

## 1 経営活動の概況

## &lt;はじめに&gt;

平成12年度の日本経済は、前半は、アジア向けのIT関連製品など好調な輸出に牽引されて、企業部門が堅調に推移したため、景気は前年度からの緩やかな回復基調を継続しました。しかし、年度後半は、個人消費が回復感に欠ける中、米国を中心とした海外景気の減速を背景に、輸出が頭打ちとなったことで、企業の生産活動が鈍化し、景気の減速傾向が強まりました。

## &lt;平成12年度の概況&gt;

このような情勢のなかで、当社では「パイオニア21第三期計画」後期(2ヵ年)の初年度にあたる平成12年度を、金融システム改革の完了に備えて会社体力を一気に引き上げる最重要年度と位置付け、「ライフアカウント L.A.」の4月発売を機に営業力・サービス力・資産運用力を一段と強めるため、単年度の経営計画を策定しました。経営管理面では、会社総合力を十分に発揮するため、営業推進部門長、法人営業部門長、顧客サービス部門長、資産運用部門長を新たに任命し、部門ごとに経営計画を責任をもって遂行する体制を構築しました。さらに、商品・サービスの開発力強化とラインアップの充実、事業インフラのコストダウンといった観点から、お客さまの利益と利便性の向上を第一として幅広い業務提携を推進しました。具体的には10月に生保共同ネットワーク構築によるコスト削減を目的に「リバンスネット株式会社(日本電気株式会社、住友生命保険相互会社、日本オラル株式会社との共同事業会社)を設立し、平成13年2月には企業年金に関わる契約管理・保全業務の共同事業化について住友生命保険相互会社、三井生命保険相互会社と基本合意しました。3月には地域金融機関マーケット分野・介護サービス分野での共同開拓において日本火災海上保険株式会社(現 日本興亜損害保険株式会社)と業務提携しました。一方、リスク管理面でも着実な整備を実施しました。例えば、コンプライアンスの充実については、平成13年4月1日施行のいわゆる「金融商品販売法」「消費者契約法」に積極対応するため、2月に「明治生命 販売・サービス方針」を定め、全役職員に周知するとともに、お客さまへの説明義務を履行するためのツール「特に重要なお知らせ」を作成しました。

## &lt;個人市場&gt;

商品面では、4月に定期付終身保険に代わる主力商品として、お客さまの不満をすべて解決することを開発コンセプトに据えた進化する保険「ライフアカウント L.A.」を発売しました。「アカウント型保険」という新規開拓の商品として、各方面から高い評価をいただき、「2000年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞」を受賞しました。当社では、平成12年3月の国内特許出願に加え、平成13年3月に特許協力条約に基づく国際出願をしています。「ライフアカウント L.A.」の特長である、毎年保障内容や保険料を見直すことができる自在性や、貯蓄と保障を明確に区分した透明性の高さがお客さまから支持され、個人保険・個人年金保険の新契約高は前年度比55.2%増注)と躍進しました。平成13年1月には最初の進化として、公的介護保険の要介護認定に連動して一時金を支払う、介護保障定期保険特約「ナーシングケア」を発売しました。

次に営業面では、生涯一契約を実現する「ライフアカウント L.A.」の発売を契機に、営業職員チャネルの強みであるフェイス・トゥ・フェイスによるコンサルティング力をより一層強化し、ご契約後の定期訪問等、お客さまにより信頼いただけるアフターフォロー体制としました。また、従来からの紙面によるプロモーションに加え、お客さま向けビデオ・CD-ROMによるプレゼンテーション・当社ホームページ上での動画による商品説明等、新しい媒体も活用したプロモーションを展開し、お客さまに、商品内容をより深くご理解いただけるよう努めました。

(注) 新契約+転換による純増加

## &lt;法人市場&gt;

団体保険、実績配当型商品を中心とした団体年金資産の受託拡大に努めました。特に団体年金分野においては明治ドレスナー・アセットマネジメント株式会社との特別勘定の運用助言契約締結により、運用力を一層強化しました。また、法人向け商品として、長期にわたる事業保障資金の財源確保等の大型死亡保障ニーズにお応えしつつ、保険料を割安にした「ビジネスサポートシリーズ 新定期保険E」を9月に発売したほか、融資・投資信託販売および介護関連事業等も積極展開し、お客さまのニーズに幅広くお応えできる金融商品・サービスを提供しました。

### <ご契約者サービス>

インターネットを活用し、当社ホームページ上で、住所変更手続きやお客さまからお申し出・ご要望を承るサービスを実施しました。また、「お客さまの声」システムを開発し、より迅速にお申し出・ご要望にお応えできる体制を整えました。さらに、電話等によるホットラインサービスでは、平日14時30分までにご契約者貸付・積立配当金引出等のお手続きをされた場合、即時にご登録の口座に着金する即時振込サービス(即振くん)を開始しました。一方、介護関連については、全国13カ所の既設「介護コーナー」を3カ所増設し、本社(丸の内本館)内「介護サービスセンター」と合わせた全国17拠点体制といたしました。この17拠点すべてで、都道府県から「居宅介護支援事業所」の指定を取得、常駐ケアマネジャーによる公的介護保険対応業務を開始しました。

### <資産運用>

安定的な収益確保をめざし公社債を中心に安定収益性資産を積み増す一方、リスクに配慮しつつ、収益力向上の観点から資産担保証券やオルタナティブへの投資を実施しました。株式については、買い入れ銘柄を厳選しつつ、入れ替えによるポートフォリオの改善を進めるとともに残高の抑制に努めました。また、リスク管理体制の強化・拡充を進め、厳正な償却や引当により、資産の健全性維持に努めました。さらに、「金融商品に係る会計基準」のうち、平成13年度に強制適用となる「その他有価証券」の財務諸表における時価評価を、前倒し適用しました。

### <ディスクロージャー>

当社に対するご理解をより深めていただくため、ディスクロージャー資料「明治生命の現況」について、経営に関する諸活動を中心に紙面を刷新しました。また、「Info Meiji 2000」および上半期版「Info Meiji 2000 Vol.2」を年間合計370万部作成し、積極的にお客さまへの情報提供に努めました。

### <平成13年度の取り組み>

平成13年度は、市場原理と自己責任原則に基づくグローバルで本格的な自由競争時代の幕開けという重要な年度にあたります。このような認識のもと当社は「パイオニア21計画」を一年繰り上げて終了させ、新しい中期経営計画「新世紀・新創業計画(平成13~15年度)を策定しました。このなかで当社の伝統と歴史を踏まえたうえで本業強化に焦点を合わせ、「総合生活設計・保障サービス産業」として、真に豊かで安心感のある生活・社会づくりに邁進するという企業理念のもと、トップレベルの内部管理態勢の整備を前提に、生損保・年金、アセットマネジメント、医療・介護保障をコア事業としながら、商品力とITを根子に「収益力・成長力」「経営の健全性」「人材」における競争力優位を実現してまいります。こうした取り組みにより、引き続き顧客原点に立脚し、「お客さま信頼度トップ」の会社をめざして、さらに前進してまいります。