



2021

オリックス生命の現状



オリックス生命保険株式会社

オリックス生命理念

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



INDEX

ごあいさつ	3
オリックス生命30年のあゆみ	3
ダイジェスト	5

お客さまにご満足いただくために

お客さまとの約束	8
お客さま本位の業務運営	8
保険金・給付金の支払態勢について	10
お客さまへの情報提供	13
販売チャネル	15
教育の概略	19
新規開発商品の状況	21
主な保険商品一覧	22

2020年度決算のご報告

2020年度の事業概況	25
契約の状況（個人保険）	27
収益の状況	28
資産・負債の状況	29
健全性について	30

資産運用について

資産運用方針	32
資産運用におけるサステナビリティの考え方	32

会社概要

会社沿革	33
主要な業務の内容	34
経営の組織	34
取締役および監査役	35
執行役員	35
会計監査人の氏名又は名称	35
従業員の在籍・採用状況	35
平均給与	35
店舗網一覧	36
資本金の推移	36
株式の状況	36
主要株主の状況	36

コーポレートガバナンスの強化について

法令等遵守の態勢	37
ERM態勢	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

オリックスグループのご紹介

企業理念	47
オリックスの概要	48
金融商品・サービス	48
その他、生活を豊かにするサービス	49
社会貢献活動	50

諸データ	51
------	----



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%）

2021年10月2日より
以下に変更になります
＜新住所＞
東京都千代田区大手町2-3-2
大手町プレイス イーストタワー

Greeting

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。また、新型コロナウイルスの感染拡大により影響を受けられました皆さまに謹んでお見舞い申し上げますとともに、一日も早い事態の終息を心よりお祈りいたします。

このたび、当社では、2020年度の決算概要および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2021」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に存じます。

当社は、1991年4月にオリックス・オマハ生命として設立し、2021年4月に30周年を迎えることができました。この30年間で保有契約件数は470万件を超え、生命保険会社として大きく成長することができました。長年にわたるお客さまの多大なるご支援に、厚く御礼申し上げます。

さて、2020年度は、多くのお客さまに選ばれる会社であり続けるため、お客さまのニーズに寄り添った商品やサービスの開発に引き続き取り組んでまいりました。

商品面におきましては、2020年10月に外貨建商品の第2弾となる商品を発売し、ますます多様化するお客さまのライフスタイルやニーズにお応えできる商品ラインアップの拡充に努めてまいりました。

サービス面におきましても、2020年9月にAI-OCRを搭載した「給付金請求ウェブ手続きサービス」を開始するなど、デジタル化などを通じてお客さまの利便性の向上を実現すべく新たなサービスの開発に取り組んでまいりました。また、2021年3月には、お客さまのQOL（Quality of Life）向上を目的に、療養中の身体ケアや日々の生活をサポートする4つの提携サービスのご提供を開始し、保障以外でもお客さまのお役に立つためのサービスの提供を拡大してまいりました。

History

オリックス生命30年のあゆみ

その後、さまざまな広告媒体に展開し、業界トップクラスのチャンネルに成長



設立披露の会

4月 オリックス・オマハ生命保険株式会社設立



9月 通信販売専用商品
オリックスダイレクト保険発売



6月 オリックス生命
公式キャラクターとして
「BAKU BAKU」を採用

保有契約件数
100万件
突破!

2011

2009

2006

9月 医療保険キュア発売



医療保険キュア発売を機に、
個人保障分野へ本格参入

1993

1997

1991

2月 オリックス生命保険株式会社に社名変更

30周年イヤーとなる2021年度は、当社と共に歩んでいただいているすべての方に感謝をお伝えするとともに、さらにお客さまに信頼され、ご満足いただける会社を目指して、オリックス生命理念「想いを、心に響くカタチに。」に基づき、全社一丸となり取組んでまいります。引き続き、ご愛顧賜りますよう、お願い申し上げます。

これからも、ともに

30th
Anniversary

代表取締役社長 片岡 一則



7月 ハートフォード生命保険株式会社の株式取得完了



2014

10月 直販チャンネル 営業開始
長崎ビジネスセンター新設



お客さまに寄り添い続けるために、生命保険業界では異例の固定給制度を導入

2016



現在の長崎ビジネスセンター
(長崎BizPort)



2017

6月「お客さま本位の業務運営方針」を制定

お客さまとの約束

- 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

方針の制定を受け、保障以外でもお客さまに寄り添う各種サービスを導入

本社機能が被災した場合でも、お客さまへのサービスを継続・安定的にお届けするためコールセンターや保険金部などを設置



2019

4月 オリックス生命理念の制定

想いを、心に響くカタチに。



有志が集まった社員により、どのような価値観に基づいて仕事をするべきかを改めて検討し、オリックス生命理念を制定

当社は、お客さまにご満足いただける保険会社を目指し、多様なニーズに寄り添った商品およびサービスの開発・提供に努めています。

ダイジェストでは、2020年度の当社の主な取組みをご紹介します。

米ドル建終身保険キャンドル・ワイドを発売

～「人生100年時代」のリスクも幅広くカバーする、一生涯保障の米ドル建終身保険～

2020年10月2日に米ドル建終身保険キャンドル・ワイドを発売しました。2019年に発売した当社初の外貨建商品「米ドル建終身保険キャンドル」は、多くのお客さまからご好評をいただいております。本商品はそれに続く外貨建商品の第2弾となります。「人生100年時代」におけるリスクを幅広くカバーする本商品の発売により、多様化するお客さまのライフスタイルやニーズにさらにお応えできる商品ラインアップとなりました。



主なポイント

- 死亡や高度障害に備える終身保険
- 特定疾病（がん（悪性新生物）・急性心筋梗塞・脳卒中）や特定障害状態、所定の要介護状態に該当した場合、特約保険金を受取れることに加え、以後の保険料の払込みは不要
※特定疾病障害介護終身保険特約を付加、特定疾病障害介護保険料払込免除特則を適用した場合
- 日本円と比べて相対的に金利水準の高い米ドルで運用
- 保険料は「円」で払込みいただき、保険金・解約払戻金などの受取りは「円」または「米ドル」のどちらかを選択可能

※商品の概要については、23ページをご参照ください。

告知不要で保障の継続が可能な「失効取消制度」を導入

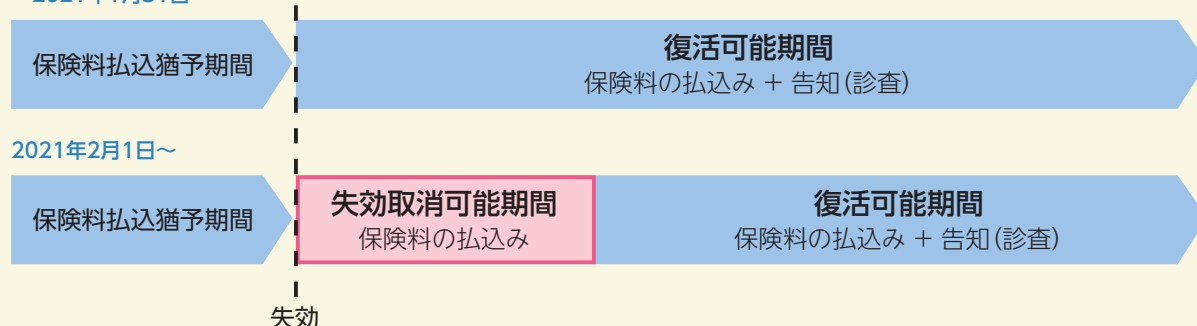
～未払込保険料の払込みだけで、手続きが完了～

2021年2月1日より、ご契約が失効(*)した場合でも、一定期間内であれば告知不要で保障の継続が可能な「失効取消制度」を開始しました。保険料払込猶予期間満了日の翌月末(失効取消可能期間)までに未払込保険料を払込みいただければ、改めて告知をいただくことなく失効を取消します。本制度の導入により、長年ご契約を継続いただきながらも、一過性のご都合で保険料の払込みが滞り、失効してしまった場合にも、ご契約を継続いただきやすくなりました。

(*) 以下の期間内（保険料払込猶予期間）に保険料の払込みがない場合は、ご契約は失効となります。

- ・月払のご契約：払込期日の翌月末日まで
- ・年払・半年払のご契約：払込期日の翌々月の月単位の契約応当日まで

～2021年1月31日

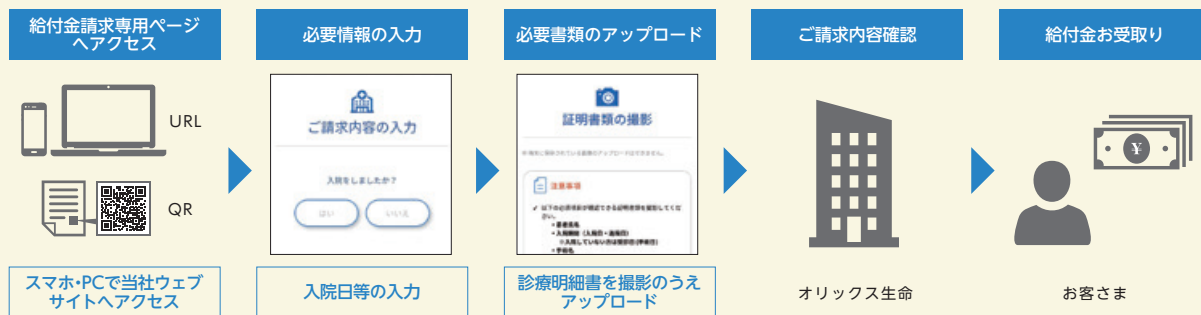


AI-OCRを搭載した「給付金請求ウェブ手続きサービス」を開始

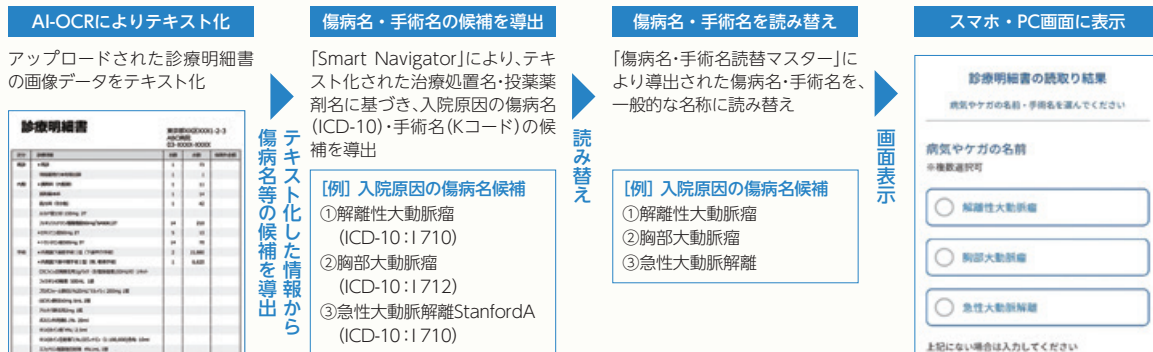
～業界初、診療明細書を読み取り、傷病名や手術名をスマホ・PCに自動表示～

2020年9月30日より、オンラインで給付金のご請求手続きが完結できる「給付金請求ウェブ手続きサービス」を開始しました。従来は、ご請求時に必要となる正確な傷病名などの情報をお客さまご自身で手入力していただく必要がありました。今回、AI-OCR(人工知能を搭載した光学式文字認識装置)を搭載したことにより、診療明細書に記載された治療処置内容や投薬薬剤名情報を読み取ることで、傷病名や手術名の候補をお客さまのスマートフォンやPCに自動表示することが可能となり、お客さまに入力のご負担をかけることなく、お手続きいただくことができるようになりました。

本サービスのご請求の流れ



診療明細書の自動読取サービス ← 業界初のサービス搭載



ITを高度に活用したビジネス革新を表彰する「IT賞(顧客・事業機能領域)」を受賞

～10のシステムを1つに集約し、受電業務の生産性・品質を向上～

公益社団法人企業情報化協会が主催する2020年度「IT賞」において、コールセンターで使用するシステムを新たに構築し、受電業務の生産性・品質を向上させたことが評価され、「IT賞(顧客・事業機能領域)」を受賞しました。

従来のコールセンターシステムは、契約情報照会やお客さまとのコンタクト履歴の入力など、業務ごとに10種類のシステムを利用していましたが、これを1つの新システムに業務を統合したことにより、1応対当たりの業務効率や品質向上を実現させた点が評価されました。

IT賞とは

「ITを高度に活用したビジネス革新」に顕著な努力を払い、成果を挙げたと認めうる企業・団体・機関および個人に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するものです。



5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」「Webサポート」部門で最高評価～

HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク2020年【生命保険業界】」において、「問合せ窓口」と「Webサポート」の2部門で最高評価の「三つ星」を獲得し、5年連続で三つ星をダブル受賞しました。



問合せ窓口部門



Webサポート部門

HDI格付けベンチマークとは

HDI(*)の国際標準に基づいた評価基準により、各企業の問合せ窓口のクオリティ、ウェブサイトの見やすさやわかりやすさなどを、専門家と一般公募の消費者が顧客の視点で三つ星～星なしの4段階で評価するものです。

(*) HDIは、1989年に設立された世界に100の支部/地区会をもつ、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で、会員数は現在50,000社を超えます。世界で初めてサポートサービスの国際認定資格制度を立ち上げたほか、アメリカ経済誌「フォーチュン」による世界企業上位の多数が加盟しています。

UCDAアワード2020で「特別賞」を受賞

～外貨建保険の解説動画と帳票のわかりやすさが高評価～

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2020」のメディアミックスカテゴリにおいて、外貨建保険に関する解説動画と帳票が「特別賞」を受賞しました。

特別賞 受賞理由

① 解説動画『外貨建保険ってなに?』

- ・対話形式で進むため、企業と視聴者の役割が明確でわかりやすい
- ・保険商品特有のリスクや複雑な条件をしっかりと伝えるためのツールとして優れている



② 帳票『外貨建保険のウソ? ホント?』

- ・ひときわ目を引く形状のパンフレット(キャベツ型)や豆知識(花言葉)など、親しみやすさとわかりやすさを両立した構成である
- ・効果的にイラストやアイコンを使用しているので、内容を理解しやすい



UCDAアワードとは

企業・団体・行政が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の「集合知」により開発した基準を使用して「第三者」が客観的に評価し、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。