

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き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。

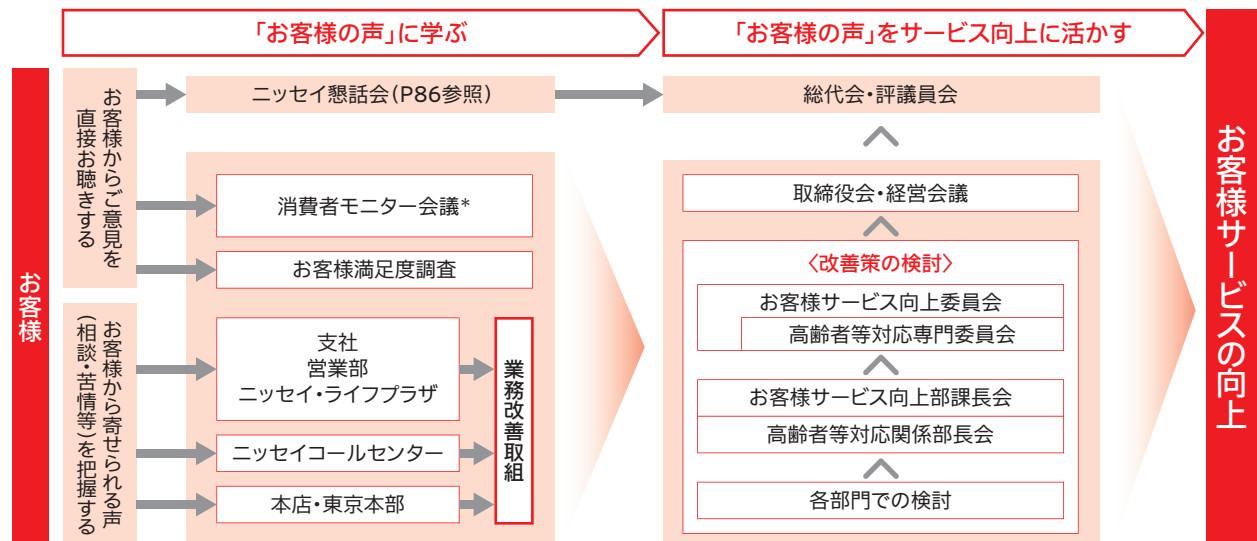
2017年度トピックス

- お客様本位の業務運営に係る方針の定着を測る指標(KPI)として、「お客様満足度」を設定〈方針1〉
- 「ニッセイ傷害保障重点期間設定型長期定期保険『プラチナフェニックス』」、「ニッセイ就業不能保険(無解約払戻金型)『もしものときの・・・生活費』」および「ニッセイ指定通貨建生存給付金付変額保険『夢のプレゼント』」を発売し、商品ラインアップを拡充〈方針2〉
- 『Wellness-Star☆(ニッセイ健康増進コンサルティングサービス)』の開発・提案を実施〈方針2〉
- 高齢の所在が確認できないお客様への現況確認において、ヤマト運輸の全国的な宅急便ネットワークを活用した取組をスタート〈方針5〉
- 高齢のお客様に伝わりやすい発声・音声等の電話対応スキル等

- の専門研修を受講したオペレーターが丁寧な対応を行う高齢者専用ダイヤル(シニアほっとダイヤル)を設置〈方針5〉
- 郵便局ネットワークを活用した遠隔での対面サービス提供(実証実験)を開始〈方針6〉
- 支社、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等で受けた「お客様の声」をふまえた事務・サービスの改善取組結果について、具体事例を中心に紹介した「お客様の声白書」を発行〈方針7〉
- スチュワードシップ諮問委員会を設置〈方針8〉
- 利益相反管理規程を改正し、利益相反管理の対象とする取引を拡大〈方針9〉
- お客様本位の業務運営に関して、経営層から職員への情報発信に加え、若手職員による役員への提言を実施〈方針10〉

「お客様の声」を経営に活かす取組

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、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、当年度の取組の成果や改善内容をまとめ、2018年3月にフォローアップ活動として、はじめて公表しました。なお、その内容については、「お客様の声白書」*にも記載しています。

*「お客様の声白書」は、2014年から発行しており、お客様との対話ツールとしても活用しています。

「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。

2017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	1,299件
本店・東京本部 等	43件
合計	1,342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	加入している商品によっては、保険料を前納する際、振込扱いへの変更手続きを行ってから前納の申込手続きを行うことになり、2度にわたって書類の記入が必要となるので改善してほしい。
改善事例	● 2012年4月2日以降契約の保険料を前納する際、振込扱いへの変更手続きと同時に、1枚の書類で前納手続きが可能になりました。(2018年3月から)
お客様の声	『「ご契約情報家族連絡サービス」お手続き完了のお知らせ』の加入契約・保険種類欄に「生命保険・年金(開始前)」と記載がある。年金に加入していないはずだが、記載が紛らわしい。
改善事例	● 以下のとおり記載の文言を変更しました。 (変更前)「生命保険・年金(開始前)」→(変更後)「生命保険(受取開始前年金を含む)」(2017年7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。

2017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 (保険契約へのご加入に関するもの)	6,126	10.3	●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)	5,698	9.6	●口座振替、振込みに関するご不満等
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	24,262	40.8	●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)	7,459	12.5	●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	15,965	26.8	●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	59,510	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)	2,217,221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。

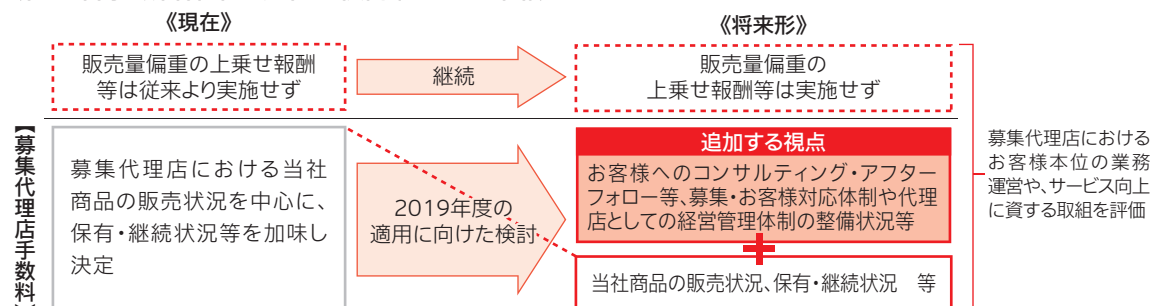
連絡所一覧
<http://www.seiho.or.jp/contact/about/list/>

委託先代理店におけるお客様本位の業務運営の推進に向けた取組

当社は、募集代理店によるお客様本位の業務運営や、サービス向上に資する取組・体制整備を評価し、更なる高度化を促進する観点から、代理店手数料体系の見直しを検討しており、2019年度に改正を予定しています。

また、委託先の乗合代理店においては、販売手数料の多寡によるお客様との利益相反が生じ得る可能性があることから、代理店がお客様に対して行う当社の販売手数料にかかる説明のあり方を検討します。

〈代理店手数料体系の見直し検討(イメージ図)〉



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、臨床医学の進歩をふまつつ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。

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、2018年3月末時点で6,186名が資格を保有しています。

お客様への説明の充実(P130参照)

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答えしています。

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に加えて先端ITの活用や、大阪大学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。

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。

お申込時のお手続きと流れ

お申込み手続き

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等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（ニッセイホームページ）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

ご契約期間中

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、契約者貸付等の資金取引等、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・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(P130参照)。

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、相続あんしんサポート株式会社提供します。一定の前提条件の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

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。2017年度、保険金のお支払件数は102,593件、給付金のお支払件数は1,427,539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4,095件、給付金で44,697件となりました。

2017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	79,403	707	2,019	20,464	102,593	6,550	605,172	488,831	1,007	325,979	1,427,539	1,530,132
支払事由に非該当	0	51	713	2,932	3,696	0	2,005	41,246	143	679	44,073	47,769
免責事由に該当	333	14	1	1	349	3	269	77	4	34	387	736
告知義務違反による解除	47	0	0	1	48	0	111	121	0	0	232	280
詐欺による取消・無効	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2	3
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	2	1	0	0	3	4
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	380	65	714	2,936	4,095	3	2,388	41,446	147	713	44,697	48,792

(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。 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・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*]	脳出血を発病し、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]	慢性扁桃腺炎により入院・手術をされたお客様へ、疾病入院給付金等合計33万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。



決算説明会(IR)風景

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
2017年度上半期決算	2017年12月 8日	128名
2017年度決算	2018年 6月 7日	129名

2018年6月7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。

主な海外 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、「環境保護」「児童・青少年の健全育成」「豊かな文化の発展」「高齢・医療」等の分野における社会貢献活動に、各グループ会社・財団とともに、継続的に取組んでいます。

環境

環境保護

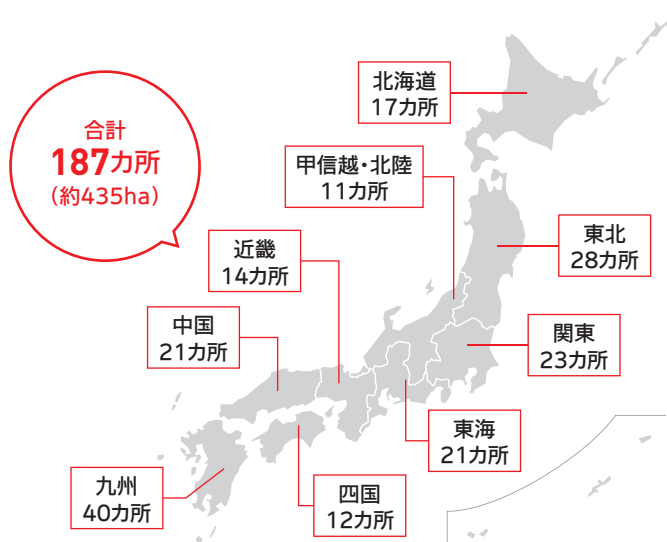
● ニッセイ未来を育む森づくり～自然との絆を守り、次世代にいのちをつなぐ～

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”



26年間に
35,933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(2016年度単年分)。

- 約5,345名分の年間排出CO₂を吸収・固定
- 約210,612名分の年間飲料水を貯水・浄化
- 10tダンプトラック約981台分の土砂流出防止
- 経済価値総額9,087万円

● 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。



39年間の累計
約27.7億円
1,171件

第32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。



リサイクルステーション
(丸の内ビル)

地域・社会への貢献

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に積極的に取組んできました。2015年度からは、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～」を全国展開しています。



地域清掃活動(鳥取支社)

● 地方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、「包括的連携協定」は2017年度までに20都道府県と締結しました。協定を通じて、「Gran Age グラン エイジ プロジェクト」の展開による商品・サービスの提供に加え、健康増進・子育て支援・青少年の健全育成等、幅広い分野で地域活性化に貢献してまいります。



左:蒲島熊本県知事
右:小林副社長(日本生命)
(©2010熊本県くまモン)

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、人生を切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、「受入授業」では生徒が来社して、「ライフデザイン」「家計管理」「支え合い」等をテーマにした授業を行います。将来迎えるライフイベントについて、主体的に考える重要性を伝え、生徒が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。

7年間に
483校
47,593名
参加



出前授業(岐阜県)

● 保険について学ぶ機会・教材の提供

小学生向けの取組

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「知ってる?保険のひみつ」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。

9年間に
6,574名
参加



「知ってる?保険のひみつ」
(ライフプラザ川越)

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。

9年間に
約**172万部**
1万700校



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。

8年間に
18,355名
参加

ニッセイ「森の教室」
(ライフプラザ沼津)



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。

8年間に
629名
参加

ニッセイ「森の探検隊」(東京)



●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。

12年間に
24,919名
参加

卓球教室(山口支社)



野球教室(仙台支社)

14年間に
17,710名
参加

●ニッセイ名作劇場・ニッセイ名作シリーズ

ニッセイ文化振興財団

子どもたちの豊かな情操を育むことを願い、1964年から「ニッセイ名作劇場」への協賛を通じて、小学校6年生を対象に、ミュージカル公演への無料招待を行ってきました。2014年の50周年を機に「ニッセイ名作劇場」を発展させて開始した「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。

名作劇場・
名作シリーズ
累計招待児童数
54年間
約**788万**名



ニッセイ名作シリーズ オペラ「ラ・ボエーム」
撮影:三枝近志

● 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。



熊毛武心館(山口)

39年間
約**82.5**億円
約1万3千団体

● 児童向けイベントの共催

ニッセイアセットマネジメント/ニッセイ情報テクノロジー
ニッセイ基礎研究所/ニッセイ・ニュークリエーション/ライフサロン
日本生命済生会/ニッセイ聖隷健康福祉財団/ニッセイ緑の財団

各グループ会社・財団と共同で、それぞれの事業の特色をいかしたブースを出展する、子ども向けイベント「ニッセイ夏休み自由研究フェス!」を開催しました。

参加した473名の親子は、保険・金融をはじめ、医療・介護・福祉・環境・IT等多岐にわたる分野のブースで講義を聞いたり、実際の体験をしました。

プログラムを通して小学生に夏休みの自由研究のヒントをつかんでもらい、考える楽しさや学ぶ喜びを知るきっかけとなる場を提供しています。



「ニッセイ夏休み自由研究フェス!」
手話を体験してみよう
(ニッセイ・ニュークリエーション)

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つよう、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。



日生劇場(東京)

舞台芸術を
制作・上演
舞台技術者を
育成・支援

高齡・医療分野への取組



新病院外観

入院患者数
年間約11万名
外来患者数
年間約23万名

●日本生命病院

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、人間ドック・健診等を行う「予防医学センター」や在宅看護の「訪問看護ステーション」とともに、地域に対して「予防・治療・在宅まで一貫した総合的な医療サービス」を提供してきました。

2018年4月には近接地に移転・開院し、病院名を「日本生命病院」と改め、27診療科・7診療センターで新たなスタートを切りました。今後とも、基本理念の『済生利民』の精神を実践し、地域の医療・予防・福祉へより一層貢献してまいります。

●全国への有益な医療・健康情報の提供

日本生命済生会

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

●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

● シニア活躍の推進

ニッセイ基礎研究所

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

● 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。

35年間
約15.9億円
547件



第31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。(2018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・日本生命病院の運営
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>

働きがいのある職場づくり

職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。

女性のキャリア形成支援

- 仕事と育児を両立しながらキャリア形成を目指す女性職員を対象に、産休前・産育休中・復帰後の各段階に応じたセミナー（プレママセミナー、ウェルカムバックセミナー、ワーママセミナー）を開催しています。
- 管理職登用に向けた動機付けやスキルアップを目的とした、営業フロント管理職育成研修（きらめき塾）を実施しています。
- 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。



ウェルカムバックセミナー



役員によるメンター運営



男性育休の取得推進

女性が活躍できる風土の醸成

- 女性が活躍するためには、周囲の理解・育てる意識が重要であり、管理職向けのメルマガ発信やセミナーの開催等に取組んでいます。
- 男性の育児・家事参画を通じて女性の働き方の理解を深めるために、2013年度から男性の育児休業取得推進に取組み、5年連続で取得率100%を達成しています。
- 日経WOMAN 2018年6月号掲載の「女性が活躍する会社 BEST100」において、当社のダイバーシティに関する取組が評価され「ダイバーシティ推進度 第1位」を獲得しました。

シニアの活躍

意欲・能力のある人材が永きにわたり活躍するための制度や研修を整備しています。

- 営業職員については65歳まで定年延長ができるほか、定年後再雇用制度も利用可能です。
- 内務職員等については、定年後再雇用制度を拡充したエルダー職員制度を活用し、培った経験・スキルをいかして活躍しています。また、定年延長を見据え、50歳に到達した職員を対象にキャリア開発研修を実施しています。



キャリア開発研修

仕事と介護との両立支援

職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、2016年度から「介護に向き合う全員行動」に取組んでいます。

- 「全員行動」では、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を目的とし、層別セミナーや職場ミーティング等に取組んでいます。2017年度の「介護実態調査」の結果、「職場で介護について相談しやすい」と回答する割合が約7割となり、取組開始前と比べて、職場における「お互い様意識」の醸成が進みつつあります。



介護体験セミナー

障がい者の活躍推進

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、障がいのある方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。

- 障がい者スポーツ観戦の推奨や障がい者へのコミュニケーション方法を学ぶセミナーを開催し、多様性を受容する組織風土づくりに向けて取り組んでいます。



車いすバスケの応援

LGBTに関する取組

お客様・職員の中にもLGBTの当事者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意識をもって行動することを、全職員向けに啓発しています。

- 福利厚生制度の一部において、同性パートナーを配偶者とみなす運用を行っています。
- 2017年度、任意団体「work with Pride」が運営する「PRIDE指標」において、ゴールド評価を受けました。



働き方改革に向けた取組

「働き方改革アクションプラン」を策定し、その定着を図る指標(KPI)を定めました。今後も、当アクションプランにもとづく取組を推進し、働き方改革を更に加速してまいります。

- 当社の「働き方改革アクションプラン(KPI)」
 - 長時間労働の是正【2020年度までに、月間平均の所定時間外労働を2016年度比で20%削減する】
 - 年休の取得促進【2020年度までに、休暇取得率を70%(年間平均14日以上)とする】
 - 柔軟な働き方の促進【男性育休100%達成および「介護に向き合う全員行動」を継続する】

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。

【自身の成長につながる時間や家族と過ごす時間の捻出を目的とした取組】

- 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」と「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。
- ブラッシュアップデー
月に1回、自身の成長につなが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

【捻出した時間を自己成長につなげることを目的とした取組】

- 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。2017年度から開始し、1年間で約8,600名が受講。

▼主なコンテンツ

スキルアップセミナー

本社商品や先端IT技術、あるいはCFPや簿記2級といった資格試験について、社内外講師による講義を実施

イクボス向けセミナー

部下育成や組織・風土醸成等をテーマとした、課長層向けの啓発研修

健康学習セミナー

仕事と「育児」「病気治療」との両立、女性特有の疾病に関する学び等をテーマとしたセミナー

また、個人所有のパソコン・スマホ等で様々なジャンルの研修動画をオンラインで受講できる「ニッセイアフタースクールオンライン」を開始。「いつでも」「どこでも」「何度でも」学べる、平等で柔軟な学習環境を提供。2017年度の1年間で約3,600名が受講。



スマホでの受講風景(イメージ)

SDGs (持続可能な開発目標) の達成に向けた取組

日本生命のSDGsへの取組スタンス

2015年9月に国連で、持続可能な開発に向けた17の目標と169のターゲットからなる「SDGs (Sustainable Development Goals; 持続可能な開発目標)」が採択されました。

SDGsは、「貧困をなくそう」「気候変動に具体的な対策を」等、2030年までに地球規模で達成を目指すべき国際目標です。

当社は、創業時より共存共栄・相互扶助の精神を掲げており、これまでもSDGsと関連する様々な商品・サービスの開発・提供や資産運用等に取り組んでまいりました。今後も、グローバル社会からの要請も視野に、幅広い事業領域にSDGsの視点を取込んでいくことで、様々なステークホルダーに配慮しつつ、事業活動を通じた社会的課題の解決に貢献し、企業価値の向上を目指してまいります。

SDGsの理解・浸透に向けた取組

当社は、国連関連機関が発行するSDGsの企業行動指針「SDG Compass」に則って、SDGsの達成に向けた取組を推進しています。

その第1ステップは、「SDGsを理解する」ことであり、以下のような様々な啓発活動を社内で開催しています。

- 役員勉強会の開催(2017年12月)
- 職員向けの教材作成(2018年5月)
- 社内向けのWEB研修や各種情報提供
- SDGsカードゲーム体験学習セミナーの開催(2018年5月～)



カードゲーム体験学習セミナー

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



