

2024

オリックス生命の現状



はじめに

このたび、ディスクロージャー誌
「オリックス生命の現状2024」を発行いたしました。

本誌では、2023年度における当社の事業や
経営内容についてとりまとめておりますので、
当社へのご理解を深めていただけますと幸いです。

会社概要



名称	オリックス生命保険株式会社
本社所在地	東京都千代田区大手町2-3-2 大手町プレイス イーストタワー
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%）

INDEX

ごあいさつ	3
オリックス生命のあゆみ	3
オリックス生命理念	5
お客さまに「良かった」と「安心」を	6
ダイジェスト	7

お客さまにご満足いただくために

お客さま本位の業務運営を目指して	11
保険金・給付金の支払管理態勢について	13
お客さまへの情報提供	16
販売チャネル	18
教育の概略	22
新規開発商品の状況	23
主な保険商品一覧	24

2023年度決算のご報告

2023年度の事業概況	27
契約の状況（個人保険）	29
収益の状況	30
資産・負債の状況	31
健全性について	32

オリックス生命におけるサステナビリティ

サステナビリティの推進に向けて	34
サステナビリティ方針と重要課題	34
資産運用におけるサステナビリティの考え方	36
資産運用を通じた主な取組み	36

人的資本の強化に資する取組み

組織・人材マネジメントの全体像	37
社員のエンゲージメント向上に向けた取組み	38
組織開発の取組み	39
多様な人材の活躍支援	39
健康経営	40

会社概要

会社沿革	41
主要な業務の内容	42
経営の組織	42
取締役および監査役	43
執行役員	43
会計監査人の氏名または名称	43
従業員の在籍・採用状況	43
平均給与	43
店舗網一覧	44
資本金の推移	44
株式の状況	44
主要株主の状況	44

コーポレートガバナンスについて

資本健全性の確保と収益性の向上に向けた取組み	47
情報システムに関する状況	49
利益相反管理態勢について	50
反社会的勢力に対する基本方針	51
勧誘方針	51
金融ADR制度への対応	52
個人情報保護について	52
個人情報の取扱いについて	53

オリックスグループのご紹介

ORIX Group Purpose & Culture	56
Impact Circle	56
オリックスの概要	57
金融商品・サービス	57
その他、生活を豊かにするサービス	58
社会貢献活動	59

諸データ

60

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、2023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ますため、ディスクロージャー誌「オリックス生命の現状2024」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。

まず、令和6年能登半島地震により被災された皆さま、ならびにそのご関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げますとともに、被災地域の日も早い復興を心よりお祈りいたします。

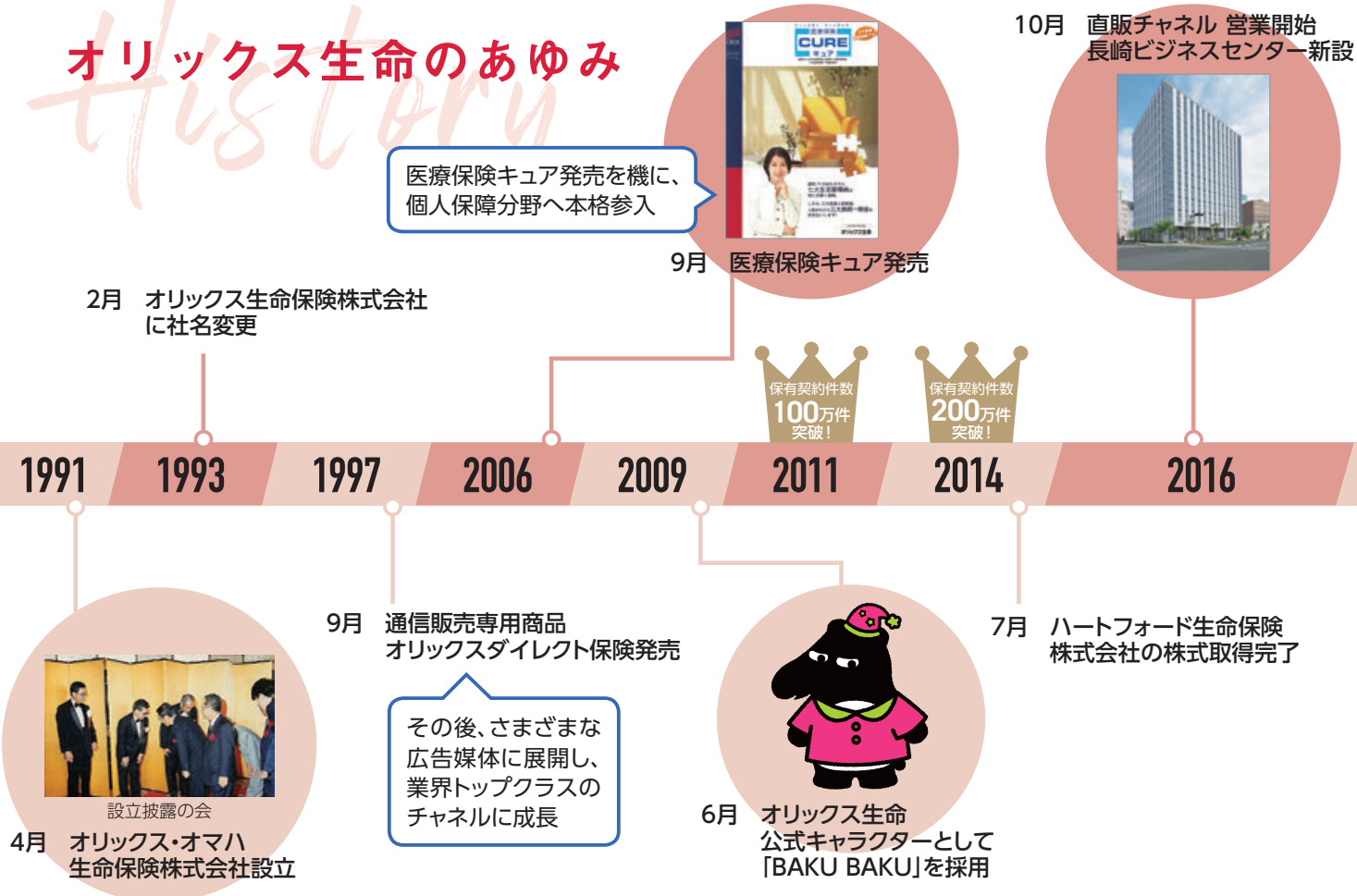
2023年度を振り返りますと、猛威を振るい続けてきた新型コロナウイルスの感染状況がようやく落ち着き、経済活動が正常化し始めた年となりました。また、米ドル金利だけでなく、国内においても金利上昇局面を迎えたことにより、生命保険業界各社は、商品改定の実施や資産運用戦略の見直しを行うなど、新たな環

境に対応した経営判断が求められた1年だったように思います。

そのような状況において、当社は、お客さまに信頼されご満足いただける会社となるために、医療保障分野だけではなく、生命保険事業の根幹でもある死亡保障分野の商品力を強化するとともに、お客さまお一人おひとりのニーズに合ったサービスを提供できるよう、体制の強化を図ってまいりました。あわせて、資産運用力の強化による経営の安定性向上にも力を入れてまいりました。

特に、商品面では、死亡保障分野の強化を図るべく、米ドル金利や円の長期金利が上昇している市場環境を踏まえ、米ドル建終身保険「Candle」や円建終身保険「RISE」などを改定し、保険料率を業界最高レベルまで引き下げることで、これまで以上に割安な保険料での保障と高い貯蓄性をご提供できるようにしました。人生100年時代が到来し、資産形成の重要性がますます高まっている中で、万一の場合に備えつつ、資産形

オリックス生命のあゆみ

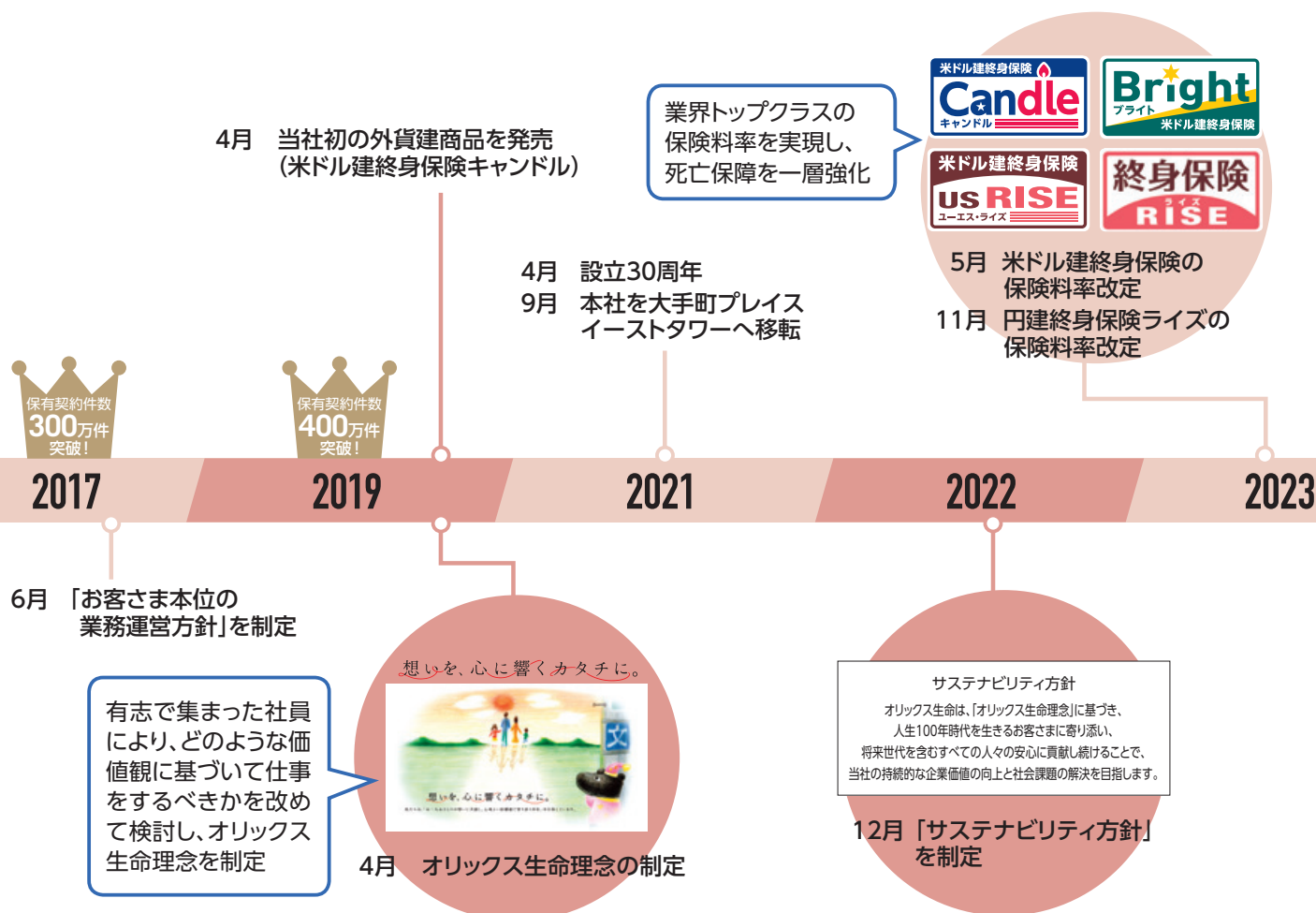


成をしっかりと行いたいというお客さまにご支持いただいております。

また、サービス面では、お客さまの期待を上回る会社であり続けることを目指し、問合せ窓口やウェブサイトのクオリティ向上など、各種改善を図ってまいりました。その結果、複数の外部評価機関からお客さまサポートにおける高い評価をいただくこともでき、より一層お客さまに寄り添う体制を構築できたと考えております。

2024年度におきましても、お客さまの多様なニーズにお応えしていくために、変化が速い環境に柔軟に対応し、新たな取り組みや改善活動を継続することで、お客さまに「オリックス生命を選んで良かった」と思ってもらえる会社を目指してまいります。

代表取締役社長 片岡 一則



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

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。



お客さまに「良かった」と「安心」を

当社とのさまざまな接点を通じて、お客さまお一人おひとりに、次のように感じていただくことを目指しています。



わたしの想いを
支えてくれる

いつもはちょうどよく、
困ったときには心づよく、
時には感動を



もっと簡単に
保険の手続きが
できたらいいのに



この先も
今の備えや知識で
十分だろうか



大切な人、
大切なものを
一生涯守りつづけたい

当社にお寄せいただいた、このようなお客さまの想いにお応えすることで
「オリックス生命に入っていて良かった、これからも安心できる」と感じていただきたい

そのために、オリックス生命が大切にすること

1

「できたらいいのに」をキャッチして、いつでも・どこでも・かんたんに。

お客さまが面倒に感じる手続きを、スマートに変えていきます。

2

お一人おひとりにあった情報提供で、いつでも「すっきり」「なるほど」を。

お客さまの疑問に答えて、あらゆる場面で納得をお届けします。

3

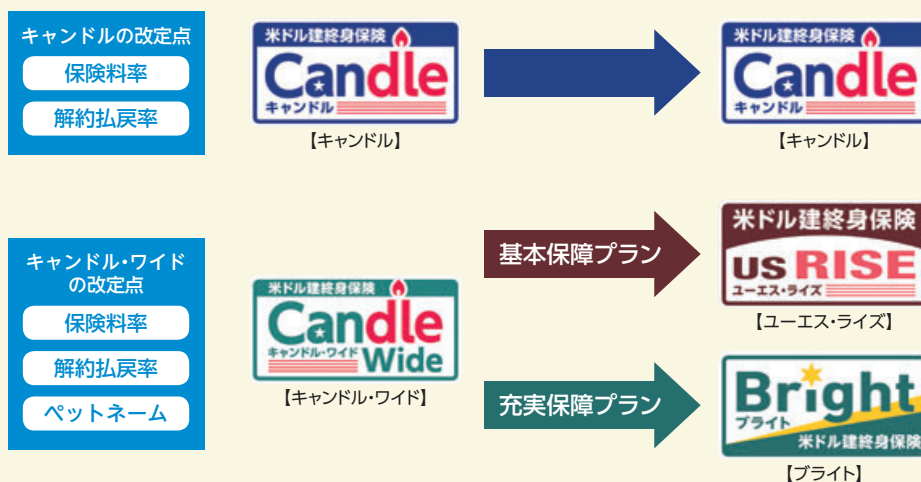
お困りの際にはしっかり寄り添い、お客さまの「大切なものを守りたい」のサポートを。

大切な人や大切なものを守りたい、そんなお客さまの想いを全力で支えます。

オリックス生命は、お客さまの期待を超えるサービスをお届けしてまいります。
どうぞ私たちにご期待ください。

米ドル建終身保険「キャンドル」と「キャンドル・ワイド」の保険料率改定 ～「キャンドル・ワイド」は「ユーエス・ライズ」と「ブライト」にペットネームをリニューアル～

2023年5月2日より米ドル建終身保険「キャンドル」と「キャンドル・ワイド」の保険料率を改定し、保険料を下げました。また、「キャンドル・ワイド」については、これまで死亡保障と資産形成のニーズに対応した「基本保障プラン」と、基本保障に加えて特定疾病（がん（悪性新生物）・急性心筋梗塞・脳卒中）や障害、介護といった生前保障ニーズに対応した「充実保障プラン」を販売していましたが、それぞれの商品性の違いをわかりやすくお伝えるため、ペットネームを「ユーエス・ライズ」と「ブライト」にリニューアルしました。



「キャンドル」と「ユーエス・ライズ」「ブライト」は、死亡や高度障害状態に対する一生涯の保障に加え、保険料払込期間経過後にまとまった資金が必要になった場合などには解約払戻金を活用いただける、米ドル建の終身保険(*)です。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見直すことで、これまでより割安な保険料による保障のご提供と高い貯蓄性を実現しました。

(*) 平準払の保険商品です。

一生涯保障と貯蓄性を備えた「終身保険ライズ」の保険料率を引下げ ～従来よりも割安な保険料での保障と高い貯蓄性を実現～

2023年11月2日に「終身保険ライズ」の保険料率を改定し、保険料を下げました。

「終身保険ライズ」は、死亡や高度障害状態に対する一生涯の保障に加え、保険料払込期間経過後には多くのケースで解約払戻金が払込保険料累計額を上回るため、老後の生活資金等を積立てやすい円建の終身保険(*)です。円の長期金利が徐々に上昇していることを踏まえて保険料率を改定し、これまでより割安な保険料での保障のご提供と高い貯蓄性を実現しました。また、保険料払込期間に「5年」を新設(*)2)するなど、お客さまの多様化するニーズにより一層お応えすることができる商品へと進化しました。

人生100年時代が到来し、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。資産形成においてさまざまな選択肢がある中で、本商品は、「万一の保障に加え、円で確実な資産形成を行いたい」といったお客さまのニーズにお応えすることが可能です。

(*) 1) 平準払の保険商品です。

(*) 2) 保険金額1,000万円以上のご契約が対象となります。保険料払込期間は、〈5年・10年・15年・20年払済〉〈50歳・55歳・60歳・65歳・70歳・75歳・80歳払済〉〈終身払〉から選択可能です。



AIを活用し引受範囲を広げる「新引受査定ルール」の運用を開始

～SCOR SEのAIモデル「バーチャルアンダーライティング」を活用～

2023年10月より、引受査定業務において、SCOR SE(本社:フランス、CEO:Thierry Leger)のAIモデル「バーチャルアンダーライティング」(以下、VUW)を活用し、傷病を理由としてこれまで保険にご加入いただけなかったお客さま(*1)へ引受範囲を拡大する「新引受査定ルール」の運用を開始しました。

VUWは、保険会社が持つビッグデータを活用し、傷病ごとの給付発生率をAIを利用しシミュレーションする技術です。当社が長年蓄積してきた給付金支払データなどを基に、これまで引受けできなかった一部の傷病をお持ちの方(*2)を対象に、無条件でご加入いただいた場合のシミュレーションを行った結果、医療保険をはじめとした該当商品の保険料や保障内容等を変えずに引受範囲の拡大が可能であることが確認できました。

日本で初めてVUWを導入し、実際に新引受査定ルールの運用を実現するなど、より広くお客さまに安心をお届けするための取組みを進めています。(*3)

(*1) 特別条件付き(部位不担保など)となったお客さまを含みます。

(*2) ご加入いただく時点で傷病をお持ちの方・当社が求める告知期間内に治療等がある方を含みます。

(*3) お客さまの告知頻度が高い一部の傷病から運用を開始しています。順次、対象範囲を拡大していく予定です。

～VUWの活用イメージ～



業界初、「管理栄養士との予約電話相談サービス」を開始

～健康医療相談サービスを拡充～

2023年7月3日より、心筋梗塞や脳梗塞などに罹患され、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、業界で初めて(*1)「管理栄養士との予約電話相談サービス」を開始しました。(*2)

当サービスは、2018年より商品の付帯サービスとしてご利用いただいている「重症化・再発予防カウンセリングサービス」(*3)の一部です。心筋梗塞や脳梗塞などに罹患されたお客さまからの相談に対し、管理栄養士がお客さまの状況や生活習慣、食事の好みなどに合わせて個別具体的なアドバイスを無料で行います。お客さまからの相談に対してより専門的に応えることで、お客さまのお困りごとの解消をご支援していくとともに、これまで以上にお客さまの健康をサポートしてまいります。

■ご利用イメージ

- 冷蔵庫にある食材をヒアリングし、お客さまの状況や好みに合わせた、食事に関する具体的なアドバイスを実施。
- 単に「(冷蔵庫の食材をヒアリングし、)場当たり的にレシピを教える」のではなく、食材の選び方や調理法といった、お客さまの今後の食生活に継続的に役に立てていただけるアドバイスを重視して対応。
- 病院から栄養指導を受けているのであれば、よりお客さまが実践しやすくなるような具体的なアドバイス(栄養指導のフォローアップ)を実施。

(*1) 事前に日時を予約の上、管理栄養士と確実に電話相談ができるサービスを提供するのは、業界初となります。

(*2) 本サービスは、ティーバック株式会社をご提供するものです。

(*3) 「重症化・再発予防カウンセリングサービス」の概要: <https://www.orixlife.co.jp/customer/support/prevention/>



「オリックス生命 耳で聴くウェブサイト」を開設

～目の不自由なお客さま向けに重要情報を音声でご案内～

2023年5月22日に、目の不自由なお客さまに向けた音声サイト「オリックス生命 耳で聴くウェブサイト」を開設しました。

本サイトは、音声コードを読み取るスマートフォンアプリ「Uni-Voice Blind(*)」内で公開されている、視覚障がい者に向けたポータルサイト「耳で聴くWebサイト」内に、生命保険業界として初めて開設されたものであり、当社ウェブサイトの内容の一部を音声で聞くことができます。

当社は、今後も、お客さまの一層の利便性向上を図り、多くのお客さまに選ばれる保険会社を目指していきます。

■掲載内容

公式サイトから以下の項目を抜粋して掲載します。

- 重要なお知らせ: トップページの「重要なお知らせ」
- 新着情報: トップページの「ニュースリリース」および「お知らせ」
- 各種手続きについて: ご契約者さまページ内の各種手続き方法

■画面イメージ

トップページ



第2階層: 各ページ一覧(リンク)が表示されます。



第3階層: リンクを選択すると音声の流れます。



(*) 視覚障がい者の方々が容易く情報を取得することができるアプリ。利用者は、お好みのコンテンツを選んで、スマートフォンを通して耳で聴くことができます。

J.D. パワー2023年カスタマーセンターサポート満足度調査SM〈金融業界編〉 生命保険会社部門で総合満足度1位を受賞

～「利用のしやすさ」「説明の丁寧さ／応対の丁寧さ」など3項目で最高評価～

株式会社J.D. パワー ジャパンが発表した「J.D. パワー2023年カスタマーセンターサポート満足度調査SM〈金融業界編〉」の生命保険会社部門において、総合満足度1位に選ばれました。

本調査は、金融機関における商品・サービスに関する困りごとの解決や各種問合せ、情報収集でカスタマーセンターサポートを利用したお客さまを対象に、利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにするものです。当社は、「利用のしやすさ」「要件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明の丁寧さ／応対の丁寧さ」の3つの評価項目で最高評価をいただき、1位を受賞しました。

J.D. パワー調査の詳細は japan.jdpower.com/awards をご参照ください。



「HDI格付けベンチマーク」最高評価三つ星を8年連続ダブル受賞

～「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2023年【生命保険業界】」において、「問合せ窓口」「Webサポート」の2部門で最高評価の『三つ星』を獲得し、8年連続ダブル受賞を果たしました。

このたびの受賞は、お客さまとの大切な接点である「問合せ窓口」「ウェブサイト」において、お客さま一人ひとりに寄り添った丁寧な対応や、シンプルでわかりやすく操作性の高いウェブサイトなどが高い評価を受けたものです。



問合せ窓口部門



Webサポート部門

■審査員コメント抜粋

「問合せ窓口」部門：穏やかに顧客の話をよく聞き、顧客ニーズをしっかり把握して、共感しながら対応を進めることができている。

「Webサポート」部門：担当者のWeb連携もよく、顧客のしているページを適切にガイドできる。

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とパフォーマンス、ウェブサイトのサポート性などを、専門家と一般公募の消費者が顧客の視点で評価するものです。

(*) 1989年に設立されたITサポートサービスにおける世界最大の会員団体