

## 2011年 社長年頭挨拶

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、年頭挨拶として、社長から全役職員に向け、メッセージをおくりました。社長メッセージのあらまは以下のとおりです。

### **「明治安田チャレンジプログラム」の完遂に向け、大きく前進**

- ・ 2010年の日本経済は、政府の経済対策の効果もあって堅調に推移したものの、海外景気の減速等を背景に夏場以降踊り場入りし、停滞感の強い状況が続いた。
- ・ そのようななか、当社においては、「明治安田チャレンジプログラム」の総仕上げとして、計画完遂に向けて全力で取り組んできた。
- ・ 基幹チャネルであるアドバイザーの働き方を根本から変え、アフターサービスの充実と質の高いコンサルティングの提供に総力をあげて取り組むこととあわせ、銀行窓販をはじめとした新たな販売チャネルやサービスをさらに拡大するなど、お客さまの幅広いニーズにお応えするため、さまざまな改革を進めてきた。
- ・ その結果、ご契約の継続率や解約・失効率といったクオリティ面が改善するとともに、アドバイザーチャネルの新契約年換算保険料も増加に転じた。また、保険料等収入は銀行窓販チャネルの好調とも相まって合併以来の過去最高を更新し、上半期の業績は増収増益を確保することができた。
- ・ これは、当社の強みである財務健全性が高く評価されたことに加え、これまで着実に取り組んできた様々な経営改革が認められた証であり、当社がめざす「お客さま満足度向上を通じた安定的な成長の実現」に向け、大きく前進しつつあると実感している。

### **新中期経営計画のスタートにより、新たな収益機会の創出へ**

- ・ さて、迎えた新年は、「明治安田チャレンジプログラム」の完遂とともに、新たな発展をめざした新中期経営計画をスタートさせる大事な年。
- ・ 新しい計画では、お客さま満足度向上を徹底追求するという基本方針を忘れることなく、これまで以上に当社の企業価値を高めることに傾注していく。
- ・ 具体的には、国内生命保険事業の強化はもちろんのこと、成長力のある海外生命保険市場へのいっそうの展開とともに、介護事業等の成長分野への進出など、新たな収益機会の創出にも積極的に取り組み、将来にわたる持続的発展の礎を築いていく。
- ・ また、経営環境の変化を的確に捉え、お客さまのニーズをふまえた新たな商品・サービスの提供など、お客さまにとってのベストプラクティスを常に追求していくことが必要。換言すれば、お客さまに真にご満足いただくためには、私たちが毎日行なっている業務やこれから取り組もうとしていることが、お客さまの立場からみてどう映るか、お客さまにとって何が最善なのかを自問自答し続けることが不可欠であり、それが私たちの仕事の原点であると考えている。
- ・ これからも「お客さま視点」を忘れず、社会からの負託に応え、お客さまにいつまでも変わらぬ安心をお届けできるよう、全役職員が一丸となって不断の努力を続けていこう。