



## 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23年度の日本経済は、東日本大震災で被災した生産体制の復旧とともに、夏場にかけて回復基調をたどりました。しかしその後、年度後半にかけて、欧州債務問題の深刻化に端を発した世界的な景気減速や円高等の影響でしばらく足踏み状態が続きました。年明け以降は、復興需要の本格化に加え、株式市場の持ち直しや為替相場での円高修正の動きもあり再度回復に向かいましたが、本格的な回復までには至っていない状況です。

当社の東日本大震災への対応については、被災地域のご契約（個人保険約61万件、企業保険約4,400団体）に対し、震災発生直後からお客さまの安否確認および保険金・給付金のご請求案内を実施し、1日も早い保険金・給付金のお支払いに向けて全社を挙げて取り組んでまいりました。安否確認および保険金等のお支払い手続きについてはほぼ完了いたしました。引き続き、すべてのお支払いが終了するまでお客さま対応を続けてまいります。あわせて、被災地域の復興についても、今後もできる限りの支援を行なってまいります。

こうしたなか、当社は、平成23年4月から新たな3ヵ年計画である「明治安田新発展プログラム」をスタートさせ、「コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営の推進」と「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本に、さまざまな取組みを進めてまいりました。

平成23年度の業績については、銀行窓販の大幅な伸展等により保険料等収入が5兆1,840億円と5年連続の増収、基礎利益が3,709億円と前年に続き増益となり、2年連続で増収増益を達成することができました。また、生命保険会社の行政監督上の指標の一つであるソルベンシー・マージン比率は749.6%となり、不安定な資産運用環境のなかではありましたが、引き続き高い健全性を確保しております。

これもみなさまのご支援の賜と深く感謝申し上げます。

また、新たな成長分野への取組みについては、海外保険事業では、平成22年度に資本・業務提携したドイツのタラックス社との共同事業として、ポーランドの2つの大手保険グループ(オイロパ社、ワルタ社)の共同買収に合意いたしました。介護関連事業では、介護に関する総合情報ポータルサイト「MY介護の広場」を開設し、さらに、平成24年3月には、介護付有料老人ホームを運営する株式会社サンピナス立川を買収・子会社化し、介護施設運営事業にも参入いたしました。

平成24年度は、「明治安田新発展プログラム」の2年目にあたり、将来にわたる安定的成長の実現に向けた基盤固めのために非常に重要な一年と考えております。同プログラムの柱である「国内生命保険事業における安定的成長力の確保」、「海外保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資」ならびに「リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化」に、全役職員が総力を結集して取り組む所存です。

とりわけ、基幹チャネルである営業職員チャネルについては、ご加入いただいているお客さまへのアフターサービスの充実はもちろんのこと、ご加入いただく前のお客さまへのコンサルティングサービスのいっそうの高度化を図り、さらなるお客さま満足度の向上をめざします。さらに、お客さまのニーズの高い介護保障分野での新商品の開発を進め、新たな市場の開拓にも取り組むとともに、事務・サービス面でも、これまでのサービス内容・手続方法を抜本的に見直し、お客さまの視点からより質の高いサービスをご提供すべく「事務サービス改革」に取り組んでまいります。

あわせて、今後の経営環境の変化を見据え、販売チャネルの多様化や成長分野への進出を進めるとともに、不透明な経済情勢が続くなか、さまざまなリスクを適切にコントロールしながら、いかなる環境下においても、揺るぎない経営基盤の構築に努めてまいります。

これからも、東日本大震災での経験を通じて改めて感じた生命保険事業の社会的使命を強く認識し、「お客さまを大切にする会社」として、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取り組んでまいります。

みなさまには、今後ともいっそうのご支援・ご指導を賜りますよう、何卒よろしく願い申し上げます。

平成24年7月

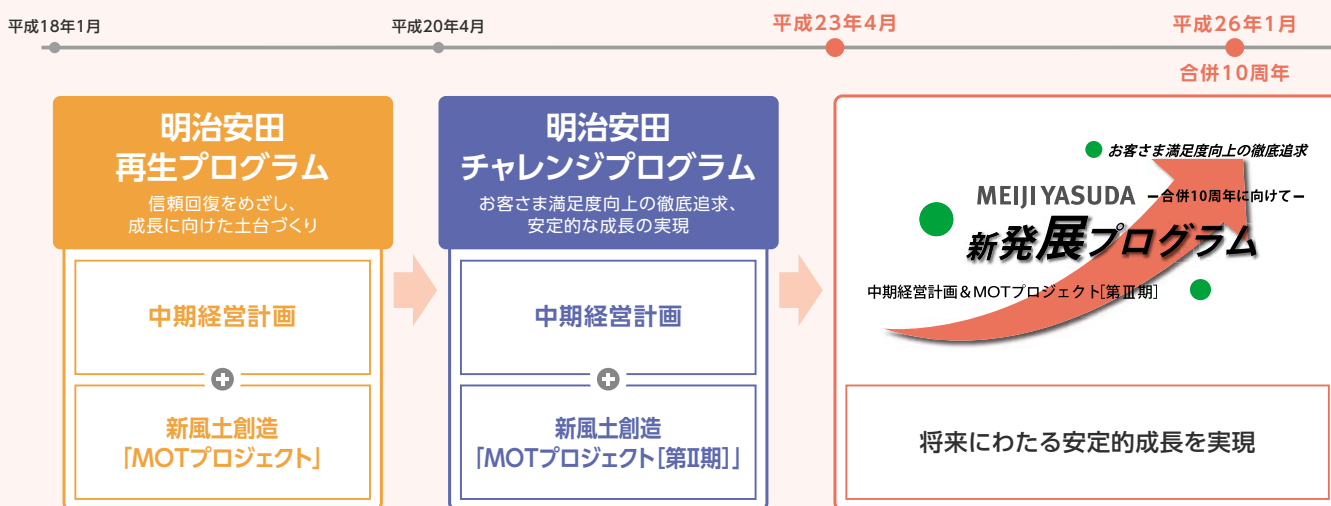
社長 松尾 憲治

# 明治安田新発展プログラム

当社は平成18年1月に「明治安田再生プログラム」を策定し、2年3ヵ月にわたり、お客さまの信頼回復に向けた取組みを実施しました。その後、平成20年4月から3ヵ年の間、お客さま満足度向上を通じた安定的成長の実現をめざす「明治安田チャレンジプログラム」に取り組んできました。

平成23年4月からの3ヵ年は、「中期経営計画」とお客さま満足度向上を支える「MOTプロジェクト[第Ⅲ期]」で構成する「明治安田新発展プログラム」に取り組んでいます。本プログラムでは、「コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営の推進」と「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本として、契約クオリティの向上と業績伸展の基調をさらに進めるとともに、市場構造変化への的確な対応を図ることによって、将来にわたる安定的成長の実現をめざします。

## ●明治安田新発展プログラムの位置づけ



## 中期経営計画の実施状況

### (1) 国内生命保険事業における安定的成長力の確保

営業職員チャンネルにおいては、さらなるお客さま満足度向上に向け、これまで取り組んできた基幹チャンネルとしての改革をさらに進展させ、ご加入いただくお客さまへのコンサルティングの高度化や、営業職員の販売力に応じた教育体系の整備を推進しています。商品面では、平成23年10月に「生活サポート終身年金特約」等4つの新特約を発売し、お客さまのニーズに応じ、重い病気やケガに備える生活保障と万一の保障を別々にご準備いただける新たな保障体系を導入しました。

販売チャンネルの多様化については、銀行窓

販チャンネルにおいて、平準払定額個人年金の導入等、商品ラインアップの充実と営業支援態勢の増強等により取引規模の安定化に取り組ましました。なお、市場金利の状況等をふまえ、一時払終身保険の予定利率の見直し等を行ないました。このほか、お客さまの多様なニーズにお応えするため、来店型店舗の拡大も進めています。

また、事務・サービス面については、これまでのサービス内容・手続方法を抜本的に見直し、お客さま視点からよりいっそうの品質向上を図る「事務サービス改革」に取り組んでいます。

## (2) 海外保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資

海外保険事業については、平成22年11月に資本・業務提携したドイツのタラックス社との共同事業として、平成23年12月にポーランド大手保険グループ・オイロパ社、平成24年1月に同じくポーランド大手保険グループ・ワルタ社の共同買収に合意し、当社が出資しているインドネシアのアブリスト社、中国のハイアール人寿(現・北大方正人寿)とあわせ、それぞれの事業の軌道乗せ、ならびに業容拡大に向けた取組み

## (3) リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化

統合リスク管理態勢の段階的整備を進めるとともに、リスクの適切な管理に向け、金利動向に応じた諸対策を策定するなど、リスク管理の

を進めています。

また、介護事業においては、ポータルサイトを活用した介護関連情報の提供サービスとして、平成23年11月に当社関連会社を運営主体とした「MY介護の広場」がオープンしました。さらに、平成24年3月には介護付有料老人ホームの運営会社(サンビナス立川)を買収・子会社化し、介護施設運営事業に進出しています。

高度化を進めています。また、平成23年8月には500億円の基金の追加募集を実施し、資本・財務基盤の強化を図っています。

## 経営目標およびお客さま満足度の状況

こうした取組みを実施した結果、経営目標である個人保険営業分野の保有契約年換算保険料、法人営業分野の収入保険料、企業価値(EEV)がそれぞれ伸展するとともに、「お客さま満足

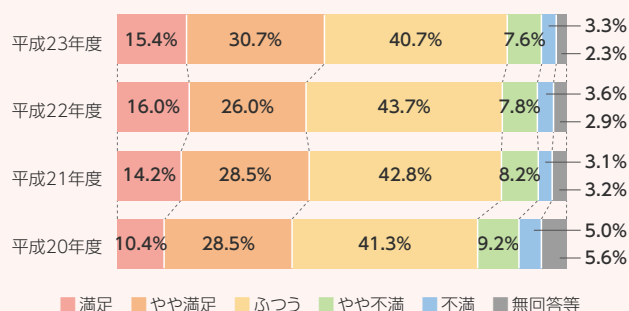
度調査」における総合満足度(「満足」+「やや満足」)の占率が前年から4.1ポイント上昇し、46.1%となりました。

### ● 経営目標の状況

	平成23年度実績	前年比	平成25年度目標
【個人営業分野】 保有契約年換算保険料	1兆9,518億円	+8.8%	1兆9,600億円
【法人営業分野】 収入保険料	1兆1,011億円	+10.4%	1兆500億円
企業価値(EEV)*	2兆7,067億円	+20.9%	2兆9,000億円

\*目標設定時点である平成22年度末の運用環境に基づく値となります。

### ● お客さま満足度調査結果(総合満足度)



## MOTプロジェクト[第Ⅲ期]の実施状況

第Ⅲ期となるMOTプロジェクトでは、お客さま満足度向上に向けて「お客さまを大切にする」意識・行動の会社へのさらなる浸透が必要との考えのもと、社長をリーダーとして全役職員参画による取組みを進めています。

平成23年度は、東日本大震災の被災地域で働

\*MOTとは、「M:もっと O:お客さまを T:大切に」する取組みを総称した社内呼称です。

く仲間に対する全国の従業員からの激励メッセージや支援物資を「MOTきずな箱」として届けるとともに、全国から集めた絵本・児童書を被災地域の幼稚園・小学校・図書館等へ寄贈するなど、復興支援にも積極的に取り組みました。

当社の東日本大震災復興への取組み  
および最新のトピックスについてご報告します。

## 東日本大震災復興への取組みについて

東日本大震災復興に向けて、迅速・確実な保険金等のお支払い対応と被災地支援活動を実施しています。引き続き、保険金等のお支払いや、被災地域のお客さまに対するご契約のアフターフォローに取り組んでいきます。

### 迅速・確実な保険金等のお支払い対応について

東日本大震災発生当日には、社長を本部長とする「災害対策総本部」を設置し、2日後の3月13日には「災害死亡保険金等の全額お支払い」等の特別取扱いを決定・公表するとともに、本社先遣隊が現地に入り、被災した当社拠点の復旧活動等を行なうことで一日も早くお客さま対応が再開できるように努めました。

すべてのお客さまの安否確認と保険金等のご請求確認を行なう「お見舞い訪問活動」等を実施

し、被災地域の個人保険契約61万1,065件について99.9%以上の確認が終わり、企業保険は対象の4,412団体の確認をすべて完了しました。この確認結果に加え、生命保険協会（災害地域生保契約照会センター）や警察からの情報提供も活用し、平成24年3月末までに156億円の保険金等をお支払いしました。



お見舞い訪問活動

### 被災地支援活動について

#### ●被災地の特別支援学校での「ふれあいコンサート」の実施

平成23年9月に岩手・宮城・福島県の特別支援学校・養護学校6校で鳥塚しげきさん（ザ・ワイルドワンズ）による「ふれあいコンサ

ート」を実施しました。平成24年度も被災地3県で開催予定です。

#### ●東日本復興支援チャリティーイベント

鳥塚しげきさん等によるチャリティーライブを平成23年5月に開催し、入場料とチャリティー募金等を東京YMCAの被災地復興

支援活動等に寄付しました。



チャリティーライブ

#### ●「あしながチャリティー&ウォーク」による震災遺児への支援活動

平成23年10月～12月に全社で開催した「あしながチャリティー&ウォーク」に3万人を超える役職員が参加し、東日本大震災で

親をなくした子どもたちの進学支援、心のケア支援等を目的にあしなが育英会にチャリティー募金を寄付しました。

#### ●その他の被災地支援活動について

- ・災害義援金1億円の寄贈
- ・被災地復興支援物産展の開催
- ・明治安田厚生事業団による「まごころ健診」等の実施
- ・プロ野球選手による「野球教室」の開催

\*上記以外の従業員による被災地支援活動（社会貢献活動）につきましては、当社オフィシャルホームページ等でもご紹介しています。

生命保険協会は、消費者庁が主催する平成24年度の「消費者支援功労者表彰\*」において、「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞しました。

今回の受賞は、東日本大震災発生後の迅速な保険金支払いを促進したことが高く評価されたものです。

\*「消費者支援功労者表彰」は、消費者利益の擁護・増進のために各方面で活躍している方々を表彰する制度として、昭和60年より実施されています。個人だけではなく「新しい公共」の重要な担い手である消費者団体・グループも幅広く表彰されています。

## TOPICS 1 お客さま満足度向上に向けた ビフォア・アフターサービスの充実

お客さまに生命保険をご検討いただく際には、納得感や安心感をもってご加入いただけるよう「社会保障制度」を説明し、ご理解いただいたうえで必要保障額やご要望に沿った複数の設計プランをご提案するコンサルティング活動を行なっています。

また、お客さまとのコミュニケーションの充実とご提供するサービス内容の均質化を図るため、すべてのご契約者に対する訪問回数やサービス内容を標準化し、その活動状況を営業職員の処遇制度に反映させる「安心サービス活動制度」を平成20年度から導入しています。

具体的には、営業職員が担当するすべてのお客さまに対して、原則年2～4回訪問・連絡

し、そのなかでご契約内容の確認や保険金・給付金のご請求案内をはじめ、お客さまのお役に立てる情報提供等を行なっています。

→ 詳しくは **P54** をご覧ください



社会保障制度ご説明ブック



重度がん保険金前払特約

## TOPICS 2 介護関連事業への取組みについて

### 介護総合情報サイトの開設

明治安田生命グループでは、ますます身近な問題となりつつある高齢者の介護について、明治安田システム・テクノロジー株式会社の運営する介護総合情報サイト「MY介護の広場」を通じた情報・サービスの提供を行なっています。

平成24年4月には、コンテンツを新たに追加し、サイト全体を整備してリニューアルオープンしたことで、さらに使いやすく、必要な情報に出会える場となりました。営業職員からも介護に関する情報提供の一環としてお客さまにご案内をしています。

今後もさらに有料老人ホーム等の施設情報やコンテンツを充実させ、みなさまのご要望にお応えできるよう努めていきます。

→ 詳しくは **P61** をご覧ください

### 介護施設運営事業への進出

当社は、平成24年3月、介護付有料老人ホームを運営する株式会社サンビナス立川を買収・子会社化しました。今般の有料老人ホーム運営事業への進出は、超高齢社会を支える生命保険会社として社会的な役割を発揮する観点から、多様な介護関連ニーズに対応したサービス態勢の確立をめざすもので、今後、さらに、段階的な拡大を検討していきます。



サンビナス立川

TOPICS **3** 海外保険事業の強化 → P71

国際保険業務に  
ついてはこちら

国内の生命保険市場が中長期的な縮小傾向にあるなか、当社では、国内生命保険事業におけるお客さまへの商品・サービスの提供力および収益力を一段と強化するとともに、中長期的な成長力確保と事業ポートフォリオ多様化の観点から、海外保険事業の強化に取り組んでいます。

具体的には、平成22年度、当社は海外保険会社3社にかかる資本・業務提携契約を締結しました。今後も、アジア・中東欧・南米等の新興市場および北米を中心に、同事業の強化・拡大を図っていきます。

**北米**

ハワイ州に本社を置く生命保険会社、パシフィック・ガーディアン生命を通じハワイ、西海岸州を中心に生命保険事業を展開しており、平成23年には当社経営参画35周年を迎えました。今後も収益機会の拡大に向けたさらなる事業展開を検討していきます。

**欧州**

資本・業務提携先であるドイツの大手保険会社タランクス社との共同保険事業展開として、平成23年12月にポーランド大手保険グループ・オイロパ社の共同買収について合意後、市場公開買付を開始し、平成24年6月に同社株式を取得しました。

また、ポーランド大手保険グループ・ワルタ社の株式取得に関しても、現在取得手続きを進めているところです。これらの事業により、当社は日本の保険会社として、はじめてポーランドで事業展開を実施することになります。



オイロパ社  
共同買収の合意



北大方正人壽  
持分変更の調印式の様子

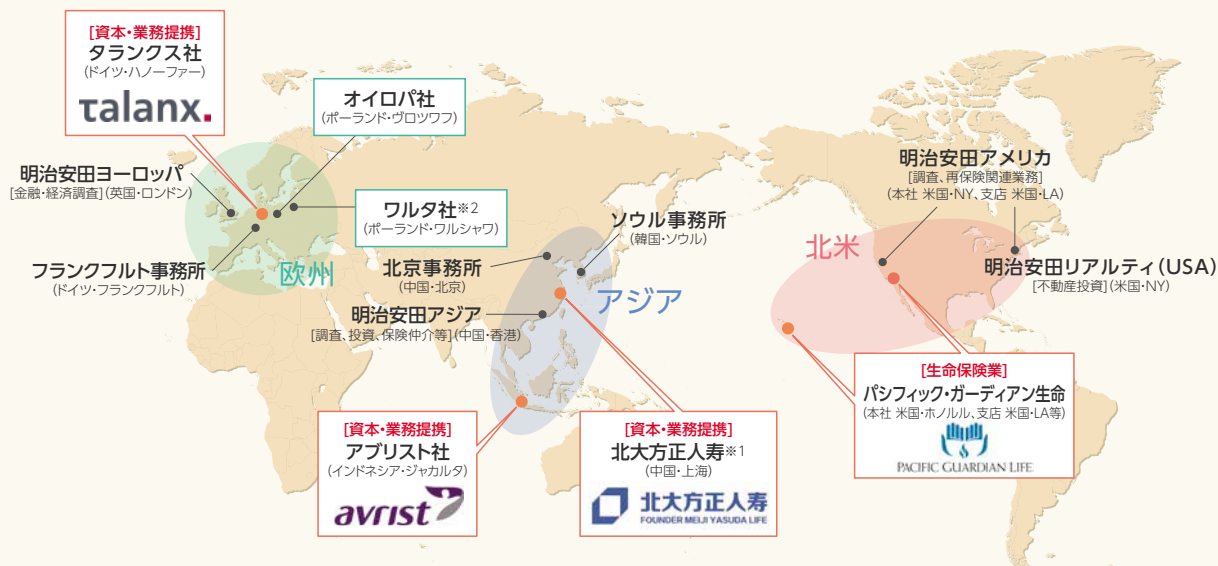


アブリスト社  
追加出資の調印式の様子

**アジア**

中国での合併生命保険会社に、平成24年4月、北京大学を母体とする企業グループ北大方正集团有限公司を新たな出資者として迎え、社名を「北大方正人壽保險有限公司」に変更しました。北大方正グループ、中国最大の総合家電メーカーであるハイアールグループ、当社の3社の協働による合併生命保険会社のさらなる成長を図っています。また、資本・業務提携先であるインドネシアの生命保険会社アブリスト社に、平成24年5月、追加出資を行ない、当社の関連会社(持分法適用会社)としました。

**海外拠点・海外提携先**



※1 平成24年4月に、北大方正集団を新たな提携パートナーとして迎え、ハイアール人壽から社名変更  
 ※2 株式取得に向けた手続き推進中

(平成24年6月末現在)