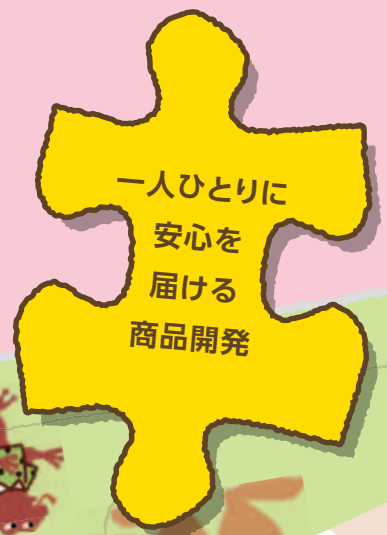


# 2019

オリックス生命の現状



お客さまにとって必要なもの  
お客さまにとって便利なもの  
お客さまにころからご納得いただき  
ご満足いただくために。



## オリックス生命について

ごあいさつ	2
オリックス生命理念	3
オリックスグループのご紹介	4
ダイジェスト	7
社会貢献活動	12

## お客さまにご満足いただくために

お客さまとの約束	13
お客さま本位の業務運営	13
保険金・給付金の支払態勢について	15
お客さまへの情報提供	18
販売形態	20
教育・研修の概略	24
新規開発商品の状況	26
主な保険商品一覧	27

## 2018年度決算のご報告

2018年度の事業概況	30
契約の状況（個人保険）	32
収益の状況	33
資産・負債の状況	34
健全性について	35

## コーポレートガバナンスの強化について

法令遵守の態勢	37
リスク管理の態勢とリスク選好フレームワーク	39
情報システムに関する状況	42
利益相反管理態勢について	42
反社会的勢力に対する基本方針	43
勧誘方針	43
金融ADR制度への対応	44
個人情報保護について	44
個人情報の取扱いについて	45

## 会社概要

会社沿革	47
主要な業務の内容	48
経営の組織	48
取締役および監査役	49
執行役員	49
会計監査人の氏名又は名称	49
従業員の在籍・採用状況	49
平均給与	49
店舗網一覧	50
資本金の推移	50
株式の状況	50
主要株主の状況	50

## 諸データ

## 会社概要

名 称	オリックス生命保険株式会社
本 社 所 在 地	東京都港区赤坂2-3-5 赤坂スターゲートプラザ
設 立	1991年4月12日
代表取締役社長	片岡 一則
資 本 金	590億円
株 主	オリックス株式会社(100%)

お客さまに  
寄り  
添った  
サービス提供

いつでも  
迅速・  
適切な  
まごころ対応

## ごあいさつ

平素より、オリックス生命をお引き立て賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、当社では、2018年度の決算の概要、および当社の主な活動をご報告申し上げるため、ディスクロージャー誌「オリックス生命の現状2019」を作成いたしました。ご高覧の上、より一層のご理解をいただければ幸いです。

当社の直近の状況につきましては、個人保険の新契約件数が2013年度から6期連続で50万件を超えるなど、引き続き多くのお客さまにご愛顧いただいております。

個人保険保有契約件数につきましても、2018年5月末時点で400万件を超え、2018年度末時点で425万件と順調に伸長いたしました。長年にわたるお客さまからの多大なるご支援に対し、厚く御礼を申し上げます。

2018年は、人生100年時代という生き方の浸透や働き方の変革が進み、社会構造としても高齢化社会の進展に伴う介護や認知症問題の深刻化などにより、お客さまのライフスタイルの多様化が進んだ年であったといえると思います。そして、このような時代に、生命保険会社が果たすべき役割も大きく変化してきていると感じています。

当社としましても、今後も選ばれ続ける生命保険会社となるために、お客さまの多様なニーズにお応えし続けていくことができる商品およびサービスの開発・提供を、引き続き追求してまいりました。

商品面では、当社初の外貨建て商品である米ドル建終身保険Candle〔キャンドル〕の開発を本格化させ、2019年4月に発売するに至りました。本商品の発売により、当社のマルチプロダクト化を進めることができ、多様なお客さまニーズに一層応えることができる態勢が構築できたと考えています。

サービス面におきましても、お客さまにさらに寄り添った会社となることを目指し、その一つとして「重症化・再発予防カウンセリングサービス」というご加入者向けサービスを開始いたしました。また、給付金のご請求時に、お客さまに合わせた手続き方法を動画でご案内する「パーソナライズド動画」などのサービスも随時導入し、ご契約時だけでなく、ご契約後においても真にお客さま利益にかなう会社としての付加価値を着実に創り上げることができた一年であったと考えています。

2019年4月にはオリックス生命理念として「想いを、心に響くカタチに。」を制定いたしました。この理念に基づき、「お客さまお一人おひとりの想いに共感し、心地よい距離感で寄り添う存在」を目指してまいりたいと考えていますので、引き続きご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。



代表取締役社長  
片岡 一則



2019年4月 オリックスグループの企業理念のもと、生命保険事業を営む当社固有の「オリックス生命理念」を制定しました。この理念は、私たちが仕事をするうえでの原点です。

## 想いを、心に響くカタチに。

生命保険は、自分や家族の生活を守る大切な備えです。

生命保険がお役に立つ…それは、本当はあって欲しくない出来事が起こったときです。

そのときに、お客さまに保険金・給付金を確実にお届けし、寄り添い支えることが生命保険会社の使命です。

その使命を達成し、お客さまにオリックス生命を選んで良かったと満足いただくため、

私たちは、「お一人おひとりの想いに共感し、心地よい距離感で寄り添う存在」を目指しています。

### 想いを、心に響くカタチに。

この理念は、私たちが仕事をするうえでの原点です。

“想い”には、お客さまの気持ちと私たちがお客さまを想う気持ちを込めています。

“心に響くカタチ”には、お客さまに「良かった」と感じていただける仕事をする意志を込めています。

オリックス生命は、この理念に基づき、

永きにわたり社会と人びとの安心に貢献していきます。

### オリックス生命理念を表す絵



## 想いを、心に響くカタチに。

私たちは、「お一人おひとりの想いに共感し、心地よい距離感で寄り添う存在」を目指しています。

夕日に向かって歩く家族と電柱の影から見守るバクバク(\*)は、お客さまとオリックス生命を表しています。

この絵のように、普段はそっとお客さまの後ろに控え、何かあったときに駆けつける存在。

オリックス生命は、お客さまお一人おひとりにとって心地よい距離感で見守る生命保険会社を目指してまいります。

(\*)当社の公式キャラクター

# オリックスグループのご紹介

## 企業理念

オリックスは、たえず市場の要請を先取りし、先進的・国際的な金融サービス事業を通じて、新しい価値と環境の創造を目指し、社会に貢献してまいります。

## 経営方針

1. オリックスは、お客さまの多様な要請に対し、たえず質の高いサービスを提供し、強い信頼関係の確立を目指します。
2. オリックスは、連結経営により、すべての経営資源を結集し、経営基盤の強化と持続的な成長を目指します。
3. オリックスは、人材の育成と役職員の自己研鑽による資質の向上を通じ、働く喜びと誇りを共感できる風土の醸成を目指します。
4. オリックスは、この経営方針の実践を通じて、中長期的な株主価値の増大を目指します。

## 行動指針

### Creativity

先見性と柔軟性を持って、たえず創造力あふれる行動をとろう。

### Integration

お互いの英知と情報を結合させ、人間的なふれあいを通じて、グループ力を高めよう。

## EC21 *Excellent Company*

オリックスでは、「21世紀における Excellent Company」を目指すために、「企業理念・経営方針・行動指針」を踏まえて、「オリックスが目指す企業像」を明確化し、企業行動憲章ともいべき「EC21」を定めています。

## ブランドスローガン

ほかにはないアンサーを。

## ブランドストーリー

オリックスは、多様な活動を通じて経済や暮らしに新たな活力を与え、いきいきとした社会づくりに貢献していきます。

そのために、お客さまを深く理解し、ニーズや課題に対して諦めずに取り組むことで、確かな信頼関係を築くことを大切にしています。

また、専門性を高めた幅広い事業の連携と、オリジナルな視点の提案で、新たな発見や喜びをお届けする企業でありたいと思っています。

「また、オリックスで。」と言っていただけよう丁寧な気配りと最適なサービスの提供を心がけ、私たちは日々努力してまいります。

**“企業や人々に新たな「活力」を。”**

オリックスは、これからも挑戦し続けます。

オリックスは常に新しいビジネスを追求し、先進的な商品・サービスをお客さまに提供する金融サービスグループです。

1964年にリース事業からスタートして隣接分野に進出し、専門性を獲得することにより事業を進化させてきました。現在は法人金融、メンテナンスリース、不動産、事業投資、リテール、海外事業の6つのセグメントから構成されています。

リース事業は「金融」と「モノ(物件)」の2つの専門性を必要とします。リースで培われた「金融」の専門性は、現在では融資、投資、生命保険、銀行、資産運用事業へと広がりました。「モノ」の専門性は、自動車関連、不動産、環境エネルギー関連事業へと広がっています。

また、1971年の香港進出を皮切りに世界37か国・地域に拠点を設け、グローバルに展開しています。

今後も、金融やサービスを通じて新しい価値を創造するオリックスの強みと専門性を生かし、企業や人々に活力をもたらす事業活動を通じて社会に貢献してまいります。

## オリックス概要

(2019年3月31日現在)

会社名	オリックス株式会社 (英文名 ORIX Corporation)	発行済株式総数	1,324,629,128株
設立	1964年4月	上場証券取引所	東京 市場第一部(証券コード:8591) ニューヨーク(証券コード:IX)
本社所在地	東京都港区浜松町2丁目4番1号 世界貿易センタービル	事業内容	多角的金融サービス業
代表者	取締役 兼 代表執行役社長・グループCEO 井上 亮	グループ会社	連結会社883社 関連会社198社
決算期	3月	拠点数	国内1,466拠点、海外730拠点 世界37か国・地域
株主資本	2,897,074百万円	U R L	https://www.orix.co.jp/
従業員数	32,411名		

オリックスグループは、さまざまな金融商品やサービスをご提供しています。

### 1 金融商品・サービス

#### 1 預金

オリックス銀行は、インターネットでの取引を中心とすることで、高水準な金利の定期預金をご提供しています。個人のお客さまには、インターネット取引専用の「eダイレクト定期預金」や「eダイレクト2週間定期預金」を、法人のお客さまには「法人eダイレクト預金」などをご用意しています。

#### 2 信託商品・サービス

オリックス銀行は、厳選した企業への貸付金で運用する「eダイレクト金銭信託」や通販型の遺言代用信託「かんたん相続信託」を、インターネットや郵送での取引に特化してご提供しています。また、認知症などで意思決定ができなくなることの備えとして、家族信託の組成を対面でサポートする「家族信託サポートサービス」も取扱いしています。

#### 3 投資信託

オリックス銀行は、中長期の資産形成にお役立ていただける投資信託を厳選してご提供しています。世界国債、世界社債、先進国株式、日本株式を主な投資対象とした全ての投資信託が、購入時手数料無料、24時間いつでもインターネットにてお申込みが可能です。

#### 4 投資用不動産ローン

オリックス銀行は、賃貸を目的とした投資用不動産の購入、お借換えなどにご利用いただける投資用不動産ローンをご提供しています。マンション一室からアパート一棟、新築から中古まで、さまざまな不動産投資ニーズにお応えします。

#### 5 カードローン

##### 【オリックス銀行カードローン】

オリックス銀行は、幅広い金利帯・限度枠を設定した「オリックス銀行カードローン」をご提供しています。お借入れやご返済は振込みに加えて、全国各地の提携金融機関ATMを無料でご利用いただけます。



##### 【オリックスVIPローンカード】

オリックス・クレジットは、リーズナブルな金利とゆとりのある利用枠が特長の「オリックスVIPローンカード」をはじめ、インターネット取引に特化した「カードレスVIP」や事業者向けの「オリックスVIPローンカード BUSINESS」など、多彩でユニークな商品をご提供しています。お借入れやご返済については、都市銀行全行をはじめ、業界トップクラスの全国CD・ATMネットワークが利用可能です。カードローン事業に加えて、金融機関における個人向けローンに対する信用保証事業や、最長35年の長期固定金利住宅ローン「オリックス・フラット35」も積極的に展開しています。



## 2 その他、生活を豊かにするサービス

### 1 オリックス・バファローズ

オリックス・バファローズは、プロ野球を「エンターテインメント」として捉え、野球が持つ「感動」と「興奮」、そして「夢」をお届けしています。社会貢献活動の一環として、地元・地域の発展、スポーツ文化の振興などにも積極的に取り組んでいます。



©ORIX Buffaloes

### 2 投資用マンション開発

オリックス不動産は、投資用・賃貸マンションの開発事業を展開しています。規格化されたコンセプトやデザインではない商品企画を大切に、地域や立地に応じたオンリーワンの住まいをご提供します。



ベルファース芝浦タワー

### 3 旅館・ホテル

シティホテル、リゾートホテル、サービスアパートメントから温泉旅館まで、多様なニーズに対応した旅館・ホテルを運営しています。2019年1月31日には、旅館・ホテル運営の事業ブランドとして、「ORIX HOTELS & RESORTS」を立ち上げました。対象施設を4つのカテゴリーに分け滞在スタイルなどをご提案します。

#### ●「ORIX HOTELS & RESORTS」対象施設(12施設)

「箱根・芦ノ湖 はなをり」「黒部・宇奈月温泉 やまのは」「函館・湯の川温泉 ホテル万惣」「会津・東山温泉 御宿東鳳」「ホテル ミクラス」「大月ホテル 和風館」「別府 杉乃井ホテル」「クロスホテル 札幌」「クロスホテル 大阪」「クロスホテル 京都」「ホテル ユニバーサルポート」「ホテル ユニバーサルポート ヴィータ」



箱根・芦ノ湖 はなをり

#### ●その他の直営施設(4施設)

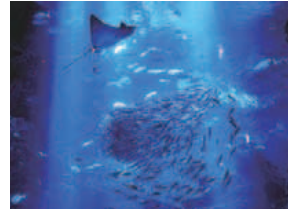
「ホテルJALシティ羽田 東京」「ホテルJALシティ羽田 東京 ウエスト ウイング」「ハンドレッドステイ東京新宿」「春帆楼」

#### ●運営委託(6施設)

「ヒルトン沖縄北谷リゾート」「ダブルツリーbyヒルトン 沖縄北谷リゾート」「ハイアット リージェンシー 京都」「ハイアット セントリック 銀座 東京」「ホテル日航姫路」「オークラフトシティホテル浜松」

### 4 水族館

オリックス不動産は、日本初の100%人工海水を使用した内陸型大規模水族館として、京都市の梅小路公園内で「京都水族館」を、東京スカイツリータウン®内に「すみだ水族館」を運営しています。幅広い層のお客さまに楽しんでいただけるよう、展示はもちろん、さまざまな体験プログラムなどをご提供しています。



京都水族館

### 5 大京グループ

大京グループは、1968年のライオンズマンション発売以来、「ライオンズ」と、穴吹工務店が供給する「サーパス」の2つのブランドで、これまでに累計46万戸以上のマンションを供給してきました。現在は、「全国ネットの事業基盤」や「開発・管理・仲介・工事のワンストップ体制」、そして「マンション管理約53万世帯、ビル施設管理約6千件のお客さまとのリレーション」を強みに、お客さまのライフサイクルをサポートしています。今後は、これまで培ってきたノウハウとグループの総合力をより活用して、総合不動産グループを目指し、不動産事業すべてのバリューチェーンにおいてサービスを提供していきます。



ライオン像

### 6 自動車関連サービス

オリックス自動車は、お客さまのライフステージの変化や利用目的・利用頻度に応じた各種サービスをご提供しています。

●マイカーリース 購入するのと同じように好きなクルマを選んでオプション選択も自由、月々定額で、マイカー感覚で新車に乗ることができます。

●レンタカー 全国で約1,000拠点を展開し、国産車はもちろん輸入車からトラックまで、メーカーを問わない多彩なラインアップを取り揃えています。

●カーシェアリング 首都圏・中部圏・近畿・東北エリアを中心に約1,800か所、約3,000台で展開。15分単位で気軽にご利用いただけます。

●高齢者運転見守り 「あんしん運転Ever Drive」で、専用車載機を搭載することにより速度超過や急加速・急減速などの運転挙動をリアルタイムに家族で共有。離れていても運転を確認でき、高齢ドライバーの安全運転の向上につながります。



あんしん運転Ever Drive



# ダイジェスト

2018年度～2019年6月



オリックス生命は、お客さまにご満足いただける保険会社を目指し、「シンプルでわかりやすい」商品とお客さまに寄り添ったサービスのご提供を心掛けています。

ダイジェストページでは、2018年度と2019年6月までの当社の主な取り組みをご紹介します。

## 1 オリックス生命理念の制定 [2019年4月] (3ページ参照) ～想いを、心に響くカタチに。～

当社は、会社の急激な成長に伴い、各種業界からの入社も含めて、多様な社員で構成する会社となりました。創業以来、オリックスグループの一員として、オリックスグループ共通の企業理念を経営の拠り所としてきましたが、事業規模の拡大の背景から、オリックスグループ共通の企業理念に加えて、生命保険事業に携わる者として必要な価値観を持つために、当社固有の理念を制定することにしました。この理念に基づき、今後もお客さまに「選んで良かった」と思っていただけの会社を目指してまいります。

オリックス生命理念を表す絵



想いを、心に響くカタチに。

私たちは、「お一人おひとりの想いに共感し、心地よい距離感で寄り添う存在」を目指しています。

## 2 長崎ビジネスセンターを長崎BizPORTへ移転 ～将来的に600名規模とし、サービス提供体制を一層強化～

長崎ビジネスセンターは、予期せぬ大規模災害発生時などで東京の本社機能が被災した場合でも、お客さまのご契約をお守りし、保険金・給付金のお支払い、その他サービスを継続的かつ安定的にご提供できる体制を整えるため、2016年10月に長崎市に新設された重要拠点です。

当センターには、2019年4月時点で、307名が勤務していますが、サービス体制強化のために将来的には600名規模への拡大を予定しています。この要員数増加と災害対応力の強化を目指し、2019年4月に、当社をメンテナンスとして新たに建設された長崎BizPORTへ移転しました。



## 3 第三分野商品における 特約発売および保険料改定

～3つの一時金保障の新設～

2018年10月2日に、「新キュア」「新キュア・レディ」に付加できる“3つの一時金保障”として、「入院一時金特約」「通院治療支援特約(退院時一時金給付型)」「先進医療特約(2018)」を発売しました。これらは、近年の医療情勢の変化に伴うお客さまの多様なニーズにお応えし、入院準備費用や退院後の通院治療費などのご負担を軽減することで、お客さまにより一層安心して治療に専念していただくことを



目的に新設しました。

また、2018年4月の「標準生命表」改定に伴い、死亡率の改定など総合的な保険料率の見直しを行いました。その結果、第三分野商品の多くの契約年齢帯において、改定以前と同様に価格競争力のある保険料水準を維持するとともに、終身払を中心として値下げを行いました。

## 4 米ドル建終身保険キャンドルを発売 ～オリックス生命初の外貨建保険～



2019年4月2日に発売した本商品は、死亡や高度障害状態に対する一生涯の保障を備えた、米ドル建の平準払いの終身保険です。日本円と比べて相対的に金利水準の高い米ドルで運用することに加え、保険料払込期間中の保障と解約払戻金を抑えることにより、お手頃な保険料で一生涯保障と、保険料払込期間経過後の高い貯蓄性を実現しています。

人生100年時代の到来や、少子高齢化の進行による社会保障制度の見直しが進む中、長い人生を見据えた資産形成には、一人ひとりの自助努力がますます重要な時代になってきています。このような時代において、合理的に一生涯の保障準備と資産形成をしたいというニーズにお応えするために本商品を開発しました。

※商品の概要は28ページをご参照ください。



キャンドル開発  
プロジェクトマネージャー  
**越川 直毅**  
(こしかわ・なおき)

### 多くのお客さまに“未来の安心”をお届けしたい

2年以上の開発期間を経て、オリックス生命初の外貨建保険を発売しました。この米ドル建終身保険[キャンドル]には、お客さまの将来に明るい灯をともしという想いが込められており、もしものときの保障と未来に活かせる貯蓄機能が備えられた商品です。

長い人生を見据えた貯蓄性の高い商品を求める声は多くいただいておりますので、発売できてほっとしています。外貨建保険は当社初の試みでしたので、苦労もありましたが「シンプルでわかりやすい」というコンセプトの基に全社一丸となり開発した自信作です。本商品を通じて多くのお客さまのニーズにお応えしていければ幸いです。

### 正しい情報提供を通して安心をご提供

お客さまのたしかな未来のために、ぜひキャンドルを活用してもらいたいと考えています。外貨建保険は初めてでよくわからないという方にも理解していただけるよう、さまざまな資料をご用意しています。また、外貨建保険販売資格制度を設け、募集人だけでなく社員も資格を取得し、お客さまに正しい知識を持ってご説明できる態勢も整えています。



## 5 全社横断BPR<sup>(\*)</sup>に向けた業務可視化を進行 ～業務の可視化を通して、業務効率化を推進～

当社では、2018年度から会社全体を俯瞰的に評価し全体最適化を進めることを目的とした業務の可視化を行っています。業務の可視化を通して、浮き彫りになった「改善すべき業務」は、業務プロセスなどの改善を行うのみでなく、単純作業についてはRPA<sup>(\*)</sup>を適宜導入することにより、大幅な業務効率化に成功しています。2019年3月より、本取組みを一層本格

化し、業務効率化を推進するため、「全社横断BPR担当」を新たに設置しました。今後も、お客さまに寄り添った付加価値の高いサービスをご提供するため、生産性向上に取り組んでまいります。

(\*)ビジネス・プロセス・リエンジニアリング。現在の業務内容やフロー、組織の構造などを根本的に見直し、再設計すること。

(\*)ロボティック・プロセス・オートメーション。パソコンの中にあるソフトウェア型のロボットが、定型的なデスクワークを代行・自動化する仕組み。

### ムダ・ムラを削減し、付加価値の高い仕事にシフト

私の担当する全社横断BPRは、当社全体の生産性向上を推進することが使命です。生産性を上げるといって量をこなすこと、早く作業することと捉えられがちなのですが、社員全員が付加価値の高い仕事にシフトすることが真の目的です。まず、現在行っている業務にムダやムラなどがないかということ、すべての業務を可視化したうえで、部署毎に担当者と一緒に考え、整理していきます。そのようにして業務をスリム化した後、自動化できるものはRPAなどを活用することにより、真に社員がやるべき業務が絞られてきます。

このようにして、社員一人ひとりが、お客さまに寄り添った付加価値の高い業務に力を注ぐことのできる会社へ変革していきたいと考えています。

### お客さまのニーズ、環境の変化に対応したサービスのご提供を

RPAの導入で、これまでに年間約14,000時間もの作業時間を削減することができました。その削減された時間は、お客さまサービス向上の施策を検討する時間に活用され、多くの社員がそれを実感・体現しています。また今後は、社内イベント「ムダ!ロス!発掘コンテスト」を実施して、広く社員から業務のスリム化のアイデアを募集し、さらなる生産性向上につなげていきたいと考えています。

BPRはまだスタートしたばかりです。これからもお客さまニーズや環境の変化に迅速に対応できる会社であり続けるため、生産性向上に取り組んでまいります。



全社横断BPR担当部長  
三浦 功  
(みうら・いさお)

## 6 「ねんきん定期便でわかる! 公的保障試算ツール」を公開 ～必要な保障内容や保障額がイメージ可能に～

2018年6月から、当社ウェブサイト上にて「ねんきん定期便でわかる! 公的保障試算ツール」を公開しました。

本サービスは、年齢や家族構成などのお客さま情報に加え、「ねんきん定期便」に記載の「年金加入期間」などの情報を入力することで、老後に受取れる年金額や万一の場合にご遺族が受取る年金額などの目安を簡単に計算できるものです。2019年1月には、ねんきん定期便がお手元がない場合でも、会社員の勤続年数や平均年収などを入力することにより、ご自身の公的保障額の目安を確認いただけるようにリニューアルしました。

本サービスにより、将来にわたる必要な保障額を試算することで、お客さまにとって必要な保障内容や保障額をイメージいただくことが可能になりました。



■サービスの詳細は当社ウェブサイトにて紹介していますので、ご覧ください。

<https://www.orixlife.co.jp/guide/nenkinteikibin2018/>



## 7 業界初、お客さまに合わせた給付金請求手続きを個別に解説する「パーソナライズド動画」のご提供を開始 ～手続きに必要な書類や記入方法などを動画でわかりやすくご案内～

2018年8月1日から、給付金請求手続きにおいて、お客さまのご請求内容に合わせて個別にガイドする「パーソナライズド動画」のご提供を開始しました。

入院などの請求原因と、「給付金受取人ご本人さまからのご請求」「指定代理請求人さまからのご請求」「簡易請求(\*)」などの請求条件を掛け合わせた計42パターンの動画をご用意しています。お客さまから当社コールセンターにお申し出いただいた内容をもとに、お客さまに合わせた解説動画の二次元コードを印字した「ご請求手続きのご案内」をお送りします。

(\*)入院が短期間であり、かつ手術を受けられていない場合などに、通常の請求書類に代えて、簡易的に給付金の請求が可能なもの。

二次元コード掲載イメージ(ご請求手続きのご案内)



## 8 「重症化・再発予防カウンセリングサービス」を開始 ～専任スタッフがお客さまの生活習慣改善を無償でサポート～

2018年11月1日から、心筋梗塞や脳梗塞などの罹患により、入院・手術給付金などのお支払いを受けられたお客さまを対象に、「重症化・再発予防カウンセリングサービス」を開始しました。保健師や看護師などの資格を持つスタッフが電話を通じてお客さまの罹患歴や手術後の経過などを詳細に確認したうえで、お客さま個々の状況に応じて食事や運動、喫煙などの生活習慣の改善をご提案し、継続的にサポート

するサービスです。ご希望の方には、専用の計測機器を用いて、お客さまの日常の運動量などをスマートフォンアプリケーションやウェブサイト上で可視化し、当該データに基づいたアドバイスを行う有償サービスもご用意しています。

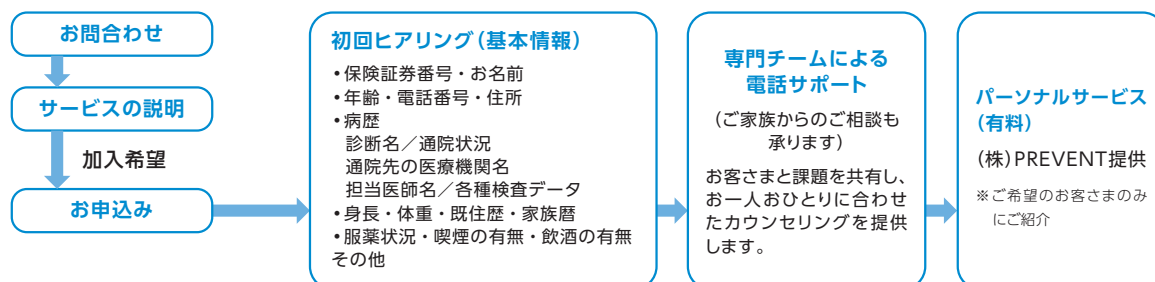
### ・カウンセリングサービス(無料)

※本サービスはティーベック株式会社が提供します。

### ・パーソナルサービス(有料)

※本サービスは株式会社PREVENTが提供します。

### 重症化・再発予防カウンセリングサービスの流れ







## 3年連続でUCDAアワードを受賞

～「ご契約内容のお知らせ」をお客さま目線でわかりやすく改善～

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が主催する「UCDAアワード2018」の生命保険分野において、お客さま向けに発行する「ご契約内容のお知らせ」が最優秀賞にあたる「UCDAアワード2018」を受賞しました。今回で3年連続の受賞となります。(\*)

(\*)UCDAアワード2016、UCDAアワード2017では、以下の書類で受賞しました。

UCDAアワード2016：生命保険申込書「トリオ」  
UCDAアワード2017：「保険料に関するご案内」

### ■ UCDAアワードとは

企業・団体・行政が生活者に発信する様々な情報を、生活者と専門家からなる「第三者」が客観的に評価し、見やすさ、分かりやすさ、伝わりやすさなどの点で、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものです。

### <UCDAアワード受賞理由>

- 情報量を抑制することで目的(タスク)を明確化している
- 余白を効果的に生かし、読み手の負担を軽減するレイアウトを実現している
- 契約内容が一覧で把握しやすい

### 改善例(ご契約内容のお知らせ1枚目)



## 3年連続、「HDI格付けベンチマーク」で最高評価三つ星をダブル受賞

～「問合せ窓口(コールセンター)」「Webサポート(ウェブサイト)」部門で最高評価を獲得～

HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク2018年【生命保険業界】」において、「問合せ窓口(コールセンター)」と「Webサポート(ウェブサイト)」の2部門で最高評価の『三つ星』を獲得し、3年連続で三つ星ダブル受賞となりました。



### ■ HDI格付けベンチマークとは

「HDI格付けベンチマーク」…認定された専門家と一般公募による消費者が、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準により、顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けしたものです。(HDI…ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体。世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部を有しています。)

# 社会貢献活動

当社は、一般社団法人生命保険協会および全国にある地方協会を通じて、要介護老人支援策、募金・献血運動などさまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

また、オリックスグループは、2006年4月に「オリックス社会貢献基金」を設立し、今後さらに持続的に活動していくため、2010年4月に「一般財団法人オリックス財団」を設立しました。2010年12月1日に公益認定を受け、2014年6月に「公益財団法人オリックス宮内財団」へ名称変更し、活動しています。当社もオリックスグループの一員として社員ボランティア等の協力を通じて活動を支援しています。

2018年度のオリックス宮内財団での主な活動は以下のとおりです。

## 2018年度のオリックス宮内財団における主な活動

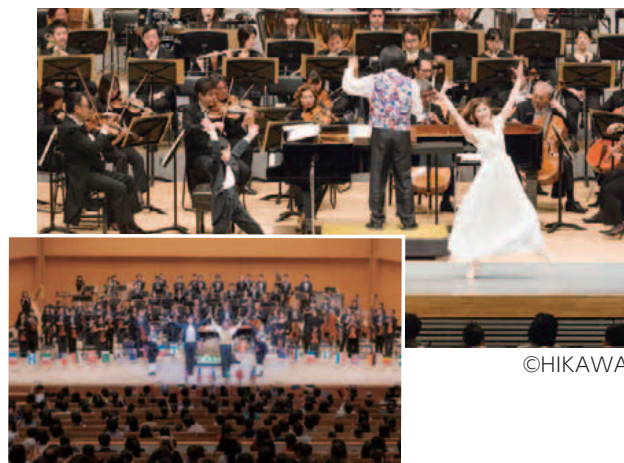
### オリックスグループの運営施設へご招待

特別支援学校・学級の在校生とご家族、児童養護施設の児童・職員や母子生活支援施設の母子などを、オリックスグループが運営するすみだ水族館、京都水族館、オリックス・パファローズの野球観戦などにご招待しています。また、毎年夏には、長崎県の児童養護施設の児童・職員の方々を大阪へご招待しています。この企画は今年23年目を迎えます。今年度は、約60名の児童・職員に、京セラドーム大阪での野球観戦、京都水族館や伊丹空港の見学等を楽しんでいただきました。



### 障がい児や児童養護施設等の児童をクラシックコンサートへご招待

年に2回、夏は関西圏、春は関東圏で、財団主催のフルオーケストラによるクラシックコンサートを開催し、特別支援学校・学級の在校生やご家族、児童養護施設などの児童・職員の方々をご招待しています。2018年7月には、大阪府のオリックス劇場で、宮川彬良氏による指揮・ピアノと関西フィルハーモニー管弦楽団の演奏を開催。また、2019年3月には神奈川県川崎市のカルッツかわさきにて同氏による指揮・ピアノと新日本フィルハーモニー交響楽団の演奏を開催しました。毎回、ご来場の皆さまに音楽の楽しさを味わっていただいています。今後も、ご招待する皆さまの心に残るようなコンサートを行ってまいります。



©HIKAWA

©K.Miura

### 社会福祉施設に車両を寄贈

2006年度より開始した福祉車両等の寄贈は、全国108か所の社会福祉施設などへ合計110台を寄贈しました。2018年度は、2018年7月に発生した西日本豪雨の被災地である愛媛県、岡山県、広島県の社会福祉施設10か所に計11台を寄贈しました。これまでに寄贈した福祉車両等は、利用される方々の移動手段の1つとして、通院や買い物、学校の送迎などに役立てていただいています。今後も全国各地の福祉施設に車両をお届けできるよう、活動を続けてまいります。

