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、サービス向上と改善を図るため、さまざまな活動に取組んでいます。

お客さまとの約束

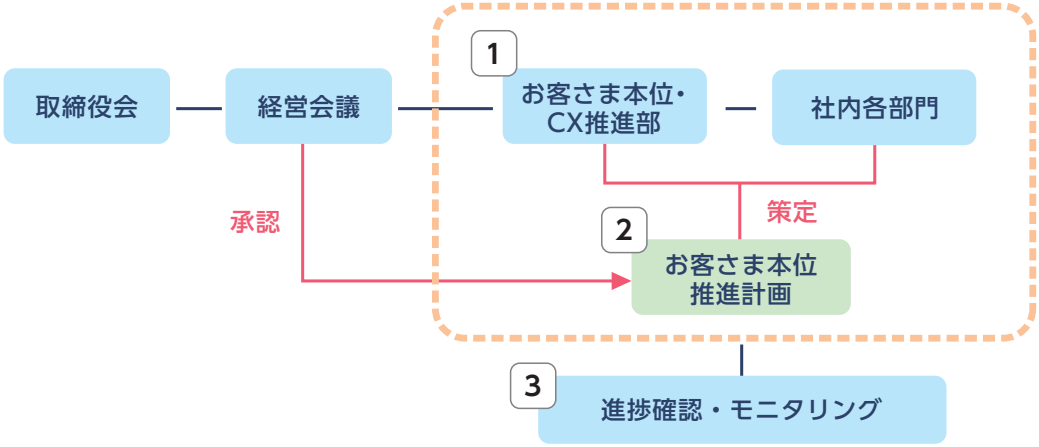
私たちは、「お客さまがオリックス生命を選んで良かったとご納得・ご満足されること」が一番大切であると考えます。お客さまに信頼していただける保険会社であり続けられるよう、お客さまからいただくご意見・ご要望をもとに商品・サービスの改善を継続的に進め、以下の実践に全力を尽くします。

- 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・CX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 進捗確認・モニタリング

お客さま本位・CX推進部が、「お客さま本位推進計画」策定後の状況を確認します。

お客さまから寄せられた苦情の件数

2022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表明である「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	2022年度総計
苦情件数	8,362	4,605	8,129	72,347	15,595	109,038
占　　率	7.7	4.2	7.5	66.4	14.3	100.0

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、各種改善を進めてまいります。

お客さまの声

毎月の保険料の支払いをクレジットカードに変更したいけど、日中は忙しいので電話できない。
スマホで簡単に変更できないかしら・・・

改　善　後

PC・スマートフォンで利用できるウェブ手続きサービスにおいて、「契約内容の確認・登録情報の変更（住所や保険料支払いのクレジットカード・口座の変更など）」の取扱いを開始しました。

ウェブ手続きサービスは、お手続きの際に発生するお客さまのお手間（コンタクトセンターへの電話、請求書類の取寄せ、必要書類の用意、書類への記入、書類の郵送など）を解消し、PC・スマートフォンからウェブサイト上で簡単に手続きが完結するサービスです（＊1）。
2019年度から「入院・手術の給付金のご請求」のウェブ手続きサービスを開始していますが、お客さまの更なる利便性の向上を目指し、2022年度から「ご契約内容の確認や登録情報の変更等」についても、ウェブサイト上でお手続きが可能となりました。また、ご利用にあたっては、ID/パスワードが不要で、お客さまご自身が把握している情報だけで簡単にログインできる仕組みとなっています。
なお、当社ではこれまで、年に一度「ご契約内容のお知らせ」を郵送し、ご契約者さまに契約内容をご確認いただいていましたが、お客さまの利便性の向上と地球環境への配慮を目的として、郵送でのご提供を停止し、お客さまには当社からお送りするSMSのURLからいつでも・簡単にウェブサイト上でご契約内容を確認していただける取組み（ペーパーレス化）を開始しています（＊2）。

（＊1）ご利用条件に該当しない場合は、従来どおり書類のお手続きが必要です。
（＊2）一部のお客さまには引き続き郵送でお送りしています。ご希望に応じて「SMS通知（ウェブサイト）」か「郵送（書類）」のどちらかに変更いただけます。

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。

これまでは右記の取組みを中心に、支払管理態勢の整備を進めてきました。2023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。

【取組内容】

- 迅速かつ正確にお支払いするための事務改善
- 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 査定結果の検証態勢

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

2 保険金等支払審議会の設置

「保険金等支払審議会」では、保険金部による査定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・規約・社会通念などに照らし、審議を行っています。

3 支払結果相談窓口の設置

お客さまが査定結果に疑問をもたれた場合や、ご納得いただけない場合の専用お問合せ先として、「支払結果相談窓口」を設置しています。査定結果について、丁寧かつわかりやすいご説明に努めています。

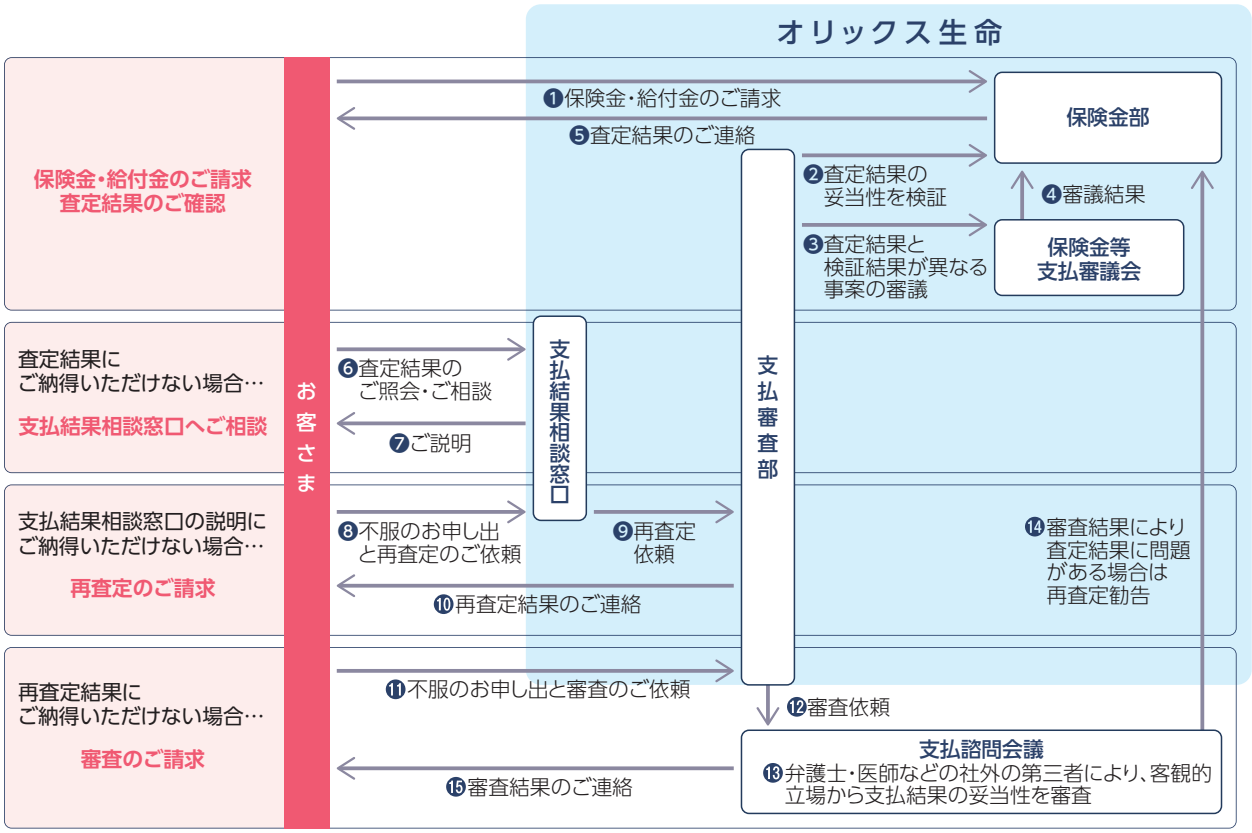
4 支払審査部による再査定

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

5 支払諮問会議による審査

再査定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」に審査をご請求いただけます。お客さまからご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査定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 給付金請求ウェブ手続きサービスの取扱い

当社ウェブサイトで、給付金のご請求手続きを完結いただけるサービスを導入しています。入退院日の入力や、診療明細書の画像データのアップロードを行うことでご請求いただけます。書類の取寄せやご記入・ご返送の必要がなく、最短で、お手続きいただいた当日に給付金の支払い決定が可能です。

また、業界初の機能として、診療明細書をAIが読み取り、治療処置内容や投薬薬剤名をもとに、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に自動表示する機能を搭載しています。ご請求時に必要な傷病名等の入力が不要となり、お客さまのご負担を減らすことができます。

2 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「がんの重粒子線治療および陽子線治療」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。お客さまに高額な技術料をご負担いただく必要がなく、安心して治療に専念していただけます。

3 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おわかりにな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させていただいています。

4 当社書式以外の診断書による代用

他社書式の診断書または医療機関書式の診断書でも代用いただけます。(コピー可)

必要事項の確認ができない場合は、改めて当社の診断書のご提出をお願いすることがあります。

5 簡易請求の取扱い

お客さまのご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ご請求可能な「簡易請求」をご利用いただけます。

6 手続き状況お知らせサービス

携帯電話のショートメッセージ(SMS)を利用して、給付金請求手続きの状況をお客さまへタイムリーに通知するサービスです。「書類の到着や支払いの完了をすぐに知りたい」というお客さまの声にお応えしました。

※1～5は、所定の条件を満たす必要があります。

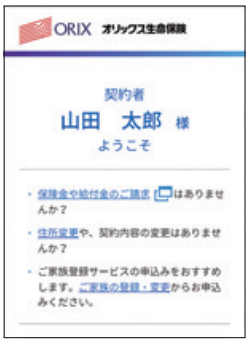
保険金・給付金等を漏れなくご請求いただくための取組み

1 パンフレット・ご契約のしおり/約款

ご加入時にお渡しするパンフレット・ご契約のしおり/約款は、図解をして、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

年1回、郵送またはSMSにてお届けする「ご契約内容のお知らせ」で、保障内容に加え、保険金・給付金等のご請求がないかをご確認いただくようご案内しています。



3 必要書類ガイド

当社ウェブサイトでは、ご請求手続きをスムーズに行っていただける「必要書類ガイド」をご利用いただけます。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。

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（2022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	10,348	1,033,279	88,131	**1,131,758**
お支払金額	37,240	85,973	46,785	**169,999**

◆ お支払いに該当しないと判断した件数（2022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	2	17	0	**19**
不法取得目的無効	0	0	0	**0**
告知義務違反解除	86	1,922	0	**2,008**
重大事由解除	0	87	0	**87**
免責事由該当	55	38	0	**93**
支払事由非該当	171	7,355	0	**7,526**
その他	1	294	0	**295**
合　計	315	9,713	0	**10,028**

※件数・金額は、生命保険協会にて策定した計上基準に則って集計した個人保険・個人年金保険の合計です。
※件数・金額には、満期保険金・生存給付金・無事故給付金・団体保険を含んでいません。
※死亡一時金は、保険金ではなく給付金に含めます。

― 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」(当資料)

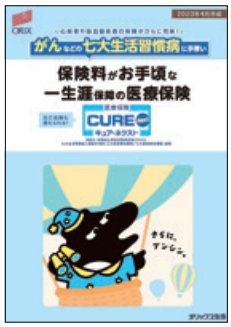
保険業法第111条に基づき、年1回、経営内容や財務状況、商品やサービスの状況をとりまとめたディスクロージャー誌「オリックス生命の現状」を発行しています。

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当社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、「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、年に1回「ご契約内容のお知らせ(オリックス生命レター)」をお送りしています。最新のご契約状況については、ウェブサービス(当社ウェブサイト)でいつでもご確認いただけます。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、

- 保険料のお払込みに関するご案内
- ご契約が失効した場合の失効取消・復活または解約に関するご案内
- 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
- 契約者貸付や保険料自動振替貸付中のご契約に関する利息繰入のご案内

など、ご契約状況に応じたお知らせをお送りしています。

◆保険種類のご案内
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
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
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や、保険金・給付金等をご請求いただく場合の注意点、外貨建商品における為替リスクなど、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
お申込みの商品がお客さまのご意向に合致しているかを確認するための書面です。申込書ご記入の前に、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、お客さまのご希望に沿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。

ご契約日		
「契約概要・注意喚起情報／ご契約のしおり・約款」	●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」	●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」	●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）	●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		
「年金支払開始手続のご案内」	●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」	●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。

販売チャネル

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種類の販売チャネルを通して、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販売チャ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をご提供する「オムニチャネル」を推進しています。

保険代理店による販売

当社と委託契約を締結している保険代理店は、2023年3月末現在5,269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。

販売チャネルの中でも、保険代理店による年間の新契約保険料収入は、当社実績の約7～8割を占めています。主力商品の米ドルで運用する外貨建保険、終身保険、医療保険のほか、がん保険、定期保険、収入保障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ように、代理店サポート態勢の一層の強化に取組んでまいります。

保険代理店　2023年3月31日現在

全国5,269店

※金融機関代理店を含む

代理店サポート態勢

1　33支社11オフィス（2023年4月1日現在）に在籍する営業担当者を中心に、代理店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ご提案をするためのアドバイス、各種手続きに用いるツールの案内や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・申込書類を作成し、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、お客さまのお手続きの簡素化を実現し、ご好評いただいています。

4　代理店がお客さまからの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組んでいます。

企業職域マーケットにおける取組み

当社は、多様化するお客さまのニーズに的確にお応えするため、また、お客さま本位の業務運営の観点から、上場企業系代理店がもつマーケットの特性に合わせた販売支援と教育を行い、募集人に必要な知識やスキルの向上に努めています。

企業の現役職員に福利厚生の一環で各種保険商品を取扱いしている上場企業系代理店へのサポートとして、人生100年時代に備えるためのマネーセミナーや、がんに罹患した際の「がんとお金」について、病気にならないための予防法などに関する情報提供を行ってまいりました。それとともに健康経営に力をいれる企業への支援活動を通じ、生命保険の機能により社会が元気になるお手伝いを行っています。

今後も、健康に役立つ情報や豊かな老後に向けた資産形成に関する情報の提供、オンライン面談による保険の申込みなど、環境の変化に対応したさまざまな施策や制度を通じて、上場企業系代理店の使命である企業の役職員および企業OBの福利厚生の充実に向けたお手伝いに努めてまいります。

金融機関代理店による販売

当社では、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、貯蓄性商品を中心とした平準払い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問合せにお応えしています。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。

また、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置のうえ、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。研修では、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つながる内容を取上げています。

提携金融機関数

2023年3月31日現在

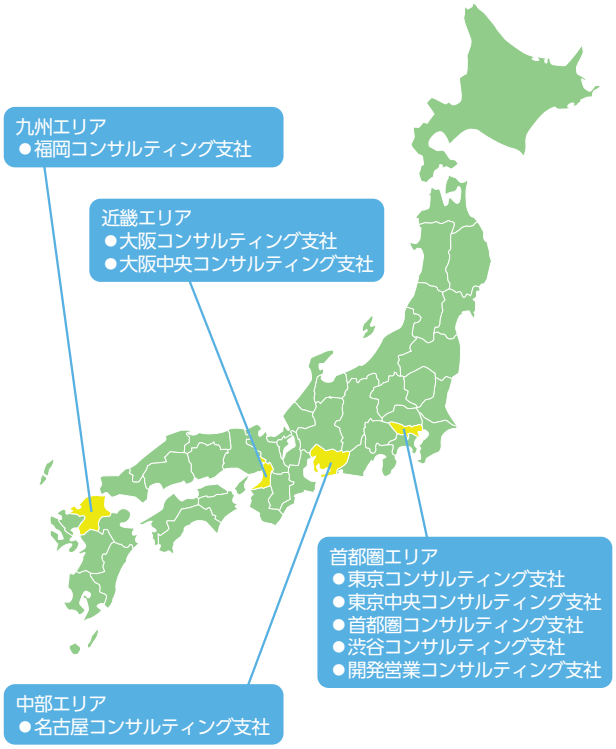
都市銀行	4
地方銀行	51
第二地方銀行	16
その他銀行	4
信用金庫	10
その他	16
合計	**101**

(*) 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社員

当社社員（コンサーブアドバイザー）による対面販売

当社直販チャネルの現状

当社では、社員（コンサーブアドバイザー）による自社保険商品の対面直接販売を行っています。2023年4月1日現在、東京、大阪、名古屋、福岡の4都市にて、全9支社体制でコンサルティングサービスをご提供しています。直販チャネルは、2016年の営業開始から8年目を迎えました。今後も高品質なコンサルティングサービスをより多くのお客さまへご提供できるように、組織体制の強化を図ってまいります。



コンサーブアドバイザー

将来の夢やリスクを見える化したうえで、お客さまお一人おひとりに安心をお届けする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、十分な効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、お客さまの生活設計とご契約の最適化を図り、人生の「安心」をサポートします。また、従来の生命保険営業の枠にとらわれない、健康増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するセミナー講師としても活動しています。さまざまな経験を積んだコンサーブアドバイザーが、お客さまへ高品質なコンサルティングサービスをご提供できるように、日々の業務に取組んでいます。

＜教育体制＞

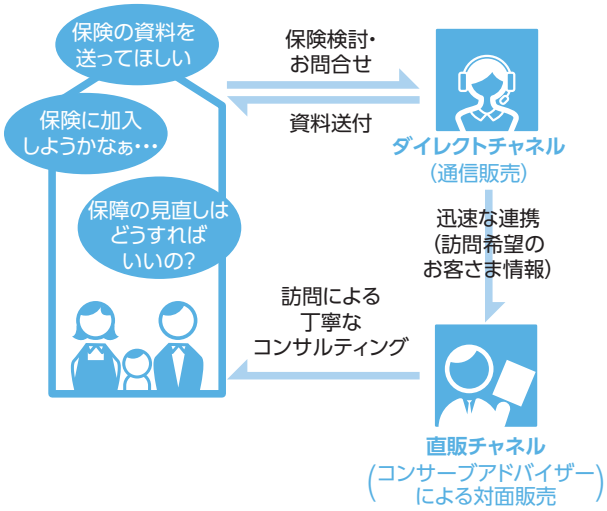
入社後3か月にわたる初期研修をはじめとして、フォローアップ研修、スキルアップ研修など充実した継続教育・研修により生命保険の真のプロフェッショナルを育成します。また、より高度なビジネス知識の習得など、個人の能力開発とキャリアアップを支援する仕組みを整えています。

入社時研修カリキュラム	資格・認定試験
▪生命保険の本質と理念	▪一般課程試験
▪保険商品知識	▪専門課程試験
▪社会保障制度その他金融商品	▪応用課程試験
▪法人基礎知識	▪大学課程試験
▪個人資産運用	▪外貨建保険販売資格試験
▪顧客対応演習	▪生命保険支払専門士
▪ライフプランニング	▪生命保険講座
▪生命保険設計	▪コンプライアンス・オフィサー認定試験
▪コンプライアンス	▪個人情報保護オフィサー認定試験
▪各種取扱規程	▪FP技能検定

オムニチャネル戦略における直販チャネルの役割

当社では、各販売経路の特徴を相互に補完し合い、お客さまのライフスタイルやニーズに沿ったサービスを提供することを目的として、営業の「オムニチャネル化」を図っています。コンサーブアドバイザーは、ライフプランシミュレーションを用いた、総合的な保障診断技術を活かしたサービス提供によって、オムニチャネルの一役を担っています。特に電話やインターネットを通して資料請求いただいた中で、詳細な説明をご希望されるお客さま向けの訪問サービスは、安心してお申込み手続きができたという声を数多く頂戴しています。加えて、ご検討に際して保険商品の説明だけではなく、日頃お気づきにならないニーズやリスクなどの情報提供をきめ細かく行うことにより、総合的な満足度向上に努めています。

＜2つのチャネルがタイムリーに連携＞



通信販売

当社では、1997年から生命保険の通信販売を通して、シンプルでわかりやすい商品やサービスをご案内し、多くのお客さまからご支持をいただいています。

また、通信販売だけではなくあらゆるチャネルでお客さまのニーズにお応えするために、電話やインターネットでお問合せいただいたお客さまにオンラインや対面での保険相談サービスをご案内しています。

広告宣伝

テレビ・新聞折込・インターネットなどを通して、医療保障、死亡保障などお客さまのさまざまなニーズに合った商品広告を展開しています。

[新聞折込広告]

[テレビCM]

[ウェブ広告]

電話やチャット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、テレビ・新聞などの広告や、保険の資料をご覧になられたお客さまからのお電話やチャットに対応しています。お一人おひとりにわかりやすく丁寧なご説明を心掛け、お客さまにご満足いただけるサービスのご提供を目指しています。

また、当社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2022年【生命保険業界】問合せ窓口」部門において、最高評価の『三つ星』を7年連続で獲得しています。

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、生命保険の見直しを考えたいなどのお客さまのご要望やお問合せに対し、気軽に保険の専門家にご相談いただける無料のサービスをご案内しています。

「オンラインでの相談」「ご自宅での訪問相談」「保険ショップでの相談」の3つの相談方法からお客さまのお好きな方法でご相談いただけます。

教育の概略

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ご提供するために、以下のプログラムで人材の育成に努めています。

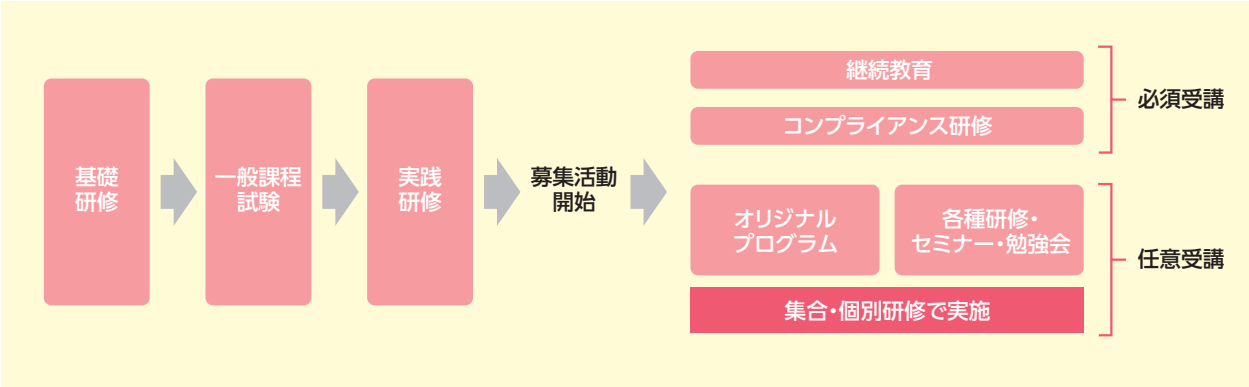
募集人教育

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、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ご提供するために、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の、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、募集人に当社のツールを適切に使用していただくための研修を実施しています。

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するとともに、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し、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。

社員教育

お客さまの声を聴き信頼関係を築くための「**想いを聴く力**」、把握したお客さまの“想い”をもとに課題を抽出する「**課題を設定する力**」、さらには、その課題に取組みお客さまの期待を超えるソリューションを提供する「**課題を解決する力**」の3本柱からなる教育体系に基づき、キャリアの発展段階に応じた教育を実施しています。

また、情報・データを収集・分析し、予測した後、施策提案につなげる「情報リテラシー」や、進化するテクノロジーに関する知識を活かし、ビジネスを着想・実行していくために必要な「デジタルリテラシー」を強化しています。

新卒から4年目までを『**基礎学習期間**』と位置づけており、3本柱の『力』の基礎固めを行います。また、アソシエイト職1～2級については、プロジェクトマネジメントやファシリテーションなどのスキルを発揮しメンバーと協働する力を強化します。この他、マネジメント職については部下に対する目標達成支援、成長・キャリア形成支援スキル、エキスパート職については課題・方針設定スキルなどをそれぞれ強化する研修を実施しています。

また、国内・海外のビジネススクール等に社員を派遣する、「社外研修派遣プログラム」を2022年に新設しました。意欲ある社員に対し、最先端の知見、高い視座、広く柔軟な視野を身につける機会を提供しています。

◆ 3本柱をベースとした教育体系

		3本柱					
		想いを聴く力	課題を設定する力	課題を解決する力			
					実施・計画策定	指導・育成	自己管理
マネジメント職		マネジメント力向上、能力全般の底上げ					
		管理者のあるべき姿・マインド		マネジメントスキル		チームづくり	
				目標達成支援、成長・キャリア形成支援			
				労務管理、法令等			
エキスパート職			課題・方針設定スキル基礎				
アソシエイト職1～2級			ロジカルシンキング応用	折衝・合意形成	プロジェクトマネジメント初級	コーチング	内省力
		ファシリテーション			計画策定、進捗管理		
基礎学習期間	4年目	傾聴		ロジカルプレゼンテーション		傾聴・動機づけ	内省力
	3年目	信頼関係構築		論理的文章作成			
	2年目	多様性の理解	ロジカルシンキング				チームワーク
	1年目	傾聴入門ビジネスマナー	ロジカルシンキング入門	文書作成プレゼンテーション入門	PDCA基礎		ストレス管理

◆ 社員の学びを支援する制度

業界共通試験等の受験以外にも、「資格取得支援制度(専門性の高い資格取得時に一時金支給等)」、「自己研修奨励制度(業務関連の講座受講費用や資格試験の受験費用の一部を会社負担)」を設け、社員の学びを支援する環境を整えています。

各種人材育成支援

業界共通試験 等	資格取得支援制度	自己研修奨励制度
幅広い業界知識の習得 ● 一般課程➡専門課程➡応用課程➡大学課程 ● 生命保険講座(8科目) ● コンプライアンス・オフィサー認定試験 ● 個人情報保護オフィサー認定試験	**高い専門知識・スキルの習得をサポート** ● 税理士、公認会計士 ● 社会保険労務士 ● CFP(またはFP技能検定1級) ● 証券アナリスト 等	**自発的な学びを奨励し、能力開発をサポート** ● TOEIC ● 大学公開講座 ● 通信教育講座 ● 各種セミナー 等

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組み、「ほかにはないアンサー」をご提供してまいります。

商品開発の状況

◆医療保障について

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」を発売後、女性専用の「医療保険キュア・レディ」や、持病をお持ちの方や、過去に入院・手術歴がある方もご加入いただきやすい「医療保険キュア・サポート」などを発売し、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保険として、「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、「医療保険キュア・サポート」を改定し、「医療保険 新キュア・サポート」を発売しました。2019年には、契約日から1年以内に給付金の支払事由に該当した場合でも支払額の削減がない「医療保険キュア・サポート・プラス」を発売しました。2021年には、保険期間を定期にした一時金特化型の「がん保険ウィッシュ」を発売しています。2022年には、当社の看板商品であった「医療保険 新キュア」「医療保険 新キュア・レディ」を改定し、「医療保険キュア・ネクスト」「医療保険キュア・レディ・ネクスト」を発売しました。

◆死亡保障について

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合理的に保障をご準備いただける「収入保障保険キープ」、2011年にはインターネット申込専用「定期保険ブリッジ」、持病をお持ちの方や、過去に入院・手術歴がある方もご加入いただきやすい「終身保険ライズ・サポート」を発売しました。また2014年には貯蓄機能も備えた「終身保険ライズ」、2015年には「終身保険 新ライズ・サポート」を発売し、2016年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。2019年には死亡や高度障害状態に対する一生涯の保障を備えた外貨建保険「米ドル建終身保険キャンドル」や、契約日から1年以内に保険金の支払事由に該当した場合でも支払額の削減がない「終身保険ライズ・サポート・プラス」「定期保険ファイン・サポート・プラス」を発売しています。2020年には、万一の場合だけでなく、がん・急性心筋梗塞・脳卒中や、身体障害・要介護状態に対する保障も備えた外貨建保険「米ドル建終身保険キャンドル・ワイド」を発売しています。

◆直近の商品開発について

「プライム特定疾病」

2023年2月に、法人のお客さま向けに「プライム特定疾病」を発売しました。

特定疾病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中）の罹患リスクに重点的に備え、万一の場合の死亡保障も準備可能な定期保険です。経営者が特定疾病に罹患した場合の事業保障資金等にご活用いただけます。職場復帰までに時間を要する場合や復帰を断念せざるを得ない状況に備え、大切な会社を守るための保険としてご活用いただけます。

外貨建保険の保険料率改定と「米ドル建終身保険ユーエス・ライズ」「米ドル建終身保険ブライト」

2023年5月に、「米ドル建終身保険キャンドル」と「米ドル建終身保険キャンドル・ワイド」の保険料率を米ドル建資産の運用環境が好転していることを踏まえた保険料率に改定し、これまでより割安な保険料による保障のご提供を実現しました。併せて、「米ドル建終身保険キャンドル・ワイド」については、これまで死亡や高度障害状態に対する保障を備えた「基本保障プラン」と、基本保障に加えて、がん・急性心筋梗塞・脳卒中や、身体障害・要介護状態に対する保障を備えた「充実保障プラン」を販売してきましたが、それぞれの商品性の違いをわかりやすくお伝えするため、ペットネームを「米ドル建終身保険ユーエス・ライズ」「米ドル建終身保険ブライト」にリニューアルして発売しています。

主な保険商品一覧（2023年5月現在）

◆ 主な保険商品

保険種類	商品名	特長	販売方法 対面	通信販売 郵送	通信販売 ネット
疾病・医療保険	医療保険CURE Next［キュア・ネクスト］ 無配当 無解約払戻金型 医療保険（2022） 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. 各種特約を付加することで、保障を充実させることができます。	○	○	
	医療保険CURE Lady Next［キュア・レディ・ネクスト］ 無配当 無解約払戻金型 医療保険（2022） 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、入院給付金を上乗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. 各種特約を付加することで、保障を充実させることができます。	○	○	
	医療保険CURE Support Plus［キュア・サポート・プラス］ 無配当 引受基準緩和型 医療保険（2019）	**持病がある方や入院・手術歴がある方も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・手術歴がある方も加入しやすいよう、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. 各種特約を付加することで、保障を充実させることができます。	○	○	
	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、万一の際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。	○	—	
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Wish［ウィッシュ］ 無配当 無解約払戻金型 一時金方式がん保険 悪性新生物初回診断一時金特約	**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一時金をお支払いします。初めて悪性新生物と診断されたときは特に手厚く保障します。 2. ニーズに合わせて一時金額と保険期間を設定できます。	○	○	
養老保険	養老保険 無配当 養老保険	**万一の保障と老後生活資金の準備をご希望の方へ** 1. 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。	○	—	

※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」（または「契約締結前交付書面<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。

保険種類	商品名	特長	販売方法 対面	通信販売 郵送	通信販売 ネット
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逓減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。	○	—	○
定期保険	定期保険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。	○	○	—
定期保険	定期保険FINE Support Plus［ファイン・サポート・プラス］ 無配当 引受基準緩和型定期保険（無解約払戻金型）	**持病がある方や入院・手術歴がある方も加入しやすい一定期間の死亡保障をご希望の方へ** 1. 持病や入院・手術歴がある方も加入しやすいよう、告知いただく項目を限定し、引受基準を緩和した定期保険です。 2. 解約払戻金をなくして保険料を抑えました。 3. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。	○	○	
定期保険	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みに限定することで、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。	—	—	○
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。 ※解約した場合、以後の保障はなくなります。	○	○	
終身保険	終身保険RISE Support Plus［ライズ・サポート・プラス］ 無配当 引受基準緩和型終身保険（低解約払戻金型）（2019）	**持病がある方や入院・手術歴がある方も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・手術歴がある方も加入しやすいよう、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. ニーズに合わせて保険金額を設定できます。 3. 掛け捨てではなく、解約払戻金があります。 ※保険料払込期間中の解約払戻金は抑制されています。	○	○	
終身保険（外貨建）	米ドル建終身保険Candle［キャンドル］ 無配当 指定通貨建特別終身保険（低解約払戻金型）	**合理的な保険料で米ドル建の一生涯保障の死亡保険をご希望の方へ** 1. 米ドルの金利の優位性を活かすとともに、保険料払込期間中の保障と解約払戻金を抑制することでお手頃な保険料を実現しました。 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。 ※解約した場合、以後の保障はなくなります。	○	—	
終身保険（外貨建）	米ドル建終身保険US RISE［ユーエス・ライズ］ 無配当 米国ドル建終身保険（低解約払戻金型）	**米ドル建の一生涯保障の死亡保険をご希望の方へ** 1. 米ドルの金利の優位性を活かすとともに、保険料払込期間中の解約払戻金を抑制することでお手頃な保険料を実現しました。 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。 ※解約した場合、以後の保障はなくなります。	○	—	
終身保険（外貨建）	米ドル建終身保険Bright［ブライト］ 無配当 米国ドル建終身保険（低解約払戻金型） 米国ドル建特定疾病障害介護終身保険特約（低解約払戻金型）	**1つの保険で特定疾病、特定障害、介護などのリスクもカバーする米ドル建の一生涯保障の死亡保険をご希望の方へ** 1. 米ドルの金利の優位性を活かすとともに、保険料払込期間中の解約払戻金を抑制することでお手頃な保険料を実現しました。 2. 特定疾病、特定障害、介護のリスクをまとめてカバーできます。 3. 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。 ※解約した場合、以後の保障はなくなります。	○	—	
	外貨建商品共通	この保険には為替リスクがあり、お受取額が払込保険料総額を下回ることがあります。また、お客さまにご負担いただく諸費用があります。ご契約の際には「契約締結前交付書面<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。			

※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」（または「契約締結前交付書面<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。

◆ 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。
年金月額上乗特約	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、主契約の年金に上乗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、または不慮の事故または感染症により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、または不慮の事故により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。
入院一時金特約／ 引受基準緩和型入院一時金特約	主契約の疾病入院給付金または災害入院給付金が支払われる入院をしたときに一時金をお支払いします。
通院治療支援特約 （退院時一時金給付型）／ 引受基準緩和型通院治療支援特約 （退院時一時金給付型）	主契約の疾病入院給付金または災害入院給付金が支払われる入院後に、生存して退院したときに一時金をお支払いします。
先進医療特約（2018）／ 引受基準緩和型先進医療特約 （2019）	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の給付金と、一時金をお支払いします。
がん一時金特約／ 引受基準緩和型がん一時金特約 （2019）	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（2018）	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の給付金と、一時金をお支払いします。
特定三疾病一時金特約	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／脳卒中の治療を目的として入院を開始したときまたは手術を受けたとき、心疾患（急性心筋梗塞を除く）／脳血管疾患（脳卒中を除く）の治療を目的として10日以上継続入院をしたときまたは手術を受け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（2019）	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。
終身保険特約（無解約払戻金型） （医療保険（2022）用）／ 引受基準緩和型終身保険特約 （低解約払戻金型）（2019）	亡くなられたときに保険金をお支払いします。
米国ドル建特定疾病障害介護 終身保険特約（低解約払戻金型）	亡くなられたとき、約款所定の高度障害状態に該当したとき、または特定疾病（悪性新生物・急性心筋梗塞・脳卒中）、特定障害状態、要介護状態に該当したときに保険金をお支払いします。
リビング・ニーズ特約／ リビング・ニーズ特約 （指定通貨建・外貨建用）	余命6か月以内と判断されたとき、被保険者が指定した保険金額（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／ 介護前払特約 （指定通貨建・外貨建用）	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、被保険者が指定した保険金額（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」（または「契約締結前交付書面<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。