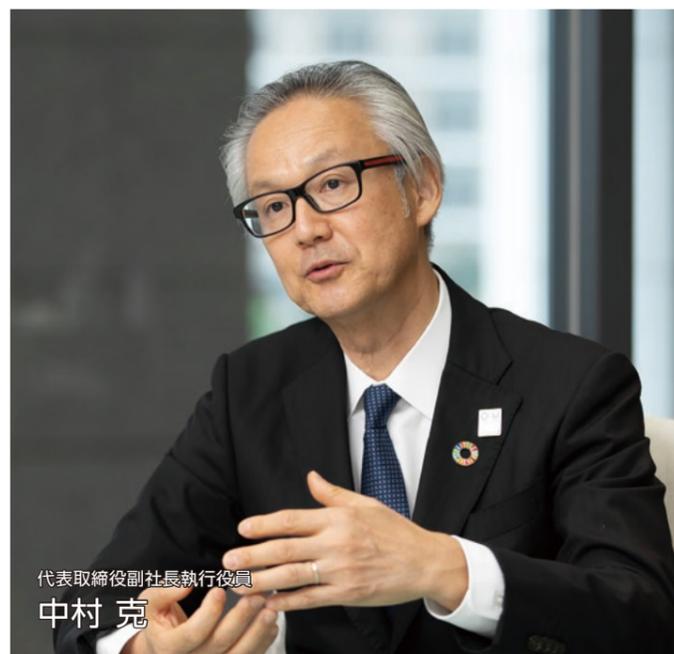


国内保険事業 個人保険

「全てはお客様のために。」
人材育成、商品・サービス開発を通じ、全てのお客様に安心をお届けする



営業職員数
(単体) **55,132名** (2019年度末)

お客様数(被保険者数等)
(グループ) **1,448万名** (2019年度末)

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に加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴い、お客様・社会のニーズは一層多様化し、社会保障制度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と直接お会いできないお客様に対しても商品・サービスを提供できるように非対面での活動の推進が不可欠です。

併せて、多様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まいります。

これらの取り組みにより、全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。



*日本生命のみ

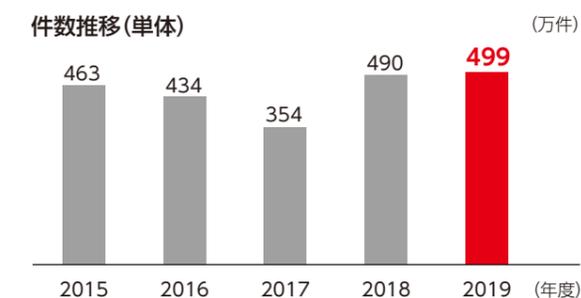
振り返り

当社販売チャネルの中核である5万名を超える営業職員を中心に商品・サービスを提供しており、営業職員への教育を充実させることで、よりお客様のお役に立てるよう努めています。また、2019年4月から従来の「日額方式」ではなく「一時金方式」で入院給付金を支払う入院総合保険「NEW in 1」を発売するなど、幅広い商品ラインアップを充実させることで、お客様

ニーズに対応しております。

加えて、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ことで、お客様ニーズに対応しています。

こうした取り組みの結果として、新契約における保障額・件数ともに増加傾向となっています。



重点取組

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、当社販売チャネルの中核である営業職員チャンネルのサービスレベルの維持・向上に向け、営業職員一人ひとりを大切に育てる新育成体制を導入し、営業職員の知識・活動面での一層のレベルアップに取り組んでいます。

また、お客様と社会に役立つ保険商品の開発に取り組んでおり、2019年4月から発売を開始した入院総合保険「NEW in 1」は大変ご好評をいただき、販売件数は100万件を突破しました。2020年4月からは“人生

100年時代”における課題の一つである認知症に備えることができる、認知症保障保険「認知症サポートプラス」を新たに発売しました。

また、インフラ面では2019年4月から新携帯端末「TASKALL」を営業職員へ配備するとともに、2020年1月からは順次、営業職員用スマートフォン「N-Phone」の導入を進め、AI等のIT技術の活用や、「LINE WORKS」によるお客様への情報発信等、さまざまなアプリを活用することで営業職員のお客様対応力強化ならびに、お客様サービスの向上を図っております。



国内保険事業 個人保険

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14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合わせて、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、2020年4月から、認知症保障保険「認知症サポートプラス」が加わり、さらに進化しました。

また、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	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	継続サポート3大疾病保障保険 [5つ星]	3大疾病保障保険	特定重度疾病保障保険 [だいじょうぶ(だいじょうぶ)]
	身体障がい保障保険	介護保障保険	NEW 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	入院総合保険 [NEW in 1(ニューインワン)]	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	

■ 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
ニッセイ子どもの保険 [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

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]	NEW 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) ニッセイ指定通貨建生存給付金付特別定期保険(定率のみ型)(米ドル建・豪ドル建) [夢のプレゼント2]
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]

※ 2020年7月1日現在、販売中の主な商品に記載。

※ 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。

サービスラインアップ

■ 個人のお客様向けサービス

保険商品による保障に加え、当社独自のご契約者向けサービスである「ずっともっとサービス」を中心に、ご加入時から保険金支払後までお客様に安心をお届けする幅広いサービスを提供しています。2020年4月からは、「認知症サポートプラス」の発売に併せ、認知症に関するサービスを充実しています。



ベストドクターズ®・サービス



※記載の内容は2020年4月現在のものであり、今後各サービスの内容を変更または廃止する場合があります。

※各サービスの詳しい内容や利用方法につきましては、ホームページをご覧ください。

■ 健康増進(ヘルスケア)

糖尿病予防プログラム 本格的サービス展開

団体様向け「ニッセイ健康増進コンサルティングサービス(Wellness-Star☆)」の一つである「糖尿病予防プログラム」は、糖尿病予備群を対象に、生活習慣の改善による糖尿病の発症予防を目的としたプログラムです。

自治体等にてトライアルを2018年度から実施し、プログラムを構築してまいりましたが、2020年7月から正式なサービスとして本格的に展開を開始しました。

日本生命病院やライフケアパートナーズの保健師等



による生活改善指導を、TV電話やメール等を用いて遠隔にて、専用の機器を使用し、24時間リアルタイムで血糖をモニタリングすることができます。忙しい働き世代の方でも参加しやすく、受診者の継続率が高いことが特徴です。

また、糖尿病をはじめとする生活習慣病の予防は、多くの自治体に取り組んでいる課題の一つです。地域の特性や課題等に応じたプログラムを通じて、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。

遠隔での保健指導

- 日本生命病院やライフケアパートナーズの保健師等が、TV電話等の方法で保健指導を実施

さまざまな機器・サービスによるセルフモニタリング

- プログラム参加者が自身の体調や行動をモニタリングできる環境を構築

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、健康的な取り組み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の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」のさらなる充実を図っております。

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

健康状態を把握いただくこと → 健康状態の維持・改善に取り組んでいただくこと

「健康サポートマイル」でお客様の日々の取り組みをサポート

- 健診で貯める
- フイズで貯める
- イベントで貯める
- 歩いて貯める 8,000歩を月間15日達成

特定重度疾病保障保険(だいじょうぶ) ご契約者限定 + 健康継続ボーナス

国内保険事業 個人保険

チャンネル展開

お客様への丁寧なコンサルティングや長期にわたるアフターフォローのご提供に向け、約5万名の営業職員チャンネルを基軸として、さまざまなチャンネルを展開しております。

多様化するお客様ニーズやライフスタイルにきめ細かくお応えするために、来店型店舗であるニッセイ・ライフプラザを全国に展開するとともに、税理士・保険専業代理店といった代理店チャンネル、銀行・証券といった

金融機関チャンネルを通じた商品・サービス提供も行っていきます。また、フェイス・トゥ・フェイスだけではなく、コールセンターやホームページなどでも、各種お手続きやサービスのご案内を行っています。

今後も、各チャンネルにおける体制強化を行うとともに、デジタル技術等を活用し、チャンネルへのサポートを充実していくことで、お客様へのサービス提供体制の強化に努めてまいります。

日本生命のチャンネル展開



■ 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2020年4月時点で約3万名)。

「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生かし、今後もさらなるサービス向上に努めてまいります。

お客様に寄り添った活動で、安心をお届けしたい

私はこれまで多くのお客様とコミュニケーションを重ね、お一人おひとりの状況や目的に応じた保険商品やサービスの提供に努めてまいりました。

日頃から環境やニーズの変化を汲み取り、お客様の声に耳を傾け、寄り添う中で、お客様とご家族の夢や未来を支えることをモットーとしております。

生命保険業は、「お客様に安心をお届けする」という素晴らしい仕事であると思えます。

これからもこの素晴らしい仕事の仲間を増やしていきながら、仕事に使命感と誇りを持ち、精一杯活動に励んでまいります。



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、どなたでもお気軽にお立ち寄りいただける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・介護への備え、お子様の教育資金の準備等、幅広いお客様ニーズにお応えするための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、さまざまなテーマでの無料セミナーの開催や税理士による相談サービス(一部店舗)、ライフイベント関連情報の発信など、幅広いサービスを提供しています。



応接



無料セミナー

■ 金融機関

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。

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、大樹生命、ニッセイ・ウェルス生命を含めた

日本生命グループ3社で、商品ラインアップの拡充や商品研修、販売リテラシー向上のためのコンプライアンス教育等、金融機関へのサポート強化に努めてまいります。

日本生命の 金融機関窓口販売ビジネス



日本生命グループ



日本生命



大樹生命



ニッセイ・ウェルス生命

変化に向き合い、金融機関とともにお客様のお役に立ちたい

法人職域ファイナンシャルコーディネーターとして2012年に入社し、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、金融法人部門に着任しました。

現在は、金融機関の保険販売をサポートする支店担当ホールセラーとして、当社およびグループ会社の商品知識や販売スキルの研修、また販売リテラシー向上を図るコンプライアンス教育等を行っています。

金融機関を取り巻く環境は大きく変化しています。そのため、金融機関が幅広いお客様のニーズに合った提案ができるよう、金融機関の担当者として商品に関する知識はもちろんのこと、保険全般、相続、税務等、金融業界に関する幅広い専門知識についても日々学び続けていくことを意識しています。

これからも、金融機関とともにお客様のお役に立てるよう、取り組んでまいります。



本店金融法人部

倉田 典子

国内保険事業 個人保険

■ 代理店

当社は主力販売チャネルの一つとして、税理士、保険専業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(2019年度末代理店数18,266店(+773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等のご相談を承る中で、当社商品を販売します。また、個人のお客様に対しては、保険ショップを中心に日本生命・大樹生命、はなさく生命の

*「代理店数」には、銀行等の金融機関代理店等を含みます。

商品をフルラインアップでご提案しています。当社ではこうした代理店に対する販売支援体制を拡充すべく、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。今後も、既存チャネルの強化、成長チャネルの開拓を進め、お客様ニーズにきめ細やかに対応してまいります。

日本生命の
代理店販売ビジネス

全国のお客様

保険募集

士業代理店 生保プロ代理店 損保プロ代理店 金融機関代理店 金融機関関係代理店 その他

約18,000代理店

商品提供・販売サポート

日本生命グループ



日本生命



大樹生命



はなさく生命

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、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株式会社であり、LHLグループ総数約1,600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。

※2020年3月末現在



インターネット上で生命保険に加入したいという意向を持つお客様の集客・送客事業を展開しています。



全国に59店を展開しています。



九州地方を中心に全国に102店を展開しています。



全国に1,086名のファイナンシャル・アドバイザーが在籍しています。

(株)ニトリホールディングスとの共同運営



(株)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。

(2020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

(株)NTTドコモとの事業提携



当社はノウハウ提供などを行い、NTTドコモの保険事業に寄与するとともに、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いきます。

(2020年3月末現在、ドコモショップ内に3店舗)

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、人口減少や高齢化など、国内の生命保険市場を取り巻く環境は大きく変化しています。

こうした環境を踏まえ、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社体制を構築しており、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、日本生命グループとして、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・代理店など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、その他の取り組みを通じて、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

2015年12月の経営統合以降、単体では難しかったチャネル・お客様へのアプローチや両社共通部分における効率化など、統合によるシナジーが着実に実現しています。

上記取り組みの一環として、営業職員チャネルでは、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、当社からの人材派遣・

ノウハウ提供を通じた大樹生命の海外クレジット運用体制の強化や運用手法の高度化を進めており、2019年11月には大樹生命から有価証券管理事務の受託を開始しました。また、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。

※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。



主な販売チャネル	営業職員
保険料等収入	6,677億円
従業員数	11,251名

※2020年3月末現在

■ ニッセイ・ウェルス生命

2018年5月の経営統合以降、グループとしての商品ラインアップの充実や金融機関などへのサポート体制の構築を目指し、両社シナジーの実現に向けた取り組みを進めてまいりました。

上記取り組みの一環として、2019

年1月から、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おり、両社が共同して取扱代理店や取扱商品の拡大に取り組んでいます。

※2019年1月1日にマスマチュアル生命は「ニッセイ・ウェルス生命」に社名変更しました。



主な販売チャネル	金融機関窓口
保険料等収入	3,090億円
従業員数	443名

※2020年3月末現在

■ はなさく生命

2019年4月の開業以降、各代理店との関係強化に取り組むとともに、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の取り組みを進めてまいりました。

上記取り組みの一環として、2019

年6月以降、医療保険・特定疾病一時給付保険・定期保険・緩和型医療保険の販売を開始しており、今後も、商品ラインアップ・サービスの拡充を進めてまいります。



主な販売チャネル	代理店
保険料等収入	15.6億円
従業員数	156名

※2020年3月末現在

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生かして
多様化するお客様ニーズに
お応えする

取引企業数

(単体) **25.7万企業** (2019年度末)

団体保険(保障額など)

(単体) **97兆8,894億円**
(2019年度末)

団体年金保険(受託資産など)

(単体) **13兆3,871億円**
(2019年度末)



環境認識・基本戦略

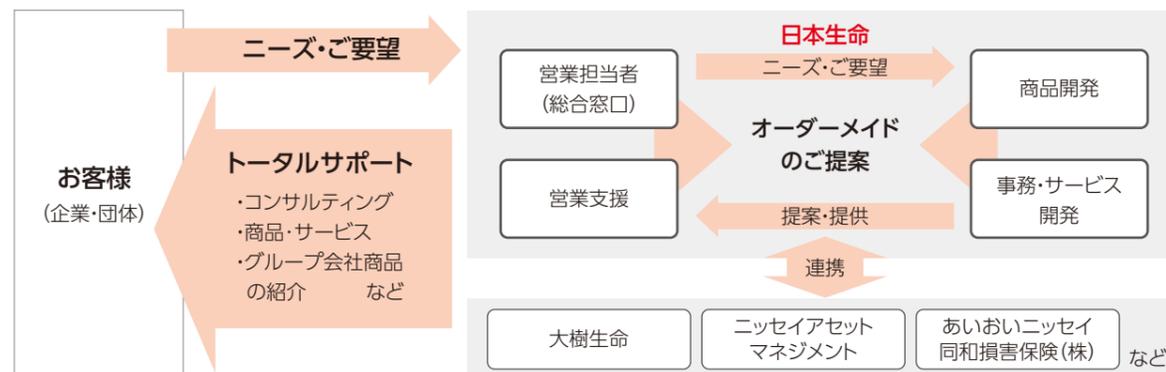
企業や団体を取り巻く環境は、少子高齢化の進展や、就業形態や担い手の多様化、超低金利環境の継続など、大きく変化しています。

加えて近年では、所属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など新たな課題もあり、福利厚生などへ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生かして、

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保険商品・サービスのご提供に加え、融資やオフィスの紹介、ビジネスマッチングイベントの開催、グループ会社・提携会社の運用商品・損害保険の紹介などを通じて、企業活動をさまざま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。



振り返り

当社では、所属員の遺族保障・休業保障・医療保障のための各種団体保険のご提案、経営者の相続や事業承継への備えに向けた経営者向けの保険のご提案を行っています。また、団体年金の領域でも、確定給付企業年金や確定拠出年金の制度コンサルティング、低金利環境下でも安定的に利回りを確保できる運用

商品などのご提案に取り組んでいます。

こうした取り組みの結果、団体保険の保有契約高および団体年金保険の資産残高は年々増加しており、2019年度末はそれぞれ97兆8,894億円、13兆3,871億円となっています。また、取引企業数は約25.7万企業となっています。



重点取組

多様化するお客様ニーズにお応えするため、さまざまなサービスを開発し、ご提供しております。

ニッセイ健康増進コンサルティングサービス
“Wellness-Star☆”のご提供

公的医療保険の補完的機能を担う生命保険会社として、企業・団体・健康保険組合・共済組合の健康増進取り組みを支援するサービスです。



事業所別 医療費分析	運動促進支援	糖尿病予防 プログラム
・組織別の健康課題を可視化したレポートの提供	・ウォーキングアプリを活用したイベント実施 ・活用状況の分析レポート提供	・機器を活用したセルフモニタリングと日本生命病院などの保健指導実施
健康経営支援	個社コンサルティング	
・「ホワイト500」の基準を踏まえた課題の明確化とアドバイス実施	・お客様ごとの課題を踏まえた個別コンサルティング実施	

企業保険事務のWebサービスのご提供

“企業保険インターネットサービス”は、事務担当者および被保険者の方々が各種お手続きをパソコンからWeb上で完了することができるサービスです。

“N-ナビゲーション”は、自助努力商品の保険加入申し込みをパソコンやスマートフォンからWeb上で完了することができるサービスです。

企業保険商品付帯サービス“N-コンシェルジュ”のご提供

当社所定の企業保険のご加入者と人事・総務ご担当者の方々に、メンタルヘルスなどの健康管理や介護支援のための情報・ツールを中心に多彩な商品・サービスをインターネットでお届けするサービスです。

確定拠出年金サービスにて「五つ星認証」を取得

HDI-Japan*が提供する「HDI五つ星認証プログラム」において、分かりやすさ、使いやすさなど、サービス品質の高さが評価され、「五つ星認証」を取得しております。



* (HDI (Help Desk Institute) について)
サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体で、日本では2001年にHDI-Japan設立。

お客様サービス

長期にわたる保障責任の全うに向け、お客様本位での行動に努める



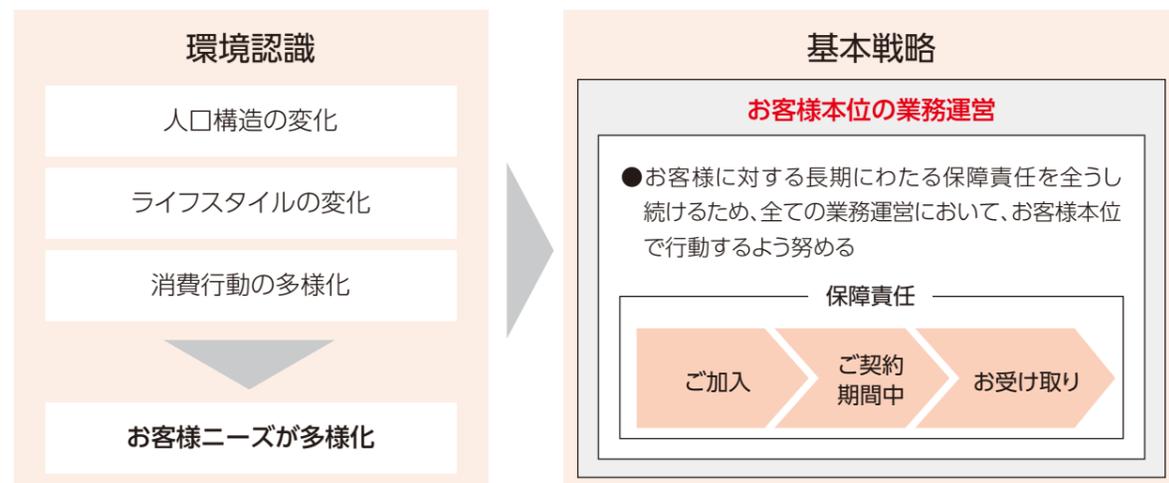
取締役専務執行役員
三笠 裕司

保険金・年金・給付金のお支払い金額
個人・法人の合計
(単体) **2兆5,161億円**
(2019年度)

環境認識・基本戦略

少子化・高齢化等に伴う人口構造の変化、デジタル・先端ITの進化等に伴うライフスタイルの変化や消費行動の多様化に加えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等、生命保険業界を取り巻く環境が絶えず大きく変化し、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、生命保険事業の不変的な根幹である保障責任の全うに向け、ご加入からご契約期間中、

お受け取りまで長期にわたり、お客様をしっかりとサポートできるサービス提供体制が大切だと考えています。世の中の変化が早く、お客様のニーズも多様化する中では、従業員一人ひとりが常にお客様本位の行動を実践することが重要であり、「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定し、サービス提供体制の継続的な高度化に努めてまいります。



振り返り

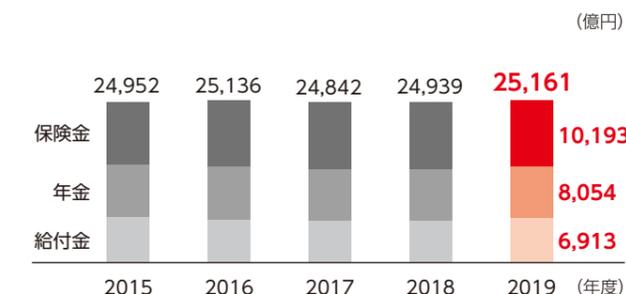
当社はこれまで、保障責任の全うに向け、迅速かつ確実なお支払いに努めてまいりました。また、2019年度に発生した豪雨などの災害や新型コロナウイルス感染症について、影響を受けられたお客様への十全な

対応として、保険金・給付金の請求手続きの簡略化等、さまざまな特別取り扱いを速やかに実施しました。これらの取り組みにより、2019年度における保険金・年金・給付金のお支払い金額は2兆5,161億円となりました。

災害等に関する主な特別取り扱い

- ①契約貸付(新規貸付)の利息免除
- ②保険料払込猶予
- ③入院給付金の特別取り扱い

保険金・年金・給付金お支払い金額



重点取組

お客様へのサービス提供体制の高度化取り組みとして、『①お客様など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接点の充実』に取り組んでいます。

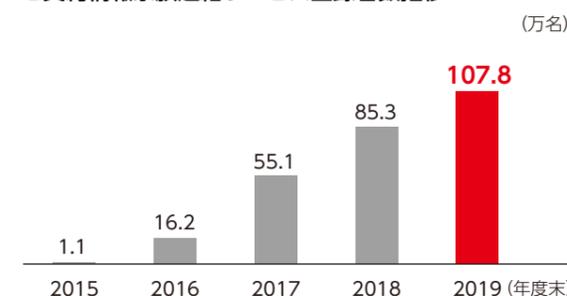
①お客様などへのサポートの充実

2019年4月に導入した営業職員用携帯端末「TASKALL」については、画面の視認性を高めるなどの対応を実施し、また、ご高齢のご契約者については、ご加入時の親族同席の勧奨やご家族にも契約情報をお知らせする「ご契約情報家族連絡サービス」の登録を進めるなど、より丁寧な対応に努めています。

②ライフスタイルの変化に対応する接点の充実

2018年度にリリースしたスマートフォンアプリについて、2019年10月から「ずっともっとサービス」やお客情報確認・変更など、利用可能な手続きを拡大し、2020年3月からは、一部の給付金請求手続きも可能にするなど、お客様の利便性を一層向上しています。

ご契約情報家族連絡サービス登録者数推移



お客様サービス

お申し込みからお受け取りまでのアフターサービス

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、ご加入からお受け取りまで、お客様の要望にお応えできるよう、さまざまな形でサービスレベルの向上に努めています。

お申し込み手続き

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、お客様がご存じ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・給付金などのお支払いができない事例など、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など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・給付金などのお支払いができなくなる場合がありますので、正確で漏れ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の訪問により、お客様に対してお申し込み内容を確認することがあります。

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・給付金を漏れなくご請求いただくためのご確認事項、配当金などの情報を年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、ご契約の詳細な内容や入院・手術など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。



ご契約内容の詳細



当社からのお知らせ

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)や住所などの登録内容
- 医療に関する情報など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 など

ご契約期間中

ホームページ・アプリでのご契約内容の確認

ニッセイホームページおよび日本生命アプリで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などのお手続き、契約貸付金の借り入れなど、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



日本生命アプリ

ご利用いただけるサービス

- ご契約内容の確認
- 入院・手術給付金の請求(一部)
- 「ずっともっとサービス」に関するお手続き
- 住所変更などの各種お手続き
- 借り入れ・引き出し・返済・払い込み

お支払い事由の発生

保険金・給付金のご請求

保険金・給付金のお支払い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。



ご請求手続きなどに関するご案内

保険金・給付金を漏れなくお受け取りいただくために、ご請求手続きなどに関するご案内文書やさまざまな冊子・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^{*1})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?」といった疑問について、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)。
- お手続きでお困り際には、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)^{*2}。

^{*1} 「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にご利用いただけるサービスです。

^{*2} 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けます。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。

保険金等のお受け取り

保険金等のお受け取り

お客様サービス

いつでも・どこでも可能で簡単な手続きサービス

■ ホームページ・アプリ・コールセンター

ニッセイホームページ・日本生命アプリ

ニッセイホームページでは、保険金・給付金の請求方法などのさまざまなお手続き方法のご案内や、AIを活用した会話形式での照会応答機能を導入しています。

また、ニッセイホームページ・日本生命アプリでログインすると、ご契約内容の確認や住所変更などのさまざまなお手続きができます。2020年3月からは、一定の入院・手術給付金の請求も、簡単にお手続きいただけるようになりました。

さらに、日本生命アプリには生体認証で簡単にログインできます。



日本生命アプリ

ニッセイコールセンター

全国のお客様からの保険金・給付金のご請求、住所変更などの各種お手続きを、専門のオペレーターが受け付け、丁寧で分かりやすい、かつスピーディーな対応に努めています。

また、一部の郵便局窓口などで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お手続きを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

お客様のお話を「きく」ということ

私がコールセンターに配属になって、最初の研修で教えられたことはお客様のお話をしっかり「きく」ことでした。「きく」には、音や声が聞こえる「聞く」、きき手が知りたいことを問いかける「訊く」、相手の立場に立って耳を傾ける「聴く」の3種類の「きく」があります。

コールセンターでは三つ目の「聴く」というコミュニケーションが求められます。この「聴く」ことを実践するために、1件1件の電話対応において「電話の向こうの状況を感じ取りながら、お話を丁寧に伺い、温かみのある寄り添った対応」を心がけています。ニッセイコールセンターは年間100万件を超えるお電話をいただいています。その1件1件のお客様のお話を「聴く」ことを通じて、お客様にとって身近な窓口として「感謝の声」であふれるコールセンターを目指していきます。



コールセンター(福岡)

下野 祐未

■ 適正なお引き受け・お支払いに向けた取り組み

査定人材の育成体制の充実

ご契約のお引き受け・保険金など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、2020年3月末時点で6,353名が資格を保有しています。

お客様への説明の充実

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

だけようご案内文書を作成し、説明の充実に努めています。なお、保険金・給付金のお受け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

引き受け・支払い業務を実現しました。2019年度には、一定の入院・手術給付金の請求についてホームページやアプリから、お手続きを可能とするなど、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などを通じて、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き受け基準の見直しなどを進めています。

■ 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踏まえた丁寧な取り組みを進めています。

加
入
契
約
時

ご
契
約
継
続
期
間
中
お
支
払
い
手
続
き
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、ご契約内容の確認、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い合わ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。

● ご高齢のお客様専用ダイヤル(シニアほっとダイヤル)

専門的な電話対応スキルを学んだオペレーターに直接つながり、分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ては、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。

● 「ニッセイご遺族あんしんサポート」

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、ご遺族をトータルでサポートします(電話相談<無料>/レポート提供<無料>/代行手続き<有料>など)。

障がいのあるお客様へのサービス向上取り組み

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、簡易スロープなどの配備を進めています。



「comuoon®(コムーン)」(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
※comuoonは、ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社の登録商標です。

お客様サービス

お客様からの声(苦情件数)

当社は、当社の消費者志向経営に関する理念や取り組み方針を記載した「消費者志向自主宣言」に基づき、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、積極的に経営の改善に生かしていくために、苦情の定義を「お客様から寄せられるご不満の申出(事実関係の有無は問わない)」としています。

これらの苦情に対し、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。

■ 2019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)	6,576	12.1	● 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
取納関係 (保険料のお払い込み等に関するもの)	4,242	7.8	● 口座振替、振り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)	20,515	37.9	● 自動取引サービスに関するご不満 等 ● 解約手続きに関するご不満 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)	6,404	11.8	● 給付金のお支払い手続きに関するご不満 等 ● 満期保険金のお支払い手続きに関するご不満 等
その他	16,436	30.4	● 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	54,173	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・その他お問い合わせ等)は2,140,974件です。
※ 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き*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制度に基づく「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き*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き(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・公正な第三者に関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

電話番号 03-3286-2648

〒100-0005
所在地 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 <https://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
<https://www.seiho.or.jp/contact/about/list/>

保険金・給付金のお支払い状況

■ 2019年度 保険金・給付金のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳

(単位:件)

	死亡保険金				保険金合計	給付金					合計	
	死亡給付金	災害給付金	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		
お支払い件数	86,917	547	1,875	23,146	112,485	6,334	623,020	510,853	930	334,214	1,475,351	1,587,836
支払い事由に非該当	1	35	734	2,988	3,758	0	2,569	43,139	112	997	46,817	50,575
免責事由に該当	250	8	3	4	265	3	224	72	0	37	336	601
告知義務違反による解除	30	0	1	32	63	0	137	111	0	12	260	323
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
お支払い非該当件数合計	281	43	738	3,024	4,086	3	2,930	43,322	112	1,046	47,413	51,499

(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則って分類しています。

■ お支払い非該当事由と内容

お支払い非該当事由	内容
支払い事由に非該当	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、すでに払い込まれた保険料は払い戻しません。
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、すでに払い込まれた保険料は払い戻しません。
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。

資産運用

保障責任を全うすべく
運用収益の安定拡大を図る

一般勘定資産残高

(単体) **67兆8,687億円**

(2019年度末)

有価証券含み損益相当額

(単体) **9兆5,835億円**

(2019年度末)



環境認識・基本戦略

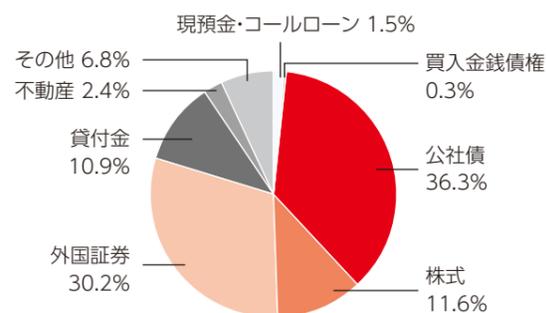
資産運用を巡る環境は、世界的な超低金利の継続に加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大をはじめとする、金融経済環境の不確実性の高まりを背景に、当面厳しい状態が続くと想定されます。

当社は、そのような中でも、ご契約者にお約束した利回りを安定的に確保し、将来の保険金・給付金等を確実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まいりました。

具体的には、生命保険商品という超長期の負債特性を反映し、資産と負債を総合的に把握・管理するALM（アセット・ライアビリティ・マネジメント）の考え方にに基づき、資産・国・通貨等の分散に留意したバランスの取れた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の実施を通じて、安定的な収益力の向上に努めています。

また、超低金利の継続が見込まれることから、円金利資産である公社債等の資産運用を中心としつつ、相対的に利回りの高い社債や海外不動産・インフラへの投融資等にも注力しています。

一般勘定資産の構成



このような取り組みを進めて行くうえでは、厳格なリスク管理が重要です。きめ細やかな投資案件の選別や、潜在的なリスク懸念事象の把握、リスク顕在化時に備えた対応策の検討等、一段の態勢強化に努めています。

なお、投資にあたっては、中長期的な視点でご契約者の利益となることを重視し、安全性・収益性・流動性に加えて、公共性にも配慮した資産運用を行っています。

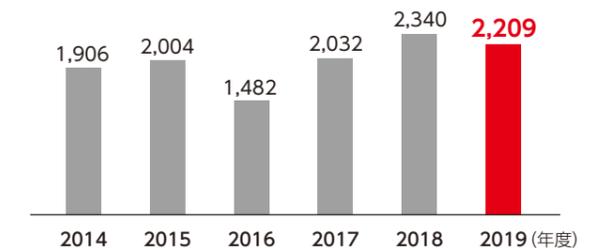
振り返り

2019年度の利差益は、円高の影響等により外国債券からの利息収入が減少したこと等を主因として、減益となりましたが、10年連続の順ざやを確保しました。

超低金利環境が継続するもとでも、安定的に利差益を確保すべく、引き続き収益力の向上とリスク管理の強化に取り組んでまいります。

利差益の推移

(億円)



重点取組

当社は、超低金利の厳しい環境下でも、保障責任を全うするため、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、に努めています。

①「長期安定的な運用収益の確保」に向けては、ESG投融資を含む「成長・新規領域*」への投融資を強化しています。

②「リスク対応力の強化」については、潜在的なリスク懸念事象を洗い出し、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生かし、グループ全体の運用体制を確立するとともに、スチュワードシップ活動など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注力しています。

環境認識

超低金利環境の継続

マーケット環境の不確実性の高まり

取組におけるポイント

- 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

*成長・新規領域への投融資

当社では、市場の成長性や相対的に高い利回りが見込まれ、新たに注力している領域を「成長・新規領域」と定義し、取り組みを強化しています。

具体的には、インフラファンド投資やプロジェクトファイナンス、新興国向け投融資、ベンチャー投資などが該当し、ESG投融資も「成長・新規領域」の一つです。

長期にわたり安定的に運用収益を確保していくため、引き続き「成長・新規領域」への投融資に注力してまいります。

<主な成長・新規領域>

- ESG投融資
- インフラ領域への投融資
- プロジェクトファイナンス
- 新興国向け投融資
- 物流等の不動産投資
- 国内外のベンチャー投資

資産運用

長期安定的な運用収益の確保

2017～2020年度の中長期経営計画期間において、「成長・新規領域」への投融資に2兆円の目標を掲げ取り組んだ結果、2019年度末までに約2.2兆円の実績を積み上げ、1年前倒しで目標を達成しました。

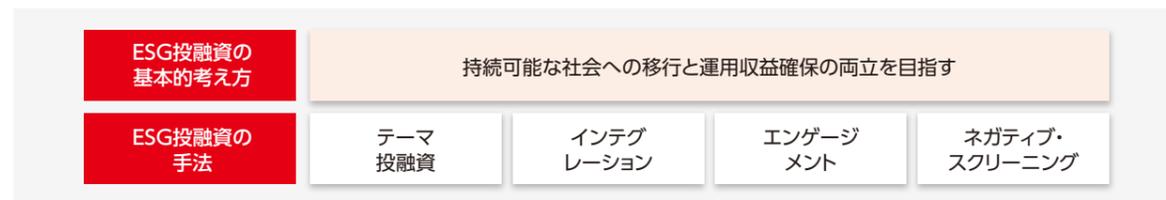
また、特に注力する領域として7,000億円の目標を設定したESGテーマ投融資についても、2020年4月に目標を達成しています。今後もESG投融資を含む「成長・新規領域」への投融資に積極的に取り組んでまいります。

ESG投融資

ESGテーマ投融資のほか、投融資判断にESG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、さまざまな手法を活用し、取り組みを推進しています。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ました。

※気候変動問題に関する投融資事例はP84を参照



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、大樹生命、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。当社は、PRIの年次評価において、「戦略とガバナンス」をはじめ4部門で最高評価「A+」を獲得しています。

* 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



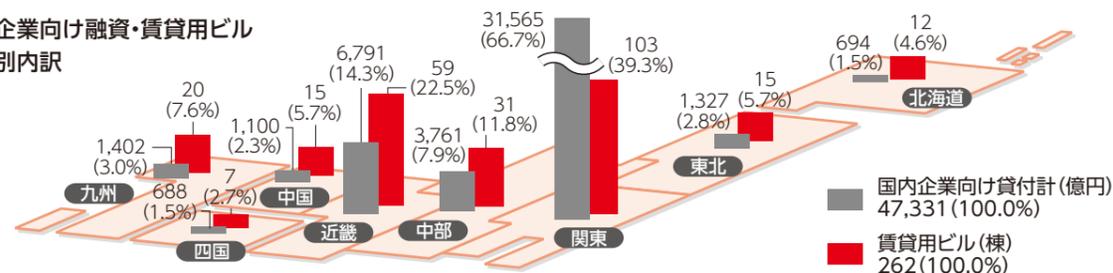
地域・社会の成長を支える取り組み

生命保険会社としての資金の長期性を生かし、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。

例えば、融資取引においては全国各地のお客様との

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。

国内企業向け融資・貸付用ビル 地域別内訳



※2020年3月末時点

リスク対応力の強化

投融資手法が多様化・複雑化してきたことにより、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、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、環境変化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、損益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り組み

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」を受け入れ、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、中長期にわたる安定的な株主還元や株価上昇、企業の持続可能性向上という形で享受することを運用の基本方針とし、従来から投資先企業との建設的な対話を行うこと

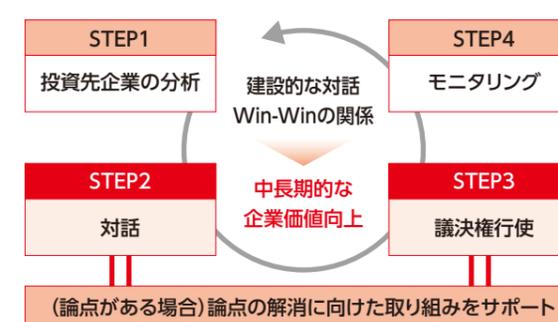
を重視してきました。

投資先企業との対話に際しては、相互信頼に基づく、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り組み状況等を踏まえ、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り組み、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。

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り組み

<これまでの主な取り組み>

- 株主還元や収益性、コーポレートガバナンス等に係る重要な論点がある企業を含む758社と対話を実施
- 対話や議決権行使に関する事例開示を充実させるとともに、議決権行使結果の個別開示を実施

<当面の強化取り組み>

- E(環境)やS(社会)をテーマとする対話にも注力

※ スチュワードシップ・コードの改訂を踏まえ、2020年度から、コードの適用資産を国内社債にも拡大

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

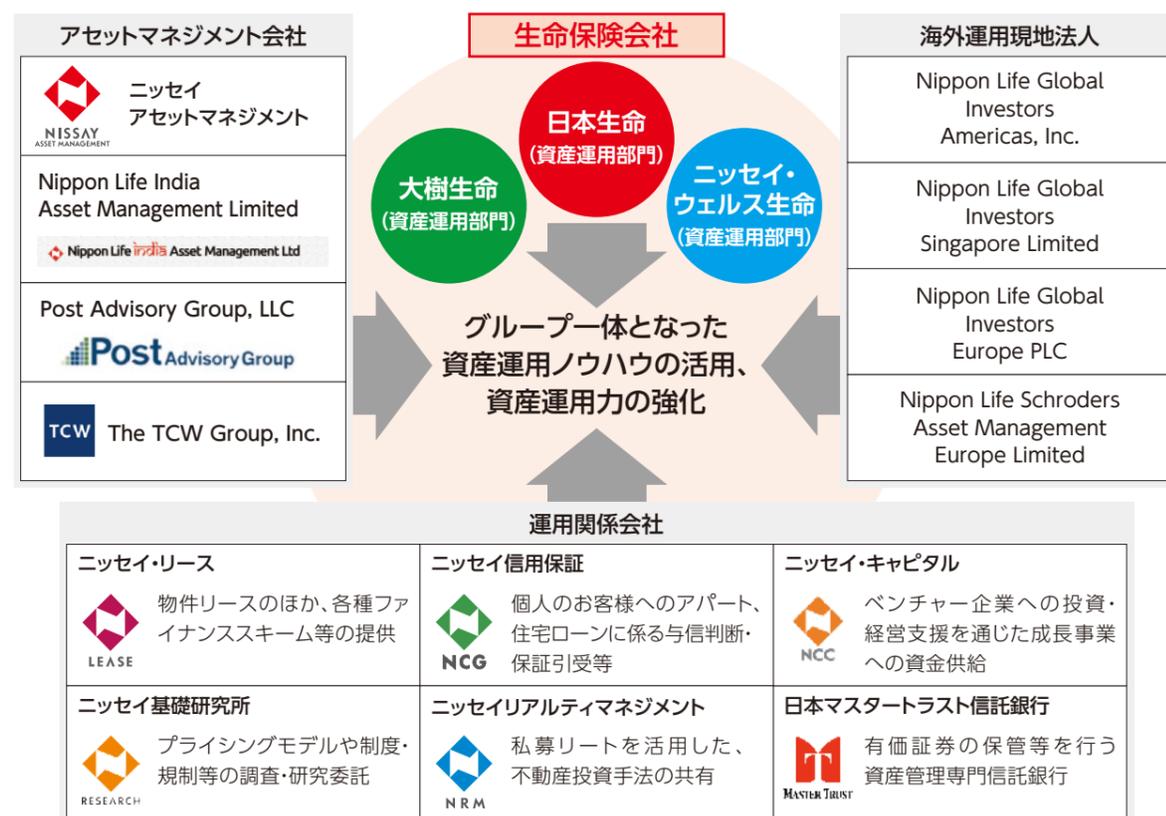
https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/shisan_unyou/ssc/

資産運用

グループ運用体制

日本生命グループでは、国内のみならず海外の運用拠点も加えたグローバルな運用体制を構築し、各社の強みを生かしながら、グループ体となって資産運用ノウハウの活用、資産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、グループ運用体制を生かし、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。



安全性と収益性を兼ね備えた資産運用の成果をお客様に還元していきたい

金融投資部では、主にヘッジファンドやプライベートエクイティ、インフラ等のオルタナティブ資産へのファンド投資を行っています。国内の低金利環境が長期化する中、高い利回りが期待できることもあり、注力分野として着実に投資残高を積み増しています。

その中で私は、ハイイールド債券等のクレジット領域を主に担当しており、運用委託先である海外のファンドマネージャーとのコミュニケーションを通じ、運用実績や投資行動を分析、実際の投資行動につなげています。

オルタナティブ投資は、魅力的な投資機会が多く存在する一方、その投資判断にはリスク・リターン効率を見極める高い専門性が求められます。お客様からお預かりした大切な保険料を運用していることを肝に銘じ、安全性と収益性を兼ね備えた資産運用を実現することにより、お客様に投資成果を還元したいと考えています。



金融投資部
阿部 和生

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、グループ体となってアセットマネジメント事業を展開しています。グルー

プ生命保険会社のニーズに沿った運用商品の提供、グループアセットマネジメント会社間での商品の相互供給や人材交流など、国内外でさまざまなシナジーを創出しながら、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



保険資産運用のノウハウを活用し、お客様の長期的・安定的な資産形成ニーズにお応えする運用商品を幅広く提供する資産運用会社です。

所在国	日本
設立年	1995年
従業員数	545名
預り資産残高*	約13兆円

*2020年3月末現在

■ ニッポンライフ・インドアセットマネジメント(Nippon Life India Asset Management Ltd.)

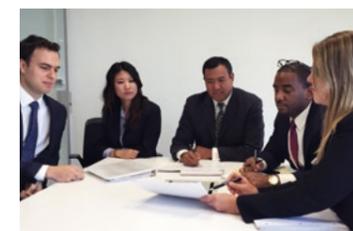


高成長を続けるインド投資信託業界において、株式から債券まで幅広い運用商品ラインアップを有するトップクラスの資産運用会社です。

所在国	インド
設立年 (株式取得時期)	1995年 (2012年8月)
従業員数	約1,020名
預り資産残高*	約3兆円(約2兆ルピー)

*2020年3月末現在

■ ポスト・アドバイザー・グループ(Post Advisory Group, LLC)



高利回り社債投資に特化した運用商品を提供しており、米国や日本の機関投資家等をお客様に持つ資産運用会社です。

所在国	アメリカ
設立年 (株式取得時期)	1992年 (2013年4月)
従業員数	約50名
預り資産残高*	約2兆円(約180億ドル)

*2019年12月末現在

■ TCWグループ(The TCW Group, Inc.)



債券運用に強みを持ち、米国最大級の投資信託を運用、世界最大級の年金基金・機関投資家等に運用商品を提供する資産運用会社です。

所在国	アメリカ
設立年 (株式取得時期)	1971年 (2017年12月)
従業員数	約630名
預り資産残高*	約24兆円 (約2,200億ドル)

*2019年12月末現在

※株式取得時期については初回出資年月を記載 ※従業員数については2020年3月末現在の数値を記載

海外事業

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専務執行役員
井出口 豊

グループ事業純利益(海外グループ会社)
115億円 (2019年度末)

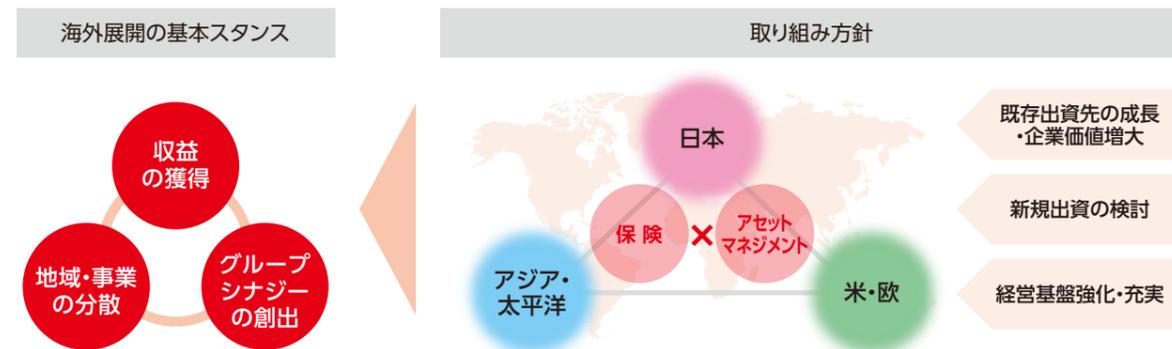
環境認識・基本戦略

海外事業を取り巻く環境は、世界的な新型コロナウイルス感染症の拡大等の影響を受け、当面厳しい状況が継続するものと想定しています。

現下の厳しい事業環境においても、当社は相互会社として「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、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・お客様本位の業務運営といった当社の経営理念を共有・浸透させることを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。



振り返り

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・資産管理事業を通じ、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。

昨年度は、MLCの収支悪化があったものの、その他既存出資先の成長促進や事業ポートフォリオの拡大により、グループ事業純利益は115億円となりました。

新たにミャンマー生命保険市場に参入したことにより、当社のグローバル展開は保険事業7カ国、資産管理事業4カ国となりました。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り組み・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。駐在員事務所などを通じた海外の規制動向や先進取り組み等に係る調査も積極的に行っています。

重点取組

中長期的な収益機会の拡大を図るため、「既存出資先の成長・企業価値増大」に軸足を置いて、経営管理・支援、事業シナジー創出に取り組むつつ、「新規出資の検討」「経営基盤強化・充実」等に取り組んでいます。

既存出資先の成長・企業価値増大

2019年8月にインドのリライアンス・ニッポンライフ・資産管理へ追加出資を行い、子会社化し、2020年1月にはニッポンライフ・インド・資産管理に社名を変更しました。

オーストラリアのMLCでは事業環境の変化により、2019年12月に増資を実施し、さらなるガバナンス態勢の整備に着手するとともに、MLCの成長軌道への回復と中長期的な収益拡大に向け、全社一丸となって取り組みを進めています。

ニッポンライフ・インド・資産管理
(NAM India) 社の子会社化

新ファンド名発表時

新規出資の検討

2019年9月にミャンマー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・ライフ・インシュアランスの株式35%を取得しました。出資に伴い、グランド・ガーディアン・ニッポンライフ・インシュアランスに社名を変更しました。

グランド・ガーディアン・ニッポンライフ・
インシュアランス (GGNL) 社への出資

シュエタングループ・GGNL 両社社長

経営基盤強化・充実

2020年度から、海外事業に対する牽制を担う「海外事業管理室」を「海外事業管理部」に改組・増強、さらに海外資産管理事業に係る経営管理体制を強化する観点から「海外資産管理事業部」を新設しました。

海外事業

海外での事業展開

保険事業

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

Nippon Life Benefits



「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・シカゴなどに拠点を置き、主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おります。

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

などの支援を通じた収益基盤の強化に努めています。

所在国	アメリカ
設立年 (株式取得時期)	1972年 (1991年12月)
主な販売チャネル	ブローカー
収入保険料 (2019年度)*	約401億円
従業員数	約90名

*2019年1月～2019年12月

■ MLC (MLC Limited)

MLC Limited
LIFE INSURANCE

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生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。

パートナーであるナショナルオーストラリア銀行(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。

所在国	オーストラリア
設立年 (株式取得時期)	1886年 (2016年10月)
主な販売チャネル	代理店等
収入保険料 (2019年度)*	約1,431億円
従業員数	約1,480名

*2019年1月～2019年12月

■ リliance・ニッポンライフ・インシュアランス (Reliance Nippon Life Insurance Company Limited)

RELIANCE NIPPON LIFE INSURANCE
A RELIANCE CAPITAL COMPANY

当社から派遣している取締役等を通じ、経営管理の高度化・好取り組み事例など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ち上げなどを行っており、インド国内で高い注目を集めています。

今後も協業取り組みのさらなる発展に努めてまいります。

所在国	インド
設立年 (株式取得時期)	2001年 (2011年10月)
主な販売チャネル	エージェント、営業職員
収入保険料 (2019年度)*	約688億円
従業員数	約12,580名

*2019年4月～2020年3月

■ グランド・ガーディアン・ニッポンライフ・インシュアランス (Grand Guardian Nippon Life Insurance)

GGI NIPPON LIFE
LIFE INSURANCE

2019年9月に、シュエタングループ傘下のグランド・ガーディアン・ライフ・インシュアランス(グランド・ガーディアン・ニッポンライフ・インシュアランスへ社名変更)への出資を完了し、株式35%を取得しました。

当社の幅広い領域における経験やノウハウを提供することで、グランド・ガーディアン・ニッポンライフ・インシュアランスの安定的かつ持続

的な成長に努めるとともに、ミャンマーの生命保険市場の発展に貢献してまいります。

所在国	ミャンマー
設立年 (株式取得時期)	2019年 (2019年9月)
主な販売チャネル	法人代理店
収入保険料(2019年度)*	約2億円
従業員数	約170名

*2018年10月～2019年9月

■ 長生人寿 (長生人寿保險有限公司)

長生人寿保險有限公司
GREAT WALL CHANGSHENG LIFE INSURANCE CO., LTD

日系生命保険会社で初の合併会社として上海に設立。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。

当社からは取締役等の人材を派遣し、経営・リスク管理の高度化を図るとともに、エージェント組織強化、現地日系企業開拓、保険数理業務等

の領域で協業取り組みを推進しています。

所在国	中国
設立年	2003年
主な販売チャネル	エージェント
収入保険料(2019年度)*	約256億円
従業員数	約710名

*2019年1月～2019年12月

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

กรุงเทพประกันชีวิต
ชีวิตที่ก้าวไกลกว่า

バンコク・ライフは、主力チャネルである銀行窓販に加えて、顧客ニーズの多様化に合わせ高度なコンサルティングスキルを有するエージェ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、エージェント組織強化、現地日系企業開拓などの領域

で協業取り組みを推進しています。

所在国	タイ
設立年 (株式取得時期)	1951年 (1997年2月)
主な販売チャネル	銀行窓販、 エージェント
収入保険料(2019年度)*	約1,256億円
従業員数	約1,170名

*2019年1月～2019年12月

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

Sequis
Your Better Tomorrow

セクイス・ライフは質の高いエージェントチャネルと健全な財務体質を有しており、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た中間所得層開拓のサポート等も行っており、今後もさらなる成長

に貢献してまいります。

所在国	インドネシア
設立年 (株式取得時期)	1984年 (2014年10月)
主な販売チャネル	エージェント
収入保険料(2019年度)*	約250億円
従業員数	約820名

*2019年1月～2019年12月

※株式取得時期については初回出資年月を記載 ※従業員数については2020年3月末現在の数値を記載