

Financial Well-being for All



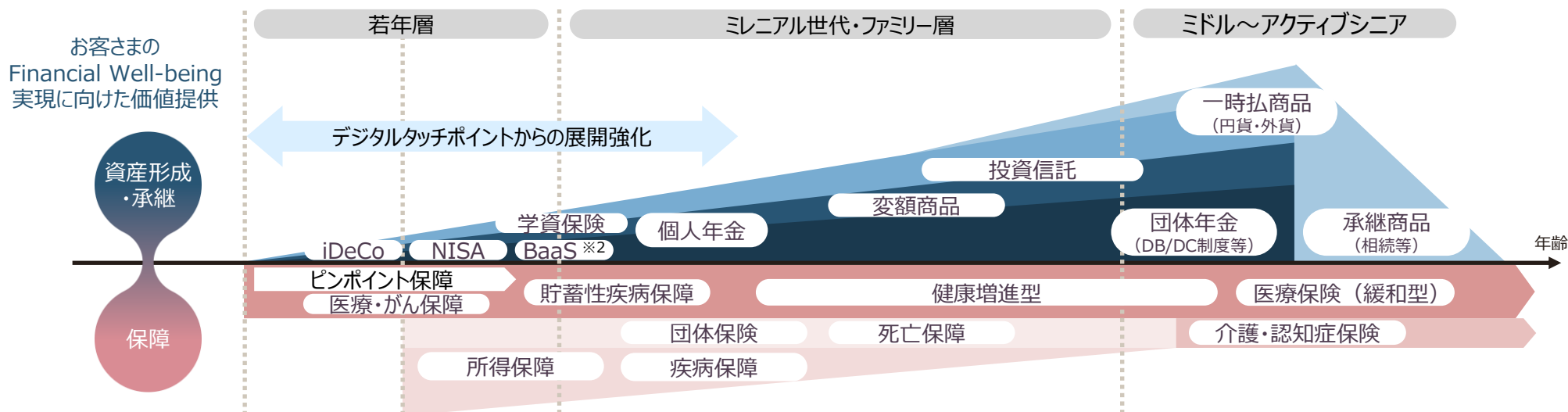
- 保障／資産形成・承継

金融包摂

保障/資産形成・承継

保障/資産形成・承継領域におけるFinancial Well-being実現に向けた価値提供

近年、社会構造の変化が顕著に表れるなか、人々のライフスタイルや価値観、消費行動等が多様化しています。また、長寿化の進展に伴い、ライフステージに応じた“お金”に対する不安が顕在化しており、自助努力による資産形成や資産寿命※1の延伸、次世代への資産承継といったテーマは社会課題となっています。このような状況下のなか、一人ひとりの“Financial Well-being”の実現に向けて、お客さまが抱える課題やニーズを踏まえたパーソナライズされた価値をお届けしていくことが重要であると考え、「保障」と「資産形成・承継」の両面から各種取組みを実施しています。具体的には、お客さまが抱えるライフプラン上の課題やリスク認識に基づきながら、グループ各社の強みを活かした商品開発や商品ラインアップの拡充に加え、お客さまへのライフプランニングやコンサルティング機能の高度化、デジタル接点の強化など、より多様なニーズにお応えできる体制を整えています。また、企業従業員の皆さまの老後不安解消に資する団体年金分野での価値提供向上にも努めています。さらに、「アセットオーナーおよびアセットマネージャー」、「自らも上場し金融・資本市場を構成する主体の1つ」として、インベストメントチェーンを網羅する役割・責任を果たし、資産運用立国の実現および国内経済の成長、お客さまの資産所得の増加に貢献していきます。今後も、お客さま一人ひとりの“Financial Well-being”の実現に向けて、「保障」と「資産形成・承継」の両面による価値提供を目指した取組みを進めていきます。



※1 預金や年金などの金融資産が枯渇する年齢

※2 「Banking as a Service」の略で、銀行の業務を外部に提供するサービス

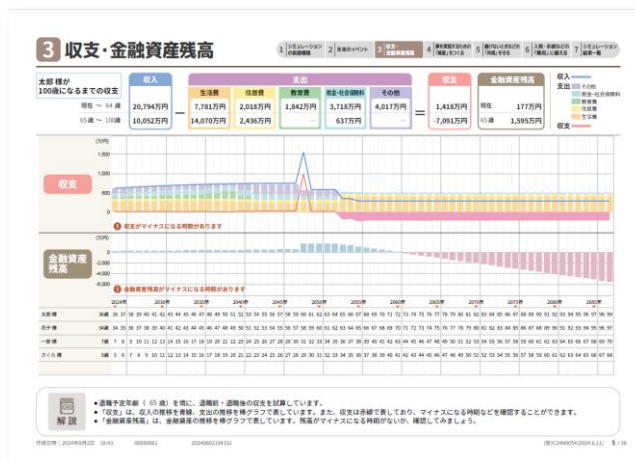
保障/資産形成・承継

保障/資産形成・承継の一体的な価値提供に向けた取組み

「一生涯のパートナー」として、お客さまのライフプランをもとにした生涯設計コンサルティングを通じてお客さま一人ひとりのありたい姿を協創し、生命保険、投資信託など包括的な金融商品・サービスをお届けすべく、「保障」と「資産形成・承継」の両面による価値提供を追求する取組みを実施しています。

■ 生涯設計プラン

第一生命では、社会保障制度と連動したライフプランシミュレーションである「生涯設計プラン」をご提供しています。未来の収支、老後の年金、もしもの時に働けなくなった場合の社会保障をシミュレーションすることで、必要資金・必要保障額を見える化します。この結果に基づき、お客さま一人ひとりに寄り添ったコンサルティングや商品のご提案を実施しています。



■ 資産形成・承継・相続アドバイザーの創設とコンサルティング機能の強化

人生100年時代の到来と資産形成・承継に対するニーズの高まりを背景に、保障と資産形成・承継の一体的なコンサルティング活動を牽引する存在として2023年に「資産形成・承継・相続アドバイザー」を創設しました。当該アドバイザーは保険商品に加えてiDeCoや投資信託等も取扱うことで、お客さまの様々なニーズに合わせたコンサルティング・提案を行っています。更なるコンサルティング機能の高度化のため、2027年度末に当該アドバイザーを1,700名規模とすることを目指し、人財育成を加速させています。





グループ全体

第一生命



保障/資産形成・承継

保障領域におけるコア・マテリアリティの解決に向けた取組み

(注)特に記載がない限り第一生命保険での取組み

国内保障事業では、市場全体を包括的に捉えるのではなく、お客さまが抱える課題やニーズを踏まえたパーソナライズな価値をお届けしていくことが重要であると考えています。

人生100年時代を迎え、資産形成・承継ニーズが顕在化する中、国民の生活に経済的な安心をお届けする「保障」においては、お客さま一人ひとりが抱えるライフプラン上の課題やリスク認識に基づきながら、最適なプロテクションをお届けし、生命保険会社としての社会的意義の発揮に向けて取り組んでいます。

■ とわサポート（3大疾病・介護・身体障害終身保険）

必要な保障を組み合わせお客さま一人ひとりに“ぴったり”な保険を提供する「ジャスト」のラインアップの一つとして発売した保険商品。人生100年時代を背景に、現在日本人の死因の約5割を占めており、年齢とともにリスクが高まる3大疾病（所定のがん、急性心筋梗塞・脳卒中による所定の状態）に一生涯備えることができます。また、各世代の方のニーズにあわせて、4つの型をご提供しており、急な資金ニーズにも活用いただけます。

■ 保険契約者代理特約

契約者が病気やケガなどで意思表示ができず、自身で手続きを行うことができない場合などに、あらかじめ指定された家族など（保険契約者代理人）が、契約者に代わって解約や住所変更などの契約に関する手続きを行うことが可能となる特約を取り扱っています。

■ じぶんケア（生活習慣病重症化予防応援保険）

「ジャスト」のラインアップの一つとして発売した、対象となる生活習慣病について、投薬治療の段階から備えることができる商品。年齢が高くなるごとに発症リスクが高まる生活習慣病を、投薬治療の段階から保障することで、早期段階からの治療を支援し、お客さまの健康増進や予防に貢献します。



■ ペアローン利用者の連生団体信用生命保険

近年、世帯構造変化による共働き世帯の増加や住宅価格の高騰を背景に、ペアローン利用者が拡大しています。ペアローンを選択する夫婦等のいずれかに万一のことがあり、ローンの支払いが困難になった場合に、両者の債務残高合計を保障する本商品を通じて、お客さまの共働き支援や生計の安定に貢献します。

■ 「デジホの熱中症保険」（第一スマート）

デジタル完結型の保険ブランド「デジホ」の新商品。温暖化の影響に伴う夏の猛暑が続き、熱中症による救急搬送人員が増加している中、「夏を思う存分楽しみたいあなたを応援する」という商品コンセプトのもと、夏の身近な熱中症リスクに対し、熱中症による点滴注射や入院をサポート。デジタル手続きを通じて「簡単・スピーディー」に、かつ「リーズナブルな保険料」で提供し、夏のものにも備える商品として、より安心した環境づくりに貢献することで、自分らしいライフスタイルの構築に向けて「一歩ふみだす」支援に取り組んでいます。

デジホ

■ 「ネオ de いりよう（無解約返戻金型終身医療保険）」の改定（ネオファースト生命）

NFLでは、「「あったらいいな」をいちばんに。」をミッションに掲げ、お客さまの健康増進に資する商品・サービス等をお届けしています。主力医療保険商品である「ネオdeいりよう」では、生活習慣病予防に係る保障のレベルアップや、20～40代を中心とした保険料の引き下げを含む改定を実施し、多様化するお客さまのニーズへの対応を図り、必要な保障を届けやすくする取組みを実施しています。

ネオdeいりよう

■ 現症や既往症をお持ちの方の加入可能範囲拡大

一人でも多くの人に最適なプロテクションをお届けできるよう、従来の取組みをさらに進化させて2013年度からは、最新医療技術・制度の動向調査、医学的知見、公共統計、医療ビッグデータの解析などを組み合わせ、「加入いただけない」または「（保険料割り増しなどの）条件付きでの加入」と判断していた現症や既往症などをお持ちの方の加入可能範囲拡大に取り組んできました。これまで軽微な疾患から重篤な疾患まで幅広く見直しを行い、2024年度は8つの疾患について加入可能範囲の拡大を実施しました。



グループ全体

第一生命



保障/資産形成・承継

資産形成・承継領域におけるコア・マテリアリティの解決に向けた取組み

(注)特に記載がない限り第一生命保険での取組み

社会環境の変化や技術革新に伴いお客さまのニーズが多様化する中で、若年層における資産形成、中・高齢世代の資産寿命の延伸や次世代への資産承継など、お客さまのライフステージごとのニーズをサポートできる商品・サービスの充実を目指しています。

■ 指数連動型年金「ステップジャンプ」

政府が示す「資産所得倍増プラン」も後押しとなり、資産形成マーケットへの注目が高まっている中、「元本(払込保険料の累計額)は確保しつつ、資産を増やしたい」というニーズに応えるべく発売した個人年金保険商品。老後の生活費やお子さまの教育費、自分へのごほうびなど、幅広い目的に資金を活用でき、若年層を含む幅広い層の資産形成をサポートします。本商品は、第一生命グループの資産運用会社であるバーテックス・インベストメント・ソリューションズ株式会社のクオンツ運用のノウハウなどの知見を活かし開発しています。



■ 「第一生命の iDeCo ミライデコ」

多様なお客さまニーズにお応えし、資産形成をより身近に感じていただける iDeCo(個人型確定拠出年金)向けのプラン。運用初心者の方向けに、継続的に優良なパフォーマンスの維持が期待できる運用商品を厳選しています。資産形成を支援するスマートフォン向けアプリ「DCのサブリ」を活用することで、運用状況の確認に加え、ロボアドバイザーが目標やリスクに応じた資産配分を提案し、運用指図までスムーズに行えます。またマーケットに関する情報等の学習コンテンツを搭載しており、iDeCo加入者の資産形成サポートに貢献しています。



■ 積立利率変動型終身保険(20)(通貨指定型)『プレミアプレゼント4』(第一フロンティア生命)

大切なご家族のために今あるご資産を活用し、死亡や認知症・介護に備えることができる一時払の外貨・円建の定額終身保険。お客さまのニーズにあわせて、資産をふやして大きくすることができる「死亡保障プラン」、認知症・介護へのまとまった資金が準備できる「認知症・介護プラン」をご用意しています。2022年8月に販売開始した『プレミアプレゼント3』の主な機能はそのままに、商品改定によって「死亡保障プラン」の機能を拡充し、お客さまのニーズにより一層お応えすることができるようになりました。



■ 通貨指定型個人年金保険(24)(通貨指定型)『プレミアパートナー』(第一フロンティア生命)

終身年金のしくみを活用した一生にわたる定期収入の確保、また参照指数に連動するしくみにより、年金額の増加が期待できるとともに、将来の支出の増大に備えることができる商品。これらの機能により、セカンドライフを取り巻く高齢化やインフレ環境、貯蓄の取り崩しによる不安を軽減することができます。本商品の参照指数は、第一生命グループの運用会社であるバーテックス・インベストメント・ソリューションズ株式会社の助言に基づき運用されており、グループ内で一体化した「商品設計」と「運用戦略」により、更なるCXの向上を追求します。





グループ全体

第一生命



保障/資産形成・承継

アセットマネジメント・不動産領域におけるコア・マテリアリティの解決に向けた取組み

アセットマネジメント・不動産アセットマネジメント領域では、個人のお客さまから機関投資家まで幅広いお客さまに対して、最適なソリューションをご提供すべく、取組みを進めています。アセットマネジメント会社として国内有数の事業規模を有し、幅広い顧客層のニーズに応える運用商品の開発・提供に取り組むアセットマネジメントOneをはじめ、当社グループのアセットマネジメント機能の強化・高度化に取り組んでいます。

■「生涯設計プラスシリーズ」のご提供(バーテックス・インベストメント・ソリューションズ)

初めて投資を行う方にも安心して長期保有いただける投資信託として、「生涯設計プラスシリーズ」をご提供しています。本シリーズは、主に資産形成層を対象とした「VTX 生涯設計プラス60/40（資産成長型）」と、主にセカンドライフ層を対象とした「VTX 生涯設計プラス30/70（年3%目標払出型）」の2本のラインナップです。バーテックス・インベストメント・ソリューションズ株式会社は第一生命グループが培ってきた「長期投資」と「クオンツ運用」のノウハウを受け継いだ資産運用会社として、お客さまの資産運用面における一生涯のパートナーであり続けます。

■「たわらシリーズ」のご提供(アセットマネジメントOne)

アセットマネジメントOneでは、少子高齢化、老後への心配、インフレへの懸念をはじめとする、経済的な心配を和らげるべく、長期積立投資をしていただける投資信託として、運用初心者向けの低コストインデックスファンド「たわらシリーズ」をご提供しています。より多くのお客さまのニーズにお応えできるよう、ラインナップの拡充に取り組んでおり、その一環として、未来の「あたりまえ」に今から投資する機会をご提供すべく、今後成長が見込まれる「次世代通信(5G)」、「ロボット・テクノロジー」、「AI」、「フィンテック」領域に着目した、低コストテーマ型インデックスファンド「たわらノーロード フォーカス」をご用意しています。

また、幅広いお客さまの資産形成にもお役立ていただけるように、2025年1月には人気のカテゴリである「全世界株式」の信託報酬引き下げを実施いたしました。

加えて、2024年12月に「インド株式Nifty50」、2025年5月に「インド株式NiftyMidcap50」を設定しております。

今後も商品ラインアップの拡充や資産運用に関する情報提供等を通じて、投資家の皆さまの資産形成にお役立ていただけるよう取り組んで参ります。

■ 丸紅株式会社との国内不動産事業の統合

第一生命HDと丸紅株式会社（以下、丸紅）の折半出資による共同持株会社として「第一ライフ丸紅リアルエステート株式会社」を新設し、両グループの国内不動産事業を統合しました（第一生命保険が行う不動産投資は、統合の対象外です）。第一生命グループの生命保険会社としての資産運用ノウハウ・金融仲介機能と、総合商社である丸紅株式会社が保有する幅広いネットワークや知見を活かし、不動産のアセットマネジメントを主軸に、不動産の開発・所有賃貸からプロパティマネジメント（物件管理）までを一貫して提供する不動産バリューチェーンを強化・拡大することで、幅広い不動産分野での価値提供を目指します。

■ 株式会社And Doホールディングスとの資本業務提携を通じた“住まい”に関わるサービスの拡充

第一生命グループは国内に約1.5万戸の賃貸マンションを保有しており、お客さまのより快適な住環境の実現に貢献してきました。これからも“住まい”に関わる事業やサービスを拡充することで、一人ひとりの人生に寄り添う企業としての価値提供範囲をさらに広げるために、株式会社And Do ホールディングス（以下、And Do社）と資本業務提携をしました。And Do社は、“HOUSED.O”ブランドで不動産に関するサービスをワンストップで提供している会社です。当社グループとAnd Do社が持つそれぞれの機能・サービスを相互に活用することで、良好な住環境の実現や不動産を活用した金融サービスの普及・発展に向けた取組みを推進していきます。

保障/資産形成・承継

金融リテラシー向上にかかるコア・マテリアリティの解決に向けた取組み (注)特に記載がない限り第一生命保険での取組み

お客さまが資産形成の重要性を自ら理解し・実践いただけるよう、以下をはじめとする取組みを通じて、お客さまの金融リテラシー向上につながる情報発信に取り組んでいます。

■ デジタル接点を通じた情報発信の強化

お客さまが資産形成の重要性を自ら理解し・実践いただけるよう、グループで蓄積している資産運用に係るノウハウを集結し、デジタル接点の強化やお客さまの金融リテラシー向上につながる情報発信に取り組んでいます。「資産形成プラス」は、お客さまの金融制度への理解を促進し、資産形成に役立つ情報を発信するプラットフォームです。ネットバンクの提供に加え、資産寿命シミュレーションやリスク許容度を判定する「しさんのしさん+α」などのサービスを展開しています。また、第一生命経済研究所をはじめとするグループ会社や、グループ外の金融事業者とも連携し、資産形成に役立つコラムなどもご提供しています。



■ 未来をはぐくむ研究所(アセットマネジメントOne)

Financial well-being・ライフプランニングに関する情報発信や、金融経済に関する教育機会をさらに創造すべく、2023年10月に社内組織として「未来をはぐくむ研究所」を設置しました。個人の資産形成を促進する商品・サービスを提供する「運用者」として、また資金供給および投資先企業との対話（＝エンゲージメント）を通じて企業価値向上に貢献する「責任ある投資家」として、投資家の裾野拡大につながる啓発・普及活動に取り組めます。





保障/資産形成・承継

国内のCX向上に向けた取組み①

Financial Well-being for All（すべての世代を支える金融サービスの提供）の解決を目指す第一生命グループは、お客さまが当社グループとのすべての接点を通じて体験する心理的・感情的価値である CX（カスタマー・エクスペリエンス）向上に向けた取組みを強化しています。

あらゆる顧客体験において、STPD（※）による改善を繰り返しながら、お客さまに共感いただける価値を追求し続け、本来の商品・サービスの価値を超える価値創出を目指します。

※STPD：「See(観察する)」「Think(考える)」「Plan(計画する)」「Do(実行する)」によるマネジメント手法

「お客さまの声」を生かした経営

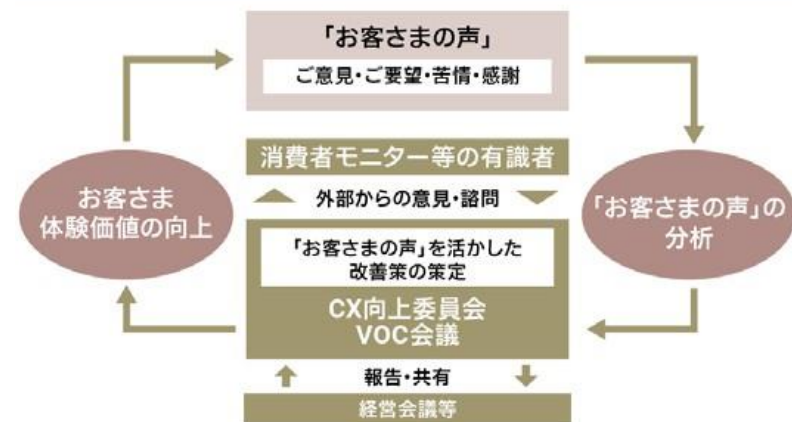
お客さまの価値観の多様化や行動変容が進む中、これまで以上にお客さま一人ひとりの価値観に寄り添い、CXの質を高めていくことが重要と考えています。当社グループでは、ご意見・ご要望・苦情・感謝といったさまざまな「お客さまの声」を幅広くお聴きし、商品・サービスや接点の改善に活かしています。

例えば、第一生命では、全国からいただく「お客さまの声」を集約・分析し、経営に反映させる仕組みを構築し、順次レベルアップを図っています。具体的には、「VOC（Voice of Customer）会議」において、お客さまから寄せられた声やお客さま満足度調査結果をもとにご支持いただいている点や改善が求められる点を確認し、課題の抽出と改善策の検討を行っています。抽出された課題は、「品質諮問委員会」や「消費者モニター制度」等を通じて、消費者の視点からご意見をいただき、お客さまのご要望に応えられるよう努めています。また、「CX向上委員会」で改善策の実行状況をフォローアップし、改善結果や課題を経営層と共有することで、継続的なCX向上を図っています。さらに、第一生命では2025年度よりモニタリング指標である顧客ロイヤリティ指標（※）を見直し、これまでの会社推奨意向に加え、継続意向や追加加入意向といった新たな視点を取り入れることで、多面的にお客さまへの理解を深め、改善取組みとの連動性を高めることを目指しています。

お客さまの声を真摯に受け止め、その声を起点とした価値創造の文化を組織全体に根付かせ、商品やサービスの機能的価値にとどまらず、心理的な満足感＝「感情的な価値」もお届けしていきます。そして、2026年度を目途に「国内お客さま数：延べ3,750万人」を目指します。

※顧客ロイヤリティ指標：お客さまが当社に抱く愛着や信頼、親しみなどの感情を定量的に把握し、企業の関係性の強さを測る指標

第一生命における「お客さまの声」を活かした経営





保障/資産形成・承継

国内のCX向上に向けた取組み②

当社グループは、生涯設計デザイナーや保険代理店などを中心としたお客さまとのリアルでの接点に加え、デジタルでの接点もお客さまとの大切なつながりと捉えています。リアル・デジタル両面でお客さま接点を拡充しながら、お客さまとより深く持続的な関係性を構築し、真に寄り添う価値提供の実現を目指します。

デジタル接点の拡充・レベルアップ

当社グループでは、お客さまのCX向上に向けて、デジタル接点の拡充やデジタルを通じた体験価値のレベルアップにも取り組んでいます。

第一生命では、2025年5月より「健康第一アプリ」を「第一生命アプリ」へリニューアルしました。利用頻度の高い保険のお手続き機能や、お客さまの興味・関心事項に応じた情報サイト「ミラシル」へアプリから簡単にアクセスできるようになったことで、利便性が向上しました。さらに、アプリから担当の生涯設計デザイナーに直接連絡できるなど、デジタルとリアルの両面でお客さまとのつながりを強化しています。

また、ベネフィット・ワンの福利厚生プラットフォーム「[ベネフィット・ステーション](#)」は、グルメ・レジャー・ショッピングに加え、育児・介護、引っ越しなどライフイベントに関わるものまで、140万件以上のサービスを優待価格で利用できます。お客さまの体験価値向上に向けて、継続的な改善を進めており、お客さまの利便性が大幅に向上しました。

第一フロンティア生命やネオファースト生命、アイペット損保各社においても、お客さまとの直接の接点であるお客さま専用のマイページを提供し、各種お手続きのデジタル対応を拡充することで、お客さまの利便性向上に繋げています。その他、お客さまのwell-being実現に向け、健康増進や資産形成に関する各種サービス、アプリなどを提供しています。

デジタル接点の拡充やレベルアップに取り組みながら、リアルチャネルとデジタルの融合を進めることで、最適なタイミングで、最適なコンサルティングやお客さまフォローをご提供する体制構築を目指します。

第一生命アプリ

