

DISCLOSURE 2024



なないろ生命の現状

あきらめないで、いい保険。

いざというとき、本当に役に立てる保険であること。
なないろ生命は、“あきらめない”保険で、
一人ひとりの生きる力になりたい。

たとえば、「治療」をあきらめないでいい保険。
医療の進歩にこたえる保障で、
治療の選択肢を広げるために。

たとえば、「未来」をあきらめないでいい保険。
じゅうぶんな保障で、こころ豊かな生活を守るために。



お客様の人生に想いを巡らせ、工夫を凝らし、
保険の力でひとつずつ
“あきらめる”をなくしていく。
なないろ生命の、変わらない約束です。

CONTENTS

本編

なないろ生命について

トップメッセージ	P2
当社のミッション・サステナビリティ経営	P4

2023年度業績	P5
----------	----

なないろ生命の取組み

お客様本位の業務運営	P6
商品ラインナップ	P7
通信販売	P8
代理店サポート体制	P9
お客様満足向上への取組み	P10
CSR活動	P15
社員インタビュー	P16
働きたいと思う職場づくり	P18

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンス体制	P19
コンプライアンスの推進	P21
適切なリスク管理への取組み	P23

資料編

経営・業績に関する情報	P27
-------------	-----



▶ TOP MESSAGE

お客様の人生やQOLに真に役に立つ、
「あきらめないで、いい保険」を提供したい。



平素より、なないろ生命に格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

わたしたち、なないろ生命は、2021年4月に誕生した、朝日生命グループの生命保険会社です。

生命保険を取り巻く環境は大きく変化し、お客様のライフスタイルや、保険商品・加入経路に対するニーズは多様化しており、乗合代理店チャンネルやダイレクトチャンネルの果たす役割がますます大きくなっています。

こうした環境変化に対応し、お客様の様々なライフスタイルに適したサービスをご提供すべく、乗合代理店チャンネルやテレマーケティングチャンネルで商品販売を展開し、開業以来の3年間、順調に事業を拡大することができました。

開業3年目となる2023年度は、6月に特定3大疾病一時金保険「なないろスリー」を発売し、商品ラインナップを拡充するとともに、保険のお引受けや給付金のお支払い等についても、迅速な対応ができるよう、効率的な事務体制の構築を推進してまいりました。

お客様の人生やQOLに真に役に立つ、充実した保障を提供したい。そのためにわたしたちはこれまでの常識に捉われず考え続ける。2024年度からは、この想いと決意を新たなブランドメッセージ「あきらめないで、いい保険。」に込めて、より一層のお客様への提供価値向上に努めてまいります。

**“Create the New Solution
— 保険に、新しい選択肢を —”**

お客様はもちろん、大切なパートナーである代理店の皆様から、ちょうどこんな商品・サービスが欲しかった!とっていただけるような新しい価値を提供することで、生命保険を考えるにあたっての有力な選択肢のひとつとなるような存在を目指し続ける所存です。今後とも、ご支援、ご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。

代表取締役社長
諸橋 武



なないろ生命について

ABOUT US

▶ 当社のミッション

Create the New Solution

— 保険に、新しい選択肢を —



お客様・代理店への
新たな選択肢の提供



新しい風となる
価値を創造



お客様の人生・代理店の
発展をサポート

私たちの使命

乗合代理店市場において、
お客様、代理店に特徴ある
新たな選択肢を提供し続ける
会社でありたい

複数あるうちの1社、似たような
選択肢のひとつではなく、
新しい風となるような価値を
創造したい

それにより、お客様のより豊かで
安心した人生、代理店の健全な
発展をサポートする

お客様のライフスタイルや、保険商品・加入経路に対するニーズは多様化しています。当社は、その多様化するお客様のニーズに迅速・的確にお応えするために2021年4月に開業しました。お客様のご期待に沿える商品・サービスのご提供とともに、パートナーである代理店様に対するサポート体制の充実に向けて取組んでまいります。

▶ サステナビリティ経営

当社はミッション“Create the New Solution—保険に、新しい選択肢を—”を掲げ、社会に新しい価値を提供することを目指しております。このミッションに基づく当社の生命保険事業活動は、当社のお客様のみならず、すべてのステークホルダーに関連し、そして、持続可能な社会のさらなる発展に寄与するものと考えております。「健康・長寿社会への貢献に向けた生命保険商品・サービスの提供」「気候変動対策を中心とした環境への取組み」「働きやすい職場づくりを通じた従業員満足の向上」等の実践により、サステナブルな社会の実現に貢献してまいります。



2023年度業績

RESULTS

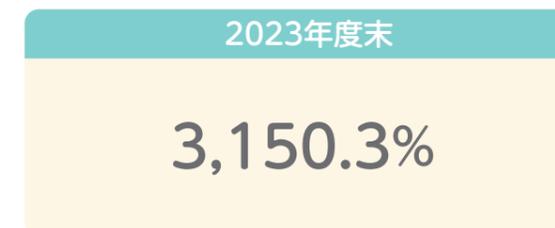
▶ 新契約件数・新契約年換算保険料

新契約件数は、248,951件(対前年度比124.1%)、
新契約年換算保険料は174億円(対前年度比
125.8%)となりました。



▶ ソルベンシー・マージン比率

ソルベンシー・マージン比率は、
3,150.3%と十分な水準を確保しています。



ソルベンシー・マージンとは、「支払余力」という意味です。生命保険会社は将来の保険金・給付金等の支払いに備えて責任準備金を積み立てており、通常予測できる範囲のリスクについては責任準備金の範囲内で対応できます。しかし、大幅な環境変化によって、予想もしない出来事が起こる場合があります。例えば、大災害や株の大暴落等、通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる「支払余力」を有しているかどうかを判断するための行政監督上の指標のひとつがソルベンシー・マージン比率です。

▶ 保有契約件数・保有契約年換算保険料

保有契約件数は、466,375件(対前年度末比
189.6%)、保有契約年換算保険料は316億円(対前
年度末比190.9%)となりました。



▶ 基礎利益

基礎利益は、支払備金の繰入、新契約費、維持費等の影響で、△118億円となりました。



基礎利益とは、保険料収入や給付金支払・事業費支払等の保険関係収支と、利息及び配当金等収入を中心とした運用関係収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を表す指標です。

なないろ生命の取組み

EFFORTS

▶ お客様本位の業務運営

当社は、常にお客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図る「お客様本位の業務運営」の観点から、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、積極的に推進しています。

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」および当該方針に基づく具体的な取組内容は、当社WEBサイトで公表しています。

▶ お客様本位の業務運営に関する基本方針

なないろ生命保険株式会社では、“Create the New Solution — 保険に、新しい選択肢を —”を企業理念とし、お客様に新たな選択肢、新しい風となる価値を創造し、お客様の豊かで安心した人生をサポートするという

使命のもと、常にお客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図る「お客様本位の業務運営」の実践に努めます。

1 「お客様の声」を経営に活かす取組み

「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。

2 お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供

お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた、商品・サービスをご提供します。

3 ご加入時のお客様への情報提供の充実

ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、分かりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分な情報提供に努めます。

4 ご加入後のお客様サービス活動の充実

ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。

5 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持・改善に努めます。

6 お客様本位の行動の浸透に向けた取組み

当社従業員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社従業員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取組みます。

▶ 商品ラインナップ

当社は、「『必要な保障を』『必要なときに』『必要なだけ』『もっと便利に』」をコンセプトに、多様化するお客様のライフスタイルやニーズに適切にお応えする商品の開発に努めています。

2024年7月1日現在

▶ なないろメディカル礎



入院も通院も、3大疾病も一時金で保障！
保険料がずっとあがらない医療保険

▶ なないろメディカルスーパーワイド



質問事項はたったの2つ！
持病があっても、入りやすい医療保険

▶ なないろセブン



がんや生活習慣病（6大疾病）に
一時金で手厚く備える保険

▶ なないろがん一時金保険



まとまった一時金でがん治療に幅広く備える
シンプルながん保険

▶ なないろがん治療保険極



がん治療にかかる自己負担費用を
「診療報酬点数連動型」で
合理的に保障するがん保険

▶ なないろスリー



特定3大疾病に
一時金で手厚く備える保険

上記は、保険商品の概要を説明したものです。
ご検討にあたっては、「商品パンフレット」「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。

なないろ生命の取組み

EFFORTS

▶ 通信販売

当社では保険商品の通信販売を実施しております。テレビやインターネット等を通じてお客様のニーズに合った商品やサービスをわかりやすくご案内するよう努めております。

また、お客様の保険選びのお悩みを解決するために対面での「保険相談サービス」も展開しております。

▶ 広告宣伝

テレビやインターネット等での広告宣伝におきましては、ご年齢やお住まいの地域を問わず、幅広いお客様から反響をいただいております。広告をご覧になっ

たお客様に当社の商品やサービスを正しくご理解いただけるように、広告表現・表示言語には十二分に配慮するように努めてまいります。

▶ テレビCM



▶ 電話・WEBによるお客様サービス

通販専用お問い合わせ窓口(コールセンター)では、テレビCMやインターネット広告等で当社商品の資料請求やお問い合わせをいただいたお客様に対して、

ご意向に寄り添った対応を心がけております。お客様にさらにご満足いただけるよう努めてまいります。

▶ 代理店サポート体制

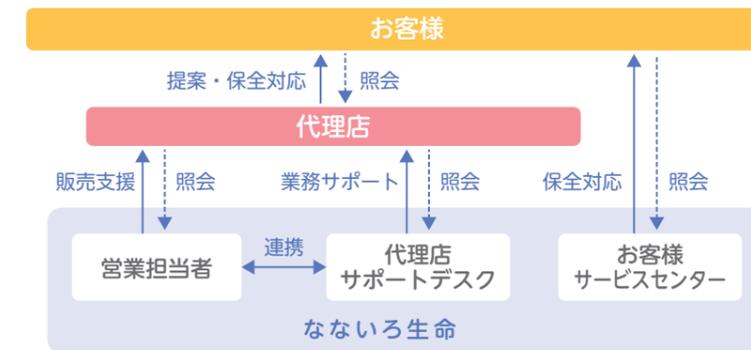
▶ 代理店サポートデスクの設置

当社は代理店からのお問い合わせ専用の代理店サポートデスクを設け、委託契約を締結している全国約9,000店(2024年3月時点)の保険代理店に対し、お客様へより良いご提案ができるようフォロー体制を構築しています。

新契約のお申込み手続きのご案内や給付金等の照

会、および請求手続きのフォロー、営業支援システム関連まで、多岐にわたるお問い合わせに対応しています。

運営については正確さを第一に、迅速かつ丁寧に代理店業務をサポートすることで、「代理店から選ばれたサポートデスク」を実現していきます。



▶ なないろネット

販売支援から新契約のWEB手続機能に加え、e-ラーニングツールの提供等代理店業務に必要な機能をワンストップで提供する専用WEBサービスを整備しています。ユーザーフレンドリーなデザインを採用

し、簡便にお手続きいただける環境を提供しています。また、ペーパーレス申込システムを採用し、迅速にお申込みいただける環境を提供しています。

▶ 代理店教育・研修制度

当社では、代理店の募集人が募集活動をするにあたり必須の知識やスキルを身に付けるための各種研修、コンプライアンス教育等について、e-ラーニングや当社代理店システム(なないろネット)を通じ、教育ツールの提供等を行っています。

また、商品内容や提案方法の研修、適切な保険募集を行うためのコンプライアンス教育等を、当社営業担当者による対面でのサポートに加え、オンラインツール等も活用して実施しております。

なないろ生命の取組み

EFFORTS

▶ お客様満足向上への取組み

▶ お申込み時の取組み

お申込み時におけるお客様のご負担を軽減するために、ペーパーレス申込システムによるお申込み手続きを実施しております。口座振替のお申込みやクレジットカードのご登録といった保険料収納経路の設定もインターネット上で行うことができます。

また、お申込みからご契約の成立までの時間を短縮するために、お客様の告知手続きが完了次第、即時に医務査定結果が判明するシステムを導入しています。今後もお申込み手続きのデジタル化を推進し、さらなるお客様の利便性向上を実現していきます。

▶ ご契約期間中の取組み



ご加入いただいたお客様にご安心いただくため、ご契約後のサービスをお届けしています。



☎ お客様サービスセンター

保険金・給付金等のご請求、ご契約内容の照会や登録情報の変更等の各種お手続きを、専任オペレーターが迅速かつ丁寧に対応します。

ご高齢のお客様専用ダイヤル

オペレーターに直接つながり、ゆっくり丁寧に対応します。

なないろ生命手話・筆談通訳サービス

耳や言葉が不自由なお客様にもスムーズにお問い合わせいただけます。

🖥️ WEB手続き

ホームページの「ご契約者様」ページより、住所変更や保険料払込方法変更、生命保険料控除証明書の再発行、ご契約内容ご説明制度登録等をWEBでお手続きいただくことができます。また、ご契約内容もホームページにてご確認ください。



📄 なないろレター

お客様に契約内容をご確認いただくため、年に一度お送りしています。保険金・給付金を確実に受け取っていただけるよう保障内容等を記載したご案内となっています。

🗣️ 自動音声応答(ボイスボット)手続き

ボイスボット専用フリーダイヤルより、住所変更や保険料払込方法変更、生命保険料控除証明書の再発行等のお手続きを自動音声応答にて24時間365日受け付けします。

24時間
365日

🎧 なないろ健康相談ダイヤル

☎ 24時間電話健康相談サービス

経験豊かな医師、保健師、看護師等の相談スタッフが、24時間・年中無休体制で電話によるご相談に応じています。

- 医療機関情報、夜間・休日の医療機関情報、専門医療情報等、豊富なデータベースをもとに、独自の情報サービスをご提供いたします。

🩺 セカンドオピニオンサービス

総合相談医へのセカンドオピニオンの手配や、治療に適切な専門医をご紹介します。

- がん等の重い病気と診断されたとき、各診療科領域における学会等で要職を経験した医師(総合相談医)から、現在の診断に対する見解や今後の治療方針・方法等について意見をもらうことができます。
- セカンドオピニオンの結果、総合相談医が必要と判断した場合には、専門医が紹介されます。

🕒 放射線(陽子線・重粒子線)治療相談サービス

がんと診断されたとき、陽子線・重粒子線等の放射線治療について、専任のヘルスカウンセラー(保健師・看護師等)に相談ができます。

- 症状や、ご要望に応じて、セカンドオピニオン(面談・オンライン)の手配や放射線治療が可能な医療機関情報を提供することもできます。

サービスをご利用いただける対象商品やご利用条件等、詳細は当社WEBサイトをご覧ください。

※上記サービスはなないろ生命保険株式会社から業務の委託を受けたティーベック株式会社が提供します。本サービスは2024年6月現在のものであり、将来予告なく変更される場合があります。

なないろ生命の取組み

EFFORTS

e-メディカル

e-メディカル

あなたの血圧データを見守り医師が診察、お薬をご自宅までお届けします。
 まずは【無料オンライン相談へ】。高血圧症だけでなく、脂質異常症・高尿酸血症(痛風)・アレルギーに対する最適な治療プランを医師がご提案します。



- オムロン製血圧計を無料貸与
- 血圧を専門家が見守り、アドバイス
- オンライン診療で通院不要
- お薬はご自宅まで郵送
- 診療・処方(薬)代金は保険適用

サービスをご利用いただける対象商品やご利用条件等、詳細は当社WEBサイトをご覧ください。

- ※本サービスは2024年6月現在のものです。
- ※本サービスは予告なく変更・終了する場合があります。
- ※当社が提携する各企業のサービスについて、当社は責任を負いかねます。あらかじめご了承ください。
- ※提供先やサービス提供元によっては、年始年末等一部の日において受付を行わない日がありますので、あらかじめご了承ください。
- ※本サービスのご利用にあたっては、パソコン・スマートフォン等によるインターネットに接続可能な環境が必要になります。
- ※体調・病歴等によりサービスの提供を受けられない場合があります。
- ※提供するサービスの検査結果だけではなないろ生命の給付金等のお支払事由には該当しません。

▶ 給付金のご請求およびお支払いに関する取組み、お支払い状況

当社は、“お客様のより豊かで安心した人生をサポートする”という使命のもと、お客様が万一の時に役立てただけできるよう、正確かつ迅速に保険金・給付金をお受取りいただくための態勢を整えています。

- 一定の取扱条件を満たす入院や手術において、診断書に代えて領収書や診療明細書等によるご請求を可能にし、お手続きの際の書類の簡素化を実施しています。また、ご高齢のお客様に配慮し、記入のしやすい書類となるようレイアウトの見直しを行っています。

▶ 2023年度 保険金・給付金のお支払件数、お支払非該当件数および内訳

(単位:件)

	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度 障害 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障害 給付金	その他	合計	
お支払件数合計	5	0	0	0	5	0	25,336	17,092	0	26,034	68,462	68,467
支払事由に非該当	0	0	0	0	0	0	144	226	0	387	757	757
免責事由に該当	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3	3
告知義務違反による解除	0	0	0	0	0	0	93	62	0	143	298	298
詐欺による取消・無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	7	0	0	7	14	14
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払非該当件数合計	0	0	0	0	0	0	245	289	0	538	1,072	1,072

※一般社団法人生命保険協会による「保険金等の支払・不払件数の計上に係る基準モデル」に基づき算出しております。

なないろ生命の取組み

EFFORTS

▶ お客様の声を活かす取組み



お客様サービスセンターを通じたお客様からの直接のお申出や、代理店、手続満足度調査を通じて寄せられたお客様の様々なご意見等を集約し、お客様サービス向上につなげています。また、様々な方面から寄せら

れる「お客様の声」を集約のうえ分析し、四半期に一度開催する「CS向上委員会」等を通じて全社的な業務改善を促し、お客様サービスの向上を推進しています。

▶ 2023年度お客様から寄せられた声(苦情の件数) 2023年4月~2024年3月末

項目	件数(件)	割合(%)
新契約関係(保険契約へのご加入に関するもの)	323	48%
収納関係(保険料のお払込み等に関するもの)	89	13%
保全関係(ご契約後のお手続きに関するもの)	37	5%
保険金・給付金関係(保険金・給付金のお支払い等に関するもの)	74	11%
その他	151	22%
合計	674	100%

▶ お客様からの声をもとに取組んだ改善事例

CASE 01 電話解約の導入



解約を希望する電話をしても、書類が届くまでに時間がかかる。



お客様サービスセンターへのお電話で解約のお手続きが完了する取扱いを開始しました。

CASE 02 電子控除証明(マイナポータル連携)



生命保険料控除証明書をデータで受け取れるようにしてほしい。



生命保険料控除証明書の電子データを「マイナポータル」を通じてお客様に提供する取扱いを開始しました。

CASE 03 WEBサイト改修



WEBサイトの契約者向け各種手続きの案内がわかりにくい。



お客様にとって、より使いやすく、便利であるものにするためWEBサイトをリニューアルしました。

▶ CSR活動

▶ ピンクリボン運動の推進



当社では、「日本から乳がんで悲しむ人をなくしたい」という認定NPO法人「J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)」の活動に賛同し、J.POSHオフィシャルサポーターとしてピンクリボン運動を推進しています。

乳がんについての啓発と情報提供を行うことで一人でも多くの方が救われること、また、正しい知識の周知・理解を醸成していくことでよりよい社会になると考え、

乳がんの基礎知識や検査、セルフチェックの重要性に関する情報の発信や、ピンクリボンピンバッジの着用による啓発活動に取り組んでいます。

朝日生命グループの一員として、朝日生命と連携のうえ、これらの取組みを積極的に展開し、ピンクリボン運動の輪を広げていきたいと考えています。

「ピンクリボン運動」とは

乳がんの早期発見・早期治療を啓発・推進するために行われる世界規模のキャンペーン。1980年代にアメリカで始まり、日本では2000年に入ってから一般的に認知されるようになりました。



なないろ生命の取組み

EFFORTS

▶社員インタビュー

あきらめないで、いい保険。

— ブランドを体現した取組み —

お客様に寄り添い、安心を届けるために。
工夫を凝らし続ける社員の姿をご紹介します。

Interview 01

「商品に込めた想い」

商品企画部
山崎 英



現在の担当業務

新たに開発する保険商品の保険料の計算などを担当しています。ミスをするできない仕事なので緊張感がありますが、やりがいは大きいです。街でなないろ生命の商品のパフレットを見かけるとうれしい気持ちになります。

よりよい保障と保険料のバランスをあきらめずに追求

2023年6月に発売した「なないろスリー(特定3大疾病一時金保険(無解約返戻金型))」は、一時金の複数回支払限度(インターバル)を180日に短縮した業界初(発売当時、当社調べ)の商品です。それまでは、インターバルが1年や2年の商品が多く、1年以内に再発して治療を受けられた場合は給付金をお受け取りいただけない場合がありました。しかし、3大疾病は発症後、1年以内に再発・再入院するケースが一定程度あることから、インターバルを180日に短縮することで、お客様により充実した保障をご提供できるようになりました。一方で、一般的に保障内容が充実するほど、保険料は高くなってしまいます。そこで、お客様の健康状態に応じて割安な保険料率をご用意することで、充実した保障と保険料のバランスをとっています。保険のご契約は長く継続いただくものなので、保険料が負担になり、継続をあきらめてしまうようなことがあってほしくないという想いから、このバランスには非常にこだわりました。

お客様のために、「よく考えられた」保険を

なないろ生命の良い所のひとつは、風通しが良く、自由に意見を言える雰囲気があることです。商品企画部でも、「保険料が安いだけではない、お客様にとって本当に役に立つ保険は何だろう」と、皆が様々な意見を出し合い、商品のアイデアを出して知恵を絞っています。これからも、お客様にとってのベストアンサーを考え続けることが私たちの使命だと思っています。

Interview 02

「より良い お客様サービスの追求」

お客様サービス部
山崎 真未 / 中村 祐



現在の担当業務

中村さん：お客様の住所や保険料の引き取り口座等の情報に変更があった場合に行っていただく手続きが保全手続です。この保全手続をシンプルにかつスピーディに行えるようなシステムの企画などを行っています。
山崎さん：ご請求のあった保全手続の処理に加え、実際にお客様にご記入いただく各種帳票の見直し等についても担当しています。手続きがお客様にとってよりわかりやすく、簡単なものとなるよう日々こだわっています。

不断の改善、より良いお客様サービスを「あきらめない」

中村さん：心がけているのは、いかにシンプルで分かりやすいシステムを作るかということです。IT技術の進歩により、便利な仕組みは多くありますが、お客様目線で使い勝手の良いものになっているかということを常に意識しています。
山崎さん：お客様にご記入いただく帳票についても同じ考え方です。例えば、口座振替の申込書なども、従来は3枚複写式で、お客様から「どれを郵送すればよいのか分かりにくい」というお声がありました。これを受けて、帳票を複写式ではなく1枚に変更しました。もともと3枚のものを1枚にするので、レイアウトの検討はかなり苦労しましたね。
中村さん：実際に手続きを行ったお客様の声を集めて、次の改善に生かす取組みが定着しています。2022年度より、一部の保全手続をWEB上で完結いただけるサービスを導入しましたが、時間をかけて、幅広いお客様にとって使いやすいシステムを検討してきました。しかし、いざリリースすると、想定していなかった「使いづらい」のお声をいただくことがあります。
山崎さん：そういったお客様からのお声はしっかりとストックし、次回の改訂に生かす仕組みがあるのが私たちの強みです。システムも帳票も、作って終わりではなく、改善の歩みを止めずに、より良いお客様サービスをあきらめずに追求していくことが大事だと思っています。

わかりやすいシステムと温かい対応で、お客様に寄り添う

中村さん：どんなお客様にも寄り添った対応をしたい、という想いも社内でも共通しています。例えば、年に1回お客様に契約の状況をお伝えする「なないろレター(ご契約内容のお知らせ)」は、科学的に見やすいデザイン、フォントサイズ、文字量等の条件をクリアしUCDA認証「見やすいデザイン」を取得しています。また、目の不自由な方が音声で案内物を確認できるよう、スマートフォンで読み込める「音声コード」を印字するなど、幅広いお客様にとっての分かりやすさを追求しました。
山崎さん：また、分かりやすいシステム・帳票と同じように、人だからこそできる気遣いや温かい対応も重視しています。例えば、保険料のお支払いが確認できない場合、このまま数か月間お支払いいただけない場合はご契約が失効となる旨のお手紙をお送りするのですが、事情によりお手紙をご覧になれず、気付かないケースもあるかもしれません。そのままご契約が失効してしまうのは十分なお客様サービスとは言えないという声が社内であがり、お手紙を複数回にわたってお送りする取組みをはじめました。
中村さん：お客様サービスの向上に向けて、皆が常に工夫をこらしています。お客様にとって保全手続はあまり頻度の高いものではありませんが、その少ない機会を少しでもストレスなくスムーズにお手続きいただけるよう、今後も改善を重ねていきたいと思っています。
山崎さん：アンケート等を通じて、お客様から「丁寧な案内をありがとう」と感謝の声をいただくこともあります。とてもやりがいを感じますし、お客様に寄り添った対応をもっともっと進化させていきたいですね。

なないろ生命の取組み

EFFORTS

▶ 働きたいと思う職場づくり

当社は、これまでの常識にとらわれず、生命保険の新たな選択肢を提供し続ける存在でありたいと考えており、その実現に向けて、従業員が創造性を発揮できるオープンな職場環境を目指しています。当社では、カルチャーや経験の異なる様々な人材が活躍しています。その一人一人が魅力を感じ、働きたいと思う職場づくりに向けて、先進的なオフィス空間や多様な働き方の実現等を通じ、自由でイノベティブな思考を刺激し、失敗を恐れず大胆に新たな領域にチャレンジする企業風土の醸成に取り組んでいます。

就業環境	リモートワーク	ノートパソコン・スマートフォンの導入により、場所を選ばない働き方を可能とし、生産性および業務効率を向上(一部所属・業務より先行実施)
	時差勤務・フレックスタイム制	時差勤務やフレックスタイム制の導入等、ワーク・ライフ・バランスの向上のため、柔軟な働き方を実現(一部所属・業務より先行実施)
	フリースペース・ミーティングスペース	開放的で明るいフリースペースや少人数ソファ席、業務に集中できる窓際席を設置する等、各業務シーンに適した空間を提供(四谷オフィス)
	コミュニケーションツール	WEB会議ツールやビジネスチャットツールの活用を通じて、効率的かつ効果的に情報を共有
企業風土醸成	フリーアドレス	固定席を持たず好きな席で働くことで、組織や立場を超えたコミュニケーションを活性化(四谷オフィス)
	ドレスコードの廃止	ドレスコードの廃止により、自由で豊かな発想を後押し
	ジョブポスティング	失敗を恐れず果敢にチャレンジする人材の育成およびキャリアプランの実現を目的に、社内公募制度を運用
	トップメッセージ	社長・役員による定期発信を通じ、ミッション・ビジョン・バリューの浸透および一体感の醸成を促進
	なないろ賞	業務改善等に資する各所属の代表取組みに関し、発表会・表彰を行い、従業員の自主的な取組み意欲を向上



コーポレートガバナンス

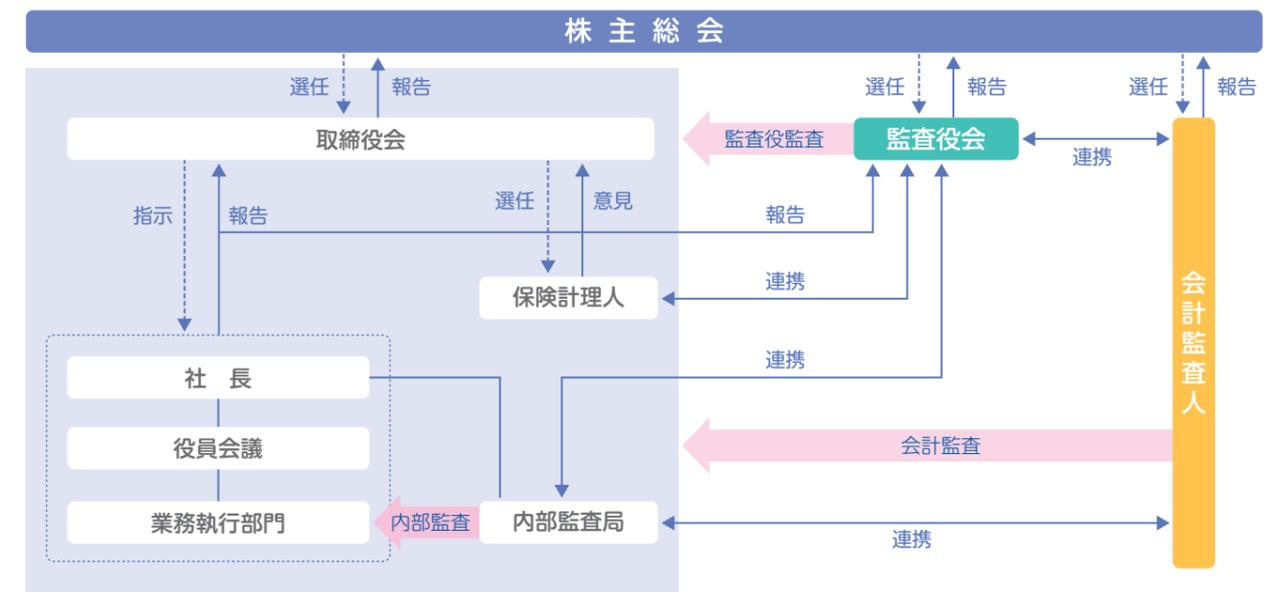
CORPORATE GOVERNANCE

▶ コーポレートガバナンス体制

▶ 経営管理体制

当社は、経営の健全性や適切性の確保に向けた経営管理体制を構築しています。

▶ 経営管理体制



▶ 主な機関の役割

取締役会	会社の経営方針および経営計画等を明確に定め、重要な業務執行の意思決定および取締役の業務執行の監督を行います。
役員会議	代表取締役社長および各部を統括する担当執行役員等で構成し、経営戦略ならびに業務執行の重要事項について審議を行います。
監査役(会)	監査役は、取締役会その他重要な会議への出席、会社業務および財産の状況に関する報告徴求、調査を通じて、会計監査、業務監査および取締役の職務執行の監査を行います。監査役会は、監査の開始にあたり、監査方針、監査計画および監査に関する重要事項について、協議および決議を行います。

コーポレートガバナンス

CORPORATE GOVERNANCE

▶ 内部統制システムの整備

当社は、業務の適正の確保を図るため、内部統制体制の整備および運営に関する基本的な事項を定めた「内部統制基本方針」を制定しています。

この方針に基づき、会社の業務の健全かつ適切な運営を確保するための内部統制システムを構築、運用しています。

▶ 内部監査体制

取締役会で決議された「内部監査の基本方針」において、内部監査の実効性を確保するための基本的事項を定め、内部監査局の他の業務執行部門からの独立性を確保するとともに、内部監査計画を策定し、これに基づき適切に内部監査を実施しています。

内部監査では、当社の全ての業務を対象として、内部管理態勢の適切性・有効性を検証・評価し、その改善を促すことにより、会社業務の適正かつ効率的な運営を推進しています。内部監査結果については、取締役会・監査役会等に報告しています。

▶ コンプライアンスの推進

当社は、「法令、社内規程および社会的規範を遵守すること」、すなわちコンプライアンスを経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、コンプライアンスの企業文化としての定着を図っています。具体的には、役職員一人ひとりが当社の価値機軸(行動規範)であるIntegrity(誠実であること)に基づき、お客様本位の視点や法令等を遵守した適切な行動を実践し、コンプライアンスの実行計画である「コンプライアンスプログラム」を推進しています。

▶ コンプライアンス推進体制

当社は、事業年度ごとにコンプライアンスプログラムを策定・実行し、全執行役員をメンバーとする「コンプライアンス委員会」でその進捗状況の確認と改善策の検討等を行い、取締役会に報告しています。また、所属長を各所属の「コンプライアンス遵守責任

者」に任命するとともに、「コンプライアンス・リスク管理部」が全社のコンプライアンスに関する具体的な取組みを統括し、各所属のコンプライアンス推進状況の確認や改善指導を行っています。



▶ 販売・勧誘方針

当社では、お客様のニーズに沿った最適な保険商品をお届けすることや、お客様情報を適正に取扱うこと等、保険販売時における当社の姿勢を「販売・勧誘

方針」として制定・公表し、教育・研修を通じて全役職員に徹底しています。

コーポレートガバナンス

CORPORATE GOVERNANCE

▶ 個人情報保護への取り組み

契約情報や健康情報等の大切なお客様情報をお預かりする保険会社として、個人情報の適切な管理は、お客様から信頼いただく大前提となります。

当社では、社内ルールに基づく個人情報の厳正な

取扱いを推進するとともに、情報資産の安全性(セキュリティ)の確保・向上に努めています。また、個人情報の適切な取扱い、および漏えい防止に関する教育等を継続的に実施しています。

▶ 反社会的勢力への対応

当社は、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、反社会的勢力に対して毅然とした姿勢で臨むことを掲げ、金品の供与、寄付金・賛助金の提供はもとより、取引関係も含め、反社会的勢力とは一切の関係を持ちません。

反社会的勢力との関係遮断にあたっては、組織全体として対応し、役職員および代理店等の安全を確保するとともに、被害防止に備えて、平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部の専門機関との連携に努めてまいります。

▶ 風通しのよい職場づくり

当社では、役職員一人ひとりの人権・個性を尊重し、ハラスメントのない「風通しのよい職場」づくりに取り組んでいます。主な取り組みとして、ハラスメント防止セミナーの実施等、人権・ハラスメントに関する教

育・啓発活動を継続的に実施するとともに、従業員意識調査結果等に基づき、役職員相互のコミュニケーション強化に向けた工夫に努めています。

▶ 内部通報制度

当社は、職員等から不正行為やハラスメントの通報を受け付ける社内相談窓口として「内部通報相談窓口」「ハラスメント相談窓口」を設置するほか、ハラスメントの社外相談窓口である「ハラスメントホットライン」や、朝日生命グループ共通の相談窓口(朝日生命

窓口・法律事務所内窓口)の利用も可能とし、通報や相談を幅広く受け付けています。また、通報者が通報することにより不利益を被ることがないように、通報者保護の規定を設け、安心して通報・相談を行える環境を整備しています。

▶ 適切なリスク管理への取り組み

▶ 基本的な考え方

生命保険会社を取り巻く経営環境は常に変化し、複雑で多様なリスクを抱えています。当社では、リスクの的確な把握・分析、適切な管理が経営の最重要課

題のひとつと認識し、「リスク管理の基本方針」を定め、これに基づいたリスク管理態勢の整備・強化に努めています。

▶ リスク管理体制

当社では、リスクカテゴリー毎にリスク所管部を設定するとともに、リスク全体を統合的に管理する部署をコンプライアンス・リスク管理部としています。統合リスクや各種リスクの状況等は、全執行役員をメンバーとする「リスク管理委員会」に定期的に報告し、リ

スク管理状況や必要な改善策等を審議しています。また取締役会において、リスク管理方針を決定するとともに、統合的リスク管理状況の確認等を定期的に行っています。なお、リスク管理の適切性・実効性は内部監査局による監査で検証しています。



(注) 上記は主なリスクを記載しています。法務リスク等のその他諸リスクについても適切にリスク管理を実施しています。

コーポレートガバナンス

CORPORATE GOVERNANCE

▶ 統合的リスク管理

各種リスクが会社に及ぼす影響を全社的な観点から管理する統合的リスク管理を実施しています。様々なリスクを網羅的に捉えて定量的・定性的に評価し、リスク重要度に応じた対応策を実施しています。

また、統計的なリスク計測手法では捉えきれないリ

スクも存在すると考えられるため、当社のリスク特性を踏まえたシナリオを想定したストレステストを実施しています。

ストレステストの結果は取締役会等に報告し、経営上または財務上の対応の検討に活用しています。

▶ 主なリスク

リスクの種類	リスクの定義	管理の考え方
保険引受リスク	経済情勢や保険事故発生率等が保険料率設定時の予測を超えて変動することにより、損失を被るリスク	商品開発時に、十分なデータに基づき適切な保険料設定を行うとともに、商品販売後に、商品毎の損益状況や保険事故発生率等の定期的なモニタリングを行っています。また、リスクの分散や収益の安定化等を目的として再保険を活用していますが、再保険会社の信用力を定期的に評価するとともに、出再条件の適切な設定に努めています。
流動性リスク	保険料等の収入の減少や保険金等の支出の増加、その他予期せぬ資金出入りの増減等により、流動性が不足し支払義務が不履行になるリスク	日々の資金繰りの管理に加えて、将来のキャッシュフローも想定のうち、十分な流動性確保に努めています。
事務リスク	役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより、損失を被るリスク	事務フローの整備や正確な事務処理の推進等により、誤処理や不正の未然防止に努めています。誤処理等の発生時には、影響や損害の極小化を図るとともに、発生原因を究明のうえ、再発防止策を策定しています。
システムリスク	システムの故障や誤作動、不正使用等により、システムが正常に稼働せずに損失を被るリスク	システム開発・運用における検証体制を整備し、適切なシステムの構築およびシステム障害の未然防止に努めています。システム障害発生時には、迅速なシステムの復旧を図るとともに、発生原因を究明のうえ再発防止策を策定しています。

▶ 災害時等の業務継続への取組み

地震等の大規模災害が発生した場合や、新型インフルエンザ等の感染症の流行時等の不測の事態に備えて、「災害時業務継続計画」を策定しています。生命

保険会社の社会的使命である、保険金・給付金の支払業務等の重要業務を迅速かつ適切に継続できるよう、体制整備に努めています。

会社概要

2024年7月1日現在

会社名	なないろ生命保険株式会社
本社所在地	〒160-8516 東京都新宿区四谷一丁目6番1号 YOTSUYA TOWER 16階
開業日	2021年4月1日
資本金および資本準備金	550億円
株主構成	朝日生命保険相互会社 100%
代表者	代表取締役社長 諸橋 武

なないろ生命 お問い合わせ先

お客様サービスセンター(コールセンター)

ご契約に関するご照会やご相談は、「お客様サービスセンター」へお問い合わせください。



フリーダイヤル

なないろ

0120-08-7716

受付時間

月～金 9:00～17:00

土曜日 9:00～12:00、13:00～17:00

※祝日、年末年始を除く ※お問い合わせ内容の確認のため通話録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。