

# 事業概要

## 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) **55,675名** (2020年度末)

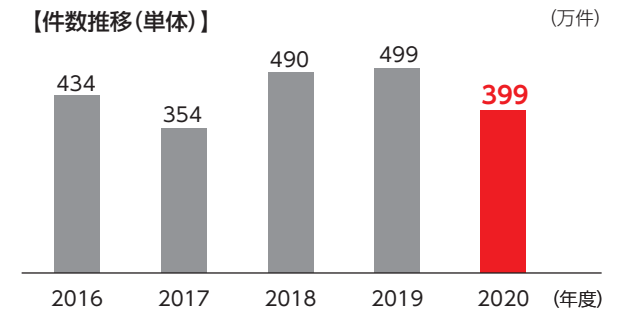
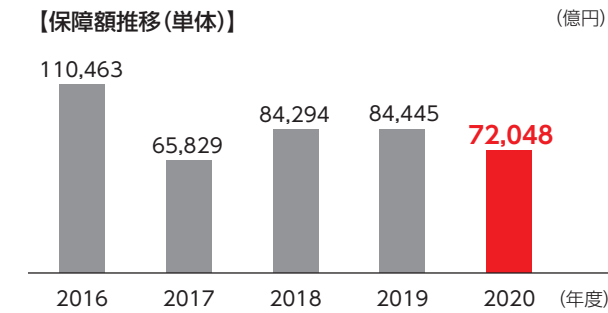
### お客様数(被保険者数等)

(グループ) **1,447万名** (2020年度末)



## 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、2020年4月に「認知症保障保険「認知症サポートプラス」」を発売し、お客様の幅広いニーズにより一層お応えするとともに、お客様意識の変化等に対応すべく、対面活動に加え、メールやLINE WORKS、画面共有システム等のオンラインを組み合わせた販売活動に取り組んでまいりました。しかしながら、4~5月の緊急事態宣言発令下における訪問自粛の影響が大きく、新契約における保障額・件数はいずれも減少しました。



## 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。また、2021年7月から

は、年々高まる医療保障ニーズや収入減少への備えをご提供することを目的に、新商品の入院継続時収入サポート保険「NEW 1」を新たに発売しました。

インフラ面では、営業職員用スマートフォン「N-Phone」を8月末までに全職員へ配備します。また、直接お会いできないお客様へのご要望にお応えするため、お客様のパソコン画面やタブレットを共有し、オンラインで各種手続きを完結できる「画面共有システム」を2021年2月から、全国の営業部に加え、ニッセイ・ライフプラザや支社などに導入しています。

入院総合保険

入院継続時収入サポート保険

〈商品説明動画はコチラ〉

〈商品説明動画はコチラ〉

## 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、デジタルを活用した非対面での活動を推進してまいります。

また、多様なニーズやリスクに対応すべく、大樹生命、ニッセイ・ウェルス生命、はなさく生命を含めたグループ各社からの幅広い商品ラインアップのご提供に努めてまいります。加えて、来店型店舗のニッセイ・ライフプラザ、税理士・保険ショップ等の代理店チャネル、金融機関における窓口販売等の金融機関チャネルを展開し、お客様の利便性向上に取り組めます。

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。



## 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15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、自在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、2021年7月から、入院継続時収入サポート保険「収 NEW 1（シュウニューワン）」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	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)]	NEW 入院継続時収入サポート保険 [収 NEW 1(シュウニューワン)]	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

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) 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産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]

※ 2021年7月2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、当社独自の契約者様限定サービスである「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。



ベストドクターズ®・サービス



※記載の内容は2021年7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。  
※各サービスの商標権は各サービス提供者に帰属します。

#### ■ デジタル活用

当社では、新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する中、対面でのお手続きを望まれないお客様に対しても、電話やメール、LINE WORKS、Zoom等のデジタルインフラ・ツールを活用することで、「非対面」による方法でお客様とのコンタクトライン確保に努めています。

これらの取り組みの一環として、お客様に保険への興味・関心を持っていただき、より身近に感じていただくための商品説明動画「MeSET」のメールなどでの送付やお客様自身のスマートフォンで簡単に保険料をシミュレーションできる機能などのデジタルコンテンツを提供しています。

「非対面」のコンタクトに利便性を感じる一方で、保険商品に関する詳細な説明や、重要なポイントは営業職員と直接会ったうえで確認しながら進めたいというお声も頂戴しています。

今後、より一層のお客様ニーズにお応えするために重要なことは、「対面のみ」や「非対面のみ」ということではなく、「対面」と「非対面」の両方を組み合わせ、一人ひとりの意向に沿ったコンサルティング・サービスを、営業職員を通じて提供していくことだと考えています。

「対面」と「非対面」を自在に組み合わせたデジタル時代の新しいフェイス・トゥ・フェイス活動モデルの構築・浸透に向け、デジタルインフラ・ツールの整備

\*[UMU]は北京優幕科技有限责任公司の登録商標です。

を進めており、現在、営業職員向けスマートフォン「N-Phone」を8月末までに全営業職員に配備し、LINE WORKS、Zoom等によるお客様とのコミュニケーションの選択肢を拡げています。

また、新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する中、直接お会いできない中でも詳細な説明をご希望されるお客様へのご要望にお応えするために、営業活動用のタブレット端末「TASKALL」の画面をお客様のパソコン画面やタブレットと共有し、お客様と営業職員が同じ資料や手続き画面を見ながら、オンラインでお手続きを完結できるスキームである「画面共有システム」を全国の営業部に加え、ニッセイ・ライフプラザや支社などに導入しています。

これにより、保険契約や保全手続きなどもオンラインで行うことができ、お客様のニーズに応じ、リアルとデジタルをオーダーメイドで組み合わせることが可能となりました。

こうしたさまざまなデジタルインフラ・ツールを全営業職員が日常使いできるよう、「N-Phone」に登載している教育アプリ「UMU」\*を活用し、各種教材の閲覧機能・テスト受験など、自学自習や研修をサポートできる体制を構築しています。

当社としては、今後、リアルとデジタルの融合を加速させ、お客様にとって価値の高いコンサルティング・サービスを提供してまいります。



## 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います。

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、銀行・証券会社といった金融機関チャンネル、税理士・保険募集代理店といった代理店チャンネル、グループ会社の

はなさく生命によるダイレクト(郵送通販)チャンネルを通じた商品・サービス提供も行っています。また、フェイス・トゥ・フェイスだけでなく、コールセンターやホームページなどでも、各種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2021年4月時点で31,863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。

#### NISSAY People



東京ベイエリア支社  
川崎駅前営業部  
山岡 由佳

#### どんなときも、お客様お一人おひとりに寄り添った活動を行いたい

私はお客様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を通じて、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います。

現在は新型コロナウイルス感染症の影響もありますが、どのような場面でもお客様のご要望に合わせて柔軟・迅速に対応できるよう、デジタルツールなども活用しながらコミュニケーションを取り、これまでと変わらずお客様に寄り添っていきたく考えています。

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います。これからも仕事に使命感と誇りを持ち、お客様のために活動に励んでまいります。

#### ■ ニッセイ・ライフプラザ

ニッセイ・ライフプラザは、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。



#### ■ 金融機関

全国の提携金融機関と代理店業務委託契約を締結し、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、ニッセイ・ウェルス生命、大樹生命\*

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。

\*大樹生命については、2021年4月現在、金融機関窓口での販売を休止しています。

#### 【日本生命の金融機関窓口販売ビジネス】



#### NISSAY People



金融法人第一部  
海老原 響子

#### 変化に向き合い、金融機関ともにお客様のお役に立ちたい

金融機関の保険販売をサポートするホールセラーとして、担当支店の行員向けに、当社およびグループ会社の商品や販売スキルの研修などを行っています。その際は、「魅力のある商品」だお客様だけでなく担当者自身にも感じていただけるよう、気持ちを込めて伝えながら、相手に寄り添ったサポートを心がけています。

金融機関を取り巻く環境は日々変化しています。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、商品知識はもちろんのこと、金融マーケット、相続、税務など、金融に関する幅広い専門知識についても学び続けていくことを意識しています。

昨今、私たちの活動スタイルにも変化が求められており、従来の対面形式でのサポートに加え、Web会議ツールを活用した研修等、デジタルを駆使したロケーションフリーでのサポートの強化にも取り組んでいます。

これからも、金融機関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。

## 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(2020年度末代理店数18,562店(+296店)\*1)。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・はなさく生命・大樹生命\*2の

\*1「代理店数」には、銀行等の金融機関代理店等を含みます。  
\*2大樹生命については、2021年4月現在、代理店向け商品の販売を休止しています。

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】



### 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1,700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。

※2021年3月末現在



## 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。

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。

また、2021年4月には、生命保険・損害保険の両領域でお客様ニーズを満たすさまざまな保険商品を迅速に提供する少額短期保険会社の設立に向けて、準備会社を設立しています。

### ■ 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の実現に取り組んでまいりました。

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充を図っており、当社において

大樹生命の一時払外貨建養老保険を販売し、大樹生命において当社の学資保険や個人年金保険等を販売しています。また、資産運用領域では、有価証券バックオフィスの共同化や、当社と大樹生命のクレジット投資・オルタナティブ投資機能をニッセイアセットマネジメントへ移管する方針を決定するなど、各社のリソースや

ノウハウの集約を通じて運用態勢の強化を図っています。

## 大樹生命

主な販売チャネル	営業職員
保険料等収入	4,412億円
従業員数	12,042名

※2021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拡充や提携金融機関などへの販売サポート体制の強化を目指し、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、全国の地域金融機関を中心に日本生命のホールセラーによるニッセイ・ウェルス生命商品の販売サポートを開始しています。今後も、両社共同して取扱代理店や取扱商品の拡大に取り組んでまいります。

## ニッセイ・ウェルス生命

主な販売チャネル	金融機関窓口
保険料等収入	2,827億円
従業員数	459名

※2021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、医療終身保険・特定疾病

一時給付保険・定期保険・引受緩和型医療終身保険・引受緩和型3大疾病一時給付保険・収入保障保険の販売を開始しています。また、2020年7月から郵送による通信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。

## はなさく生命

主な販売チャネル	代理店
保険料等収入	68.2億円
従業員数	192名

※2021年3月末現在



## 国内保険事業 企業保険

企業・団体などの「総合窓口」として  
当社のグループ力を生かし  
多様化するお客様ニーズに  
お応えする

### 団体保険 保有契約高

(単体) **98兆7,791億円** (2020年度末)

### 団体年金保険 資産残高

(単体) **13兆6,490億円** (2020年度末)

### 取引企業数

(単体) **26.2万企業** (2020年度末)

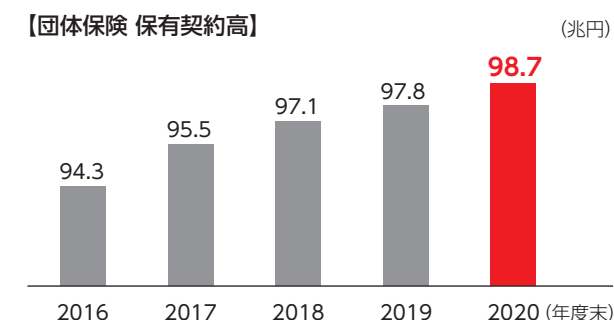


## 振り返り

当社では、従業員などの遺族保障・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、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、2020年度はそれぞれ98兆7,791億円、13兆6,490億円となっています。また、当社とお取引いただいている企業・団体数は約26.2万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、さまざまな商品・サービスを組み合わせ、オーダーメイドのソリューションをご提供しています。

- ① **企業年金保険新商品 ニッセイ特別勘定第1特約「グローバルバランス」の発売**  
収益確保と運用安定化ニーズにお応えするべく、長期にわたり良好な運用実績を持つファンドをもとに、企業年金向け新商品を開発いたしました。(2022年2月発売予定)
- ② **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**  
企業・団体などの健康増進取り組みの支援に向け、以下のサービスをご提供しています。  
**Wellness-Star**  
〈サービス提供例〉  
・医療費の分析と健康課題の可視化  
・ウォーキングアプリを活用した運動促進支援  
・糖尿病予防プログラムの提供  
・健康経営に資するアドバイス
- ③ **お客様向け各種Webサービスのご提供**  
事務ご担当者およびご加入者などの利便性向上に向け、制度運営に関するさまざまなお手続きのWeb化取り組みを進めています。  
〈サービス提供例〉  
・自助努力型の商品のWeb募集システム  
・確定拠出年金向けのスマートフォンアプリ  
・事務ご担当者向けのダイレクト事務システム

- ④ **確定拠出年金サービスにて「五つ星認証」を取得**  
「ニッセイ確定拠出年金コールセンター」および「ニッセイ確定拠出年金インターネット(ご加入者専用Webサイト)」は、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」を取得しています。  
  
\*HDI (Help Desk Institute)は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。
- ⑤ **NISSAYビジネスマッチングの展開**  
お客様のビジネス機会の創出に向け、当社の取引先ネットワークや全国の営業網を活用したビジネスマッチングを展開しています。
- ⑥ **企業経営支援ポータルサイト「NISSAY Business INSIGHT」の開設**  
企業・団体などの持続的な成長に向け、多様な経営課題の解決に役立つ情報を一元集約した経営支援ポータルサイトを開設いたしました。(2021年4月開設)  
〈当サイトはこちら〉

## 環境認識・基本戦略

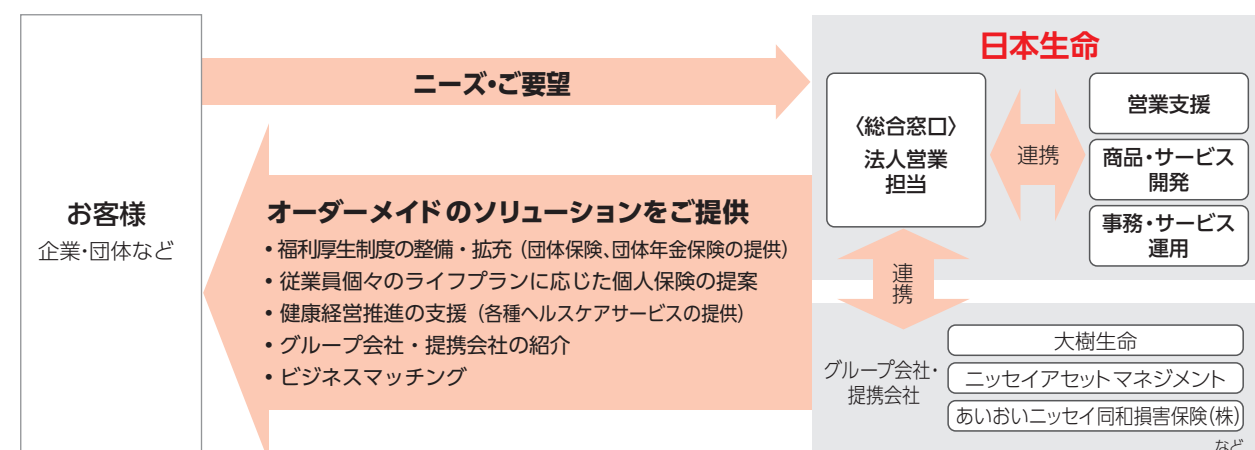
企業・団体などを取り巻く環境は、テクノロジーの進展やグローバル化などによりめまぐるしく変化すると共に、不確実性はさらに高まっています。

加えて近年では、就業形態や担い手の多様化に伴い、介護や病気との両立支援、働き方改革やリモートワークへの対応などもより一層重要となり、福利厚生に対するニーズはますます多様化しています。

このような中、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、多様なお客様ニーズにお応えしています。

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、グループ会社・提携会社の運用商品・損害保険の紹介、ビジネスマッチングイベントの開催など、オーダーメイドのソリューションをご提供し、お客様をさまざまな面でサポートいたします。



## 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

保険金・年金・給付金のお支払い金額  
個人・法人の合計

(単体) **2兆4,643億円** (2020年度末)



取締役専務執行役員  
三笠 裕司

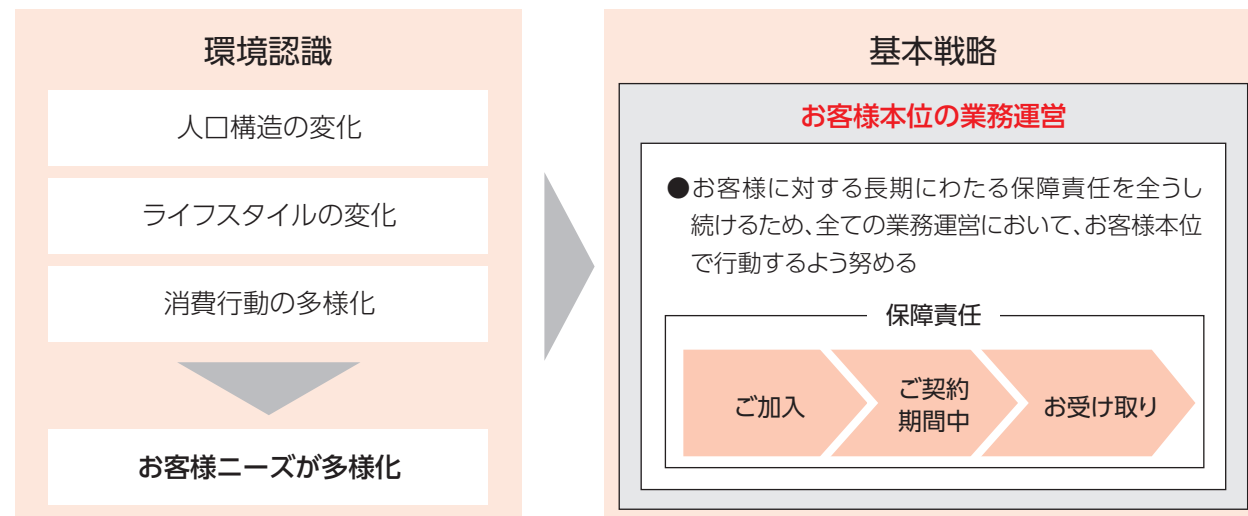
## 環境認識・基本戦略

少子化・高齢化に伴う人口構造の変化、デジタル・先端ITの進化や新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴うライフスタイルの変化や消費行動の多様化等、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

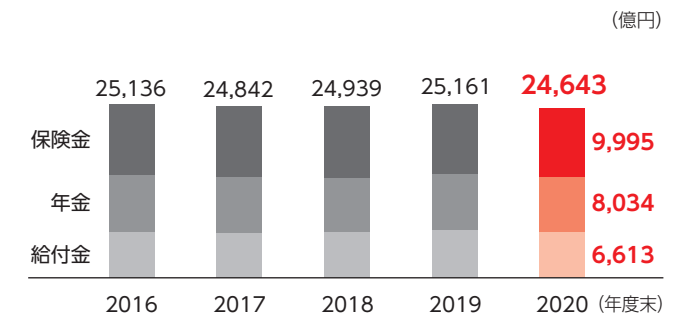
当社はこれまで、保障責任の全うに向け、迅速かつ確実なお支払いに努めてまいりました。また、2020年度に発生した各種災害や新型コロナウイルス感染症について、影響を受けられたお客様への十全な対応と

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、2020年度における保険金・年金・給付金のお支払い金額は2兆4,643億円となりました。

### 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入院給付金請求手続きの簡略化

### 【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

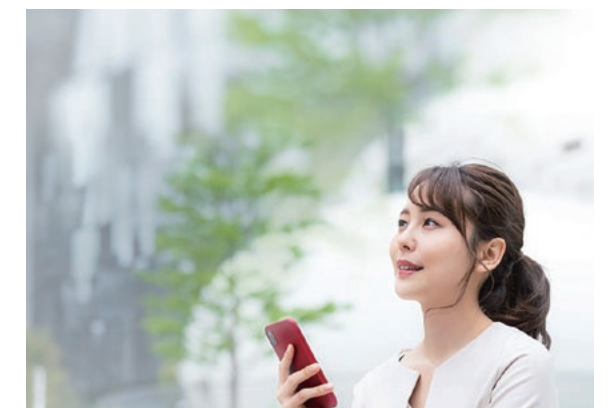
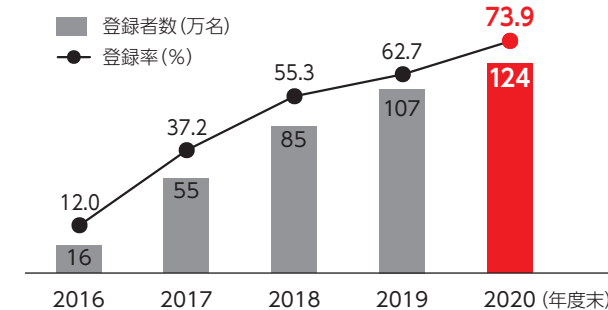
ご高齢のご契約者について、ご加入時の親族同席の勧奨やご家族にも契約情報をお知らせする「ご契約情報家族連絡サービス」の登録を進めています。また、聴覚に障がいのある方など、お電話での会話が困難なお客様がコールセンターをご利用になる場合、手話通訳オペレーターを介してお問い合わせいただくことが可能な「日本生命手話通訳リレーサービス」を2021年1月から開始しています。

### ②ライフスタイルの変化に対応する接点の充実

「日本生命アプリ」について、利用可能な手続きを順次拡大しており、2020年8月からは、健康関連サービスの利用も可能となりました。

また、年1回ご加入契約の内容等をお知らせしている「ご契約内容のお知らせ」について、Webでの提供を2021年度から開始するなど、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  
ご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、および支払い事由  
(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

#### 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、住所変更などのお手続き、入院・  
手術給付金の請求や「ずっともっとサービス」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



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
- 住所変更などの各種お手続き
- 借入れ・引き出し・返済・払い  
込み
- 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
- 健康関連サービス

### 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。

なお、入院・手術給付金のご請求については、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です。

#### 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、「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<sup>\*1</sup>)」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)<sup>\*2</sup>。



<sup>\*1</sup> 「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。

<sup>\*2</sup> 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。

### 保険金等のお受け取り

お申し込み手続き

ご契約期間中

ご契約期間中

保険金等のお受け取り

日本生命について

事業概要

経営基盤

社会との関わり

会社データ

## 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

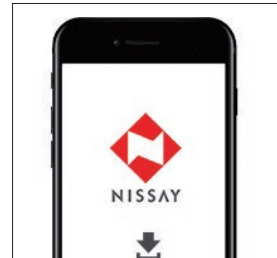
#### ■ インターネット・コールセンター

##### 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給付金の請求、住所変更などのさまざまなお手続きができます。2020年8月からは、健康関連サービスが簡単に利用できるようになりました。

さらに、日本生命アプリ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

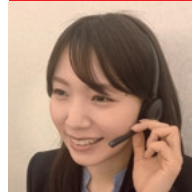
全国のお客様からの保険金・給付金のご請求、住所変更などの各種お手続きを、専門のオペレーターが受け付け、丁寧で分かりやすく、かつスピーディーな対応に努めています。

また、ニッセイホームページ・日本生命アプリの操作のお問い合わせに対し、スムーズなお手続きのサポートを行っています。



ニッセイコールセンター

#### NISSAY People



コールセンター  
(大阪)  
塩見 柚香子

#### 声だけで会うよりそばへ

コールセンターはお客様と「声」だけでつながる窓口です。電話では見えないお客様の表情や状況を想像しながら、ご要望を「正確」「迅速」にキャッチすることが求められます。

お客様は必要なお手続きに気づいておられないこともあるため、お客様のお申し出やご質問に正しくお応えするのはもちろんのこと、ご契約やお客様の状況から必要だと思われるお手続きもお伝えします。また、お客様の心情にも寄り添うことを心掛けています。以前、電話の向こうで赤ちゃんが泣いていたお客様がいらっしゃいました。「かけなおしましょうか?」とお声をかけたところ「子どものことにまで気を遣っていただいてありがとうございます。こんな対応をしてくれたのは初めてです。」とお言葉をいただきました。少しの心配りがお客様の心にも届くののだと感じ、大きな励みになっています。これからも「声」だけで「会う」を超える身近な窓口として「ありがとう」にあふれるコールセンターを目指していきます。

#### ■ 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。

##### 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

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、2021年3月末時点で6,133名が資格を保有しています。

ける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

#### 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

引き受け・支払い業務を実現しました。2019年度から、所定の入院・手術給付金についてニッセイホームページ・日本生命アプリからのインターネット請求を開始するなど、お客様サービスの向上に努めています。

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。

#### ■ ご高齢のお客様へのサービス向上取り組み

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、ご高齢のお客様に向けた丁寧な取り組みを進めています。

- **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、サービスや各種お手続きのご案内などを行っています。
- **「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)では障がいのあるお客様にも配慮ある対応ができるよう、筆談・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)・卓上マイクスピーカーでの対応や簡易スロープなどの設備を進めています。

また、「日本生命手話通訳リレーサービス」を提供しております。(右図参照)





## 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。

### 2020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等に関するもの)	5,103	9.9	● ご加入時の説明に関するご不満 ● 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)	3,867	7.5	● 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)	19,874	38.4	● 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)	6,794	13.2	● 給付金のお支払い手続きに関するご不満 ● 満期保険金のお支払い手続きに関するご不満 等
その他	16,007	31.0	● アフターサービスに関するご不満 ● 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	51,645	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2,023,916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/>

※最寄り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

#### 2020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)

	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			
お支払い件数	92,529	586	1,799	23,211	118,125	5,893	584,600	464,974	876	294,129	1,350,472	1,468,597
支払い事由に非該当	3	36	590	2,584	3,213	1	2,680	40,550	121	1,028	44,380	47,593
免責事由に該当	273	6	3	2	284	1	237	84	0	36	358	642
告知義務違反による 解除	29	0	0	28	57	0	229	137	0	17	383	440
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	1	0	0	1	2	0	4	1	0	1	6	8
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	306	42	593	2,615	3,556	2	3,150	40,772	121	1,082	45,127	48,683

(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、お支払い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ただい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) **72兆7,469億円** (2020年度末)

#### 有価証券含み損益相当額

(単体) **12兆3,024億円** (2020年度末)



### 環境認識・基本戦略

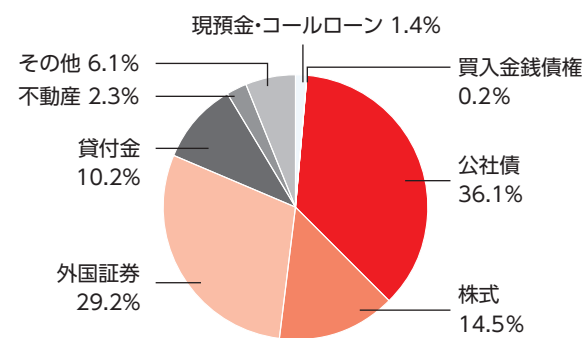
世界経済は各国の財政対策や金融政策に支えられているものの、新型コロナウイルス感染症の影響をはじめとした先行きの不透明感は依然として根強く、当面は低金利の厳しい運用環境が続くことが想定されます。

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。

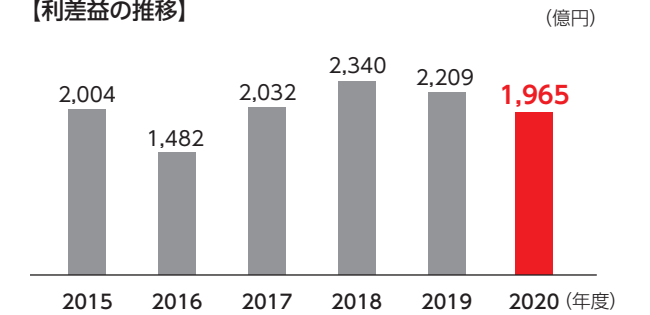
なお、投資にあたっては、中長期的な視点でご契約者の利益となることを重視し、安全性・収益性・流動性に加えて、公共性にも配慮した資産運用を行っています。

### 振り返り

2020年度の利差益は、企業業績の悪化に伴う内外株式配当金の減少を主因に減益となりましたが、11年連続の順ぎやを確保しました。

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】



### 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、資産運用の強化・高度化を通じて収益・健全性の向上に努めてきました。

2021年度から始まった新中期経営計画においては、低成長・低金利環境が長期化する蓋然性の高まりや、コロナ禍に起因する社会環境・産業構造の変化も見据えつつ、①ポートフォリオの変革、②ESG投融資の強化、の2点に注力していきます。

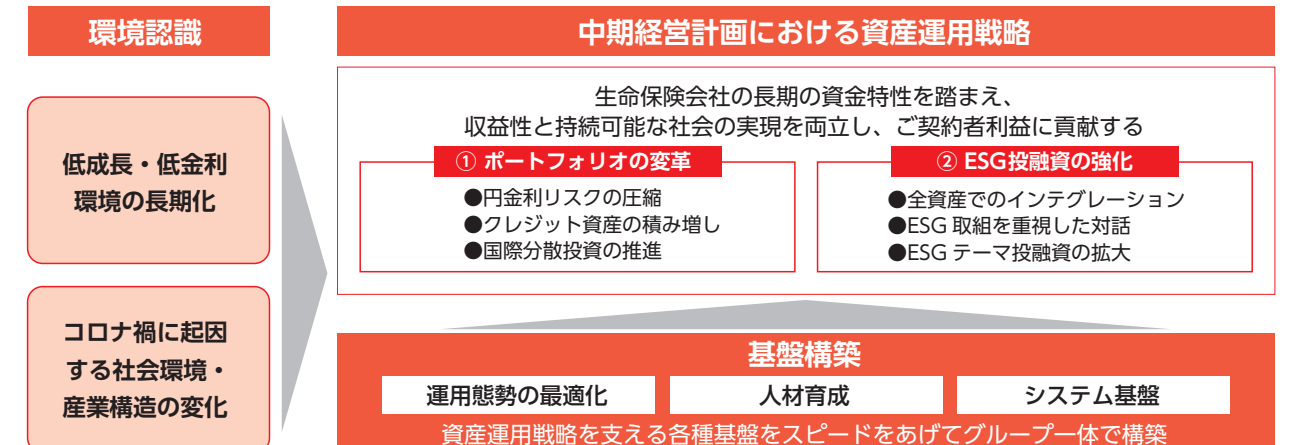
①ポートフォリオの変革については、円金利資産の長期化による金利リスクの圧縮や、海外を中心としたクレジット資産の積み増し、オルタナティブ資産等への国際分散投資の推進を通じて、長期安定的運用収益の確保とリスク削減の両立を目指します。

②ESG投融資の強化については、コロナ禍も一因となり、ESG要素が中長期の企業価値に与える影響が強まっている潮流も踏まえ、収益向上に資するESG投融資の取り組みを強化していきます。その一環として、

ESG投融資に係る資産横断的な企画・推進を担うESG投融資推進室を新設し、投融資プロセスにESG要素を組み込む「ESGインテグレーション」を全ての資産で開始しました。引き続き、さまざまなESG投融資手法を組み合わせ、収益性の確保とともに持続可能な社会の実現に努めていきます。

※ESG投融資については、P24～P25をご覧ください。

さらに、これらの資産運用戦略を支えるべく、グローバルな投資体制や、高度な専門性を有する人材の育成、システム開発など、「基盤構築」もグループ一体で推進します。2021年3月には、グループの運用機能・人材を結集し、運用利回り向上に向けた取り組みを進めるため、当社のクレジット・オルタナティブ投資の一部機能を、資産運用子会社であるニッセイアセットマネジメントへ移管しました。今後も、ご契約者利益に貢献すべく、当社グループのリソースを有効に活用し、資産運用に取り組んでいきます。





## 長期安定的な運用収益の確保

### ■ クレジット・オルタナティブ資産への投融資

当社では、運用収益向上の観点から、クレジット資産やオルタナティブ資産への投融資に注力しています。

主なクレジット資産としては、社債やプロジェクトファイナンスが挙げられます。また、オルタナティブ資産には、ベンチャー投資や新興国、海外不動産等が該当します。

こうした資産は、相対的に高い利回りが見込まれる

### ■ 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

### ■ ESG投融資

創業以来、当社は生命保険事業の基本精神に基づき、社会公共性に資する投融資を実施してきました。

ESG投融資は、持続可能な社会の実現を投融資の面から後押しするものであると同時に、当社が重視してきた収益性、安全性、公共性にも配慮した資産運用と本質的に同根をなし、中長期的な観点から、従来の投融資判断を高度化するものであると認識しています。

当社では、さまざまなESG投融資手法を組み合わせ

ことに加え、株式や債券等の伝統的資産との相関が低い資産が多く、リスク抑制の観点からも、重要であると認識しています。

当社グループの強みであるグローバルな運用体制を生かし、クレジット資産やオルタナティブ資産への投融資を通じて、国際的な分散投資を推進していきます。

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与信リミットの設定、個別案件審査などを通じて牽制を働かせています。

て、取り組みを推進しています。2017年度以降のESGテーマ投融資の累計投資額は1兆円を超えたほか、2021年度からは、全資産でESGインテグレーションを開始しました。

引き続き、資産特性も踏まえながらESG投融資の強化を進め、収益性の確保と同時に持続可能な社会の実現に貢献し、ご契約者利益の拡大に努めていきます。

※ESG投融資についてはP24-P25、気候変動問題への対応についてはP100をご覧ください。

ESG投融資手法		取組状況・取組方針	
インテグレーション	投融資プロセスにおいてESG要素を考慮	2021年度より全資産を対象を拡大	2050年投資先の温室効果ガス排出量ネットゼロを目指す ※国内株式・国内社債を対象に開始
エンゲージメント	投資先企業との対話を通じた働きかけ	中長期的な企業価値向上の観点から、ESGをテーマとした対話にも注力	
テーマ投融資	ESG課題解決に紐づく投融資	累計実績(2017-20年度): 約1兆円 新たに累計1.5兆円(2017-23年度)の目標を設定	
ネガティブ・スクリーニング	特定の企業や事業に対する投融資禁止	クラスター弾等の製造企業に対する投融資、および石炭火力発電事業への新規投融資禁止	
<b>ESG投融資の基本的考え方</b>		持続可能な社会の実現への貢献と運用収益向上の両立を目指す	

### ■ 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、各原則にのっとり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、社債の安定的な元利償還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

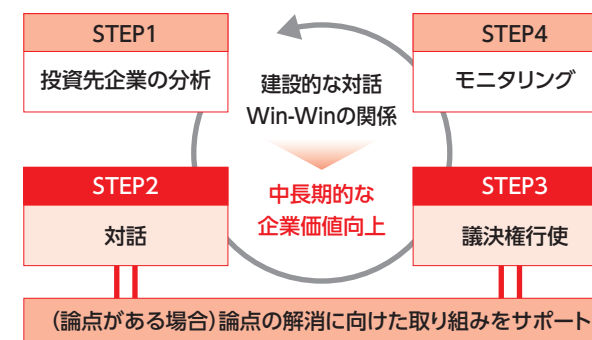
を重視してきました。

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

- 投資先企業と環境・社会の要素も考慮に入れた建設的な対話に取り組み、中長期的な企業価値向上を促し、運用収益の拡大に繋げるとともに、「安心・安全で持続可能な社会」の実現を目指します。

### 【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807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化
- <当面の強化取り組み>
- 足もとの環境変化を踏まえ、対話を通じて、働き方改革の推進、デジタル化の推進、サプライチェーン再構築・強化といった企業の対応を後押し
  - 気候変動のテーマにおいて、気候変動に伴う経営上のリスクと機会の定量・定性分析と開示、温室効果ガス排出量削減の方向性打ち出しを企業に働きかけ

「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/](https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/shisan_unyou/ssc/)

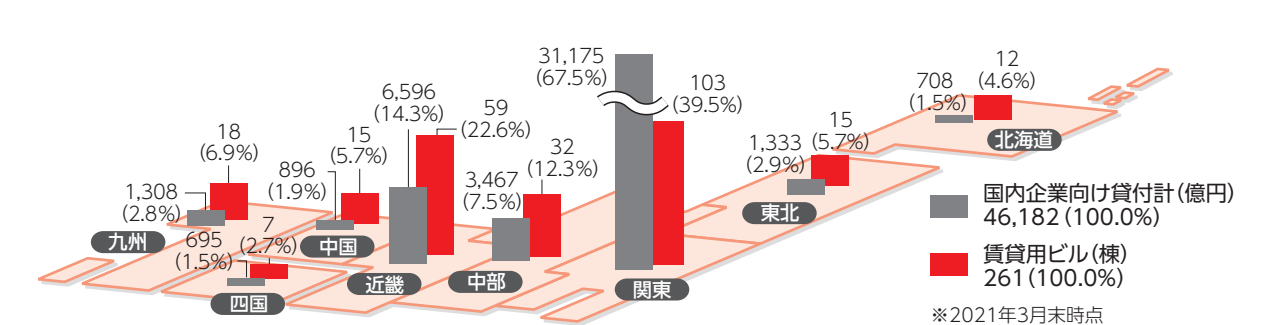
### ■ 地域・社会の成長を支える取り組み

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・賃貸用ビル 地域別内訳】

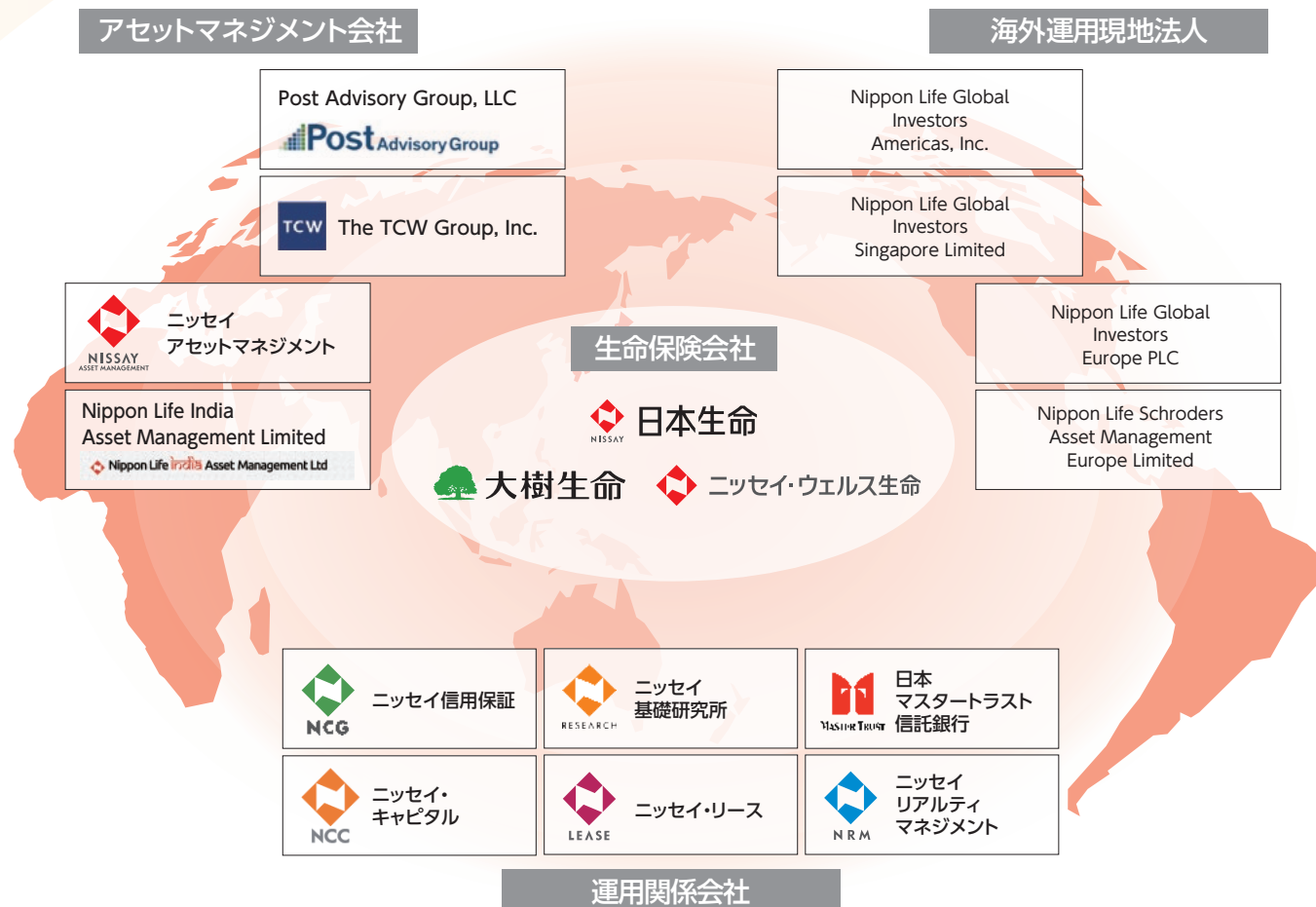


## 資産運用

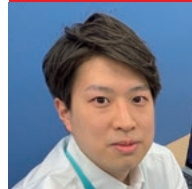
### グループ運用体制

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、収益源の多様化・資産の分散化を進めています。

2021年3月には、グループのリソースを結集し、運用力を強化する観点から、日本生命のクレジット・オルタナティブ投資の一部機能を、資産運用子会社であるニッセイアセットマネジメントへ移管しました。



### NISSAY People



クレジット投資部  
(ニッセイアセット  
マネジメント)  
小島 健

#### グループの運用力を結集し、運用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社債等のクレジット資産に投資しています。クレジットは、低金利環境下においてもスプレッド収益の獲得を通じ、利回り向上が図れる資産であり、海外を中心に着実に残高を積み増してきました。

私は、米州担当のアナリストとして、担当企業に関する定量・定性分析にESGの視点も加味し、投資判断を行っています。また、企業との対話や当社グループの海外運用拠点とのコミュニケーション等を通じ、多面的・客観的な視点で分析することを心がけています。

2021年3月には、日本生命のクレジット投資機能を、グループの資産運用子会社であるニッセイアセットマネジメントへ移管しました。グループのリソースを結集するとともに、双方で培ってきたノウハウの共有等を通じ、グループ一体となって運用力向上に取り組んでいます。

今後も、お客様からお預かりした大切な保険料を、安全性・収益性・公共性に留意して運用し、その成果をお客様に還元してまいります。

### 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ば、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	612名
預り資産残高*	31.0兆円
出資比率	100%

\*2021年3月末現在

#### ■ ニッポンライフ・インディア・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	975名
預り資産残高*	3.3兆円(2.2兆ルピー)
出資比率	74.46%

\*2021年3月末現在、投資信託のみ

#### ■ 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	46名
預り資産残高*	1.7兆円(166億ドル)
出資比率	19.33%

\*2020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	630名
預り資産残高*	25.6兆円 (2,476億ドル)
出資比率	24.75%

\*2020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2021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

保険現地法人<sup>\*1</sup> アセットマネジメント・運用現地法人<sup>\*2</sup>

**7社** **7社** (2020年度末)

\*1 P64, 65 参照 \*2 P60, 61 参照

収入保険料\*

**4,066億円** (2020年度末)

\* 海外保険現地法人の収入保険料の単純合算



取締役専務執行役員  
井出口 豊

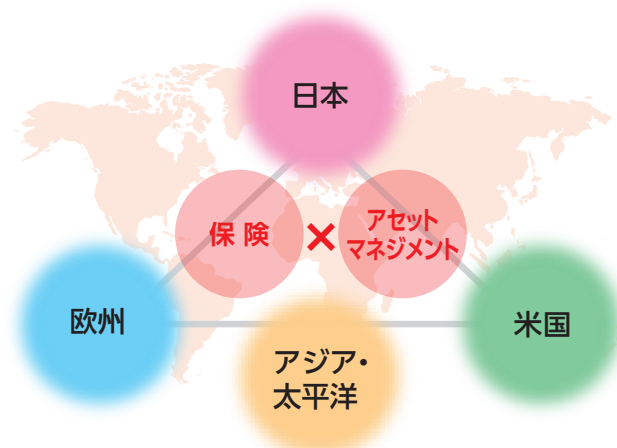
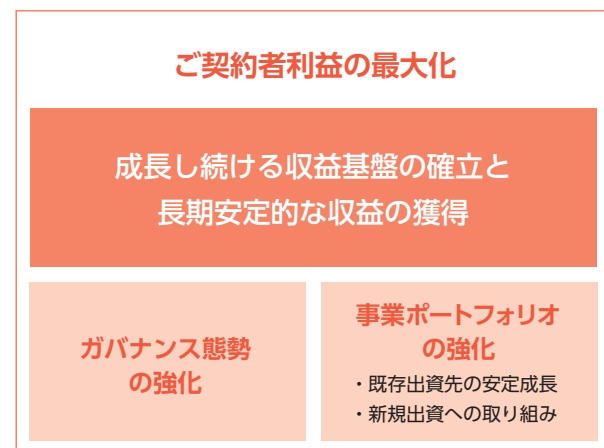
## 環境認識・基本戦略

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」という使命を果たし続けるべく、海外ビジネスに取り組んでいます。

現下、世界的な新型コロナウイルス感染症の感染拡大・長期化もあり、海外事業を取り巻く環境は、依然として先行き不透明感が払拭し切れていないものの、①国内と異なる成長機会を確保し、長期安定的に収益を獲得すること、②地域や事業の分散等によりリスクを

コントロールし当社グループの経営の安定化を図ること、を旨として海外事業の展開・各種取り組みを進めています。

社会・経済の状況が変化し、お客様ニーズが一層多様化している中、各国・地域において、お客様のご期待に応える保険・資産運用サービス等の提供に向けて継続的に取り組んでまいります。



## 振り返り

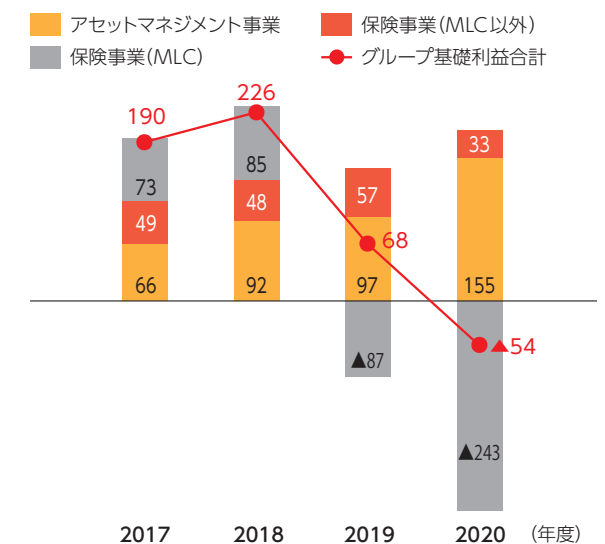
当社は、米国、欧州、アジア・太平洋地域における保険・アセットマネジメント事業を通じ、長期安定的な収益の獲得に向けて取り組んでいます。

2020年度は、保険事業は、オーストラリアの生命保険業界全体で課題となっている所得補償保険の支払額の高止まりや規制変更を受けた団体保険の収支悪化によるMLCの純損失や、新型コロナウイルスの感染拡大の影響等を受け、対前年減益となりました。

アセットマネジメント事業は、金融・財政政策等により市場の混乱が一時的なものに留まり、市場が好転・安定したことから、ニッポンライフ・インディア・アセットマネジメントで過去最高益となる等、対前年増益となりました。

結果、海外事業全体のグループ基礎利益<sup>\*</sup>は大幅に減少しました。

【グループ基礎利益(海外事業)推移】 (億円)



\*海外保険事業および海外アセットマネジメント事業の子会社・関連会社の税引前純利益に、持分比率、金利変動要因の除外等の調整を行い算出

## 重点取組

ガバナンス態勢と事業ポートフォリオの強化に重点的に取り組み、成長し続ける収益基盤の確立と長期安定的な収益の獲得を目指してまいります。

### ガバナンス態勢の強化

海外事業に対する牽制強化を目的に、「海外事業管理室」を「海外事業管理部」に改組するとともに、海外アセットマネジメント事業の経営管理体制を強化する観点から「海外アセットマネジメント事業部」を新設しました。

また、MLCの事業計画の遂行状況等を審議する「MLC3カ年計画推進特別委員会」を新設するとともに、「海外保険委員会」を「海外事業委員会」に改組し、海外事業全体に係る方針・戦略や海外現地法人の経営計画や業績等に関する審議態勢を強化しました。

新中期経営計画においても、国際的な規制強化を見据えた経営管理の実施等、ガバナンス態勢の強化に継続的に取り組んでまいります。

### 事業ポートフォリオの強化

新型コロナウイルス感染症等の影響を受け、MLCの健全性確保と業績回復を目的に、6月と12月に追加出資等を行いました。引き続き、MLCの3カ年計画の遂行等を通じた成長軌道への回復と中長期的な収益拡大に向けた取り組みを進めてまいります。

中国およびインドの保険事業において、事業パートナーによる現地合弁企業の持分株式の売却が予定されています。当社は、長生人壽保險有限公司やリライアンス・ニッポンライフ・インシュアランスのさらなる成長に資する新たなパートナーを迎えるべく、積極的・能動的に取り組んでいます。

新中期経営計画においては、既存出資先の安定成長に最優先で取り組むとともに、新たな出資機会も検討し、事業ポートフォリオの強化を推進してまいります。

## 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)



「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

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 (2020年度)*	367億円
従業員数	97名
出資比率	96.96%

\*2020年1月～2020年12月

#### ■ MLC (MLC Limited)



当社から派遣している取締役等を通じた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、「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 (2020年度)*	1,315億円
従業員数	1,527名
出資比率	80.00%

\*2020年1月～2020年12月

#### ■ 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)



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 (2020年度)*	682億円
従業員数	13,195名
出資比率	49.00%

\*2020年4月～2021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)



法人チャネルを中心として、農家保険、旅行保険、養老保険などを主に販売しています。

当社からは取締役等の人材を派遣し、幅広い領域における経験やノウハウを提供することで、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います。

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(2020年度)*	3億円
従業員数	207名
出資比率	35.00%

\*2019年10月～2020年9月

#### ■ 長生人寿 (長生人寿保險有限公司)



日系生命保険会社で初の合弁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(2020年度)*	298億円
従業員数	643名
出資比率	30.00%

\*2020年1月～2020年12月

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



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(2020年度)*	1,188億円
従業員数	1,187名
出資比率	24.21%

\*2020年1月～2020年12月

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



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、現地日系企業やスタートアップ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(2020年度)*1	211億円
従業員数	807名
出資比率	20.00%*2

\*1 2020年1月～2020年12月

\*2 間接出資含む

※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2021年3月末現在の数値を記載



## 新規事業

### イノベーション創出に向けた取り組み

「保険・金融領域における業界変革のトレンド把握」や「先端ITの活用」などを通じ、これまでにない新たな事業・サービスの企画・開発に取り組んでいます。

#### 新規事業開発の推進

2018年度にイノベーション開発室を新設し、関連情報の収集やベンチャー企業との連携、先端ITによって実現可能となる新規ビジネスや新たなサービスの企画・開発を推進しています。

また、2020年4月には、オープンイノベーション拠点\*として、[Nippon Life X] を開設したほか、社内起業プロジェクトを新設し、当社職員の持つ事業アイデアを掘り起こし、発案者と共にアイデアを具現化していく取り組みを開始しました。

[Nippon Life X]は、東京・シリコンバレー・ロンドン・北京のグローバル4極体制で、ベンチャー企業などの社外のみならず、さまざまな事業会社と協働し、ビジネス活用を前提とした実証実験を機動的に繰り返し、当社ならではの、かつ、当社だけでは難しい事業開発を実現させ、お客様や社会に対する新たな価値の創造による人生100年時代を支える存在を目指します。

\*社内の有する経営資源や技術に頼るだけでなく、社外と協業することにより技術やノウハウ、アイデアを共有し、革新的なビジネスやサービスを共創していく仕組み

#### 海外事例の調査・投資・実証実験

海外の先進事例の調査やベンチャー企業の探索・協業検討を目的に、2016年度からシリコンバレーへ駐在員を派遣し、ベンチャーキャピタルやベンチャー企業への投資も進めています。2019年度からはロンドン・北京にも駐在員を派遣しています。

また、先端ITの活用に向けた実証実験も積極的に進めています。シリコンバレーでは、例えば、「自然言語解析のAI(人工知能)」に強みを持つベンチャー企業との実証実験を通じて、新たなサービスや新しい業務の可能性などの研究を進めています。また、こうした研究の成果を現在の保険業務の高度化に生かしていくことも目指しています。



社内起業プロジェクト(発表)



社内起業プロジェクト(講評)

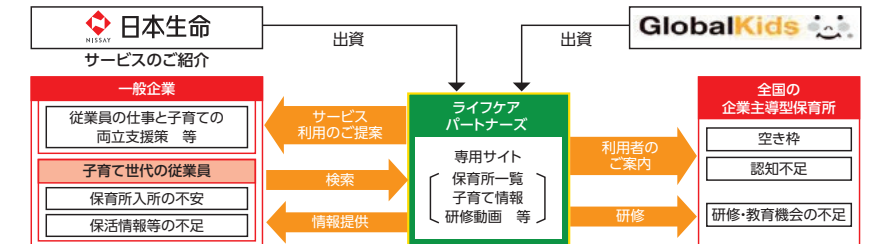


シリコンバレーオフィス

### 子育て支援・高齢社会対応に向けた取り組み

保険のみならず、人生100年時代を多様な面から支えることを通じたお客様への新たな価値提供を目指し、「子育て支援」「高齢社会対応」を中心に、社会課題解決に資する新たな事業・サービスの企画・開発に取り組んでいます。

#### 子育て支援



日本生命は、企業の従業員と企業主導型保育所を繋ぐWebマッチングサービス「子育てみらいコンシェルジュ」を新規事業として企画し、2020年1月より当社子会社のライフケアパートナーズにて展開してきました。「子育てみらいコンシェルジュ」は、サービスを導入された企業の従業員が、企業主導型保育所の空き状況をオンラインで検索し、自身の希望にあった保育所に申し込むことができるサービスであり、2021年3月までに約50社の企業と、約380カ所の保育所にご利用いただいています。

日本生命グループとしては、子育てと仕事の両立における企業・従業員の支援および待機児童問題解決に取り組む全国の保育事業者の支援を目的に取り組んでおり、今後も提携する保育事業者大手の(株)グローバルキッズとも協力しつつ、子育て支援領域におけるさらなる展開を進めてまいります。

#### 第13回ペアレンティングアワードの受賞

「子育てみらいコンシェルジュ」は、子育てと仕事の両立可能な環境づくりをサポートする新たな福利厚生サービスとして、大手金融機関で初めてペアレンティングアワードを受賞しました。



\*ペアレンティングアワードとは、育児雑誌メディアが中心となり、子育てにまつわるトレンド(ヒト・モノ・コト)を表彰し、信頼性が高くタイムリーな情報を提供するアワードです。

#### 高齢社会対応



老後も、その後も、自分らしく。

ご生前のサービス				死後のサービス
<b>身元保証サービス</b>	<b>生活支援サービス</b>	<b>任意後見サービス</b>	<b>暮らしのサポートデスク</b>	<b>死後事務サービス</b>
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	特別企画付旅行のご案内、みまもりサービスの優待等	葬儀・納骨、遺品整理等

\*サービスをご利用いただくためには、各サービス提供法人とご契約する必要があります。  
\*サービス内容によって、ご利用いただける地域が異なります。

日本生命では、「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。プロジェクトの一環として、2019年4月より、高齢者の方々が安心して、自分らしく、最期まで過ごしていただくためのご契約者向け有償サービス「GranAge Star」を展開しています。具体的には、「身元保証」「生活支援」「任意後見」「葬儀や亡くなった後の対応」に特別企画付旅行のご案内等を行う「暮らしのサポートデスク」を付加したサービスであり、生前から死後までお客様をサポートします。

今後もシニアに寄り添ったさまざまな取り組みを通じ、「明るい長寿時代」をサポートしてまいります。

\*ヘルスケアに関する取り組みはP22をご参照ください。

#### NISSAY People



#### オープンイノベーションをさらに推進し、お客様に新たな価値を提供したい

私は2018年度にNippon Life Xに着任し、組織の立ち上げに携わり、オープンイノベーションを目的とした投資枠の新設などの基盤整備に携わりました。また、新規事業開発チームの一員として、デザイン思考やリーンスタートアップといった最新の手法・プロセスを実践し、アジャイル開発に取り組んだほか、社外のアクセラレーションプログラムを通じて、先進的な企業とのネットワーキングや最新の技術調査を行いました。現在、これまで得た知識・経験、築いてきたネットワークをもとに、イノベーションの最前線であるシリコンバレーにおける投資・新規事業開発に携わっています。今後も当社グループ一丸となったイノベーション創出を推進し、「新たな価値」を提供できるよう、使命感を持って取り組んでまいります。

総合企画部  
イノベーション開発室  
遠藤 翔大