

# 平成 16 年度事業報告書

平成 16 年 4 月 1 日から  
平成 17 年 3 月 31 日まで

## 1. 事業の経過および成果

### 経営環境

平成 16 年度のわが国経済は、企業収益の改善から設備投資、個人消費が堅調に推移したこと、ならびに海外需要も米国、中国を中心として拡大基調を保ったことから回復基調となりました。ただし、年度後半には原油価格の高騰や半導体などの在庫調整の影響などから、総じて景気回復基調は緩やかなものとなりました。

金利は、先行きの景気回復期待の高まりから年度前半には長期金利が上昇する局面もありましたが、夏場以降、景気に対する慎重な見方が広がると、年度始の水準まで低下するなど、年度を通じ総じて低水準で推移しました。株価・為替についても小幅なレンジの動きに終始し、概ね横ばいの推移となりました。

このような経済情勢のもとにあって、12 月には、金融庁から「金融改革プログラム」が公表されるなど、金融システムに対する信頼回復を図る段階から、将来の望ましい金融システムを目指す段階に移行しつつあるとの認識が広がりました。

生命保険業界においては、引き続き、医療保険などの第三分野商品や変額年金保険などの個人年金商品の販売が好調に推移し、個人保険・個人年金保険の保有契約件数に僅かながらも増加の傾向が見られました。

### 事業の経過

このような環境のなか、当社は、お客様満足度と収益力の向上を通じ、「お客様に最も信頼される生命保険会社」を目指し、本格展開 2 年目となる新経営戦略「サクセス A」にもとづき、収益とより連動性が高い保険料ベースの業務運営指標のもと、数々の施策を展開しました。

業績面では、年換算保険料ベースで、個人保険・個人年金保険の新契約高・保有契約高は減少したものの、4 月に発売した「生活習慣病保険」などの販売が好調に推移し、第三分野の新契約高・保有契約高は、前年度に引き続き増加しました。

また、お客様へのアクセス強化に向けた取組みなどを背景に、ご契約の継続率が向上するとともに、個人保険・個人年金保険の解約・失効契約高が大幅に減少しました。

さらに、営業職員の入社初期段階における教育・育成の強化や新人営業職員に関する人事制度改革などにより、営業職員の育成率が向上しました。

一方、12月には、情報資産管理態勢の一層の強化を図るため、その専管部署である「情報資産管理ユニット」を新設し、平成17年4月の「個人情報の保護に関する法律」の全面施行を踏まえ社内ルールを整備するなど、情報資産の保護に関する適切な対応を推進しました。

また、同じく12月には、業務の一層の効率化を図るため、本社を東京都新宿区から一大金融ビジネス街を擁する東京都千代田区に移転しました。

### 【商品開発】

4月には、第三分野商品として、7つの生活習慣病による入院や所定の状態・手術を保障する「生活習慣病保険」および介護保障に重点を置いた「介護終身年金保険」、「介護一時金保険」を発売し、「保険王」の保障内容の一層の充実を図りました。

10月には、ご夫婦の加入額の合計が一定額以上のとき、ご家族が「保険王」に加入される場合に、より柔軟な保険設計を可能とする「家族まるごと優遇制度」の取扱いを開始しました。また、「保険王」の保障見直しにあたり、変更後契約・追加契約の初回保険料を既に参加している「保険王」の積立金から充当する「キャッシュレス保障見直し制度」の取扱いを開始し、お客様の利便性の一層の向上を図りました。

### 【営業・お客様サービス】

4月以降、営業職員によるご加入後1年目の「ありがとう1周年訪問」、毎年のお客様の誕生日における「バースデー訪問」などを全社をあげて実施し、お客様への定期訪問活動を強化しました。

6月には、お客様満足度の向上を図り、ご契約を末永くご継続いただくため、一部地域において、担当者による訪問サービスに加え、「お客様サービスコール」を開始し、お客様からのご契約に対するご要望などに対して、より迅速に対応できる体制を整備しました。

また、お客様サービスの一層の向上を図るため、引き続き、お客様サービス専門スタッフである「サービスメイト」などの充実に努めました。

さらに、経営の最重要課題であるお客様満足度の向上については、「お客様満足度向上委員会」において、「お客様へのアクセス強化」、「お客様からの申出に対する対応力の向上」、「お客様への利便性の提供」および「お客様満足(CS)取組推進体制の確立」の4つの取組重点項目について検討を行い、平成17年4月からの東京都23区における「お客様サービス窓口」の増設や窓口営業時間の延長を決定するなど、順次改善策を実施しました。

これらに加え、お客様へのプレゼンテーション能力の向上やセキュリティの強化などを図るため、平成17年10月より指紋認証装置などを取り入れた次期携帯パソコン「ハンディアイ」を導入すること、平成18年度中を目処に営業支援系システムを再構築することを順次決定し、3月に公表しました。

### 【資産運用】

リスクを抑制し、安定的にリターンを確保する観点から、国内公社債などの円金利資産を中心に運用を行いました。一方、一定の範囲で株式・外国証券・不動産などの資産を保有し、総体的には、バランス型ポートフォリオによりリスクを分散しつつ収益の向上を図りました。

各資産の運用状況については、資金需要の低迷により貸付金残高は減少しましたが、国内公社債の積み増しを行い、円金利資産の残高は増加しました。国内株式は、売却により若干残高が減少しました。外国証券については、期末の残高は減少しましたが、期中においては為替をヘッジした外国債券の運用を行いました。不動産については、ほぼ横ばいとなりました。

## 事業の成果

平成 16 年度の事業の成果は以下のとおりとなりました。

### [ 契約概況 ]

個人保険・個人年金保険について、年換算保険料の合計では、新契約高(転換純増含む)が 376 億円(対前年度比 93.0%)となり、解約・失効高が 368 億円(同 60.3%)となったことなどから、年度末保有契約高は 6,604 億円(同 96.5%)となりました。また、個人保険・個人年金保険のうち、新経営戦略「サクセスA」で本格展開した第三分野においては、新契約高が 222 億円と対前年度比 121.6%となったこともあり、年度末保有契約高は 1,313 億円(同 109.8%)となりました。

### [ 年換算保険料ベースの業績 ]

		平成 16 年度	前年度比	平成 15 年度
個人保険・ 個人年金保険	新 契 約 高	376 億円	93.0%	405 億円
	減 少 契 約 高	616 億円	66.7%	923 億円
	うち解約・失効高	368 億円	60.3%	610 億円
	年度末保有契約高	6,604 億円	96.5%	6,844 億円
うち第三分野	新 契 約 高	222 億円	121.6%	183 億円
	減 少 契 約 高	105 億円	77.0%	137 億円
	うち解約・失効高	82 億円	74.1%	111 億円
	年度末保有契約高	1,313 億円	109.8%	1,196 億円

注 1. 年換算保険料とは、保険料の払込方法に応じ、年払は 1 倍、半年払は 2 倍、月払は 12 倍、一時払は保険期間で除するなどして、1 年あたりの保険料に換算した金額です。

2. 前年度の事業報告書においては、年換算保険料の算出にあたり一時払契約等を除いておりましたが、当期からこれらを含めて算出するように変更したため、前年度分につきましても変更後の基準による数値を算出のうえ比較しております。

3. 第三分野では、医療・介護等を保障する主契約および特約を計上しています。

一方、個人保険・個人年金保険の保険金額の合計では、新契約高(転換純増含む)が 1 兆 7,557 億円(対前年度比 50.6%)となり、解約・失効高が 5 兆 379 億円(同 60.9%)となったことなどから、年度末保有契約高は 56 兆 4,600 億円(同 91.1%)となりました。

団体保険は、前年度に引き続き事業縮小の方針にもとづいた対応を進め、年度末保有契約高は 1 兆 8,242 億円(同 88.0%)となりました。

団体年金保険は、前年度に引き続き本体としての事業の撤退と子会社等への移管を進め、年度末保有契約高が 1,347 億円(同 87.0%)となりました。

## 【収支概況】

経常収益は、9,864億円（対前年度比75.8%）となりました。このうち、保険料等収入は、保有契約高の減少および団体保険と団体年金の事業縮小により、6,258億円（同92.1%）となりました。また、資産運用収益は、利息および配当金等収入は増加しましたが、有価証券売却益が減少したことなどから、1,958億円（同86.4%）となり、その他経常収益は、責任準備金戻入額が減少したことなどから、1,647億円（同41.6%）となりました。

経常費用は、9,410億円（同76.0%）となりました。このうち、保険金等支払金は、解約返戻金が減少したことなどから、6,956億円（同72.5%）となりました。資産運用費用は、有価証券売却損が減少したことなどから、671億円（同78.5%）となりました。事業費は、96億円減少して1,246億円（同92.8%）となりました。

この結果、経常利益は前年度より181億円減少して、454億円となりました。

特別利益は、88億円（同91.1%）、特別損失は、106億円（同55.6%）、法人税等調整額は、122億円（同35.9%）となりました。

以上の結果、当期純剰余は前年度より113億円増加して311億円となり、当期純剰余に前期繰越剰余金などを加えた当期末処分剰余金は629億円となりました。

生命保険本業の期間収益を示す指標の一つである基礎利益は、498億円（対前年度差170億円）となりました。なお、前年度との差は、退職年金制度の改正に伴う一時的な利益等が含まれていたことによるものであります。

## 【資産および負債・資本の概況】

年度末総資産は6兆3,348億円（対前年度比98.3%）となり、このうち有価証券は3兆9,605億円（総資産に占める割合62.5%）、貸付金は1兆3,665億円（同21.6%）、不動産および動産は5,826億円（同9.2%）となりました。

負債の合計は、6兆128億円（対前年度比97.9%）となり、このうち責任準備金は5兆5,570億円（同97.9%）となりました。

資本の合計は、3,219億円（同104.9%）となりました。

なお、保険会社の健全性を示す行政監督上の指標であるソルベンシー・マージン比率は570.3%（対前年度差10.0%）、実質純資産額は3,845億円（同346億円）となりました。

## 会社が対処すべき課題

生命保険業界をとりまく環境は、少子高齢化に伴う生保マーケットの構造変化、お客様のニーズの多様化、規制緩和の進展などにより、価格・商品・サービス競争が一層激化しております。

こうした状況のなか、当社は、お客様満足度と収益力の向上に向けた取組みを一層強化し、「お客様に最も信頼される生命保険会社」を目指してまいります。

平成17年度は、営業面においては、第三分野商品により、保障中核層・シニア層の2大マーケットに加え、女性層のマーケットに対する取組みを強化するとともに、育成の充実などを通じた営業職員体制の強化、お客様へのアクセス強化などを通じたご契約の継続推進を引き続き図ってまいります。

資産運用面においては、リスクとリターンの適切な管理と円金利資産を中心とした資金の効率運用を通じて、ポートフォリオの健全性および収益性のさらなる向上に努めてまいります。

さらに、お客様満足度の向上については、お客様の声やお客様と接する職員の声にもとづく業務の改善を着実に実行してまいります。

これらに加えて、コンプライアンスの企業文化としての定着化を図るとともに、「個人情報の保護に関する法律」に対応した社内ルールの徹底など、情報資産の厳正な管理態勢の実現に努めてまいります。

そして、今後とも、当社の経営の基本理念である「まごころの奉仕」に徹して社会の負託にこたえてまいる所存であります。