

お客さまにご満足いただくために

お客さまの声に耳を傾け、サービスの向上と改善を図るため、さまざまな活動に取り組んでいます。



お客さまとの約束

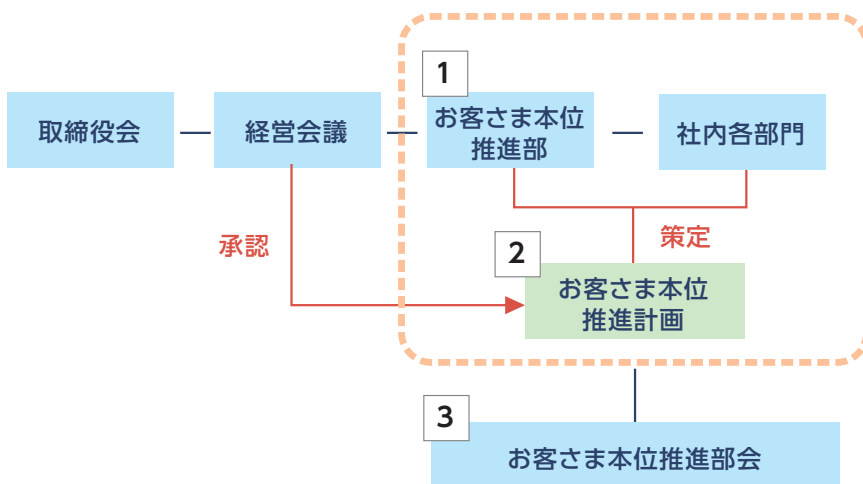
私たちは、「お客さまがオリックス生命を選んで良かったとご納得・ご満足されること」が一番大切であると考えます。お客さまに信頼していただける保険会社であり続けられるよう、お客さまからいただくご意見・ご要望をもとに商品・サービスの改善を継続的に進め、以下の実践に全力を尽くします。

- お客さまのニーズに適した商品の提供
- お客さまに寄り添ったサービスの提供
- お客さま本位の募集活動の推進

🌻 お客さま本位の業務運営

「お客さま本位の業務運営」を実現するための態勢

当社では、全役職員が「お客さま本位」を最優先に行動し、お客さま本位の改革や新たなサービスを創出するために、以下の態勢としています。



1. お客さま本位推進部

「お客さま本位の業務運営」を全社に浸透させ、経営戦略化し推進するために、専門部署を設置しています。

2. お客さま本位推進計画

「お客さま本位の業務運営」実現のために策定します。策定には経営会議の承認が必要です。

3. お客さま本位推進部会

「お客さま本位推進計画」の進捗確認・モニタリング・報告などを行うための場です。お客さま本位推進部が各部門を招集し開催します。

お客さまから寄せられた苦情の件数

2017年度に当社にお寄せいただいた、業務・商品等に対する不満足の原因である「苦情」の件数と内訳 (単位: 件、%)

項目	新契約	収納	保全	保険金・給付金	その他	合計
件数	5,149	2,296	3,610	5,603	3,729	20,387
占率	25.3	11.3	17.7	27.5	18.3	100

お客さまの声をもとに取組んだ改善事例

お客さまからいただいた声は改善のヒントの宝庫です。これからも、お客さまの不満足を満足に変えるため、各種改善を進めます。

<お客さまの声>

契約者である親が高齢のため、娘である私がコールセンターに問合せしたが、契約者本人でないため対応してもらえなかった。

<改善後>

2017年7月から、「ご家族登録サービス」を開始しました。ご登録いただいたご家族であれば、契約者さまに代わって以下の手続きが可能となるサービスです。

- 弊社コールセンターへのお問合せ(契約内容照会・各種手続き方法など)
- 各種手続き書類の取寄せ

<お客さまの声>

入院給付金を請求したら、白黒のコピーのような見づらい明細が届いた。

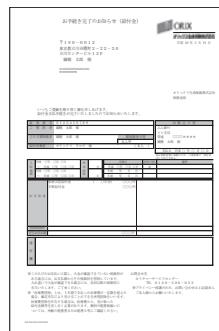
<改善後>

2017年5月から、「お手続き完了のお知らせ(給付金)」を大幅にリニューアルして見やすくしました。

■主な改定点

- モノクロの用紙をカラー化しました。
- 片面印刷から両面印刷とすることで紙面にゆとりを持たせ、見やすく読みやすくしました。

リニューアル前



(片面のみ)

リニューアル後



(表面)



(裏面)

<お客さまの声>

手続きのために書類を取り寄せたが、書きづらい
手続きに必要な書類が何かわかりづらい

<改善後>

お客さまに「見やすい わかりやすい 伝わりやすい」印刷物の提供を目指し、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(「UCDA」)が実施する認定資格取得を推進しています。その結果、2016年度に35名だった1級資格取得者は61名となりました(2018年6月現在)。

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。公平性と健全性を確保しつつ、適切かつ迅速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。

2018年度においても、さらに支払管理態勢を強化してまいります。

【取組み内容】

- 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・給付金を漏れなくお支払いするための検証態勢の整備
- お支払可否判断の適切性を確保するための審査態勢の整備

適切なお支払いを確保するための組織体制

1 支払結果の検証態勢

保険金部と別組織である「支払審査部」が支払結果を検証し、お支払いの適切性を確保する態勢を強化しています。

2 保険金等支払審議部会の設置

「保険金等支払審議部会」では、保険金部による支払結果と支払審査部による検証結果が異なる事案について、法令・約款・社会通念などに照らし、審議をしています。

3 支払結果相談窓口の設置

お客さまが支払結果に疑問を持ったり、ご納得いただけない場合専用のお問合せ先として、「支払結果相談窓口」を設置しています。支払結果について、丁寧かつわかりやすいご説明に努めています。

4 再査定制度/再審査制度の導入

お客さまがお支払いに関する判断結果にご納得いただけない場合は、次の制度をご利用いただけます。

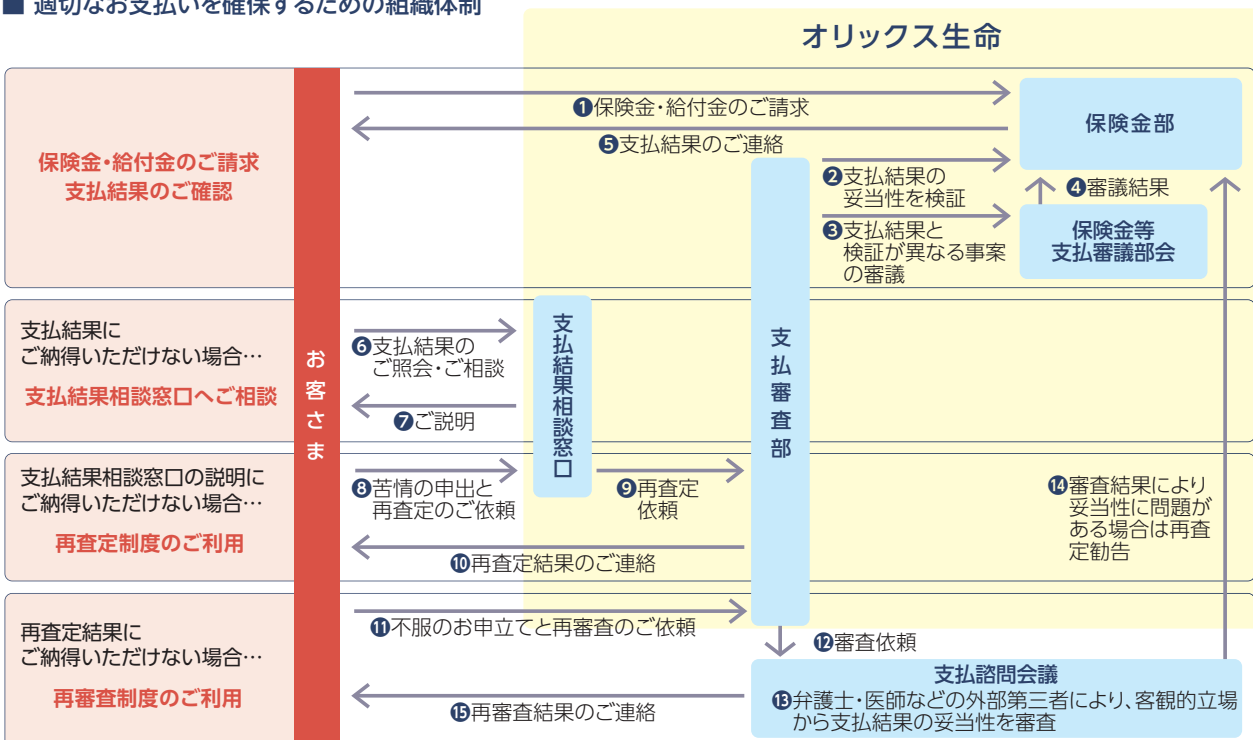
(1) 再査定制度

「支払結果相談窓口」の説明にご納得いただけない場合、当社に再査定を請求できます。「支払審査部」が再度、支払査定を行います。

(2) 再審査制度

「再査定制度」の結果にもご納得いただけない場合は、弁護士や医師など、社外の第三者で構成された「支払諮問会議」に再審査を請求できます。お客さまから提出いただいた審査請求書や関係書類に基づき、客観的な立場から当社の支払結果の妥当性について審査します。

■ 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 先進医療給付金直接支払サービスの取扱い

先進医療の中でも特に高額な「がんの粒子線治療」の技術料を当社から医療機関に直接お支払いするサービスです。お客さまが高額な技術料を負担する必要がなく、安心して治療に専念できます。

2 お支払いできない場合の診断書代金相当額の返金

保険金・給付金の支払対象となるかわからない場合でも迷わずご請求いただけるよう、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返金しています。

3 簡易請求の取扱い

お客さまの負担となる費用や手間を軽減するために、診断書の代わりに領収書などで請求できる「簡易請求」をご利用いただけます。

※上記1～3は、所定の条件を満たす必要があります。

4 お客さま視点でわかりやすい印刷物の作成

(1) お手続き完了のお知らせ

給付金お支払後にお送りする「お手続き完了のお知らせ」の見直しを行い、UCDA*より「見やすいデザイン」の認証を取得しました。



(2) 保険金・給付金 ご請求の手引き

ご請求書類とともにお送りする「保険金・給付金 ご請求の手引き」の見直しを行い「見やすいデザイン」の認証を取得するとともに、UCDA*が主催するUCDAアワード2017の保険分野において、生活者の評価が高い作品を表彰対象とする「アナザーボイス賞」を受賞しました。

*UCDA：一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会

保険金・給付金を漏れなくご請求いただくための取組み

1 パンフレット・約款／ご契約のしおり

ご加入時にお渡しするパンフレット・約款／ご契約のしおりは、図解を用いて、保障内容をわかりやすくする工夫を行っています。

2 ご契約内容のお知らせ

契約期間中に年1回お届けする「ご契約内容のお知らせ」は、保障内容に加え、お忘れになりやすい請求事例を紹介しています。

3 保険金・給付金 ご請求の手引き

請求書類送付時にお届けする「保険金・給付金 ご請求の手引き」は、お支払いスケジュールの解説や、漏れなく請求いただくためのご案内をしています。



4 ウェブサイトの拡充

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で次の機能をご利用いただけます。

■ 必要書類ガイド

入院・手術に関する質問に回答すると、お客さまに必要な書類をその場でダウンロードいただけます。



■ 「給付金請求手続きの流れ・ポイント」動画を掲載

お客さまに万一のことがあった際、ご請求手続きをスムーズに行っていただくために、お手続きの流れや具体的なサービス内容・利用方法をご覧いただけます。



スマートフォン・タブレット端末専用QRコード▼





お支払いの状況

契約件数の伸長に伴い、お支払件数も増加傾向にあります。

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(2017年度)

(単位：件、百万円)

項目	保険金	給付金 (死亡一時金含む)	年金 (一時支払含む)	合計
お支払件数	4,969	310,349	102,093	417,411
お支払金額	34,261	37,885	111,855	184,002

■ お支払いに該当しないと判断した件数(2017年度)

(単位：件)

お支払いに該当しない理由	保険金	給付金 (死亡一時金含む)	年金 (一時支払含む)	合計
詐欺取消・詐欺無効	1	37	0	38
不法取得目的無効	0	0	0	0
告知義務違反解除	37	1,747	0	1,784
重大事由解除	0	27	0	27
免責事由該当	55	21	0	76
支払事由非該当	85	3,519	0	3,604
その他	5	442	0	447
合計	183	5,793	0	5,976

※ 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。

※ 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。

— 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・無効となること

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・給付金を詐取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ること

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ること

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こと

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ること

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いこと

🌸 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)

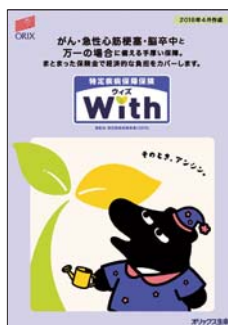
保険業法第111条に基づき、年1回、経営内容や財務状況、商品やサービスの状況ととりまとめたディスクロージャー誌「オリックス生命の現状」を発行しています。
当社ウェブサイトでもご覧いただけます。



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「提案書」などをご用意しています。お客さまが正しく商品を理解し、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、保障内容などについてわかりやすく記載しています。取扱商品については公式ウェブサイトでもご確認いただけます。

お客さまにとってさらに見やすく、読みやすく、わかりやすくなるよう随時改良を重ねています。



デメリット情報

お客さまにとって不利益となる事項(正しく告知しなかった場合の取扱いや免責事由など)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。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わかりやすく解説した「保険金・給付金 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、特にご確認いただきたいことがらをまとめた書面です。商品の仕組み、保障内容、付加できる特約、解約払戻金についてなど、商品の概要や保障内容に関する重要な事項を正しくご理解いただくためにわかりやすく記載しています。

■ 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・給付金が支払われない場合の事例や、保険金・給付金をご請求いただく場合の注意点など、保険契約に関する重要な事項をわ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。

旧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、「旧ハートフォード生命」）と合併しました。旧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などについて、お客さまに正確にご理解いただけるよう努めています。

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・特長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など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。
年金支払開始日の3か月前		
「年金支払開始手続きのご案内」	<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 	お受取りいただいた年金額など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など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、保全手続き方法などをご確認いただけます。

販売形態

当社は、より多くのお客さまに安心をお届けするため、主に4種類の販売経路を通して、商品・サービスをご提供しています。

- 保険代理店による販売
- 金融機関代理店による販売
- 当社社員(コンサーブアドバイザー)による対面販売
- 通信販売

お客さまのニーズや保険の加入方法が多様化している中で、お客さまを中心に複数のチャンネルが有機的に結合し、お客さまに対してシームレスにサービス提供する「オムニチャンネル」を推進しています。

代理店による販売

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、2018年3月末現在6,347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8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お届けするため、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一層の強化に取り組んでまいります。

保険代理店

全国 **6,347** 店

2018年3月31日現在

代理店サポート態勢

- 1 35支社12オフィス(2018年4月1日現在)の営業担当者を中心に、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、個々の代理店に対し、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・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祝日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わかりやすいパンフレット・チラシ・申込書類を作成、ご提供しています。また、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7商品の申込み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し、ご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、既契

約の未収納状況などの情報を提供しています。2017年11月にはペーパーレスによる申込手続きのサービス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、またお客さま本位の業務運営の観点から募集代理店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。上場企業系列の代理店には、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。

2017年度は、第3回を迎えた上場企業系代理店の経営者層向けのフォーラムを開催しました。元金融庁長官の五味廣文氏による「金融行政とフィデューシャリー・デューティー」と題した基調講演、サイエンス作家/理学博士の竹内薫氏による「人工知能の進化～共存し、生き残る道とは～」の講演など、今後の代理店経営に役立つ情報提供を行いました。当社からは「オリックス生命の現状と今後～お客さま本位の業務運営～」のご報告をさせていただきました。当日は当社コンサルティング営業統括部のメンバーによる血管年齢測定器とねんきん定期便を活用したイベントのデモンストレーションも行いました。今後も代理店が活用できるイベントを通じて、募集技術の向上の場を今後も提供してまいります。



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、第二地方銀行、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ます。また、金融機関の本部との情報共有を行うと同時に各支店における保険募集活動の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だけにとどまらず、広く生命保険・金融全般にかかるさまざまなテーマを題材としており、金融機関窓口など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

2018年3月31日現在

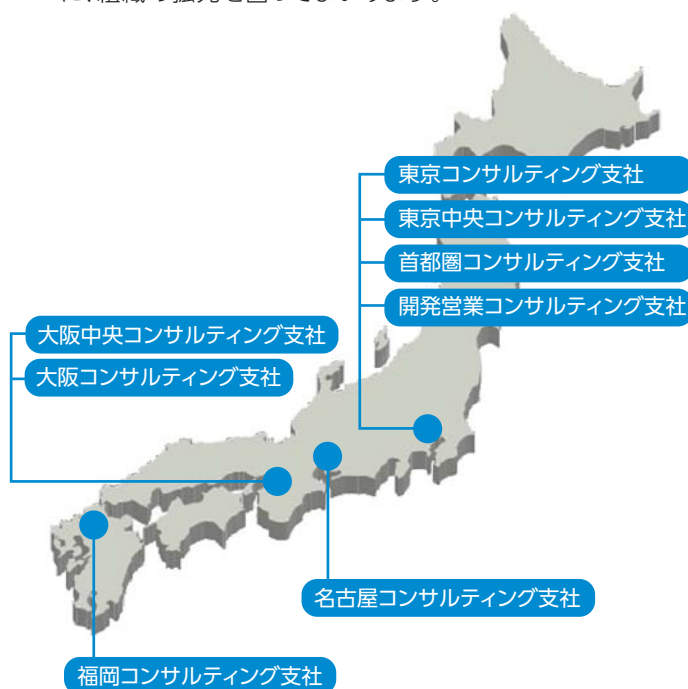
提携金融機関数	
都市銀行	4
地方銀行	53
第二地方銀行	18
その他銀行	5
信用金庫	11
その他	17
合計	108

*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。

当社社員(コンサーブアドバイザー)による対面販売

当社第4のチャンネルとして

当社では初となる、自社保険商品の対面直接販売を行う第4のチャンネルとして、2016年10月より東京、大阪にて営業活動をスタートいたしました。2018年4月1日現在では福岡、名古屋を加えた計4都市、8支社体制で対面によるコンサルティングサービスを提供しており、今後もより多くのお客さまへサービス提供ができるように、組織の拡充を図ってまいります。



コンサーブアドバイザー

お客さまに直接お会いし、人生をともに見つめ、お客さま一人ひとりの安心を形にしていくのがコンサーブアドバイザーです。生命保険はお客さまにとって長い時間をともにする商品であり、ライフスタイルの変化に合わせて適切な保全、保障内容の見直しをしなければ、最大限の力を発揮できません。当社のコンサーブアドバイザーは、「継続的な対面サービス」により、お客さまの生活とご契約の最適化を図り、人生の「安心」を見守ってまいります。

また、従来の生命保険営業の枠にとらわれない、健康促進活動やお客さまにとって有益な生命保険周辺領域の情報をお伝えるセミナー講師として活動。これらにより培われる広い視野や経験がコンサーブアドバイザー自身の成長を促し、お客さまへ質の高いサービスの提供という形で還元できるように、日々の業務に取り組んでいます。

<教育体制>

入社後3か月間にわたる初期研修をはじめとして、フォローアップ研修、スキルアップ研修など充実した継続教育・研修により生命保険の真のプロフェッショナルを育成します。また、より高度なビジネス知識の習得など、個人の能力開発とキャリアアップを支援する仕組みを整えていきます。

入社時研修カリキュラム

- ✓ 生命保険の本質と理念
- ✓ 保険商品知識
- ✓ 社会保障その他金融商品
- ✓ 法人基礎知識
- ✓ 個人資産運用
- ✓ 顧客対応演習
- ✓ ライフプランニング
- ✓ 生命保険設計
- ✓ コンプライアンス
- ✓ 各種取扱規定

資格・認定試験

- ✓ 一般課程試験
- ✓ 専門課程試験
- ✓ 応用課程試験
- ✓ 生命保険講座
- ✓ 生命保険大学課程試験
- ✓ 生命保険支払専門士
- ✓ 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
- ✓ FP技能士

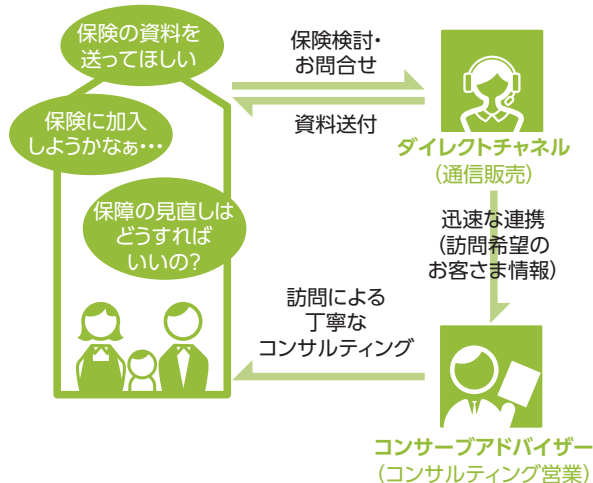
オムニチャンネル戦略における直販チャンネルの役割

当社では、各販売経路の特徴を相互に補完し合う「オムニチャンネル」を推進しておりますが、対面によるサービスが可能であるという直販チャンネルのコンサーブアドバイザーが重要な役割を担っています。

特にご好評いただいているのが、電話やインターネットを通して資料請求いただいたお客さまへの訪問によるコンサルティングサービスです。

より丁寧な保険商品の説明に加えて、日頃お気付きにならないニーズやリスクに関するアドバイスを行い、お客さまに安心してご検討いただける機会を提供しております。

<2つのチャンネルがタイムリーに連携>





通信販売(オリックス生命ダイレクト)

1997年に生命保険の通信販売を開始して以来、郵送・インターネットなどを通じてシンプルでわかりやすい商品とサービスをご提供し、多くのお客さまからのご支持をいただいています。

広告宣伝

TVCMでは、「ビッグモニター篇」(吉川美代子さん出演)をはじめとした商品別の広告を展開しました。全国で放映され、多くの反響がありました。



新聞・折込広告では、わかりやすさ見やすさを心がけ、カラーや見開き2ページで医療保険や死亡保険などお客さまのニーズに応える商品広告を展開しました。



電話によるお客さまサービス

コンタクトセンターでは、CA(コンタクトセンター・アテンダント)が、新聞、テレビなどの通信販売の広告をご覧になったお客さまに対し、資料のご請求から、ご検討、お申込みに至るまで、お一人おひとりにご満足いただけるサービスの提供を目指しています。

また、コンタクトセンターは、HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク 2017 年【生命保険業界】問合せ窓口(コールセンター)」部門において最高評価の『三つ星』を獲得しています。



お客さまのニーズに合わせた保険ご相談サービスのご案内

新たに保険を考えたい、保険を見直したいなどの、お客さまのニーズに対し、コンタクトセンターへのお問い合わせやインターネットサービスのご利用だけでなく、ご自宅や最寄りの保険ショップで、保険の専門家に無料でご相談いただけるサービスをご用意しています。



今後も、広告などを起点にお客さまの興味を喚起し、「いますぐ、いつでも、どこでも」の通信販売としての利便性・機能性を高めていきます。また変化するお客さまのニーズに対応し、オリックス生命のあらゆるチャネル・お客さまとの接点をお客さま基点で繋ぎ合わせ、総合的なおもてなしを実現することに取組んでまいります。

教育・研修の概略

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。お客さまに最適なサービスを提供するために、以下のプログラムで優れた人材の育成に努めています。

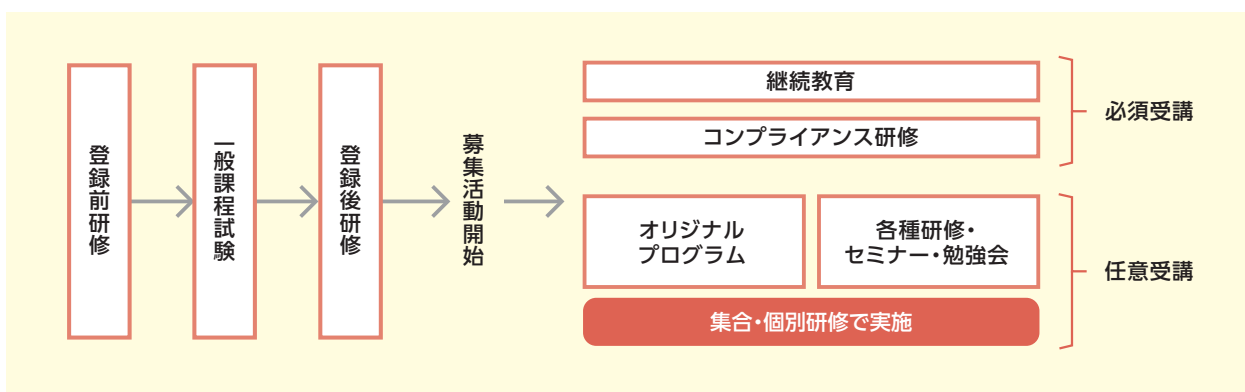
教育制度

当社は、募集人を支援・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。



教育制度を支えるツール

お客さまのニーズに合ったサービスを提供するために、そして正しい情報をお届けするために、お客さまの目に触れる情報提供ツールにおいて、見やすさ、読みやすさ、わかりやすさの向上に努めています。

また、お伝えする募集人がより高度な知識や販売スキルの習得の支援をするために、情報提供ツールを使いこなすための研修を策定しています。

わかりやすい情報提供



がん・医療・公的保障に関する情報など、募集人の知識向上に必要な情報を提供、お客さまにわかりやすく伝えていただくための冊子を作成・毎年更新しています。

また、お客さまにご利用いただける健康医療相談サービスなどの各種サービスについても研修を行っています。

デジタルとの融合



デジタル(動画)を活用し、医療・公的保障の基礎知識など対面研修とデジタルを融合した研修を実施しています。場所を問わず、繰り返し学習できる環境を用意しています。

また、生命保険の役割をわかりやすくお伝えするために「オリックス生命公式YouTubeチャンネル」にも掲載し、幅広く情報提供しています。

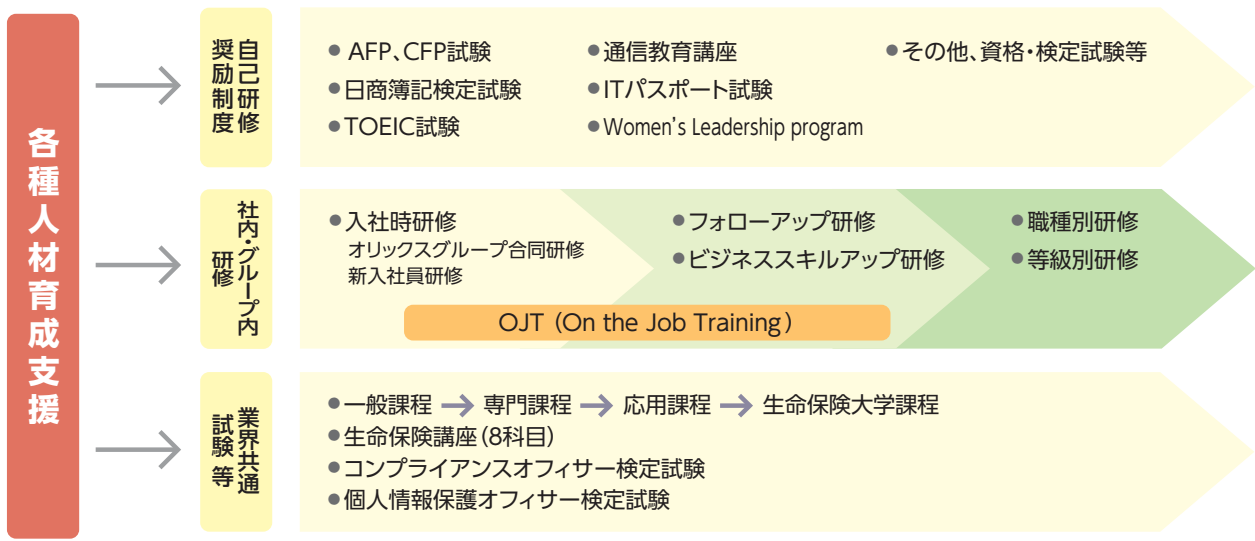


社員研修

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、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て適切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、「シンプルでわかりやすいこと」「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、その後も女性専用の「医療保険キュア・レディ」や、疾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」等を発売し、医療保険のバリエーションを増やしてきました。2010年にはがん保障に特化したがん保険として、初めてがんと診断されたときや入院を開始したときにまとまったお金をお受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」を発売しています。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、2015年には「医療保険 新キュア・サポート」の発売や、「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」を発売し、商品のリニューアルを行っています。

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年に家計を支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年にはインターネット申込専用の定期保険「ブリッジ」と、持病がある方や

過去に入院をされた方が加入しやすい「終身保険ライズ・サポート」、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。2015年には「終身保険ライズ・サポート」の保障内容と告知項目を改定した「終身保険 新ライズ・サポート」を発売し、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」を発売しています。



「特定疾病保険料払込免除特則」の免除事由を拡大

お客さまのニーズにお応えするため、2018年4月2日に「終身保険ライズ」「定期保険ファインセーブ」「収入保障保険キープ」の3商品を対象として「特定疾病保険料払込免除特則」の免除事由を拡大しました。「特定疾病保険料払込免除特則」は「がん」「急性心筋梗塞」「脳卒中」により約款所定の事由に該当したときに、将来の保険料の払込みを免除する特則です。2013年2月に「収入保障保険キープ」で取扱いを開始して以降、順次対象商品を拡大してきました。

「急性心筋梗塞」「脳卒中」の場合、「約款所定の状態が60日以上継続したと医師に診断されたとき」を保険料の払込免除事由としていましたが、新たに「治療を目的とした手術を受けたとき」を追加しました。

なお、上記3商品において、2018年4月1日以前に本特則を適用したお客さまについても、改定後の内容を遡及して適用しています。





保険商品一覽 (2018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 特別適用 	お手頃な保険料で一生涯の医療保障をご希望の方へ 1. 病気・ケガで入院した場合や手術を受けた場合、給付金をお支払いします。 2. 七大生活習慣病で入院した場合は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・急性心筋梗塞・脳卒中に対する保障を充実させることができます。	○	○	
	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 特別適用・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涯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した場合は、入院給付金を上乘せしてお支払いします。 2. 七大生活習慣病で入院した場合は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・急性心筋梗塞・脳卒中に対する保障を充実させることができます。	○	○	
	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) 	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医療保障をご希望の方へ 1. 持病や入院・手術歴がある方が加入しやすいよう、告知いただく項目を限定し、引受基準を緩和した医療保険です。 2. 病気・ケガで入院した場合や手術を受けた場合、給付金をお支払いします。 3. ご加入前にかかっていた病気が悪化して入院した場合や、手術を受けた場合も給付金をお支払いします。	○	○	
	死亡保障付医療保険 Relief W [リリーフ・ダブル] 無配当 七大生活習慣病 入院保険・入院医療特約付 	一生涯の医療保障に加え、万一の場合の保障もご希望の方へ 1. 万一の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・ケガで入院した場合や手術を受けた場合、給付金をお支払いします。 3. 七大生活習慣病で入院した場合は1入院の支払限度日数が2倍に拡大します。	○	○	
	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」に備える手厚い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したとき、または亡くなられたときに保険金をお支払いします。 2. 「定期・無解約払戻金型」と「終身・低解約払戻金型」の2つのタイプより、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、毎月年金を受取れる死亡保障をご希望の方へ 1. 解約払戻金をなくし、保険期間の経過とともに年金受取総額を減額させることでお手頃な保険料を実現しました。 2. 万一の場合には保険期間満了まで年金を毎月お支払いします。 3. 年金の受取りに代えて一括受取を選択することもできます。	○	—	○
	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. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。	○	○	—

※ 通信販売・法人販売の場合、お取扱いや名称が一部異なる場合があります。
 ※ 上記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」を必ずご確認ください。

オリックス生命につ



お客様さまにご満足いただくために

2017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し、インターネット申込に限定することで、お手頃な保険料を実現しました。 2. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。	—	—	○
	ロングターム7 無配当 低解約払戻定期保険	少ない保険料負担で、長期にわたる死亡保障をご希望の方へ 1. 低解約払戻期間を設定し、解約払戻金を抑制することで、保険料を抑えました。 2. 少ない保険料負担で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	一定期間の死亡保障をご希望の方へ 1. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。 2. 各種特約との組合せで、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死亡保障をご希望の方へ 1. 一定の年齢範囲を男女同一の保険料で保障します。 2. 健康状態にかかわらず、最長80歳までご契約を自動的に更新します。 ※更新後の保険料は、更新時の被保険者の年齢および保険料率により計算します。	○	—	—
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、入院を開始したときは特に手厚く保障します。 3. 特約を付加することで、がん先進医療、がん通院の保障を充実させることができます。	○	○	—
	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を開始したときに、まとまった給付金をお支払いします。 2. がん治療で通院した場合やがんで亡くなられた場合も保障します。	○	—	—
	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 1. がんによる入院開始時から退院時までを一生涯にわたりトータルに保障します。 2. がんで亡くなられた場合には、がん死亡保険金をお支払いします。	○	—	—
終身保険	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. 一生涯の死亡保障に加え、長期的な貯蓄機能も備えています。 ※解約された場合、以後の保障はなくなります。	○	○	—
	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. 持病や入院・手術歴がある方が加入しやすいよう、告知いただく項目を限定し、引受基準を緩和した終身保険です。 2. 死亡保障が一生涯にわたって続きます。 3. ニーズに合わせて保険金額を設定できます。	○	○	—
養老保険	養老保険 無配当 養老保険	万一の保障と老後資金の準備をご希望の方へ 1. 保険期間中に万が一のことがあった場合は死亡保険金を、無事に満期を迎えられた場合には死亡保障と同額の満期保険金をお支払いします。 2. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。	○	—	—



■ 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、団体の甲斐金準備や労災保障の確保など、福利厚生制度の運営に活用いただけます。
団体定期保険	団体所属員の遺族の生活保障を確保するために活用いただけます。
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	亡くなられたとき、または約款所定の高度障害状態に該当したときに保険金をお支払いします。
年金月額上乘特約	特約保険期間中に亡くなられたとき、または約款所定の高度障害状態に該当したときに年金を、特約年金支払期間中、主契約の年金に上乘せしてお支払いします。
災害割増特約	不慮の事故または感染症により亡くなられたとき、または約款所定の高度障害状態に該当したときに保険金をお支払いします。
傷害特約	不慮の事故または感染症により亡くなられたとき、または約款所定の身体障害の状態に該当したときに、保険金または給付金をお支払いします。
災害入院特約 (B87)	不慮の事故で5日以上継続して入院したとき、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5日以上継続して入院したとき、給付金をお支払いします。 また、約款所定の手術を受けたとき、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5日以上継続して入院したときに給付金をお支払いします。 また、20日以上継続して入院し、生存退院したときに給付金をお支払いします。
先進医療特約/ 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/ 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したときに一時金をお支払いします。
がん通院特約	がんの治療を目的として約款所定の通院をし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/ 引受基準緩和型 重度三疾病一時金特約	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したときに一時金をお支払いします。 急性心筋梗塞または脳卒中の治療を目的として入院を開始したときに、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)	亡くなら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、指定保険金額から6か月間の指定保険金額に対応する利息および保険料相当額を差引いた金額をお支払いします。
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、指定保険金額から6か月間の指定保険金額に対応する利息および保険料相当額を差引いた金額をお支払いします。
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ったとき、指定保険金額から会社所定の率により死亡保険金の前払となる期間相当の利息を差引いた金額をお支払いします。
年金支払特約	保険金等の一括払に代えて一定期間、年金としてお支払いします。
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、あらかじめ指定された指定代理請求人が被保険者に代わって保険金等を請求することができます。

※通信販売・法人販売の場合、お取り扱いや名称が一部異なる場合があります。

※上記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」を必ずご確認ください。

