



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24年度の日本経済は、夏場にかけて、東日本大震災からの復興需要等を背景に緩やかな回復基調をたどりました。しかしその後、欧州財政問題の影響や中国景気の減速懸念などを背景に輸出・生産が減少し、国内景気は弱含んで推移しました。

新政権発足後は、積極的な財政・金融政策が打ち出された結果、円安・株高が進み、家計や企業の景況感に回復の兆しが見えるものの、雇用・所得環境の改善は、依然道半ばにあり本格的な回復までには至っていない状況です。

また、金融市場では、日本を含む各主要国中央銀行による超緩和的な金融政策により、世界的な低金利環境が継続している状況です。

平成23年度にスタートした「明治安田新発展プログラム」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、将来にわたる安定的な成長の実現をめざし、さまざまな取組みを進めてまいりました。

その結果、平成24年度決算では保険料等収入は3兆6,593億円と計画どおりに進捗し、基礎利益は3,945億円と3年連続の増益を達成することができました。

さらに、生命保険会社における行政監督上の指標のひとつであるソルベンシー・マージン比率は930.3%となり、引き続き業界トップレベルの健

全性を維持しております。

これもみなさまのご支援の賜と深く感謝申し上げます。

平成25年度は、3か年にわたる本プログラムの最終年度にあたり、また、平成26年1月には明治安田生命発足10年の節目を迎えます。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、お客さまとの面談をより重視したアフターサービスの充実に努めるとともに、「社会保障制度」や「生命保険と税金」のご説明などご加入いただく前のコンサルティングサービスをいっそう高度化することによって、さらなるお客さま満足度の向上をめざします。また、ご契約の保全手続きや保険金・給付金請求等の手続きの簡素化に加え、ご契約内容の確認、各種手続きや資料請求等を行なうことができるWEBサイト「MYほけんページ」の機能を拡充するなど、お客さまの利便性向上を企図した取り組みを引き続き進めてまいります。

さらに、新たな成長分野として取り組んでいる海外保険事業では、日本の保険会社として初となるポーランドでの事業展開をはじめ、既存の提携先企業とあわせ、事業の軌道乗せと業容拡大に向けて取り組んでまいります。

また、死亡・年金・医療保障に次ぐ「第4の柱」

と位置付ける介護保障分野への取り組みについても、介護商品の販売、インターネットを活用した介護関連情報の提供、介護施設運営事業の展開等を引き続き進めてまいります。

これらの取り組みとあわせ、お客さまとお約束した保険金・給付金のお支払いを将来にわたって確実に履行するために、資本・財務基盤の強化について引き続き注力するとともに、今後の経済環境の変化を見据えたリスク管理の高度化にも努めてまいります。

当社は平成26年1月で発足10年の節目を迎えるにあたり、みなさまへの感謝の意を込め、現在、明日を担う子どものすこやかな成長を応援することを趣旨として学校用具等を寄贈する「ニッポンすこや化プロジェクト」を展開中です。当社は今後も子どもの健全育成に貢献してまいります。

新社長としての私の役割は、これまで進めてまいりました「お客さまを大切にできる会社」への取り組みを継承し、いっそう発展させることです。お客さまに「満足」を超えて「感動」を実感いただけるようなサービスをお届けできる会社の実現に向け、全役職員一丸となって取り組んでまいります。

今後ともいっそうのご支援・ご愛顧を賜りますよう、何卒よろしく願い申し上げます。

平成25年7月

社長 根岸秋男

明治安田新発展プログラム

明治安田新発展プログラムの概要

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。また、平成24年9月には公的介護保険制度に連動し、所定の要介護状態に該当したときに終身年金等をお受け取りいただける「介護のささえ」を、平成25年2月には効率的に教育資金をご準備いただける「明治安田の学資のほけん」と、入院保障等を備えたお子さま向けの

「医療のほけん」を発売しました。

販売チャネルの多様化については、銀行窓販チャネルにおいて、一時払終身保険に加え、お客さまの多様なニーズにあわせて一時払定額個人年金・変額個人年金や平準払定額個人年金等を提供するとともに、銀行ごとのきめ細かな営業支援態勢の増強等に取り組ましました。このほか、お客さま接点の拡充に向け、平成24年4月にはご契約者専用のWEBサイト「MYほけんページ」を開設・拡充するとともに、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

海外保険事業においては、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、ポーランドの大手保険グループであるオイロパ社、ワルタ社の2社に経営参画し、日本の保険会社として初となるポーランドでの事業展開を行なっています。

また、当社が出資しているインドネシアのアブリスト社、中国の北大方正人寿保険有限

公司については、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を進めています。

介護事業においては、介護総合情報サイト「MY介護の広場」を通じた介護関連情報の提供を継続するとともに、介護付有料老人ホームの運営会社「サンビナス立川」では介護認定を受けた方にご入居いただける介護専用棟を平成25年3月にオープンしました。

(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、リスク管理の高度化を進めています。また、平成23年8

月に500億円、平成24年8月に1,000億円の基金を再募集し、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

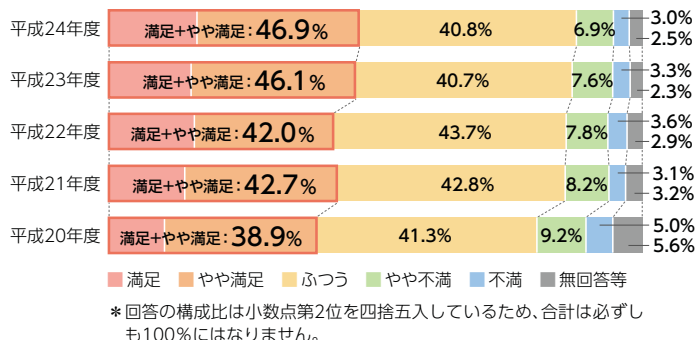
ま満足度調査」における総合満足度(「満足」+「やや満足」の占率)が前年から上昇し、46.9%と平成17年度の調査開始以来、過去最高値まで向上しました。

● 経営目標の状況

	平成24年度実績	前年比	中期経営計画の目標
【個人営業分野】 保有契約年換算保険料	2兆253億円	+3.8%	1兆9,600億円
【法人営業分野】 収入保険料	1兆1,520億円	+4.6%	1兆500億円
企業価値(EEV)*	3兆124億円	+11.3%	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。

● お客さま満足度の状況



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」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24年度は、「お客さまへのホスピタリ

ティの実践」に向け、お客さまからいただいた「感謝の声」の共有化や、サービスの改善・向上を目的に従業員から寄せられた「MOT提案」を業務改善等に有効に活用していくとともに、「社内のコミュニケーション促進」に努めました。

*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。

TOPICS 1 介護保障・サービスの充実に向けた取り組み

明治安田生命グループでは、高齢化の進展による介護ニーズの高まりに対応し、介護保障保険の提供をはじめ、介護施設運営や介護関連情

報の提供等、介護関連サービスを順次展開しています。今後も介護に関するさまざまなサービスの提供・充実に努めていきます。

●介護保障商品「介護のささえ」の発売

「お客さまの声」や介護の実情をふまえ、「ご自身の介護にかかるご家族の経済的・精神的負担の軽減」をコンセプトに、要介護状態に該当したときの一時金・終身年金や万一の保障

を生涯にわたってご準備いただける保険「介護のささえ」を発売しました。

→ 詳しくはP47をご覧ください

●介護に役立つ情報が満載の総合サイト「MY介護の広場」

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。

環としてお客さまにご案内をしています。

今後もさらに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P54をご覧ください

平成24年度は、介護費用に関するアニメーション動画や、予算に応じて受けられる在宅介護のケアプラン事例、介護にまつわるお金の問題を物語風にした事例集など、介護にかかるお金のことをわかりやすくお伝えできるようコンテンツを充実させました。



MY介護の広場

また、平成25年5月には、老人ホーム検索機能をより充実させ、日本地図から、お探しの都道府県をクリックする地域名検索やキーワードによる検索等、お好みの方法で老人ホームを検索いただくことができるようになりました。

営業職員からも介護に関する情報提供の一

●介護施設サービスの拡充

平成24年3月に買収・子会社化した介護付有料老人ホーム運営会社「サンビナス立川」では、平成25年3月、既存の自立棟(103室)と同じ敷地内に介護専用棟(34室)をオープンし、ご自分で身の回りのことができる方に加え、身の回りのお世話が必要な介護認定を受けた方もご入居いただける体制を整えました。今後も、介護施設サービスの段階的な拡充を図っていきます。



サンビナス立川

お客さま満足度向上に向けた「個人営業改革」「事務サービス改革」

ビフォアサービス・アフターサービスの充実によるお客さま満足度向上に向け、営業職員による高品質なサービスを安定的・継続的に提供するための「個人営業改革」を推進して

います。あわせて、事務サービスの構造的・抜本的な見直しを行なう「事務サービス改革」にも取り組んでいます。

●お客さまの納得感・安心感の向上に向けたコンサルティング活動

お客さまに生命保険をご検討いただく際に、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。

●お客さま満足度のさらなる向上をめざした安心サービス活動

営業職員が担当するすべてのお客さまへの訪問頻度(原則年2回以上)や、ご契約内容の確認、保険金・給付金のご請求案内をはじめ、

お役に立てる情報提供等を「安心サービス活動」として標準化し、お客さまとのコミュニケーションを充実しています。

●お客さまに満足いただくための「事務サービス改革」の取組み

「お客さま発想最優先」を基本コンセプトとして、ご契約に関する各種お手続きなどについて、より迅速でわかりやすくご納得いただけるサービスを実現するため、「ICT※の戦略

的な活用」、「高齢社会に適合した事務サービスの構築」「事務態勢の高度化」を3つの柱とし、さまざまな取組みを推進しています。

※ ICT:情報通信技術 (Information and Communication Technology)

▶ ICTの戦略的な活用

お客さまの手間を省きスムーズなお手続きを実現するため、ペーパーレス化、キャッシュレス化を推進しています。

平成25年4月から、新契約申込み時にお預かりする第1回保険料についてキャッシュレス(口座振替)とする取扱いを開始しました。

また、保全手続きのシステムを見直し、お手続きの「請求書」にお客さまのご要望に応じた手続き内容をあらかじめ印字することで、お客さまにご記入いただく負担を軽減しました。さらに書類の点検システムの高度化により、いっそう迅速な手続きを実現しています。

▶ 高齢社会に適合した事務サービスの構築

高齢化の進展をふまえ、お手続きの際にご提出いただく書類や事務取扱ルールの

いっそうの簡素化を図り、お客さまの利便性向上に努めています。

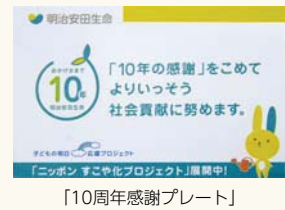
▶ 事務態勢の高度化

全国の支社・営業所において各種手続きなどの事務サービスを担う事務職員を対象とした教育プログラムを平成24年4月から

刷新し、より高品質なサービスをご提供するための教育・育成の強化に取り組んでいます。

当社は、「行動規範」のひとつに“地域社会への貢献と環境への配慮”を掲げ、所属ごとに、従業員が積極的に社会貢献活動を推進しています。特に平成23年度からは東日本大震災からの復興を願い、被災地支援活動に取り組んでいるほか、さまざまな地域貢献活動を実施しています。

平成26年1月、当社は発足10年の節目を迎えます。その感謝の気持ちをこめて、従業員が「10周年感謝プレート」を携行し、今後もよりいっそう社会貢献に努めていきます。



～東日本大震災被災地復興に向けて～

●「あしながチャリティー&ウォーク2012」による震災遺児支援の実施

「あしながチャリティー&ウォーク」は、親をなくした子どもたちの現状を訴え、進学と心のケア支援のため、役員・従業員が全国各地でボランティア・ウォークとチャリティー募金を行なう活動です。平成24年度は前年度に引き続き、東日本大震災で親をなくした子どもたちへの支援に重点を置き、9～12月の休日を利用して、全国57カ所で当社独自

のウォーキング等を開催しました。当日ウォーキングに参加できなかった募金参加者を含め、約3万6千人の役員・従業員等※がこの活動に参加し、あしなが育英会に1,615万円の寄付を行ないました。寄付金は、あしなが育英会の活動を通じ、被災遺児支援等に活用されます。



「あしながチャリティー&ウォーク」の様子

※この活動には、東京海上日動火災保険株式会社のみなさま(約1千人)をはじめ、活動趣旨に賛同いただいた社外の方(当社従業員の家族、知人・友人など)にも参加いただいています。

●労使共同 東日本大震災被災地復興支援ボランティアの実施

この活動は、明治安田生命労働組合と共同で、岩手・宮城・福島の前被災地3県において、各県のボランティアセンター等のご協力をいただき、瓦礫の撤去作業や家屋内外の片付け作業などを行なう復興支援ボランティア活動を実施しました。ボランティアとして、被災地3県に勤務する従業員と全国から集まった従業

員、総勢約180人が参加しました。



東日本大震災被災地復興支援ボランティアの様子

● 福島キッズプログラム「^{がっこう}ぼんた山 元気楽校」への参加による福島県の子どもへの支援

「ぼんた山 元気楽校」(NPOあぶくまエヌエスネット主催)は、“原発事故の影響で屋外活動が制限されている福島県の子どもたちを放射線量の低いあぶくま山系の鮫川村に招き、思いきり外遊びをさせてあげよう”という活動です。

当社では、この趣旨に賛同し社内ボランティアを募った結果、平成24年6月から平成

25年2月の各週末(計10週)、全国各地から50人の従業員が鮫川村に赴き、活動のお手伝いをしました。



「ぼんた山 元気楽校」の様子

● 東日本大震災被災地復興支援を継続実施

平成25年度も東日本大震災被災地復興支援のための活動を実施しています。昨年に引き続き、「ぼんた山 元気楽校」へ参加するほか、仙台空港近くの瓦礫が山積みだった場所を「Thank you」の花文字で造園する「『花未来』プロジェクト」や、“えほんバス”に載せた絵本を被災地の子どもたちに提供して読み聞かせを行なう「えほんバスのえほん広場」な

ど、各種活動に従業員がボランティアとして参加していきます。



「花未来」プロジェクトの様子



「えほんバスのえほん広場」の様子

全国各地で社会貢献活動に取り組んでいます

全国の各組織では、地域清掃、献血運動、使用済切手寄贈など身近なものから、ペットボトルキャップ回収などのお客さまにもご協力いただいている活動、老人ホームへの訪問、障がいのある方への支援、マラソンボランティア等のイベントのサポート、環境保全活動等、地域に根ざしたさま

ざまな活動に取り組んでいます。

こうした社内の自主的な取組みを促進し、従業員の社会貢献活動意識の向上を図るため、年間を通じて優れた活動を行ない社会的な信頼を高めた組織を表彰する社内制度として「ボランティア表彰」を設けています。

◆ 平成24年度ボランティア表彰

金沢支社の取組み「美しい自然の大切さを伝えるホテル鑑賞会&ホテルの絵コンクール」

石川県内9地域で住民の方々約400人を招き、「ホテル鑑賞会」を開催しました。また、講師を招いてホテルの生態について勉強会を行なうとともに、子どもたちを対象に「ホテルの絵コンクール」も実施し、入賞作品は地域のみなさまにご覧いただけるように、展示をしました。



金沢支社「ホテルの絵コンクール」の様子