
	ニッセイ傷害死亡重点期間設定型介護保障保険	ニッセイ逓増定期保険

■ 銀行等提携金融機関取扱商品

ニッセイ予定利率変動型一時払逓増終身保険（毎年逓増型）「夢のかたちプラス」	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」

※2026年7月時点、販売中の主な商品を記載しています。（一部、一般代理店においても取扱）

※上記の記載事項は商品の概要を説明したものであり、ご契約に関わる全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。

企業保険

遺族保障	総合福祉団体定期保険	団体定期保険	新無配当扱特約付団体定期保険
休業保障	新団体就業不能保障保険	団体長期障害所得補償保険	
医療保障	総合医療保険（団体型）	3大疾病保障保険（団体型）	介護保障保険（団体型）
退職後（老後）の保障	確定給付企業年金保険	確定拠出年金保険	拠出型企業年金保険

※左記は主な福利厚生制度に対応する商品名を記載したものであり、ご契約に関わる全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、商品に応じて、「商品パンフレット」や「定款・約款（集）」「ご契約のしおり」「準用金融商品取引法第37条の3にもとづく契約締結前交付書面」「特に重要なお知らせ」等を必ずご確認ください。

販売時における当社の姿勢

当社は、お客様の属性やニーズを踏まえたコンサルティング型の販売を基本とし、商品内容・リスクに関する十分な説明を通じて、適切な商品選択を支援しています。

あわせて、公平性の確保やコンプライアンスの徹底にも取り組んでいます。

販売時における当社の姿勢（勧誘方針）

当社では、お客様のニーズを総合的に勘案して保険を提案することや、説明方法等に工夫をこらし、お客様に十分ご理解いただけるよう努力すること等が重要であると考えています。あわせて、全役員・職員に対する教育・研修を通して適切な募集活動を確保すること、お客様情報を適正に取り扱うこと、お客様のさまざまな声への対応等、保険その他金融商品の販売時における当社の姿勢を「ニッセイの勧誘方針」として定めています。

お客様のニーズにもとづく販売と適切な募集

お客様の保険その他金融商品に関する知識、契約締結の目的、家族状況、財産状況等を総合的に勘案し、お客様の立場で説明を行うように心掛け、お客様が最適な商品を選択いただけるよう常にコンサルティング販売に努めてまいります。

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「契約概要」・「注意喚起情報」等を活用して分かりやすく説明し、お客様ひとりひとりのニーズに合致していることを確認するよう努めてまいります。

特に、変額年金、外貨建て保険、投資信託等市場リスクが存在する商品については、お客様の年齢、知識、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リスク内容等について適切な説明を行うように心掛けます。

電話や訪問により商品のご説明を行う際には、お客様の立場になって時間・場所等に十分配慮してまいります。

ご契約者間の公平、保険制度の健全な運営のためにモラルリスクを排除し、正しい告知をいただくよう努めてまいります。特に未成年者を被保険者とする生命保険契約の引受にあたっては、適正な保険金額を設定した上でお客様のニーズに合致していることを確認するなど、適切な募集に努めてまいります。

暴力団等の市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは関係を持たず、反社会的勢力に接した場合には、毅然とした態度で対応してまいります。

教育・研修を通じた適切な募集活動

全役員・職員に対し、法令遵守研修等の計画的な研修を通し教育、管理、指導を行い、適切な募集活動が確保されるよう努めてまいります。

お客様情報の適切な取り扱い

お客様情報について、適正な管理・利用と保護に努めてまいります。

お客様の声への対応

お客様のさまざまなご意見等の収集に努め、お客様の満足度をより高められるよう努めてまいります。

契約保全の取り組み

契約継続中のお客様に対して、郵送・Web通知による情報提供に加え、営業職員による確認活動を通じ、契約内容の理解促進と適切な契約管理を推進しています。

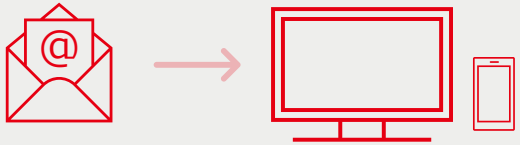
ご契約内容のお知らせの送付

年1回、ご契約者にお届けしている「ご契約内容のお知らせ」について、2021年7月から、ご同意いただいたお客様に向け、従来の“郵送通知”に替えるかたちで、“Web通知（メール受け取り後、ニッセイマイページの画面上で確認）”を開始しています。

郵送通知



Web通知



ご契約内容確認活動

2007年8月から、営業職員が全国のお客様を訪問し、ご契約の状況や保険金の支払事由等をあらためて詳しくご説明する「ご契約内容確認活動」に取り組んでいます。

この活動は、保険金・給付金等の支払問題の再発防止の観点から始まりましたが、お客様からは、「自分の契約についての理解が深まった」との声を多く頂きました。

当社は、こうしたご意見を踏まえ、お一人おひとりにより良いサービスを提供するために、お客様と直接お話しする機会として、精力的にこの活動を続けています。

ご高齢のお客様へのサービス向上取組

安心してご契約を継続いただけるよう、保険のご加入からアフターサービス、保険金・給付金のお受け取りを通じてご高齢のお客様に向けた丁寧な取り組みを進めています。

ご契約加入時

ご親族への確認

正しく契約内容をご理解いただけるよう、申し込み時には原則としてご親族にも契約内容を確認いただく取り扱いとしています。

ご契約期間中・お支払い場面

「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、お申し込み内容の確認や各種お手続きのご案内などを行っています。

「ご契約者サポートサービス」

ご高齢のお客様によるお手続きのお問い合わせが困難になった場合などに、ご登録いただいたご家族にお客様をサポートしていただけるサービスをご案内しています。

※ご契約者サポートサービスについては当社ホームページにてご覧ください。 https://www.nissay.co.jp/keiyaku/senyo/help/renraku_service/

「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には、「指定代理請求人」を指定いただくとともに、より若い世代（子世代等）への変更をおすすめしています。

ご高齢のお客様専用ダイヤル（シニアほっとダイヤル）

専門的な電話応対スキルを身につけたオペレーターに直接つながり、分かりやすく丁寧に応対します。さらに、書類を送付したお客様へ記入方法を電話でサポートする「手続きフォローコール」を行っています。

※シニアほっとダイヤルについては当社ホームページにてご覧ください。 https://www.nissay.co.jp/keiyaku/tetsuzuki/jikan/call/

多様なニーズにお応えするサービス・取り組み

お客様一人ひとりのニーズに応じた相談窓口やサポートサービスを整備し、安心してご利用いただける環境づくりに取り組んでいます。

ニッセイコールセンター

ニッセイコールセンターは、お客様と日本生命をつなぐ窓口として、全国のお客様の日々の安心を支えています。生命保険に関するお問い合わせやお手続きなど、お客様が不安や悩みを抱える場面に寄り添い、ご高齢のお客様やデジタル利用に不慣れなお客様への支援、お客様の声を活かしたサービス改善を通じて、サービス向上に努めています。

ご高齢のお客様専用ダイヤル（シニアほっとダイヤル）

専門的な電話応対スキルを身につけたオペレーターに直接つながり、分かりやすく丁寧に応対します。
さらに、書類を送付したお客様へ記入方法を電話でサポートする「手続きフォローコール」を行っています。

保険金・給付金ダイヤル

保険金・給付金請求の専門的な知識を持ったオペレーターが、お手続きの流れ等について丁寧にご案内します。
ご請求中のお手続きの状況やお支払結果についてのご相談にも、わかりやすくお答えします。

日本生命手話通訳リレーサービス

お客様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、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、同時通訳でニッセイコールセンター等にお問い合わせいただけるサービスです。



以下の方にご利用いただけます。
聴覚に障がいのある方等、お電話での会話が困難なお客様

※ 日本生命手話通訳リレーサービスは、当社が業務委託した株式会社ミライロによって運営されています。

画面共有サポート

お客様がご覧になっているパソコン・スマートフォン画面をニッセイコールセンターのオペレーターに共有していただくことで、オペレーターがお客様と同じ画面を見ながらお電話で操作方法等をご案内するサービスです。

利便性向上に向けたWeb等の活用

お手続きのご案内から、実施、状況確認、結果通知までを、全て一貫してWebで提供できるよう、取り組みを進めています。

2026年3月から、新契約加入に関する重要なお知らせのお受け取り、お申し込みの最終確認、ご契約成立後のログインID登録についてもお客様のスマートフォンでペーパーレスに完結いただくことが可能となりました。

また、マイナンバーカードを活用したサービスの拡充に向け、2025年4月から、新契約加入時にマイナンバーカードのICチップを読み取ることで、より安全・確実に本人確認を行うと同時にマイナンバーカード情報・マイナンバーをご提出いただくことが可能となっています。

将来的には、保険金・給付金請求等の各種お支払いの自動化等を志向しており、引き続きお客様の利便性向上に努めていきます。

Web活用拡大の状況

	2020年3月		2026年3月
Web受付可能率＊1	63.8%	↗	80.4%
Web活用率＊1＊2	14.6%	↗	47.4%
日本生命アプリダウンロード数	14万件	↗	415万件

＊1　ご加入後の契約情報の更新等の各種事務手続きや保険金・給付金等の支払業務が対象（デジタル化が進んでいる新契約加入手続きは対象外）

＊2　活用率は、上記対象手続きの総件数（Webで実施できない手続きを含む）を分母に算出しており、Webで実施可能な手続きを分母にした場合の活用率（2026年３月）は、58.9%

保険金等のご請求・お受け取りに関する取り組み

保険金・給付金のご請求からお受け取りまでの各プロセスにおいて、お客様への情報提供および手続支援を充実させることで、確実かつ円滑なお支払いに取り組んでいます。

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・ライフプラザなどの窓口、または保険金・給付金ダイヤルまでご連絡ください。なお、入院・手術給付金等のご請求は、ニッセイホームページ・日本生命アプリからも請求が可能*1です。

＊1　一部、取り扱いの対象外となるケースがあります。

ご請求手続等に関するご案内

保険金・給付金を漏れなくお受け取りいただくために、ご請求手続等に関するご案内文書や冊子・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相続に関する広範なお手続きについて、ご遺族をトータルでサポートするサービス「ニッセイご遺族あんしんサポート*2」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」の内容

- 「保険金に税金はかかるの？」「相続税はどうなるの？」「不動産の名義変更はどうすればいいの？」等の疑問について、ファイナンシャルプランナー等がお電話でお答えします（無料）。
- 相続に関するお手続きでお困りの際には、お手続き内容に応じた専門家をご案内し、各種お手続きの代行、相続税申告等を行います（有料）*3。

＊2　「ニッセイご遺族あんしんサポート」は、死亡保険金をお受け取りになる方（またはご遺族）にご利用いただけるサービスです。

＊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基づきお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・給付金を確実にお支払いするために

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、適正かつ公平な査定に努めています。

また、お手続きの簡素化や迅速化に向けた取り組みを推進し、お客様サービスの向上に努めています。

システム体制の整備

保険のご提案、お引き受けから保険金・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整備し、正確な引き受け・支払業務の実現、さらなるお客様サービスの拡充に取り組んでいます。

保険金・給付金のご請求については、お客様の利便性向上に向け、従来の手続き方法に加えて当社ホームページ・日本生命アプリからのインターネット請求を用意しており、順次お手続き範囲を拡大しています。

公平かつ客観的な支払査定のために

当社は、死亡保険金や入院・手術などの給付金のお受け取りに関するダイヤルを開設しています。保険金・給付金のお受け取りに関してご不明な点やご納得いただけない点がございましたら、保険金・給付金ダイヤルまでお問い合わせください（お問い合わせについては、専門の担当者が対応いたします）。

また、当社の説明にご納得いただけず、第三者にご相談をお考えのお客様には、社外弁護士（当社とは顧問契約を締結していない弁護士）をご紹介し、無料でご相談いただける「社外弁護士相談制度」を開設しています。

なお、当社では、保険金・給付金に関するお客様からの異議などを受け、支払査定の適切性の審査を行い、支払担当部門に保険金・給付金支払いに関する勧告を行う機関として、社外弁護士2名を会長・副会長とした、「支払サービス審査会」を設置しています。「社外弁護士相談制度」にてご納得いただけず、再査定のご要望があった場合には、「支払サービス審査会」にて審議を行うこととしています。

2025年度 社外弁護士相談制度のご利用状況

	件数
社外弁護士相談制度を利用された場合	1
再査定のご要望があり支払サービス審査会での審議を行った案件	1
支払サービス審査会での審議の結果勧告を受けた案件	0

保険金・給付金のお支払状況

2025年度のお支払件数は、保険金が146,760件、給付金が1,423,417件となりました。
一方、お支払非該当件数は、保険金が2,830件、給付金が37,057件となりました。

2025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	保険金合計	死亡給付金	入院給付金	手術給付金	障がい給付金	その他	給付金合計	
お支払件数	115,788	341	1,377	29,254	146,760	4,972	674,957	493,488	556	249,444	1,423,417	1,570,177
支払事由に非該当	2	19	472	2,020	2,513	1	3,931	30,710	46	1,833	36,521	39,034
免責事由に該当	223	7	2	0	232	0	283	29	1	31	344	576
告知義務違反による解除	33	0	0	52	85	0	131	30	0	9	170	255
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	18	1	0	3	22	22
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	258	26	474	2,072	2,830	1	4,363	30,770	47	1,876	37,057	39,887

（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。
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のっとって分類しています。

環境認識・目指す姿

グループ各社の強みを結集し、多様化する社会課題の解決と持続的な成長の実現に取り組んでいます。

当社グループは将来の不確実性が高まる社会環境のもとで、多様化・高度化するお客様や地域社会のニーズに応えるとともに、さまざまな社会課題の解決に貢献するため、「多面的な安心の提供」と「企業グループとしての持続的な成長」の両立を目指しています。その実現に向け、生命保険を中核としつつ、ヘルスケア・介護・子育て支援などの領域において、さまざまな取り組みを進めています。

今後はグループ一体となり、各領域の機能を一層連動させていくことで、各事業で蓄積された専門的なノウハウやデータ、サービスを活用し、新たな商品・サービス開発も目指していきます。

目指す企業像
「安心の多面体」



①ケイパビリティ強化を通じて提供する安心の拡大

「保険隣接領域での多面的な事業・ソリューション展開」

- グループ会社間の連動強化と提携・M&A等による安心の拡大
- 当面の注力領域は、健康増進・医療関連・介護・子育て支援
- 4領域を通じ、「人」「地域社会」に対して以下の視点で貢献

①お客様一人ひとりの生涯に寄り添う安心の提供
②地域（自治体等）における健康寿命延伸への貢献
③企業における人的資本経営への貢献
④社会インフラの持続的維持への貢献（事業者支援）

②保険とのシナジー創出

地域社会のステークホルダーとの関係強化・顧客接点の活用による保険サービスの付加価値向上を通じた保険事業への貢献

グループ・支社等との相互連動による実現の加速

健康増進

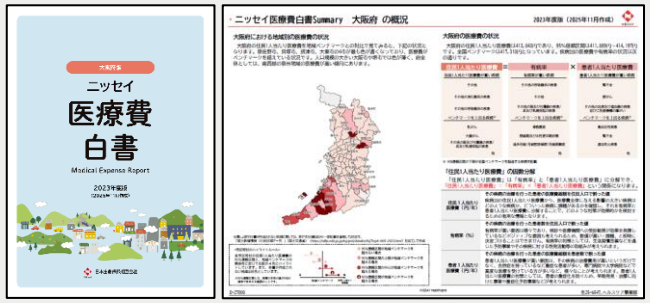
企業・保険者・自治体向けに、健康課題を可視化する「データ分析サービス」と、構成員の生活習慣を改善する「健康施策」を提供しています。これらサービス等の提供を通じ、健康寿命の延伸に貢献していきます。

「ニッセイ医療費白書」の作成・刊行、全国の自治体へのお届け

NDB*1データを活用した「ニッセイ医療費白書（以下、当白書）」を刊行し、全国1,252の自治体（各都道府県・人口1万名以上の市町村、東京都特別区ごと）へ無償提供しました。加えて、47都道府県ごとに医療費の特徴を解説するWeb説明会を実施しました。

当白書は、五十嵐中特任教授*2監修のもと作成した各自治体ごとの医療費を分析したレポートです。疾病ごとの有病率、患者1人当たり医療費、住民1人当たり医療費を集計し、性別調整に加えて年齢調整を行うことにより、高齢化率等の影響を排除した医療費課題を可視化しており、当白書を通じ地域ごとの医療費傾向の分析が可能です。

また、当白書のお届けに加え、自治体の政策立案や地域住民の健康リテラシー向上に資する取り組みを通じて、地域のステークホルダーの皆様と共に健康寿命の延伸に貢献していきます。



＊1　匿名医療保険等関連情報データベース(National Database of Health Insurance Claims)。2008年4月から施行されている「高齢者の医療の確保に関する法律」に基づき、医療費適正化計画の作成実施および評価のための調査や分析などに用いるデータベースとして、レセプト情報や特定健診・特定保健指導情報などを格納・構築しているデータベース

＊2　慶應義塾大学大学院経営管理研究科

ニッセイ健康増進コンサルティングサービス：Wellness-Star☆

企業・保険者などの課題の可視化、評価・振り返りを支援するため、医療費適正化、労働生産性向上、QOL改善に資する新事業モデルの構築に取り組んできました。具体的には、現状分析から施策・取り組み評価までをワンストップでご提供し、お客様数拡大、健康寿命延伸への貢献を目指しています。2026年3月時点では、405団体にサービスを提供、うち182団体から約330万名分の健康診断・診療報酬明細書データをお預かりしており、2017年のサービス提供開始から着実に事業を拡大しています。

Wellness-Star☆

（イメージ図）



医療関連

MDV（メディカル・データ・ビジョン）の医療データと当社グループの知見を活用し、医療分野における新たな成長基盤の構築を進めています。

メディカル・データ・ビジョンのグループイン

2026年2月に当社グループに加わったメディカル・データ・ビジョン（以下、MDV）は、医療機関向けの経営支援システムの提供や製薬会社・研究機関向けのヘルスデータの提供等を事業内容としています。そこで蓄積した実患者数6,000万名を超える国内最大級かつ実際の診療行為を起点とした多角的な分析が可能な医療ビッグデータと、MDVのヘルスデータ分析体制等を当社グループの新たな経営基盤として確立し、両社のアセットやケイパビリティを活用したシナジー創出を考慮した事業計画の作成・実行を進めています。

地域の医療領域における提供価値の最大化

MDVのみならず、医療機関向け経営分析支援システムを提供するニッセイ情報テクノロジーや、医療事務受託のサービスを提供するニチイグループを包含した医療戦略を策定のうえ、グループのソリューションを結集し、当社支社等との連携により、地域医療・経営高度化、地域のステークホルダーとの関係強化に貢献していきます。これらの取り組みを通じ、社会課題の解決と当社事業の持続的成長の両立を目指していきます。

ニッセイ情報テクノロジー株式会社

ニチイ 日本生命グループ

介護

介護を取り巻く環境が変化する中、ニチイグループを基盤に地域サービスの中核を担い、介護インフラの持続性向上を目指した取り組みを進めています。

ニチイグループを中心とした介護事業展開

当社グループは、2024年6月にグループに加わったニチイグループを中心に、介護事業への本格参入を実施しました。ニチイグループは、全国に約1,900カ所の拠点で、在宅系介護・居住系介護サービス等、お客様のニーズに合わせた「トータル介護サービス」を提供しています。ニチイグループと当社グループの強みを融合しながら、地域の介護事業の活性化や生産性・持続性を向上させることで、社会インフラ機能の維持・向上に貢献していきます。

介護事業者向け経営支援サービスの検討・実装化

地域における社会インフラの持続的向上に向け、事業者単独では実現が難しい人材採用・育成や業務効率化といった課題に対応するため事業者支援に資するサービスラインアップの検討を推進しています。具体的には、介護現場における「介護助手採用・定着」「外国人材の採用活性化」「物品の共同調達」「ICT・DX推進」に関する各種施策について、PoC準備を進めています。

2025年9月には、教育分野および医療福祉分野を中心に事業を展開する株式会社学研ホールディングスとの資本業務提携を締結しました。本提携を通じて、両社が有する事業ノウハウやネットワークを掛け合わせ、経営支援サービスを共同で拡大し、新たな事業モデルの構築を進めていきます。

「Gran Age プロジェクト」の推進

「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、“明るい長寿社会”にすることをサポートする『Gran Age プロジェクト』を推進し、魅力的な商品やご高齢のお客様・ご家族を支えるサービスの開発等、シニアに寄り添ったさまざまな取り組みを推進しています。

Gran Age プロジェクト

介護事業	商品・サービスの提供	地域社会への貢献	お客様への情報提供　他
ニチイ（日本生命グループ）　エデンの園	老後も、その後も、自分らしく。 GranAge Star		

子育て支援

「どこにいても、だれもが安心して子育てできる社会」の実現に向け、切れ目のない支援体制の構築や、地域・企業における子育て支援の充実を推進しています。

「NISSAYペンギンプロジェクト」の推進

子育ての壁や不安を当事者だけが抱えるのではなく、“みんなで子どもを育てる社会”を実現したいと考え、社内外の風土醸成と社会全体で支える仕組みづくりに取り組んでいます。【共創取組パートナー数：累計71団体（2025年度末）（対前年＋19団体）】



- 株式会社ライフケアパートナーズによる企業主導型保育所仲介サービス「子育てみらいコンシェルジュ」の提供【導入企業数：174社(2025年度末) (対前年+19社)】
- 社内起業プロジェクトでの選出を受け、2024年4月に一時保育マッチング事業を開始。さらに2025年1月からは、両立支援等の企業ニーズに応える形で、病児保育を題材とした「法人向け福利厚生プラン」を新たに提供開始
- 2024年6月に全国に保育施設を有するニチイホールディングスのグループインを通じ、保育事業への本格参入を実施

業界課題解決を目指した「保育イノベーションコンソーシアム」の組成

保育業界全体の課題である業務効率化・保護者向け支援を狙いとしたITインフラ構築に向け、2024年11月に大手保育事業者ライク株式会社と資本業務提携を締結し、同社基盤をベースとした汎用システムの提供に向け検討を進めてきました。2025年3月には、保育業界が抱える課題の解決に向けた施策を共同で実施することを目的に、大手保育事業者等と共に「保育イノベーションコンソーシアム」を組成しました。保育人材確保に向けた環境整備、保育事業者の経営安定化に向けた各種施策を検討しており、こども家庭庁とも定期的に協議を実施しています。



イノベーション創出に向けた投資・R&D 1/2

2020年度から対外的に「Nippon Life X」と称し、東京・シリコンバレー・シンガポールの３極で活動を続けています。中期経営計画に掲げる、イノベーションを通じた各事業の競争力強化・提供価値拡大を実現する先端技術やビジネスモデルの調査・研究・開発体制の確立に向け、右記の取り組みを推進していきます。



R&Dの推進・強化について

国内外スタートアップ市場の成長への寄与と、多面的な安心の提供に資する新規事業創造の加速を目的に、イノベーション投資の専用財源約900億円を活用し、国内では有望なスタートアップへの出資や協業推進、海外では先端技術や先進的なビジネスモデルを調査・探索しています。

国内スタートアップ向けファンドからの2025年度の新規出資・協業実績

出資時期	企業	協業概要（一例）
2025年7月	株式会社GTN	外国人労働者等へのサービスの提供
2025年8月	株式会社Fivot	AI与信モデルを活用した融資機会の拡大

新規ビジネスの創造について

当社既存事業の枠組みを超えた事業を創出すべく、2025年11月にNissay MIRAIQA（ニッセイ ミライカ）を立ち上げました。「健康寿命延伸」と「地域課題解決」を主要テーマに、AI等の先端技術の活用やスタートアップとの共創を進めています。

一時保育・病児保育マッチングサービスの「ちょこいく」に続き、2026年度から、ゲーミフィケーションを活用した特定保健指導を提供する「CURE-SHIFT（キュアシフト）」もサービス提供を開始しています。

また、2020年度から開始した社内起業プロジェクトAXELX（アクセルエックス）を通じ、当社職員のイノベーションマインドの醸成等にも取り組んでいます。

Nissay MIRAIQA

イノベーション創出に向けた投資・R&D 2/2

先端AI研究やオープンイノベーション拠点への投資を通じて、保険事業の高度化と新規事業創出を推進しています。

スタンフォード大学との共同研究について

AIを活用した保険事業の高度化と新規ビジネスの創出に向け、2023年12月から2026年3月にかけてスタンフォード大学医学部とヘルスケアAIに関する共同研究を実施しました。本研究では、同大学が有する先端AIの知見と実世界のヘルスケアデータを組み合わせ、糖尿病や急性心筋梗塞などを対象とした疾病の臨界点予測モデルの研究・開発*に取り組みました。

今後は当研究で得たAI開発の知見や公表予定の研究論文を基に、保険・保険周辺事業での活用を進めていきます。

＊複雑な疾患は、正常な状態、疾患前の状態(または臨界遷移状態)、および疾患状態の３つの状態を経て進行するが、当研究では疾患になる前の臨界遷移状態を予測するAIモデルを研究

Osaka Life Science Nexus by Nippon Life and CIC(O-Nexus)について

最先端の未来医療産業化拠点である中之島クロスの中に、大阪・関西万博のテーマである「いのち輝く未来社会のデザイン」とも関連した、ライフサイエンス分野に関わるスタートアップや研究機関等が集い交流できる、イノベーションキャンパス「Osaka Life Science Nexus by Nippon Life and CIC(O-Nexus)」を2026年5月末に開業しました。



最先端の技術や知見の共有と、新たなヘルスケア・医療イノベーションの創出を促すとともに、当キャンパスを核とするスタートアップ等との接点を通じて保険事業等の拡大につなげていきます。