

お客さまにご満足いただくために

お客さま一人ひとりの声に耳を傾け、サービスの向上と改善をはかるため、さまざまな活動に取り組んでいます。

オリックス生命CS*宣言

私たちは、「お客さまがオリックス生命を選んで良かったとご納得・ご満足されること」が一番大切であると考えます。そのために、私たちは、お客さまの保護および利便性の向上を目指して、お客さまに信頼していただける保険会社であり続けられるように、以下の実践に全力を尽くします。

- お客さま本位の適切かつ適正な勧誘活動の推進
- お客さまにとって利用しやすい各種サービス体制の構築
- お客さまへの迅速かつ適切な対応
- お客さまのニーズの把握と適切な商品開発
- お客さまの声の業務改善への反映

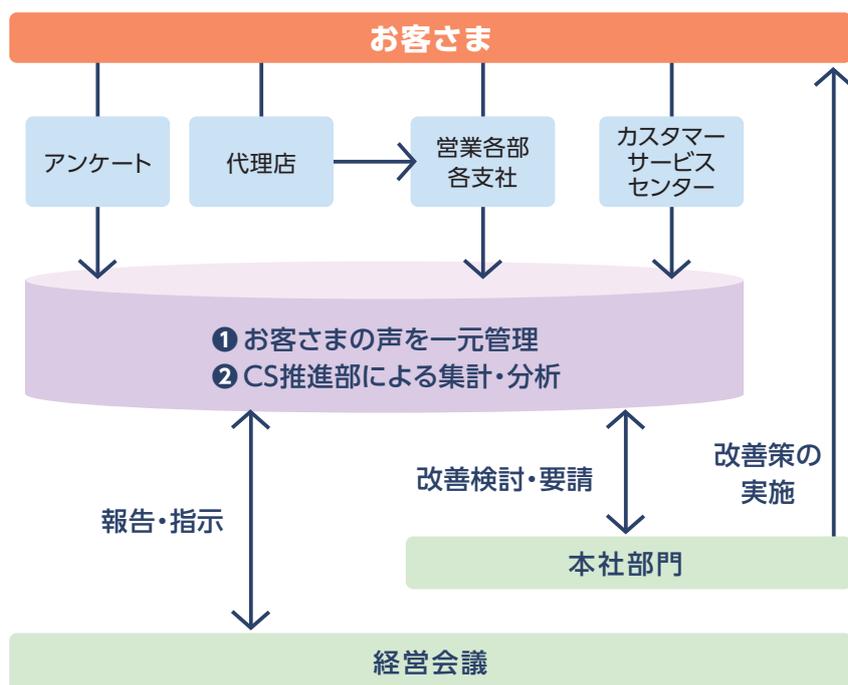
オリックス生命保険株式会社
代表取締役社長
片岡 一則

*Customer Satisfaction(顧客満足)の略

お客さまの声にお応えする態勢

お客さまの声をサービスの改善に生かすための仕組み

お客さまの声をサービスの改善に生かすため、当社では以下の態勢で取り組んでいます。



① お客さまの声を一元管理

お客さまから承った苦情などを「お客さまの声データベース」に登録し、内容はもとより対応状況を逐次管理しています。また、社内連携のツールとして活用し、苦情対応のスピードアップと業務改善に対する社内の意識向上を図っています。

② CS推進部による集計・分析

お客さまの声への対応状況の把握、継続的な分析検討はCS推進部で実施し、活動状況を定期的に経営会議に報告されています。

お客様満足度調査の実施

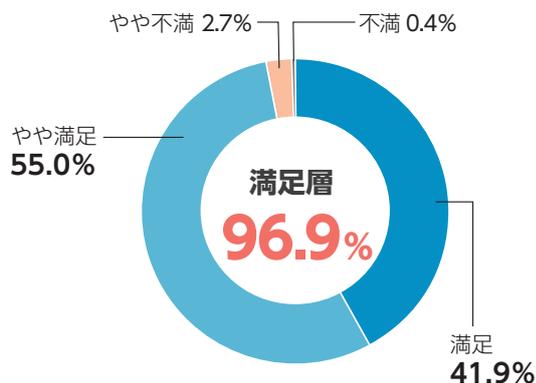
業務運営上の課題を把握し、業務品質の向上を図るため、当社商品にご加入いただいたお客様、ならびに給付金をお支払いしたお客様を対象にアンケートを実施しています。お寄せいただいたお客様の声を真摯に受け止め、今後もサービスの開発・改善に生かしてまいります。

お客様満足度調査(新契約)

実施の概要	■ 調査期間	2016年1月4日～2016年2月15日
	■ 調査内容	新規契約手続きにおける総合的な満足度、ウェブサイト・コールセンターの評価、申込みから保険証券が届くまでの評価やご意見などを幅広く収集
	■ 調査方法	ウェブアンケート
	■ 回答数	2,356件

総合満足度

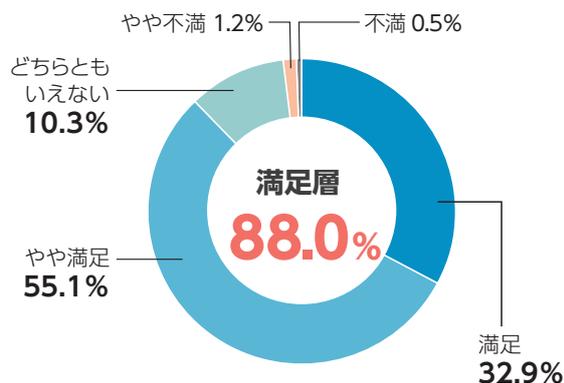
Q. 今回の申込手続きについて、総合的な満足度をお聞かせください。



※ 満足層：「満足」と「やや満足」の合計

ウェブサイトの満足度

Q. 当社ウェブサイトを総合的にみた評価をお聞かせください。



お客様からいただいた感謝・お褒めの言葉

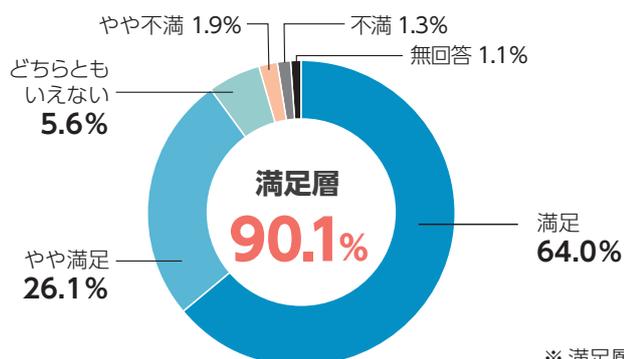
- ネットで簡単に加入できるので便利でした。ホームページは大変分かりやすいものになっていたので、迷うことなく加入しました。(30代女性、新キュア・レディ)
- 年齢的に加入するべきか悩んでいましたが、コールセンターの方の対応が良かったので加入を決定させていただきました。これからも親切丁寧な対応をしてご繁栄を希望いたします。(60代女性、ライズ)
- 今回、保険の更新で、この機会にいろいろな保険会社さんのお話をお聞きしましたが、オリックスさんが一番早く、契約手続きもスムーズでした。(30代男性、新キュア)
- 70歳くらいで死亡保障が終わってしまう保険が多いなか、こちらは80歳までの保険契約のものがあって大変満足しています。祖父も祖母も80歳近く生存しているので長いものを探しました。(40代女性、ブリッジ)

お客さま満足度調査(給付金)

実施の概要	■ 調査期間	2016年1月15日～2016年3月7日
	■ 調査内容	給付金請求における総合的な満足度、コールセンターの評価やご意見などを収集
	■ 調査方法	アンケートはがき
	■ 回答数	840件

総合満足度

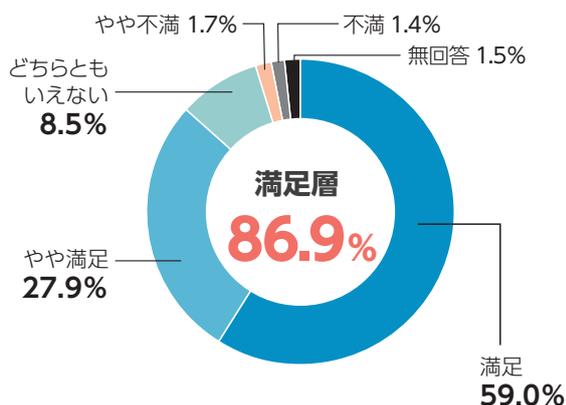
Q. オリックス生命について、総合的な満足度をお聞かせください。



※ 満足層：「満足」と「やや満足」の合計

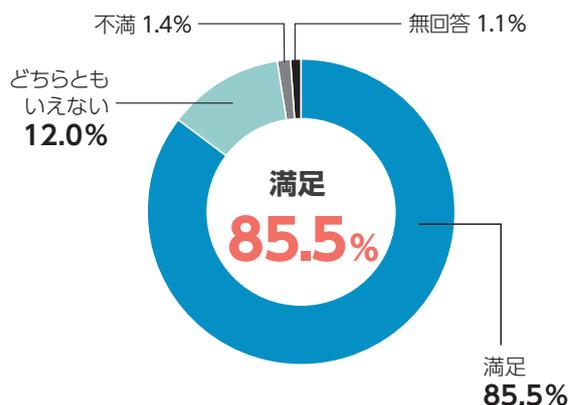
コールセンター

Q. このたびの給付金ご請求時のコールセンターの対応全般について、お客さまの評価をお聞かせください。



お受取までの早さ

Q. このたびの給付金のお受取までの期間について、満足度をお聞かせください。



お客さまからいただいた感謝・お褒めの言葉

- 一通り説明していただいた後、何かここまでで分からないことがないか、必ず聞いてくれたので、「一方的な事務対応」とは感じさせないほど、とても丁寧で安心できました。(20代男性)
- オペレーターの説明も分かりやすく、支払日数も書類を出して3日で口座に入ってたのにはびっくりしました。(50代男性)
- 電話対応が大変親切で、入院準備で多忙で不安だったが、心強かった。説明が分かりやすかった。月々2千円位でこの保障はありがたかった。(20代女性)
- 何度か問い合わせを致しましたが毎回親切で、分かりやすい説明をしていただけました。また、不安な気持ちのなか、気遣いの言葉をかけていただき、ほんと致しました。(70代以上女性)

お客さまから寄せられた苦情の件数

2015年度に当社にお寄せいただいた苦情件数と内訳

(単位:件、%)

項目	新契約関係	収納関係	保全関係	保険金・給付金関係	その他	合計
件数	4,383	1,022	2,003	3,362	2,905	13,675
占率	32.1	7.5	14.6	24.6	21.2	100

お客さまの声をもとに取り組んだ改善事例

お客さまからの苦情やご要望

保険を検討したいが、どこに連絡すればよいか分からない。

対応・改善事例

従来は、資料請求、代理店紹介などそれぞれの専用問合せ窓口を設けていましたが、お客さまより分かりにくいという声がありました。

そこで、「保険をご検討のお客さま」向けのお問合せ先を一本化し、ワンストップでご相談対応ができるコンシェルジュデスクをコールセンター内に新設しました。

お客さま

コンシェルジュデスク

通信販売資料
受付窓口

保険相談
受付窓口

代理店紹介
受付窓口

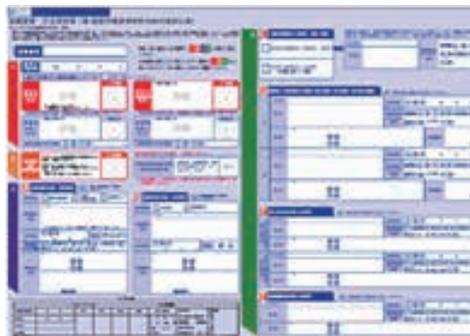
お客さまからの苦情やご要望

名義変更請求書が分かりにくい。

対応・改善事例

契約内容や手続内容によって記入不要の項目を削除するなど、お客さまごとにお送りする書類を変更しました。

また、「お客さまのための印刷物プロジェクト」を立ち上げました。お客さまに「見やすい」「伝わる」書類を作成し、より良いサービスの提供を目指しています。



お客さまからの苦情やご要望

先進医療給付金を病院に直接支払ってほしい。

対応・改善事例

お客さまに安心して治療に専念いただくため、先進医療の中でも特に高額になる重粒子線治療と陽子線治療に関して、先進医療給付金を医療機関に直接お支払いするサービスを開始しました(事前に専用書類のご提出が必要となります)。

重粒子線および陽子線治療を行っている日本国内の13医療機関に適用されます。

〈先進医療給付金の請求手続きの流れ〉



保険金・給付金の支払態勢について

支払管理態勢

保険金・給付金等のお支払いは、生命保険事業において最も基本的かつ重要な機能です。当社は、公平性と健全性を確保しつつ、迅速かつ適切な支払業務の遂行に努めています。

これまでは次の取組みを中心に、支払管理態勢の整備を進めてきました。

- 迅速かつ正確にお支払いするための事務効率化
- 社員教育態勢の充実
- 保険金・給付金等を漏れなく確実ににお支払いするための検証態勢の整備
- お支払い可否判断の適切性を確保するための審査態勢の整備

適切な保険金等のお支払いを確保するための組織体制

1 支払事務の本社集約

当社では、お客さまからご請求をいただいた保険金・給付金等のお支払いに関する事務を、本社の保険金部支払査定チームに集約しています。

迅速なお支払いができるよう担当社員の増員を行い、支払査定チームを3チーム制としました。さらに、高度な支払査定判断にも適切に対応できるよう、教育研修をはじめとして、常に業務の品質向上に努めています。

2 支払検証態勢の拡充と独立性の確保

保険金等のお支払いの適切性を確保するため、2008年8月に支払内容の精査を主業務とする支払管理チームを設置しました。2012年3月には、支払管理チームを支払審査室として保険金部から独立させることで、お支払いの適切性を検証する態勢を整えています。

3 「保険金等支払審議部会」の設置

2007年6月から「保険金等支払審議部会」を設置し、お支払いができない事案の審査や、お支払いした事案のサンプリングによる事後検証を実施してきました。2012年3月からは「保険金等支払審議部会」として組織を再編し、保険金部による支払審査結果と支払審査室による検証結果が異なる事案、支払に係る規則や判断基準、帳票の適切性についても、審議をしています。

4 再査定制度/再審査制度の導入

2012年4月より、お客さまが保険金等のお支払結果について、「支払結果相談窓口」の説明にご納得いただけない場合は、当社にお支払いの査定を再請求できる再審査制度を導入しました。

保険金部とは別組織の支払審査室が再度、お支払いの査定を行います。

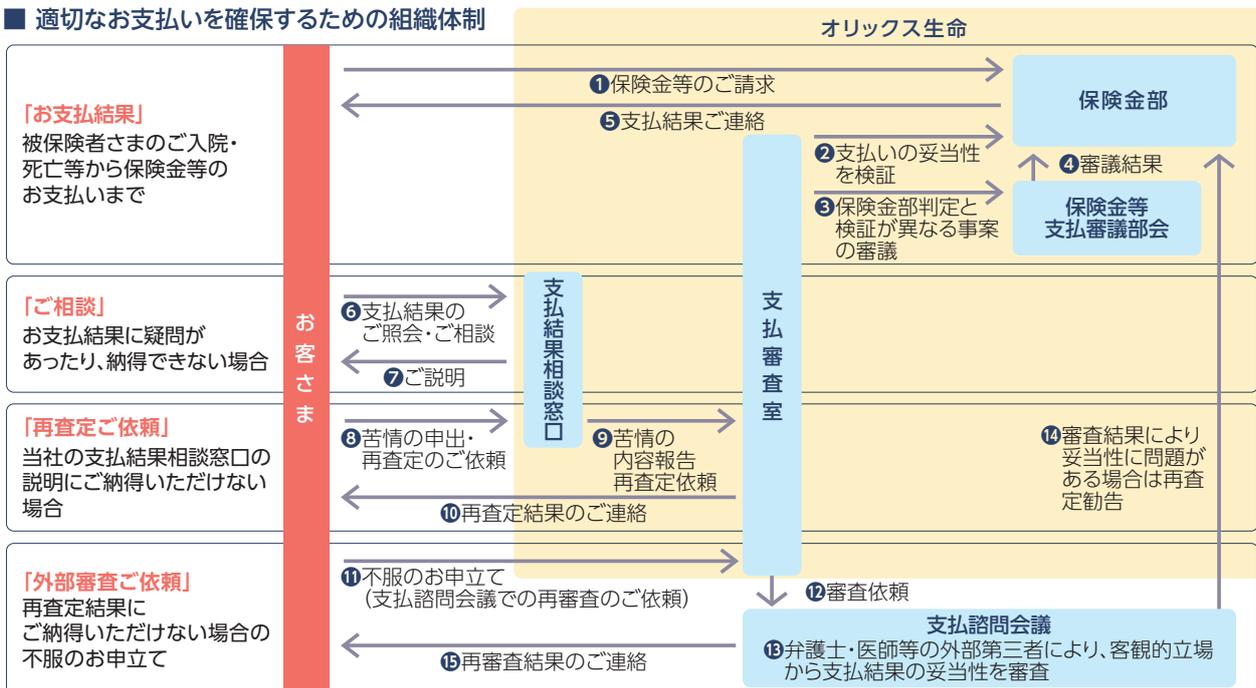
さらに、支払審査室による再査定結果にお客さまがご納得いただけない場合は、弁護士や医師等の当社外の第三者で構成された「支払諮問会議」に再審査を請求することができます。

「支払諮問会議」は、お客さまから提出された審査請求書および関係書類に基づいて審査を行い、審査結果により当社に対して再審査勧告をすることができます。

5 支払状況の報告態勢

保険金・給付金等の支払状況は、定期的に取り締り会および経営会議に報告されています。経営陣もお客さまへの支払状況を的確に把握することで、適切なお支払態勢の維持に努めています。

■ 適切なお支払いを確保するための組織体制



ご請求時、お客さまにご満足いただくための取組み

1 ご請求手続きにかかるお客さまのご負担軽減に向けて

ご請求にかかるお客さまのご負担を軽減するため、次の施策を実施しています。

- 必要書類を準備するためのご負担を軽減するよう、所定の条件を満たす場合は、入院証明書のご提出を省略するなどの簡易取扱いを行っています。より簡便にお手続きいただけるよう、2015年10月にお取扱条件を見直しました。
- 2015年4月より、従来はお客さまが医療機関へお支払いしていた先進医療の技術料を、当社が医療機関に直接お支払いする「先進医療給付金直接支払サービス」を開始しました。
- お支払いの対象となるか分からない場合でも迷わずご請求いただけるよう、保険金・給付金等のお支払いができない場合には、お客さまにご負担いただいた診断書代金相当額をお支払いしています（所定の条件を満たす場合に限りです。また、お支払金額には上限があります）。

- ご請求に関するご連絡やお問合せには、フリーダイヤルで対応しています。お電話でのお問い合わせが困難なお客さまには、フリーダイヤル回線のFAXをご用意しています。

また、2012年4月より、お客さまが保険金等のお支払結果に疑問をもたれた場合の専用のお問合せ先として、「支払結果相談窓口」をカスタマーサービスセンターに設置しました。お支払いの結果について、丁寧かつ分かりやすいご説明に努めています。

2 迅速なお支払いに向けて

保険金・給付金等のご請求書類は、当社の保険金部宛での返信用封筒にて直送いただくことで、お手続き時間の短縮を図っています。

- 2015年9月より、支払い手続きを見直すことで支払日数を短縮しました。今後もお客さまのニーズにお応えし、スピーディーなお支払いが維持できるよう、お支払いにかかる事務手続きを改善してまいります。

■ 保険金・給付金

平均支払日数(2015年度)

	保険金	給付金
平均支払日数	3.1	2.5

※ご提出いただいた書類のみでお手続きが完了した場合

保険金・給付金等をもれなくご請求いただくための取組み

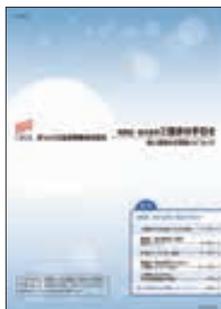
1 保障内容のご案内

ご加入時にお渡しするパンフレットやご契約のしおりでは、図解を用いるなど、保障内容を分かりやすくする工夫を行っています。また、年1回、ご契約者さまにお届けする「ご契約内容のお知らせ」で、加入いただいているご契約の保障内容を具体的にご案内しています。

2 ご請求いただいた際のご案内

ご請求手続きからお支払いまでの流れを分かりやすく解説した「ご請求の手引き」を、保険金・給付金等のご請求書類とともにお客さまにお届けしています。

また、ご請求いただいた内容以外にもお支払いできる可能性がある場合は、お支払いの明細（お手続き完了のお知らせ）と同時に、ご請求もれがないか確認をお願いするご案内をお届けしています。



3 指定代理請求特約

被保険者である給付金受取人が、万一、意識不明の状態となった場合などでも、あらかじめ指定した代理人によりご請求いただくことができる「指定代理請求特約」を、すべてのご契約に付加することができます。

4 ウェブサイトの機能を拡充

お客さまにご請求手続きをスムーズに行っていただけるよう、当社ウェブサイト内の「保険金・給付金請求」ページを全面的にリニューアルし、以下の機能の追加や情報の掲載を行っています。

- 必要書類ガイド機能
簡単な質問にご回答いただくと、請求に必要な書類をご確認いただけます。
- 保険金・給付金請求に必要な書類のダウンロード機能
請求書類を時間を問わず即座に入手いただけます。
- 保険金・給付金をお支払いできない事例の掲載
保険金・給付金をお支払いできない代表例や、お支払いの対象とならない手術についてご確認いただけます。
- ご請求に関するよくあるご質問
保険金・給付金のご請求手続きに関して、お客さまからよくいただくご質問とその回答を公開しています。



<http://www.orixlife.co.jp/customer/payment/guide/benefits.html>



<http://www.orixlife.co.jp/customer/payment/>

お支払いの状況

契約件数の伸展に伴い、保険金・給付金等のお支払件数も増加傾向にあります。

当社は、お支払件数が増加しても、適切かつ迅速なお支払いを維持できるよう、支払管理態勢を一層強化してまいります。

■ お支払いした件数・金額(2015年度)

(単位：件、百万円)

項目	保険金	給付金	合計
お支払件数	4,197	303,190	307,387
お支払金額	32,120	170,215	202,335

■ お支払いに該当しないと判断した件数(2015年度)

(単位：件)

お支払いに該当しない理由	保険金	給付金	合計
詐欺取消・詐欺無効	3	13	16
不法取得目的無効	0	0	0
告知義務違反解除	23	1,261	1,284
重大事由解除	0	7	7
免責事由該当	44	23	67
支払事由非該当	58	2,667	2,725
その他	0	465	465
合計	128	4,436	4,564

※当社は2015年7月1日にハートフォード生命と経営統合いたしました。上記の値は合併後の件数を合計しています。

※上記件数は個人保険および個人年金保険のお支払件数、お支払非該当件数を示しています。満期保険金・生存給付金・無事故給付金は含みません。

※なお、上記給付金の内訳は年金と年金一時金等の合計件数を含みます。

※上記件数については生命保険協会にて策定した計上基準に則ってお支払件数、お支払非該当件数を算出しています。

— 表の見方、用語のご説明 —

詐欺取消・詐欺無効

保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者に詐欺行為があり、保険契約が取消・無効となったため、保険金・給付金のお支払対象とならなかった件数です。

重大事由解除

保険契約者、被保険者または保険金受取人が保険金・給付金を詐欺する目的で事故を起こすなどの事由により、保険契約が解除となったため、保険金・給付金のお支払対象とならなかった件数です。

不法取得目的無効

保険契約の加入に際して、保険契約者に保険金・給付金を不法に取得または他人に不法に取得させる目的があり、保険契約が無効となったため、保険金・給付金のお支払対象とならなかった件数です。

免責事由該当

保険約款に定められた保険金・給付金を支払わない事由に該当するため、保険金・給付金のお支払対象とならなかった件数です。

告知義務違反解除

保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者の故意または重大な過失によって、告知いただいた内容が事実と異なり、保険契約が解除となったため、保険金・給付金のお支払対象とならなかった件数です。

支払事由非該当

責任開始日前の発病など、保険約款に定められた保険金・給付金の支払事由に該当しなかったため、保険金・給付金のお支払対象とならなかった件数です。

お客さまへの情報提供

経営に関する情報提供

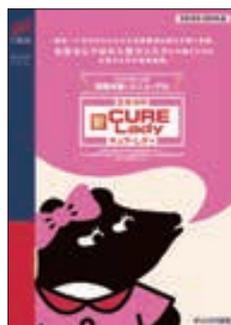
「オリックス生命の現状」(当冊子)

保険業法第111条に基づき、年1回、経営内容や財務状況、商品やサービスの状況をとりとまとめたディスクロージャー誌「オリックス生命の現状」を発行しています。
当社ウェブサイトでもご覧いただけます。



ご契約締結前の情報提供

保険をご検討中のお客さまへの情報提供ツールとして、「パンフレット」や「ご提案書」などをご用意しています。お客さまに正しく商品をご理解いただき、安心してご契約いただけるよう、各保険商品の仕組みや特長、保障内容について分かりやすく記載しています。また、通信販売で取り扱っている商品は、ウェブサイトでもご確認ください。
お客さまにとってさらに見やすく、ご理解いただきやすくなるよう随時見直しを重ねています。



デメリット情報

お客さまにとって不利益となる事項(告知義務違反となる事項や免責事由等)については「契約概要」「注意喚起情報」などに明示しています。これらの事項をお申込みいただく前に必ず説明を行うことで、お客さまに内容を正しくご理解いただき、不利益が生じることがないように努めています。

ご契約締結後の情報提供

当社の商品にご加入いただいているお客さまには、毎年のご契約月の翌々月に「ご契約内容のお知らせ」「各種制度に関するご案内」「会社案内」をお送りしています。また、毎年10月から翌年1月に生命保険料控除証明書をお送りしています。

そのほかにも、

- 保険料のお払込みのご案内
- ご契約の満了や自動更新などによりご契約内容が変わる場合のご案内

- ご契約が失効した場合の復活または解約に関するご案内

- 契約者貸付や保険料自動振替貸付中の契約に関する利息繰入のご案内

など、契約状況に応じたお知らせをお送りしています。

また、保険金・給付金等の請求書類とともに、ご請求手続きからお支払いまでの流れを分かりやすく解説した「ご請求の手引き」をお送りし、受取人さまが漏れなく、かつ円滑に保険金・給付金等をお受取りできるよう努めています。

■ 保険種類のご案内

「保険種類のご案内」は、当社が取り扱うすべての商品と特約を記載しています。お客さまが、さまざまな種類の商品の中からニーズに合った保険商品をお選びいただけるよう、各商品・特約の特長や仕組みについて記載しています。



■ 契約概要

「契約概要」は、保険商品をご契約いただくにあたり、お客さまにご理解いただきたい商品の内容をまとめた書面です。商品の仕組み、特長、保障内容、保険期間、付加できる特約といった「商品の概要」や、「商品に関する注意事項」などについて分かりやすくご説明し、お客さまに保険商品の内容を正しくご理解いただけるよう努めています。

■ 注意喚起情報

「注意喚起情報」は、保険商品をご契約いただくにあたり、特にご注意いただきたいことがらをまとめた書面です。クーリング・オフ制度、告知義務、保険金・給付金等が支払われない場合の事例、保険金・給付金等をご請求いただく場合の注意点など、保険契約全般に関する重要な事項を分かりやすく記載しています。

■ 意向確認書

「意向確認書」は、お申込みいただく商品がお客さまのご意向に合致しているかを確認させていただくための書面です。申込書をご記入いただく前に、保障内容、保険金額・給付金額、保険期間・払込期間、解約払戻金の有無などをご確認いただくことで、ご希望に添った商品をご提供できるよう努めています。

■ ご契約のしおり／約款

「ご契約のしおり／約款」は、ご契約に伴う大切な事項を記載した冊子です。ご契約に際してのお知らせとお願いや、各種手続き、商品の内容などを詳しくご説明した「ご契約のしおり」と、ご契約時から契約消滅時までの詳細な取決めを記載した「約款」を一緒にした冊子です。

ハートフォード生命にてご契約いただいたお客さまへの情報提供

オリックス生命は、2015年7月1日付でハートフォード生命保険株式会社（以下、ハートフォード生命）と合併しました。ハートフォード生命にてご契約をいただいた商品の内容やご契約内容の現況等について、お客さまに正確にご理解いただけるよう努めております。

契約日		
「契約概要・注意喚起情報／ご契約のしおり・約款」	<ul style="list-style-type: none"> ● 変額個人年金保険 ● 変額終身保険 ● 定額個人年金保険 	商品の仕組み・特徴およびご契約に伴う重要な事項について説明しています。
「特別勘定のしおり」	<ul style="list-style-type: none"> ● 変額個人年金保険 ● 変額終身保険 	特別勘定が投資する投資信託の運用情報等について説明しています。
「ご契約状況のお知らせ」	<ul style="list-style-type: none"> ● 変額個人年金保険：年4回 ● 変額終身保険：年4回 ● 定額個人年金保険：年1回 	ご自身のご契約内容および特別勘定の運用状況、市場動向等について定期的にお知らせします。
「決算のお知らせ」（特別勘定の運用報告書）	<ul style="list-style-type: none"> ● 変額個人年金保険：年1回 ● 変額終身保険：年1回 	ご契約いただいた商品の特別勘定の運用状況や市場動向についてお知らせします。
「決算のご報告」	<ul style="list-style-type: none"> ● 変額個人年金保険：年1回 ● 変額終身保険：年1回 ● 定額個人年金保険：年1回 	当社の年度単位の決算状況をご報告します。
年金支払開始日の3カ月前		
「年金支払開始手続のご案内」	<ul style="list-style-type: none"> ● 変額個人年金保険 ● 定額個人年金保険 	年金をお受け取りいただくために必要なお手続きについてご案内します。
年金支払開始日		
「年金支払状況のお知らせ」	<ul style="list-style-type: none"> ● 変額個人年金保険：年1回 ● 定額個人年金保険：年1回 	お受け取りいただいた年金額等について定期的にお知らせします。

■ **ウェブサイト**: 商品案内や運用状況等について最新情報を掲載しています。

■ **ご契約者さま専用サイト**: 当社ウェブサイトの「ご契約者さま専用サイト」においてご契約内容や資産残高の照会、保全手続き方法等をご確認いただけます。

販売形態

代理店による販売

当社は、より多くのお客さまに安心をご提供するため、主に3種類の販売経路を通して、商品やサービスをお届けしています。

- 保険代理店(金融機関代理店を除く)
- 銀行や信用金庫等の金融機関代理店
- 通信販売(オリックス生命ダイレクト)

複数の販売経路を有することで、少子高齢社会において多様化しているお客さまのニーズにお応えできると考えています。

当社と委託契約を締結している金融機関を含めた保険代理店は、2016年3月末現在7,845店。北海道から沖縄までの全都道府県で販売網を展開しています。

販売経路の中でも、金融機関を含めた保険代理店による年間の新契約件数・保険料収入は、当社実績の

約9割を占めています。主力商品の医療保険、がん保険のほか、定期保険、収入保障保険、終身保険など、お客さまのニーズに沿った商品のご提案を行っています。

これからも代理店を通じてお客さまに安心をご提供するため、質の高い商品やサービスをご提供できる代理店サポート態勢の強化に一層取り組んでまいります。

保険代理店

全国 **7,845** 店

2016年3月31日現在

代理店サポート態勢

- 1 35支社11オフィス(2016年4月1日現在)の当社の営業担当者・スタッフを中心に、代理店の皆さまの販売や保全などの業務をサポートしています。営業担当者によるサポートは、個々の代理店へ、お客さまへより良い提案をするためのアドバイス、保険金や給付金の請求手続きのフォローなどを行っています。また、支社ごとに定期的に代理店会を開催し、新商品や生命保険の周辺知識、法令関連等の情報提供なども行っています。
- 2 代理店からのお問合せに対応する代理店専用の「代理店ヘルプデスク」を設置し、平日のみならず土日でも代理店の業務をサポートする態勢を構築しています。
- 3 代理店には、お客さまが見やすく分かりやすいパンフレット・チラシ・申込書類を作成、ご提供し、新契約手続きに必要な書類一式をセットにした「申込キット」を主要商品ごとに揃えています。特に、医療保険やがん保険、終身保険など最大8商品の申込をワンライティングで行える「トリオ申込キット」は、お客さまの手続きの簡素化を実現でき、好評をいただいています。
- 4 代理店がお客さまからのお問合せにお応えできる態勢として、代理店専用ポータルサイト「ORIX LIFE Navi」を提供し、システム面でも代理店をサポートしています。「ORIX LIFE Navi」は、保険提案書、申込書の作成や新契約の進捗状況などの情報提供が中心でしたが、2016年度より既契約の

保険料未収納情報の提供を開始し、利便性を高めています。

代理店はお客さまの個人情報を取り扱いますので、代理店認証システムを強化し、情報漏えいの未然防止にも取り組んでいます。



- 5 代理店への情報提供として、年4回発行の「AGENCY NEWS」や適宜発行の「オリックス生命ニュース」を通じて、商品に関する情報、営業に役立つコラムやコンプライアンス関連、代理店経営者へのインタビュー記事など、お役に立つ情報を定期的に発信しています。



上場企業代理店向けフォーラム開催

当社は、多様化するお客さまのご要望にお応えするために、代理店にその特性に合わせた支援と教育を行い、必要な知識や募集技術が習得できるよう努めています。企業代理店には、制度募集や職域マーケットの情報、代理店同士の意見交換の場をセミナーやワークショップ、交流会などを通して提供しています。

また、より高度な募集管理態勢の整備と幅広い知識の習得を目的に、保険業界の動向や保険業法をテーマとしたフォーラムを開催しています。2015年度は、代理店経営者層向けに「第1回上場企業代理店フォーラム」を開催し、オリックスグループの宮内シニア・チェアマンによる基調講演や保険業法の改正による保険流通市場の変化をテーマにした講演などを行いました。

なお、福利厚生の一環として、企業代理店と共同で従業員さま向けにセミナーを開催しています。従業員さまを守るため、その時々で関心の高い健康や病気についての情報を提供しています。2015年度は、「乳がんになってわかったこと」「がん治療最前線」「がん治療とお金」などをテーマに、その分野の専門性の高いファイナンシャルプランナーを講師に招いて開催しました。



銀行等の金融機関による保障性商品の販売

都市銀行、地方銀行、信用金庫およびその他金融機関と提携し、当社の保障性商品を販売しています。

金融機関職員向けのヘルプデスクを設置して商品内容や各種手続きにかかるお問合せにお答えしているほか、全国に広がる当社の各営業拠点および2015年3月に新設した金融法人部が中心となり、金融機関の本部担当部門との情報共有および各支店における保険募集の支援活動について、フォロー態勢を整えています。

当社では、各金融機関のお客さまに対して適切な情報提供と適正な保険募集活動が行われるよう、幅広い金融知識を持ち合わせたホールセラー*を全国の当社主要拠点に配して、保険募集にあたる金融機関職員を対象とした研修を日々開催しています。その内容は当社の商品情報にとどまらず、広く保険・金融全般にかかるさまざまなテーマを題材としており、募集人の知識向上を通じて、金融機関窓口で当社商品をお求めになるお客さまの商品理解促進と満足度向上に努める態勢を構築しています。

提携金融機関数

2016年3月31日現在

提携金融機関数	
都市銀行	4
地方銀行	51
第二地方銀行	18
その他銀行	7
信用金庫	17
その他	17
合計	114

*ホールセラー：金融機関の窓口で保険の販売を担当する保険募集人に対して、自社商品の販売促進を目的とした募集支援活動を行う当社営業職員。

通信販売(オリックス生命ダイレクト)

1997年に通信販売を開始して以来、19年にわたり郵送・インターネットを通じたサービスを展開しています。2015年度も多くのお客さまからのご支持を受け、3年連続で過去最高件数のお申込みをいただきました。

広告宣伝

TVCMには引き続き足立梨花さんを起用しました。CMではお客さまに寄り添いたいという想いを表現し、多くのご反響をいただいております。



資料・パンフレットの改良

通信販売の場合、お届けする資料や申込書の分かりやすさは非常に重要と考え、お客さまの声を伺いながら改良を重ねております。2015年10月にも色づかいや文字サイズ、ご覧いただく書類の番号を大きく表紙に表示するなどの改良を加えました。



コンタクトセンターの強化

よりスムーズにお客さまにご対応できるよう、コンタクトセンターの規模を拡充しました。また、おひとりおひとりにご満足いただける保険のご提案ができるよう、カウンセリングの質の向上に努めております。



代理店のご紹介

広告やインターネットで情報を集めながらも、専門家に詳しく話を聞きたい、ご自分に合ったプランが知りたいというお客さま向けに、保険の専門家(当社代理店)をご紹介します。2015年度は対応エリアを全国へと拡大し、より多くのお客さまにご利用いただきました。



今後も、通信販売としての利便性・機能性を高めながらも、その枠にとらわれることなく、お客さまのニーズに応えるサービスをご提供できるようチャレンジを続けていきたいと考えています。

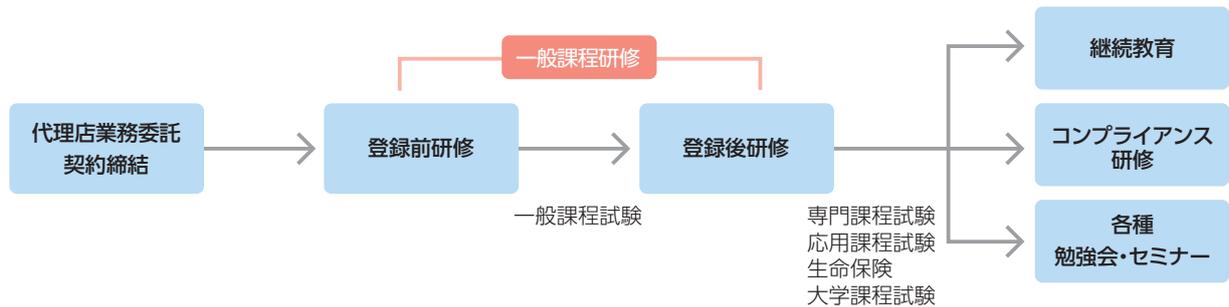
教育・研修の概略

代理店研修

生命保険販売においては、お客さまのご要望を的確にとらえ、個々人のライフスタイルを考慮したうえで最適な保険商品をご提案することが重要です。そのため、代理店の募集人が保険のプロフェッショナルとして、知識やノウハウを十分に身につけることが必要となります。

当社は、代理店を支援・育成するためのさまざまな研修プログラムを設け、常に質の高い保険募集態勢、コンプライアンス態勢の確保を目指しています。生命

保険の販売経験が浅い募集人には、一般的な生命保険の知識や商品概要、販売手法に関する勉強会を実施して保険のプロフェッショナルとなることを支援しています。販売経験が豊富な募集人には、商品に応じた販売手法や成功事例を紹介するセミナーなどを実施することで、さらに多くのノウハウをご提供しています。また、各地域の特性に合わせた情報・販売スキルの提供を目的とした、勉強会やセミナーも実施しています。

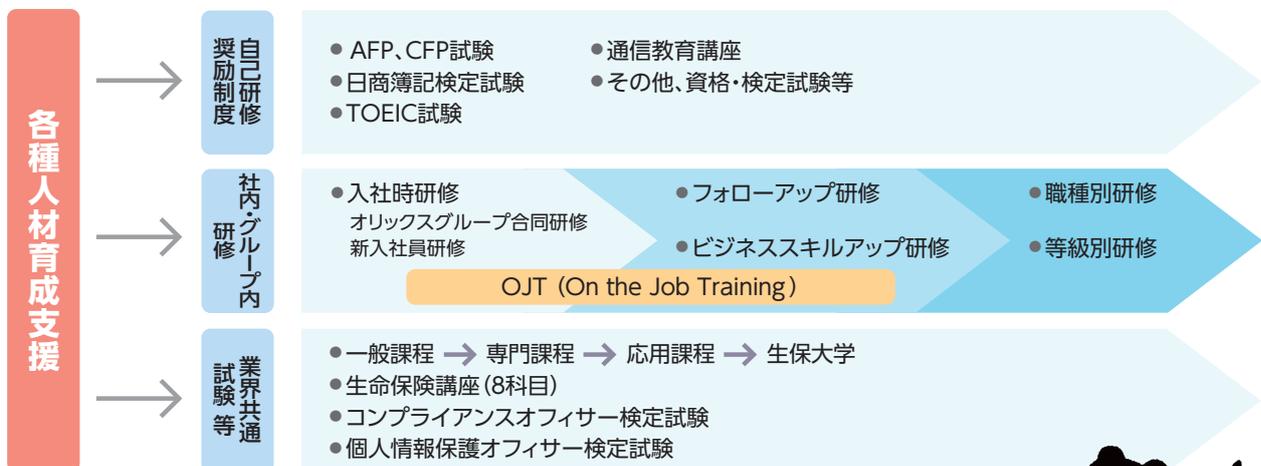


社員研修

自主性・専門性のある人材の育成・強化を目指した教育制度を導入しています。入社前、入社時研修では生命保険の知識だけでなく、オリックスグループ合同で幅広く金融に関する知識や社会人としての基礎知識を学びます。配属後はOJT (On the Job Training) 研修にて実践的な業務を行うことでより理解し、フォローアップ研修で業務知識をさらに深めていくという体系的な教育体制を確立しています。入社2年目以降は業務上必要とされる知識や能力を身に付けることを

目的として職種・等級別研修を行っています。

また、ご契約者さまをはじめ社会からの信頼を確保すべく、コンプライアンスオフィサー検定試験、個人情報保護オフィサー検定試験を受験し、社内の意識向上に努めています。さらに生命保険の枠を超え、金融のみならず幅広い知識や専門性の向上を目指し、資格取得など社員の自主性を尊重した教育制度を充実させています。



新規開発商品の状況

商品開発の考え方

お客さまのニーズに応じた最適な保険をご提供できるよう、新商品の研究および開発に努めています。特に、個人のお客さま向けの保障性商品(死亡保険、医療保険など)については、「シンプルで分かりやすいこと」「合理的な保障をお手頃な価格でご提供すること」をコンセ

プトに商品開発を行っています。

今後もお客さまのご要望にお応えし、常に新たな視点で商品開発に取り組み、「ほかにはないアンサー」をご提供していきたいと考えています。

商品開発の状況

医療保障に対する高いニーズに応え、2006年に「医療保険キュア」を発売し、その後も死亡保障をセットにした「死亡保障付医療保険リリーフ・ダブル」、女性専用の「医療保険キュア・レディ」、持病がある方や過去に入院をされた方が加入しやすい「医療保険キュア・サポート」を発売し、医療保険のバリエーションを増やしてきました。またがん保障に特化したがん保険については、がんと診断されたとき、また入院を開始したときにまとまったお金をお受け取りいただけるように一時金を手厚くした「がん保険ビリーブ」を2010年に発売しました。2013年には従来の医療保険をバージョンアップした「医療保険新キュア」「医療保険 新キュア・レディ」を発売しています。

死亡保障の分野においてもお客さまの多様化したニーズに応えるべく、さまざまなタイプの新商品を開発してきました。2010年に家計をささえる世帯主に万一のことがあった場合に備えて合理的に保障を準備できる「収入保障保険キープ」、2011年には当社初となるネット専用の「定期保険ブリッジ」と、持病がある方や過去に入院・手術をされた方が加入しやすい「終身保険ライズ・サポート」、また2014年には貯蓄機能も備えた「終身保険ライズ」を発売しました。

直近の商品開発では、2015年10月に「医療保険新キュア」「医療保険 新キュア・レディ」に付加する「重度三疾病一時金特約・がん一時金特約」を発売するとともに、引受基準緩和型商品の保障内容と告知項目を改定し「医療保険 新キュア・サポート」「終身保険 新ライズ・サポート」として発売しました。また、2016年5月には万一の場合だけでなく、がん・急性心筋梗塞・脳卒中に対する保障も備えた「特定疾病保障保険ウィズ」を発売しました。



● 「重度三疾病一時金特約・がん一時金特約」の開発

2015年10月より「医療保険 新キュア」「医療保険 新キュア・レディ」専用の「重度三疾病一時金特約・がん一時金特約」を発売しました。

「医療保険 新キュア」は2013年9月にリニューアルした商品で、シンプルで分かりやすい保障内容とお手頃な保険料で多くのお客さまにお選びいただいています。

新たに「重度三疾病一時金特約・がん一時金特約」を付加することで、お客さまが医療保険に求める幅広いニーズにお応えし、より大きな不安をカバーする商品へと進化しました。

「重度三疾病一時金特約」は「がん」「急性心筋梗塞」「脳卒中」で約款所定の状態に該当した場合に一時金をお支払いします。「がん一時金特約」はがんで約款所定の状態に該当した場合に一時金をお支払いします。一時金はそれぞれ1年に1回を限度に回数無制限でお支払いますので安心して治療に専念していただけます。



●「特定疾病保障保険With[ウィズ]」の開発

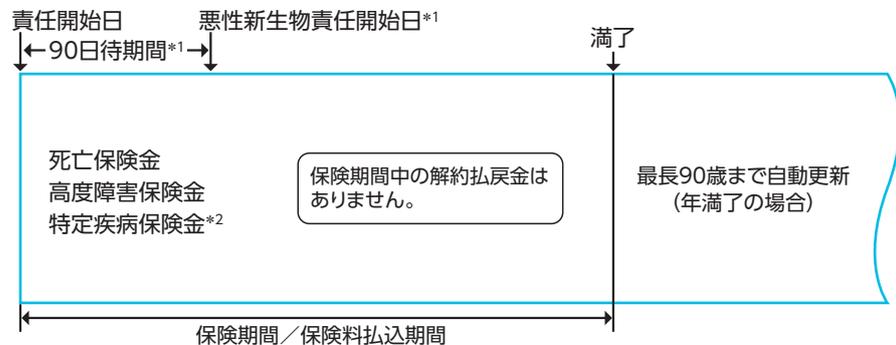
2016年5月より「特定疾病保障保険ウィズ」を発売しました。「特定疾病保障保険ウィズ」は万一の場合だけでなく、「がん」「急性心筋梗塞」「脳卒中」にも備えることができる商品です。収入減などの経済的な不安を払拭し、「がん」「急性心筋梗塞」「脳卒中」罹患時に長期治療で休業を余儀なくされても罹患前の生活水準を維持できるように活用いただけます。新たに、「急性心筋梗塞」「脳卒中」の支払事由に「治療を目的とした手術」を追加するなど分かりやすさも兼ね備えた商品となっています。

また、お手頃な保険料で一定期間の保障を確保したい方には業界初となる解約払戻金をなくした「定期・無解約払戻金型」をご用意し、一生涯の保障や貯蓄性を求める方には「終身・低解約払戻金型」の終身保障をご用意するなど、ライフスタイルに合わせた保障タイプを選択を可能としています。

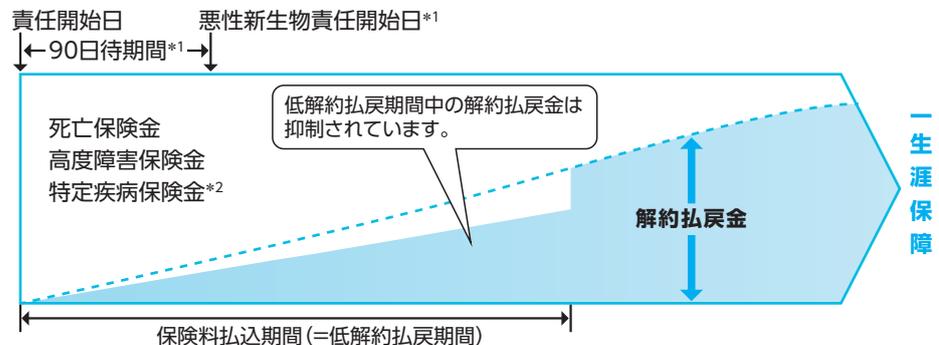


〈保障のイメージ図〉

定期・無解約払戻金型



終身・低解約払戻金型



*1、2 悪性新生物(がん)による特定疾病保険金は、責任開始日からその日を含めて91日目(悪性新生物責任開始日)より保障を開始します。

*2 特定疾病保険金は、被保険者が以下の事由に該当したときにお支払いします。

悪性新生物(がん)	悪性新生物責任開始日以後に初めて約款所定の悪性新生物(がん)になったと診断確定されたとき(皮膚の悪性黒色腫を除く皮膚がんおよび上皮内新生物は対象外)
急性心筋梗塞	責任開始時以後に約款所定の急性心筋梗塞を発病し、つぎのいずれかに該当されたとき ・60日以上、労働の制限を必要とする状態が継続したと医師によって診断されたとき ・急性心筋梗塞の治療を直接の目的として、約款所定の手術を受けられたとき
脳卒中	責任開始時以後に約款所定の脳卒中を発病し、つぎのいずれかに該当されたとき ・60日以上、言語障害、運動失調、麻痺等の他覚的な神経学的後遺症が継続したと医師によって診断されたとき ・脳卒中の治療を直接の目的として、約款所定の手術を受けられたとき

保険商品一覧 (2016年6月現在)



■ 個人・法人向け商品

保険種類	商品名	特長	販売方法		
			対面	通信販売 郵送 ネット	
疾病・医療保険	医療保険 新CURE[キュア] 無配当 無解約払戻金型 医療保険(2013) 七大生活習慣病 入院給付特則適用 	お手頃な保険料で一生の医療保障をご希望の方へ 1. 病気・ケガで入院された場合や手術を受けられた場合、給付金をお支払いします。 2. 七大生活習慣病で入院された場合は1入院の支払限度日数が拡大します。 3. 特約を付加することで、先進医療、がんや重度の三疾病に対する保障を充実させることができます。	○	○	(60日型のみ)
	死亡保障付医療保険 Relief W [リリース・ダブル] 無配当 七大生活習慣病 入院保険・入院医療特約付 	一生の医療保障に加え、万一の際の死亡保障もご希望の方へ 1. 死亡された場合は入院給付金日額の500倍の死亡保険金をお支払いします。 2. 病気・ケガで入院された場合や手術を受けられた場合、給付金をお支払いします。 3. 七大生活習慣病で入院された場合は1入院の支払限度日数が2倍に拡大します。	○	○	
	医療保険 新CURE Lady [キュア・レディ] 無配当 無解約払戻金型 医療保険(2013)・ 七大生活習慣病入院給付 特則適用・女性入院特約 (2007) 	女性特有の病気とすべてのがんに手厚い一生の医療保障をご希望の女性の方へ 1. 女性特有の病気やすべてのがんで入院された場合は、入院給付金を上乗せしてお支払いします。 2. 七大生活習慣病で入院された場合は1入院の支払限度日数が拡大します。 3. 特約を付加することで、先進医療、がんや重度の三疾病に対する保障を充実させることができます。	○	○	(60日型のみ)
	医療保険 新CURE Support [キュア・サポート] 無配当 引受基準緩和型 医療保険(2015) 七大生活習慣病入院給付 特則(三大疾病無制限型) 適用 	持病がある方や過去に入院・手術をされた方が加入しやすい一生の医療保障をご希望の方へ 1. 病気・ケガで入院された場合や手術を受けられた場合、給付金をお支払いします。 2. 特約を付加することで、先進医療、がんや重度の三疾病に対する保障を充実させることができます。 3. ご加入前にかかっていた病気が悪化して入院された場合や、手術を受けられた場合も給付金をお支払いします。	○	○	(60日型のみ)
	特定疾病保障保険With [ウィズ] 無配当 特定疾病保障保険 (2016) 	「がん」「急性心筋梗塞」「脳卒中」と「万一の場合」に備え、まとまった保障をご希望の方へ 1. がん・急性心筋梗塞・脳卒中により約款所定の事由に該当されたとき、特定疾病保険金をお支払いします。 2. 万一の場合は、のこされたご家族の生活を金銭面でサポートします。 3. 「定期・無解約払戻金型」と「終身・低解約払戻金型」からライフスタイルに合わせて選べます。	○	—	
定期保険	家族をささえる保険Keep [キープ] 無配当 解約払戻金抑制型 収入保障保険(2010) 	ご家族の生活資金として、毎月年金を受け取れる死亡保障をご希望の方へ 保険期間を通じて解約払戻金をなくすことでお手頃な保険料を実現しました。万一の際は、年金を保険期間満了まで毎月お支払いします。	○	—	○
	FineSave [ファインセーブ] 無配当 解約払戻金抑制型 定期保険 	お手頃な保険料で一定期間の死亡保障をご希望の方へ 1. 保険期間を通じて解約払戻金をなくすことで、お手頃な保険料を実現しました。 2. 保険期間は10年満了から35年満了まで、60歳満了から90歳満了まで、5年刻みで選べます。 3. 保険金額は二ーズに合わせて最低200万円から、10万円単位で設定可能です。	○	○	—

オリックス生命について

ご満足いただくために
お客さまに

2015年度決算のご報告

コーポレートガバナンスの強化について

会社概要

諸データ

保険種類	商品名	特長	販売方法		
			対面	通信販売	
				郵送	ネット
定期保険	Bridge[ブリッジ] 無配当 無解約払戻金型 定期保険 (インターネット申込専用) 	お手頃な保険料で一定期間の死亡保障をご希望の方へ 1. 保険期間を通じて解約払戻金をなくすことで、お手頃な保険料を実現しました。 2. 保険期間は10年満了から30年満了まで、60歳満了から80歳満了まで、5年刻みで選べます。 3. 保険金額は最低500万円から、100万円単位で設定可能。ニーズに合わせた設計が可能です。	—	—	○
	ロングターム7 無配当 低解約払戻金型 定期保険	少ない保険料で、長期にわたる死亡保障をご希望の方へ 低解約払戻金期間を設定し、解約払戻金を抑制することで、従来の当社の定期保険に比べて保険料を低減。一定の保険料で98歳までの長期保障が得られます。	○	—	—
	定期保険 無配当 定期保険	一定期間中に、大きな死亡保障をご希望の方へ ライフプランに合わせて豊富なパターンから保険期間の選択が可能。入院や災害死亡などをカバーする各種特約により、保障をさらに充実させることもできます。	○	—	—
	短期定期保険 無配当 年齢群団 定期保険	1年更新のシンプルな保障をご希望の方へ 同一年齢グループ内であれば性別にかかわらず保険料は同一。各種特約との組合せで、ニーズに合わせた保障を設計できます。	○	—	—
がん保険	がん保険Believe [ビリーブ] 無配当 新がん保険 (2010) 	お手頃な保険料で一生涯のがん保障をご希望の方へ 1. がんと診断されてから、入院・手術・退院時までをトータルに保障します。 2. 初めてがんと診断され、入院されたときは特に手厚く保障します。 3. 「がん先進医療特約」「がん通院特約」を付加することで、さらに保障内容が充実します。	○	—	○
	がん保険Force [フォース] 無配当 無解約払戻金型 がん治療保険 	お手頃な保険料で一定期間のがん保障をご希望の方へ 1. 初めてがんと診断されたときや入院されたときに、まとまった給付金をお支払いします。 2. がん治療で通院された場合やがんで死亡された場合も保障します。 3. 「がん先進医療特約」や「がんリビング・ニーズ特約」を付加することで、さらに保障内容が充実します。	○	—	—
	新がん保険 無配当 新がん保険(2002)V型	充実した一生涯のがん保障をご希望の方へ がんによる入院開始時から退院時までを一生涯にわたるトータルに保障。がん入院給付金は支払日数無制限、がん治療給付金も2年に1回を限度として複数回お支払いします。また、がんで死亡された場合は、がん死亡保険金をお支払いします。	○	—	—
終身保険	終身保険 無配当 終身保険	一生涯の死亡保障をご希望の方へ 保険料の払込期間はライフプランに合わせて選択が可能。相続対策、経営者・役員死亡退職金・弔慰金の支払原資としてもご利用いただけます。	○	—	—
	終身保険RISE[ライズ] 無配当 終身保険(低解約払戻金型) 	合理的な保険料で一生涯の死亡保障をご希望の方へ 1. 保険料払込期間中の解約払戻金を抑制することで、保険料を抑えました。 2. 保険料の払込期間はライフプランに合わせて選択が可能です。 3. 保険金額は、最低200万円から10万円単位で設定可能。ニーズに合わせた設計が可能です。	○	○	—
	終身保険 新RISE Support [ライズ・サポート] 無配当 引受基準緩和型 終身保険(低解約払戻金型) (2015) 	持病がある方や過去に入院・手術をされた方が加入しやすい一生涯の死亡保障をご希望の方へ 1. 死亡保障が一生涯にわたって続きます。 2. 「リビング・ニーズ特約」を付加することで、余命6か月以内と判断されたとき、生存中でも保険金をお支払いします。 3. 保険金額は最低200万円(50~85歳は100万円)から、10万円単位で選べます。	○	○	—
	養老保険 無配当 養老保険	生活設計資金の準備と、万一の保障をご希望の方へ 保険期間中に万一のことがあった場合は死亡保険金を、無事に保険期間満了を迎えられた場合は死亡保障と同額の満期保険金をお支払いします。	○	—	—

■ 団体・企業向け商品

商品名	特長
総合福祉団体定期保険	企業、団体の弔慰金準備や労災保障の確保など、福利厚生制度の充実にご活用いただけます。
団体定期保険	団体所属員ご本人、および遺族の生活保障を確保するためにご活用いただけます。
団体信用生命保険	住宅ローンなどの利用者のための生命保険です。

■ 主な特約

特約名	特長
定期保険特約	死亡されたとき、または約款所定の高度障害状態に該当されたときに保険金をお支払いします。
年金額上乗特約	死亡されたとき、または約款所定の高度障害状態に該当されたときに特約年金支払期間中、主契約の年金に上乗せして年金をお支払いします。
災害割増特約	不慮の事故で死亡されたとき、または不慮の事故で約款所定の高度障害状態に該当されたときに保険金をお支払いします。
傷害特約	不慮の事故で死亡されたときに保険金をお支払いします。また、不慮の事故で約款所定の身体障害の状態に該当されたとき、身体障害の状態の給付割合に応じて給付金をお支払いします。
災害入院特約 (B87)	不慮の事故で入院されたとき、給付金をお支払いします。
新疾病入院特約 <疾病入院特約 (87)>	病気で入院されたとき、給付金をお支払いします。 病気や不慮の事故で手術を受けられたとき、手術の種類に応じて給付金をお支払いします。
入院保障特約 (90)	病気や不慮の事故で入院されたときに給付金をお支払いします。 また、継続して20日以上入院され、生存退院されたときも給付金をお支払いします。
先進医療特約	先進医療による療養を受けられたとき、先進医療にかかる技術料と同額をお支払いします。
引受基準緩和型 先進医療特約	先進医療による療養を受けられたとき、先進医療にかかる技術料と同額をお支払いします。
がん一時金特約	初めてがんと診断確定されたとき、2回目以降はがんの治療を目的として入院を開始されたときに一時金をお支払いします。
引受基準緩和型 がん一時金特約	初めてがんと診断確定されたとき、2回目以降はがんの治療を目的として入院を開始されたときに一時金をお支払いします。
がん通院特約	がんで約款所定の通院をされたときに給付金をお支払いします。
がん先進医療特約	がんの治療のために、先進医療による療養を受けられたとき、先進医療にかかる技術料と同額をお支払いします。
重度三疾病一時金特約	がん、急性心筋梗塞、脳卒中で約款所定の状態になられたときに一時金をお支払いします。
引受基準緩和型 重度三疾病一時金特約	がん、急性心筋梗塞、脳卒中で約款所定の状態になられたときに一時金をお支払いします。
引受基準緩和型 終身保険特約 (低解約払戻金型) (2015)	死亡されたときに保険金をお支払いします。
リビング・ニーズ特約	余命6か月以内と判断されたときに、一定金額の範囲内で保険金をお支払いします。
がんリビング・ニーズ特約 (がん治療保険用)	がんで余命6か月以内と判断されたときに、一定金額の範囲内で保険金をお支払いします。
介護前払特約	主契約の保険料払込期間経過後、かつ、被保険者の年齢が満65歳以上で、約款所定の要介護状態となられたときに、一定金額の範囲内で保険金をお支払いします。
年金支払特約	死亡保険金等をお支払いする場合、年金基金としてお預かりし、年金の形でお支払いします。
指定代理請求特約	被保険者が保険金等を請求できない事情がある場合は、あらかじめ指定された被保険者の戸籍上の配偶者または3親等内の親族が被保険者に代わって、請求することができます。

※ 通信販売の場合、お取扱いが一部異なる場合があります。

※ この「保険商品一覧」は商品の概要を説明しています。詳細については「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり／約款」を必ずご覧ください。

