

「お客さまを大切に」 お客さまに確かな安心を

ごあいさつ

平素より、明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

平成20年度の日本経済は、9月の米国大手証券会社の破綻をきっかけとした世界的な金融危機を背景に、株価の下落や円高が進み、景気の悪化が深刻化するなど、年度当初からは全く予想もできない大変厳しい状況となりました。こうしたなか、平成20年度決算はその影響を大きく受け、当社においても多額の有価証券評価損を計上し、今般のような金融危機等のリスクに対応する目的で積み立ててきた内部留保の一部を活用いたしました。しかしながら、従来からリスク管理の高度化と内部留保の拡充に取り組んできたこともあり、健全性指標であるソルベンシー・マージン比率は1,098.7%と1,000%を超え、実質純資産額は2兆9,035億円を確保するなど、引き続き、資産・財務内容においてトップレベルの健全性を堅持することができました。また、契約業績面では、契約のクオリティを示す各指標において継続的な改善が図られるとともに、収入保険料では2年連続の増収を達成することができました。みなさまのご支援の賜と心より感謝申し上げます。

生命保険事業の使命は、「確かな安心」と「豊かな暮らし」をご提供する社会的インフラとして、国の社会保障制度とともに国民生活の安心に貢献していくことです。すなわち、いかなる経済環境の変化にかかわらず、社会的使命および公共性を深く認識し、常にお客さまに安心をお届けすることであり、そのためには、揺るぎのない経営基盤のもと、適切な業務を推進していくことが何よりも重要と認識しております。

当社は、平成20年4月から中期経営計画である「明治安田チャレンジプログラム」をスタートいたしました。このプログラムでは、お客さま満足度を徹底して追求する信念のもと、コンプライアンスの徹底を含めた「CSR経営」の推進を前提に、経営基盤のいっそうの強化に努めるとともに、多様化するお客さまニーズに的確に対応できるさまざまな改革や取り組みを実践し、安定的な成長の実現をめざしていくものです。

経営基盤の強化では、引受・保全・支払業務に経営資源を重点配分し、正確かつお客さまにとってわかりやすい事務手続きへと改善を進めております。一方、従来から行なってきましたALMをベース

として、 お届けします。

とした高度なリスク管理を通じ、引き続き堅固な資産・財務内容の確保と強化に取り組んでおります。

また、平成20年11月には、基幹チャネルである営業職員制度の抜本的な改革を実施し、訪問頻度やサービス内容の標準化、知識・スキル・マナーのいっそうの向上・均質化を図るとともに、銀行等での窓口販売や来店型店舗の設置など新たな販売・サービスチャネルを整備し、幅広いお客様のニーズに応える態勢を構築いたしました。

平成21年度は、3ヵ年の取組みである本プログラムの中核年度にあたり、これらの取組みや改革を完全に軌道乗せする大切な一年です。そのためにも、

「お客さまを大切にする会社」として、全役員、全従業員が自らの発想・行動の原点は常にお客さまにあることをしっかりと認識し、お客さま満足度向上を徹底的に追求するとの信念を持って取り組んでまいります。

みなさまには、今後とも、変わらぬご愛顧・ご支援を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

平成21年7月

社長 松尾 憲治

