

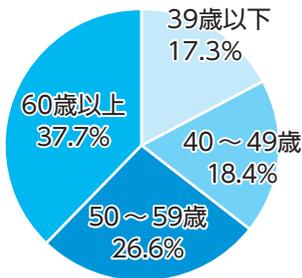
# 2024年度ニッセイ懇話会開催結果

## 〔1〕開催概要

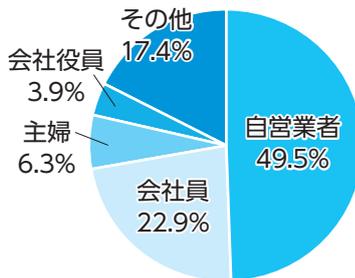
2024年度のニッセイ懇話会は、2025年1月から3月にかけて、全国の支社等の会場とオンラインを組み合わせたハイブリッド形式等にて開催しました。総代169名を含む、ご契約者等2,292名から、7,140件のご意見・ご要望をいただきました。

## ご出席者の構成

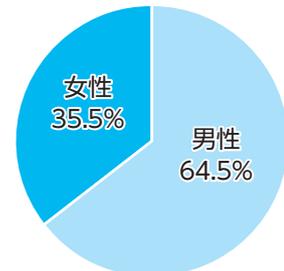
年齢別



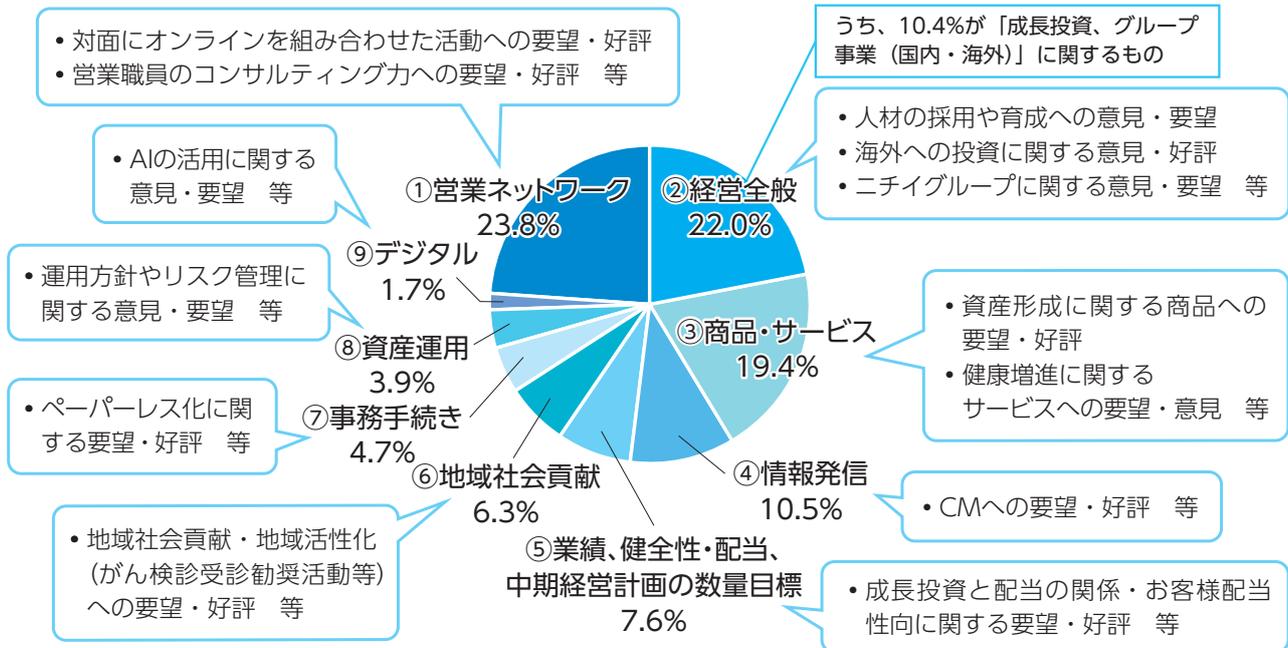
職業別



性別



## ご意見・ご要望の内訳



※上記の他、ニッセイ懇話会に参加してのご感想等が684件

## 【2】 主なご意見・ご要望と当社の対応

《営業ネットワーク》	ページ
(1) オンラインでのやりとりは便利な一方、対面には安心感がある。今後も引き続き、対面とオンラインをバランス良く組み合わせ、多様なニーズに応えられるように取り組んでほしい。	3
(2) 引き続き営業職員のコンサルティング力を強化し、的確な提案や情報提供をしてほしい。	4
《経営全般》	
(3) 人材の確保が難しいと言われる中、日本生命では人材の採用や育成にどのように取り組んでいるのか。	5
(4) 海外での買収を積極的に行っているようだが、出資意義や今後の展開、リスクについて教えてほしい。また、契約者へのメリットはあるのか。	6
(5) 買収したニチイホールディングスと、今後、どのようなシナジーを創出していくのか。また、契約者へのメリットはあるのか。	7
《商品・サービス》	
(6) 「ちょこつみ」は手頃で加入しやすい良い商品だと思う。今後も、金利の上昇を踏まえた魅力的な貯蓄性商品の開発をお願いしたい。	8
(7) 健康増進に役立つサービスを充実させてほしい。	9
《情報発信》	
(8) 日本生命のCMは好感が持てる。一方、若年層向けに、SNS等を活用したより効果的な情報発信や商品の充実に取り組んではどうか。	10
《業績、健全性・配当、中期経営計画の数量目標》	
(9) 成長投資と配当の関係について、どのように考えているのか。配当については、お客様配当性向60%の実現に向けて取り組んでほしい。	11
《地域社会貢献》	
(10) 今後も、がん検診受診勧奨活動は継続してほしい。また、自治体等と連携した地域の活性化に向けたさらなる取組に期待する。	12
《事務手続き》	
(11) スマートフォンアプリの機能拡充等によりペーパーレス化が進み、便利になってきていると感じている。さらに、利便性を向上させてほしい。	14
《資産運用》	
(12) 資産運用について、国内外の環境変化を踏まえた運用方針やリスク管理をどのように考えているのか。	15
《デジタル》	
(13) AIの活用について、今後の取組を教えてください。	16

## 《営業ネットワーク》

(1) オンラインでのやりとりは便利な一方、対面には安心感がある。今後も引き続き、対面とオンラインをバランス良く組み合わせ、多様なニーズに応えられるように取り組んでほしい。

- ・当社では、対面とオンラインを組み合わせ、お客様と双方向でのコミュニケーションを通じた営業活動を実践しております。また、対面でのフェイス・トゥ・フェイスの強みを残しつつ、多様化するお客様のニーズにお応えするために、営業活動の高度化に向けた取組を進めております。
- ・営業活動の高度化に向けては、デジタルの活用を進めることが重要と考えており、近年では以下のデジタルツールの拡充を行ってまいりました。
  - －2021年8月、営業職員用スマートフォン〔N-Phone〕を全営業職員に配備し、LINE WORKS・Zoomの機能を導入
  - －2023年6月、お客様のスマートフォンにカードをかざすだけで簡易に連絡先を交換できるツール〔MEET〕を導入
  - －2024年4月、オンラインで同じ画面を見ながら各種手続きができる〔画面共有システム〕を全営業職員の携帯端末〔TASKALL〕に導入
  - －2025年4月、より安全・確実かつ最新の本人確認方法として、マイナンバーカードのICチップによる本人確認システムを導入
- ・加えて、デジタルを活用したお客様への情報提供という点では、お客様に「日本生命公式LINE」への登録をご案内し、必要な情報を定期的に提供できる取組を進めているほか、公的保険等を踏まえて必要保障額を算出できるツール「みらいコンサルタント」の活用により、お客様ごとにパーソナライズされたコンサルティングを実現しております。
- ・今後も、お客様のニーズの変化を注視しつつ、対面とオンラインをバランスよく組み合わせながら、お客様との双方向のコミュニケーションを通じ、一人ひとりのご意向に沿ったサービス・情報の提供ができるよう取り組んでまいります。

## (2) 引き続き営業職員のコンサルティング力を強化し、的確な提案や情報提供をしてほしい。

・当社では、お客様の価値観やライフサイクル、家族構成、保険の加入状況等に応じ、的確な提案や保障内容等の情報提供を行えるよう、営業職員のコンサルティング力の強化に向け、以下の取組を進めております。

－AI等のデジタル技術を活用して営業職員のコンサルティング力を強化すべく、「TASKALL」と「N-Phone」を営業職員に配備しております。

－また、対面にオンラインを組み合わせた「デジタル時代のフェイス・トゥ・フェイス活動」の一層の定着を進めるべく、お客様のご意向を正しく収集・蓄積するための取組も進めております。お客様とのやり取りをデータとして蓄積するシステムの活用により、従来以上にお客様のご意向に沿ったご提案を実現し、営業職員のコンサルティング力の向上と、その情報をいかしたつぶさな指導やフォローに努めております。

－全国の営業職員がお客様一人ひとりへ、入院や手術等の有無の確認や、契約内容やサービス・商品等のご案内を行う「ご契約内容確認活動」に加えて推進している「がん啓発活動」<sup>(※1)</sup>をはじめとした地域振興取組においては、アンケートを通じて「がん等のリスクに対する意識」をヒアリングしており、お客様の価値観やニーズ等の把握に努めております。

－併せて、こうして把握したお客様のニーズや公的保険等も踏まえて必要保障額を算出できるツール「みらいコンサルタント」の活用により、お客様ごとにパーソナライズされたコンサルティングを実現しております。

－さらに、コンサルティングのベースとなる知識・スキルの習得に向けては、教材や研修の充実を図り、実際のお客様対応の場面をイメージしたロールプレイングに注力する等、より実践的な教育を展開しております。具体的には、社内放送「NICE-NET」<sup>ナイス ネット</sup>等を活用した集合・一律教育に加え、営業職員一人ひとりの課題に応じた個別教育や、「TASKALL」や「N-Phone」で視聴できる動画教育コンテンツの提供を通じ、営業職員が場所や時間を問わず自学自習できる環境の整備を実施する等、教育機会の拡充や教育内容・水準の均質化を進めております。教育内容の改善に向けては、オンラインを活用したアンケートによる営業現場・本部の双方向コミュニケーションを通じ、営業職員の習熟状況や要望の把握に努めております。

－加えて、FP資格の取得も推進しており、営業職員の資格保有者<sup>(※2)</sup>は2025年3月時点で28,189名（約6割）と、着実な成果が得られております。

－また、営業職員一人ひとりの成長度合いに応じた丁寧で柔軟な育成を推進しております。必要な知識・スキルや営業活動の水準を3つの段階に明確化し、検定等で育成の段階を見える化するとともに、標準的な育成期間を従来の一律2年から成長度合いに応じて2～3年に柔軟化し、最長5年間設けております。

・今後もお客様の多様なニーズにお応えできるよう、コンサルティング力の強化に取り組んでまいります。

(※1) 地域の皆様へ、がん・がん検診に関する情報提供、およびがん検診の受診有無やその理由等をアンケートを通じて収集する活動です。今年度より取組を深化させ、「がん検診受診勧奨活動」から「がん啓発活動」へと名称を変更しております。

(※2) FP技能士3級以上、CFP、AFPのいずれかの資格保有者の合計となります。

## 《経営全般》

### (3) 人材の確保が難しいと言われる中、日本生命では人材の採用や育成にどのように取り組んでいるのか。

- ・当社においては、「人」こそが最重要資本の一つであると位置付けており、少子高齢化やデジタル技術の進展、お客様のニーズの多様化等、経営環境や社会課題がめまぐるしく変化する中、多様な人材一人ひとりの力を最大限にいかし、それらを結集することが、当社の持続的な成長につながるものと考えております。
- ・近年、生産年齢人口の減少、雇用の流動化、労働者の価値観の多様化等に伴い、人材の確保に向けた対応の重要性は拡大しているものと認識しており、今後もお客様・社会・従業員から選ばれ続ける企業となるべく、以下のような対応を実施することで、人材の採用・育成に努めております。

#### <営業職員>

- －採用面においては、職員一人ひとりの働きがい・処遇向上の実感を高める対応や、個々職員の働き方へのニーズに応じた、働き方の選択肢を拡充する対応等を通じ、採用競争力の向上に努めております。
- －育成面においては、「長く安定的に活躍できる職員」への成長に向け、職員一人ひとりの成長度合いに応じた丁寧な育成に努めるとともに、お客様本位の理念のさらなる浸透・定着に向けて、お客様に真摯に向き合い、お客様から選ばれる人材の育成に取り組んでおります。

#### <内勤職員>

- －採用面においては、多様な価値観や経験・スキルを持った人材の獲得に向けて、経験者採用の拡大や、新卒採用における専門領域ごとのコース別採用等、採用手法の多様化を進めております。また、職務内容や働きがいの理解促進に向けたインターンシップ・各種セミナー等のプロモーションの展開、勤務地等の多様な就労ニーズへの対応、処遇水準の向上等、求職者にとっての魅力を高めるさまざまな取組を通じて、採用競争力の向上に努めております。
- －育成面においては、自律的なキャリア形成の推進に向けて、多様な研修機会の提供や各種職務公募制度の整備等、従業員の主体的な取組を支援するとともに、高度な専門性を評価する認定制度の新設等、専門人材の育成等に取り組んでおります。

**(4) 海外での買収を積極的に行っているようだが、出資意義や今後の展開、リスクについて教えてほしい。また、契約者へのメリットはあるのか。**

＜出資意義＞

- ・ 当社は長期的に目指す姿として、様々な安心を提供する“安心の多面体”を掲げており、その達成に向けた中期経営計画の中で、海外事業の拡大を戦略軸の一つに据えております。
- ・ 近年、国内の中長期的な人口減少による影響が懸念される中、相対的に高い成長が期待できる海外からの利益の取り込みを通じて、今後当社グループが長期・安定的にお客様や社会に対する責任を果たし続けていくために、ご契約者への配当を長期・安定的に確保していくことが出資の意義であると考えております。
- ・ 直近では、コアブリッジへの出資やレゾリューションライフの完全子会社化への合意等を行っており、これらの出資が全て完了すれば、海外事業のグループ基礎利益は2023年度の約340億円から約1800億円になり、グループ基礎利益における海外事業比率は約4%から約20%まで増加する見込みです。

＜今後の展開＞

- ・ まずは、レゾリューションライフの完全子会社化の完了に向けて取り組むとともに、豪州事業の統合を円滑に進めてまいります。また、コアブリッジについては、安定的な収益獲得や企業価値向上に資する経営管理の実施に努めてまいります。
- ・ また、今後もアジアを中心とした既存の海外投資先の成長に注力するとともに、安定した収益の拡大が期待できる地域において、保険やアセットマネジメント領域での成長投資の機会を模索してまいります。
- ・ 加えて、買収を実施するだけでなく、海外投資先の有する高度な知見・ノウハウの活用や、商品力の強化、資産運用領域での協業等を行い、幅広く当社グループとのシナジー創出も進めてまいりたいと考えております。

＜リスク管理＞

- ・ 一方で、海外投資先の収支が悪化した場合には当社グループ収支に影響を与えるリスクがあると認識しており、こうした事態を回避すべく、市場環境や規制動向等をフォワードルッキングにモニタリングする態勢を整え、十全なフォローを行ってまいります。

＜所期するご契約者へのメリット＞

- ・ これらの取組を通じて、海外事業収益を長期・安定的に拡大させ、海外事業からの利益貢献を通じた契約者配当の充実等、ご契約者利益の最大化を目指してまいります。

**(5) 買収したニチイホールディングスと、今後、どのようなシナジーを創出していくのか。また、契約者へのメリットはあるのか。**

- ・当社は、2024年6月にニチイホールディングスの株式取得を完了いたしました。同ホールディングスが代表的なポジションを確保している介護・医療関連・保育事業を当社グループの中核事業の一つに位置付け、当該事業の活性化や生産性・持続性を向上させることで、お客様へ提供する安心の多面化を図り、「誰もが、ずっと、安心して暮らせる社会」の実現を目指しております。
- ・まずは、ニチイグループの持続的な成長に向けた経営基盤の強化や事業課題の解決に優先的に取り組んでおります。
- ・また、当社グループとのシナジーの創出や契約者へのメリットの提供においても、さまざまな可能性があると考えております。
- ・具体的には、日本全国に事業展開している両社の強みと、「人が安心を提供する」という両社ビジネスモデルの親和性をいかし、「地域社会活性化」や「地域住民への安心の提供」をテーマに、お客様向けに介護セミナーを開催する等、地域に寄り添った取組に両社共同で着手しております。引き続き、自治体や地域金融機関等との連携協定等をいかしながら、より地域ごとの課題に根差した取組を推進してまいりたいと考えております。
- ・加えて、当社のブランドや幅広いネットワーク、営業職員チャネルや顧客基盤といった強みをニチイグループの事業発展にいかし、ニチイグループのサービスを当社のご契約者向けサービスの拡充にどう活用していくのか、具体的に検討をしております。
- ・そして、中長期的には、ニチイグループのサービスと当社グループの保険商品の融合による保険の高度化を目指し、検討を進めるとともに、当社グループが地域の自治体、事業者、住民をつなぐハブとなり、地域での介護・医療関連・保育事業の持続性向上を支援することで、地域社会の活性化や社会インフラ機能の維持・向上に貢献してまいりたいと考えております。

## 《商品・サービス》

### (6) 「ちょこつみ」は手頃で加入しやすい良い商品だと思う。今後も、金利の上昇を踏まえた魅力的な貯蓄性商品の開発をお願いしたい。

- ・近年、金利上昇等の経済環境の変化が進むとともに、NISA（少額投資非課税制度）の制度改正等が行われる中、資産形成への関心が高まっていると認識しており、当社はグループ一体での魅力的な商品の提供に取り組んでおります。
- ・当社では、若年層を中心に、資産形成・金融リテラシー向上への第一歩を後押しするべく、「手軽・手頃で安全性の高い資産形成商品」をコンセプトとした積立保険である「ニッセイ傷害保障付積立保険“ちょこつみ”」を2025年1月から販売しております。
- ・当商品は、払込・保険期間が短いことに加え、受取額は払込保険料以上と安全性も高く、さまざまなタイミング・用途での活用が可能であることから、資産形成に興味があるものの、まだスタートできていないエントリー層へもお勧めできる商品であり、若年層を中心に大好評をいただいております。
- ・また、利回りを重視し、リスクを許容するお客様向けには、以下の取組を実施しております。
  - －2025年1月に、当社のグループ会社であるはなさく生命において、もしものときの保障の確保と将来の資産形成をサポートする「変額保険（有期型）“はなさく変額保険”」を発売
  - －2024年4月に、海外金利の高い水準の利回りをお客様に還元できるよう、当社と大樹生命の共同開発商品である「平準払外貨建養老保険“ドリームツリー”」を大樹生命で発売し、2024年10月に、当社の営業職員による取扱を開始
- ・さらに、新商品の提供に加え、近年の金利上昇等の経済環境変化によるメリットをお客様に還元するため、2025年1月には、約40年ぶりに平準払の終身保険・年金保険等の予定利率の引き上げを実施しており、一時払商品や金融機関窓口販売商品についても、市場金利を注視しながら、随時、予定利率の引き上げを実施しております。
- ・引き続き、金融市場環境を注視し、資産運用収益の向上に努めるとともに、それを予定利率・利差益配当の引き上げや、より魅力的な資産形成商品ラインアップの拡充という形で、ご契約者利益につなげられるよう、グループ一体で商品の開発・提供に努めてまいります。

## (7) 健康増進に役立つサービスを充実させてほしい。

- ・当社は、生命保険商品のご契約者等へ提供するサービスと、全国の企業等へ提供するサービスの両面から、お客様の健康増進や健康寿命の延伸に役立つサービスを展開しております。

### <生命保険商品の契約者等へ提供するサービス>

- ・リスクに備える商品と、リスクを軽減するサービスを一体で提供することで、お客様の健康増進や健康寿命の延伸に貢献することを目指しております。
- ・2025年4月より、「安心を土台に、日々を豊かにするサービス」をコンセプトに、「NISSAY ハピネスナビ」をスタートしております。日常利用できるギフトやコンテンツ等でお客様の日々を豊かにしながら、当社ならではの情報やサービスでお客様のリスクを軽減することにより『誰もが、ずっと、安心して暮らせる社会』づくりを支えることを企図しており、当サービスの一つである「リスクケアサービス」等、既存サービスの充実や商品とサービスを一体で提供する高付加価値商品のラインアップの拡充を順次進めております。

- ・例えば、「新3大疾病保障保険“3大疾病 3充マル”」では3大疾病等の保障と心臓疾患・脳血管疾患の再発・重症化予防に向けた健康づくり支援サービスを、「生活サポート保険“生活サポート<sup>ダブル</sup>W”」では、身体障がい・介護の保障と社会保険手続きの相談やオンラインリハビリ等のサービスを、商品と一体で提供しております。また、2025年4月より、がん等の重い疾病に罹患した際に利用可能な「ベストドクターズ・サービス」では、新たに名医との電話相談等のメニューを追加し、「3つのあんしんデスク」では健康・育児・介護に関する悩みを、従来の電話相談に加え、チャット・メールでも相談可能としました。

### <ヘルスケア事業>

- ・また、ヘルスケア事業を展開し、企業や保険者における健康増進取組を分析から予防策の提供までトータルで支援すべく、2018年から「ニッセイ健康増進コンサルティングサービス (Wellness-Star☆)」を展開してまいりました。
- ・2024年3月からは、企業・団体向けのストレスチェック集団分析において、新たなアルゴリズムを活用した職場環境分析サービス「SAAGAS<sup>サアガス</sup>」のご案内を開始しており、既に企業・自治体に採用いただいております。
- ・加えて、当社は、これまでがん啓発活動などの地域貢献活動により、より多くの方の健康を守れる社会づくりに貢献する取組を進めております。その一環として、金融機関初となる匿名医療保険等関連情報データベース<sup>(※)</sup>のデータを活用した「ニッセイ医療費白書」の作成や各自治体等への無償配布、セミナーの開催等を通じた健康リテラシーの向上に向けた啓発活動に全国の支社等と連携しながら取り組んでまいります。
- ・引き続き、お客様の声を参考に、健康増進に資するサービスの充実に向けて不断の努力を続けてまいります。

(※) 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等に用いるデータベースとして、レセプト情報や特定検診・特定保健指導情報等を格納・構築しているデータベースです。

## 《情報発信》

### (8) 日本生命のCMは好感が持てる。一方、若年層向けに、SNS等を活用したより効果的な情報発信や商品の充実に取り組んではどうか。

- ・若年層における当社への認知度や好感度の向上、生命保険への関心を高めることに加え、若年層のニーズを捉えた商品提供ができるよう、情報発信と商品の充実の両面から取組を進めております。

#### <情報発信面での取組>

- ・従来のTVCMを活用したマスメディアプロモーションに加えて、YouTubeやSNS等のデジタル出稿にも取り組んでおります。
- ・具体的には、「ちょこつみ」の発売に伴い、若年層向けの縦型ショート動画をTikTokやInstagramで展開する等、若年層からの認知度向上に取り組んでおります。
- ・また、全国各地で行っているサステナビリティ活動や、当社所属・協賛アスリート、協賛競技や大阪・関西万博等の情報を、若年層の利用率が高いInstagram等のSNSで発信しております。加えて、2024年度は、若年層における認知度を高めるために、多くの若者が抱くという就職へのさまざまな不安に寄り添い、学生を応援するプロジェクト「新社会人ブルー処方箋」の広告を新宿駅で展開いたしました。
- ・こうした取組に加え、企業の若手従業員を対象とした、税金や社会保障制度等に関するセミナーを開催するとともに、子どもたちにも将来的に保険をより身近なものとして感じていただけるよう、保険について学ぶ機会（出前・受入授業等）の提供に積極的に取り組んでおります。また、当社の各グループ会社においても、若者に向けた出張授業や金融教育を実施しており、ニッセイアセットマネジメントでは、小学生向けに、「Beyond SDGs人生ゲーム」を活用し社会課題や投資について学ぶ出張授業等を、大樹生命、ニッセイ・ウェルス生命、およびニッセイ基礎研究所では、大学生向けに、寄付講座を実施しております。
- ・今後も、若年層のお客様に、生命保険への興味を持っていただくとともに、当社に好感を持ち、共感をしていただけるよう、マスメディアやSNS等での情報発信等をより一層推進してまいります。

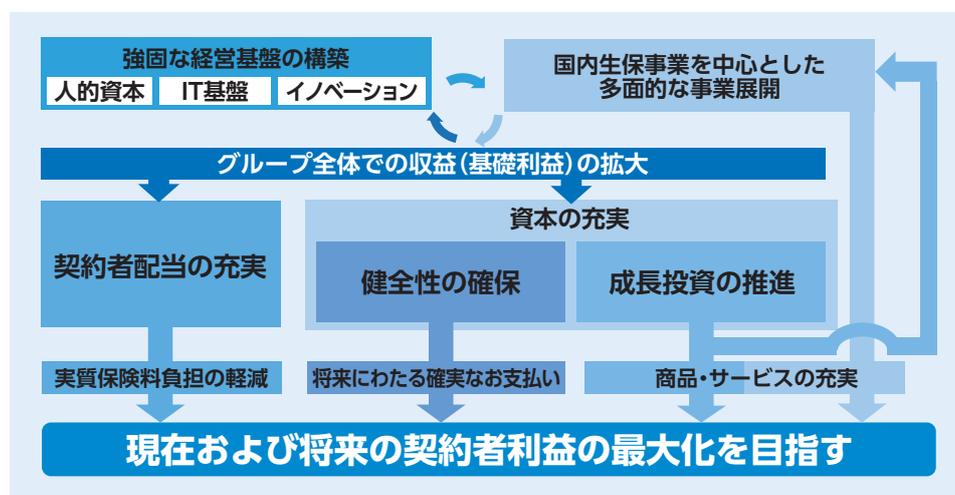
#### <商品面での取組>

- ・資産形成・金融リテラシー向上への第一歩を後押しするべく、2025年1月に「ちょこつみ」を発売する等、若年層向けの商品ラインアップの拡充に努めております。
- ・さらに、当社グループ会社のはなさく生命では、若年層との接点が多岐にわたるオンラインや代理店といった複数のチャンネルにおいて、保険料が低廉な医療保険の販売に取り組んでいるほか、ニッセイプラス少額短期保険からも、より若年層のニーズに合った内容の保険を提供することで、グループ一体となって取り組んでおります。
- ・今後も、グループ一体で、若年層の多様なニーズにきめ細やかにお応えできる商品の提供に努めてまいります。

## 《業績、健全性・配当、中期経営計画の数量目標》

### (9) 成長投資と配当の関係について、どのように考えているのか。配当については、お客様配当性向60%の実現に向けて取り組んでほしい。

- ・当社は、中期経営計画（2024－2026）において、健全性の確保、契約者配当の充実、成長投資推進のバランスをより意識した戦略を推進しております。
- ・成長投資と契約者配当の関係について、当社は、今後も保障責任の全うに必要な健全性の確保を前提としつつ、成長投資を進めてまいります。国内生命保険事業を中心とした各事業の強化・拡大は、さらなる収益の拡大と商品・サービスの充実を実現し、基礎利益の拡大、ひいては契約者配当の充実につながると考えております。



- ・直近では、米国生命保険市場への事業基盤の確立を目的として、コアブリッジへの出資や、グローバルに既契約受託や再保険事業を展開する、レゾリューションライフの完全子会社化への合意等、成長投資を進めており、配当財源である基礎利益の長期・安定的な向上を目指しております。
- ・加えて、契約者配当の充実については、健全性も一定程度向上する中で、2024年度決算から、お客様配当性向<sup>(※1)</sup>の目標を「安定的に50%程度」から「安定的に60%程度」に引き上げ、配当の充実を図る方針としております。さらに、長期に継続いただいたご契約を対象に、これまでの収支に応じた還元を行う新配当制度「長期継続配当」<sup>(※2)</sup>を、2025年度決算から新設する予定です。
- ・今後も、ご契約者への保障責任を将来にわたって果たすべく、自己資本の積立や、収益拡大に資する成長投資を進めながら、同時に、契約者への毎年の配当のお支払いにも努め、長期的な視点から契約者利益を最大化してまいります。

(※1) 各期の実質的な利益のうち、ご契約者への配当に振り向けている割合を示す当社独自の指標です。

(※2) 「長期継続配当」の開始日は、2026年4月1日を予定しております。2026年4月1日より前に終了した契約には「長期継続配当」をお支払いしません。

## 《地域社会貢献》

### (10) 今後も、がん検診受診勧奨活動は継続してほしい。また、自治体等と連携した地域の活性化に向けたさらなる取組に期待する。

- ・当社は、2023年度より「がん検診受診勧奨活動」を継続し、この取組を2025年度からは「がん啓発活動」として進化させるとともに、自治体と連携しながら幅広い分野で課題解決に貢献してまいります。

#### <これまでの取組>

- ・がんに関する正しい知識を持ったうえで予防・定期的ながん検診受診等による早期発見・罹患後の適切な治療選択等、適切な対処を行うことが重要であることを地域の皆様へお伝えするため、47都道府県等との包括連携協定等に基づき、2023年度より「がん検診受診勧奨活動」に取り組んでまいりました。当取組では、営業職員が地域の皆様へがん検診に関するアンケートを実施し、お客様の回答内容に応じたがんやがん検診に関する情報のご提供を実施しており、その結果、2023年度・2024年度連続でアンケートにご回答いただいた14.9万名のうち、2023年度にがん検診「受診なし」だった7.1万名の約4人に1人（1.7万名）が「受診あり」へ変化しました。
- ・アンケート結果は集計・分析して自治体・お客様へフィードバックし、双方の行動変容を促すことで、地域のがん検診受診率向上に貢献することを目指しております。

#### <今後の取組（ニッセイがん啓発プロジェクト）>

- ・2025年度からは、「ニッセイがん啓発プロジェクト」をスタートし、従来の「がん検診受診勧奨活動」から、がん検診の受診勧奨にとどまらず、お客様へお届けする情報の高度化等を通じて、行動変容を地域全体へ広げていくという意味合いで、名称を「がん啓発活動」へと変更し、取組を進めてまいります。具体的には、これまで実施してきたがん検診に関するアンケートを継続・実施するとともに、新たに以下の取組を実施してまいります。

#### 【ニッセイがん啓発プロジェクトにおける取組例】

- －当社営業職員へのがんに関する教育の強化
  - 東京大学大学院医学系研究科の中川恵一特任教授ご協力のもと、営業職員へがんに関する教育を全国一律で継続的に実施し、知識レベルのさらなる強化を図り、お客様へお届けする情報の一層の高度化を目指します。
- －「一般社団法人 医学生によるがん教育推進協会」への協賛
  - 新学習指導要領において、中学校・高校の保健体育でがんについて取り扱うことが明記され、文部科学省が医師やがん経験者といった外部講師の活用を促していることを背景に、中川教授らが2024年12月に設立した「一般社団法人 医学生によるがん教育推進協会」への支援・協力を行うことで、子どもに対するがん教育の推進にも取り組んでまいります。
- －「がん対策推進企業アクション」パートナー企業としての積極的な参画
  - 厚生労働省委託事業である「がん対策推進企業アクション」<sup>(※)</sup>において、当社もパートナー企業として積極的に参画し、企業・職域におけるがん対策の推進に向けた活動を推進してまいります。

<今後の取組（その他の取組）>

- ・NDB（National Data Base）データを活用した医療費分析レポート「ニッセイ医療費白書」について、2025年秋ごろから各自治体を中心に広く無償提供を開始する予定であり、自治体へお届けする情報を高度化することで、自治体の政策立案や地域住民の健康増進への貢献を目指してまいります。
  - ・また、2025年度より、がん検診に関するアンケートへの回答1件につき10円を日本赤十字社の都道府県支部へ寄付する仕組み「にっせーのせ！地域振興寄付金」を新設し、自治体へのアンケート結果のフィードバックや「ニッセイ医療費白書」に加え、当寄付金を地域へ還元していくことで、地域の健康増進にお役立ていただけるよう、取り組んでまいります。
  - ・こうした取組にとどまらず、当社サポート選手によるスポーツ教室の実施や、進学応援奨学金の募集案内等、昨年度より体制強化を実施した「支社市場振興チーム」を中心として自治体と連携を図りながら、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・自治体の課題解決に貢献してまいります。
- (※) 企業・団体とともにがん検診の受診率60%への引き上げと、がんになっても働き続けられる社会の構築を目指した国家プロジェクトです。

## 《事務手続き》

### (11) スマートフォンアプリの機能拡充等によりペーパーレス化が進み、便利になってきていると感じている。さらに、利便性を向上させてほしい。

- ・当社では、利便性を含めたCX（お客様に体験いただく価値）の向上とサステナブルなサービスの提供に加え、環境への配慮の観点から、デジタルを活用したペーパーレス化を推進しております。
- ・具体的には、お客様自身のスマートフォンやパソコン等によるWeb手続きの拡充や、お客様にお届けする紙の通知物のWeb化等に継続的に取り組んでおります。

#### <Web手続きの拡充>

- ・住所・電話番号の変更等、ご利用件数が多い手続きの大半をWebで実施可能としており、2023年3月には、ご契約者の改姓や満期保険金のご請求、2024年3月には、学資年金のご請求を可能としております。さらに2025年3月より、31日以上入院請求やがん給付金請求等、給付金のご請求範囲を拡大しており、ホームページや「日本生命アプリ」(\*)で実施可能な手続きの拡充に取り組んでおります。
- ・また、2025年4月には、マイナンバーカード情報の「有効情報」を活用した年金支払の自動化サービスを開始し、マイナンバーカード情報をご登録いただいたご契約者は現況届のご提出を不要としております。

#### <通知物のWeb化>

- ・次に、ご契約者宛の通知物については、定期的なご契約内容のお知らせや各種手続き完了のお知らせ等に加え、2023年3月には、新契約時の契約内容通知書をスマートフォンやパソコン等でご確認いただけるようにする等、Web化を進めております。
- ・加えて、「ご契約者サポートサービス」にご登録いただいているご家族宛に、ご契約内容をお伝える目的で書面にて郵送している内容について、2024年9月よりサービスを開始した「ニッセイかぞくリンク」にご登録いただくことで、Webでご確認いただけるようにしております。
- ・今後も引き続き、CXの向上等に向け、さまざまなお客様に配慮した有人での丁寧な対応にも努めつつ、世の中の動向に応じたデジタル化・ペーパーレス化を推進してまいります。

(※) 当社が2018年9月から提供しているスマートフォンアプリです。主な機能は、ご契約一覧や登録情報等の基本情報等の確認、入院・手術給付金の請求等の各種手続き、お知らせやメッセージの受取（PUSH通知）です。

## 《資産運用》

### (12) 資産運用について、国内外の環境変化を踏まえた運用方針やリスク管理をどのように考えているのか。

- ・当社の資産運用においては、ご契約者との保険契約に基づき、長期・安定的に利差益を確保できるよう、資産運用環境の変化に対応しつつ、中長期の視点からリスク・リターン効率の向上につながる取組を進めております。
- ・資産運用環境について、各国金融政策を巡る趨勢や、中東・ウクライナ情勢といった地政学リスク等により不透明な環境が続いております。直近では米関税政策をはじめとするトランプ政権の動向等を巡り、市場のボラティリティはより一層高まっております。
- ・また国内では、賃金・物価の好循環が見られつつある中で金融政策の正常化が進展しており、過去数年と比較しても国内金利は大きく上昇しております。
- ・これらの環境変化を踏まえた運用方針やリスク管理について、以下の通り取り組んでおります。

#### <運用方針>

- ・従前より当社では、生命保険会社の負債特性に合わせ、円金利資産である公社債等の資産運用を中心としつつ、リスク・リターン効率向上のため国際分散投融資を推進しており、引き続きこの基本的な運用方針を堅持してまいります。
- ・もっとも、直近の不確実性の高い資産運用環境や国内金利上昇にも適切に対処し、安定的な利差益の確保を図るべく、国内債券の入替を含む、円金利リスクコントロールの強化等を通じて、いかなる相場局面にも耐えうる頑健性の高いポートフォリオの構築を一層推進します。
- ・国内債券の入替については、既に入替規模を拡大しながら取り組んでおり、過年度の1兆円規模に対して、2024年度は2兆円程度実施しています。なお、入替に際しては、債券の割高な局面で入替元の低利回り債を売却する一方、割安な局面で金利の高い債券へ投資する等、相場動向に応じて機動的に売買ペースを調整し、売却損の抑制や利回りの向上に努めております。
- ・今後も、債券の入替を推進しつつ、市場環境や金利見通しに基づき、売却ペースの加速や投資ペースの抑制、デリバティブを用いたヘッジ等を組み合わせることで、円金利リスクを適切にコントロールし、ポートフォリオの含み損の抑制や利回りの向上を図ります。

#### <リスク管理>

- ・ポートフォリオ計画に対するリスク管理面からの検証や与信リミットの設定等の従前からの取組を行うとともに、先行きが見通し難い環境の中でリスクシナリオに備えるため、潜在的なリスク事象を洗い出し、想定される複数のシナリオを作成するとともに、シナリオごとに収支・健全性への影響を分析のうえ、必要な対応策の検討にも取り組んでおります。
- ・今後も、このような影響分析・対応策の検討に加え、マーケット状況や投資先に対するきめ細やかなモニタリングを継続し、フォワードルッキングなリスク管理の継続・強化に努めてまいります。

## 《デジタル》

### (13) AIの活用について、今後の取組を教えてください。

- ・ AIのさらなる発展やウェアラブルデータの活用等が見据えられる中、当社の社会的な役割の発揮に向け、AIの活用が一層重要になると考えており、これまでは、以下のような取組を行ってまいりました。
  - － 「TASKALL」・「N-Phone」において、AIがビッグデータに基づき、お客様の状況に応じた訪問時期・活動内容等をアドバイスするとともに、営業職員のお客様対応スキルを評価
  - － 事務処理においてAI-OCR<sup>(※)</sup>を活用し書類のデータ化を行い、手続きの迅速化を実現するとともに、コールセンターでは、AIが解約請求書発送の受付を自動で対応
  - － ホームページにおいて、AIが会話形式でお客様からの照会に回答 等
- ・ また、生成AI技術についても、社内業務では複数の実証実験を実施しており、2024年5月より内務職員2万名が生成AIを活用した社内照会用チャットシステム「N-Chat」<sup>エヌ チャット</sup>を利用しております。具体的には、メールや資料の作成、文章構成・要約・翻訳といった日常業務での活用に加え、約款や社内規程等の文書・データを読み込み、それらの内容に基づいて回答できる仕組みを構築することで、業務効率化を進めております。また、2025年1月に開始した「Microsoft Copilot」の実証実験には約2,000名の職員が参加し、多くの職員から業務が効率化できたとの前向きな反応が得られております。
- ・ さらに、当社は新たな取組として、2023年12月に米国スタンフォード大学と提携し、慢性疾病予測等に関する先進AIモデルの研究開発等を開始しております。また、2024年12月に完全子会社化への合意を発表したレゾリューションライフとの保険事務でのAI活用に向けた協業等、社外とのコラボレーションを強化し、取組を一層進めております。
- ・ ただし、生成AI技術の利用に際しては、回答の正確性等の技術的な精度向上に加え、適切な情報管理や倫理的リスク、著作権侵害等の法務リスク等、さまざまなリスクに対応したうえで、活用を進める必要があると考えております。
- ・ 引き続き、リスクと効果のバランスを取りながら、AIをあらゆる業務で活用する方針のもと、保険・保険周辺事業でのビジネス適用を目指し、お客様の期待を超える体験を提供すべく、取組を加速してまいります。

(※) AI（人工知能）とOCR（光学文字認識）の組み合わせにより、高精度に画像の文字情報をデジタル化する技術です。