

# 1<sup>st</sup> step

## 自責に立脚する

### 厳しい現実には本質があります

2005年2月および同年10月、明治安田生命は不適切な保険金・給付金の不払い等により、金融庁より2度にわたり行政処分を受けました。

なぜ、このような事態が起きたのでしょうか。保険という商品にまつわる煩雑さや難しさに加え、明治安田生命という企業体が抱えこんでいた問題点や改善すべき体質等がその要因でした。さらに、いつしか私たちの意識は社会から離れ、独りよがりになっていました。そうした事柄のすべてが絡み合い、問題が浮上しました。

現在、改善に向けた多面的な取組みを進めています。

しかしまだ、この苦い経験を振り返り、自信と確信をもってお客さまにご説明できるほど、十分な歩みが進んだわけではありません。

痛みの感覚がまだ残っている今だからこそ、気付くこと、できることがあります。ただし、一人ひとりの意識がこれまでと変わらない限り、どんな取組みも、かたちばかりの対処で終わってしまいかねません。

意識を変えていくのは、たやすいことではありません。まず自らの目で課題をとらえ、仲間と議論し、仕事を見つめ直す。やがて、自分も会社も成長することができたと、胸を張って答えられる日が来るように。

最初の一步は、身近なところにあるのです。

# 2<sup>nd</sup> step

## 実践を重ねる

### 迅速に的確に。 信頼回復への基本です

お客さまの視点で考える。透明性を確保する。

私たちは不転の決意のもと、2005年11月に業務改善計画を策定し、同年12月1日付けで経営陣を刷新しました。そのうえでガバナンス（経営管理態勢）の改善・強化を図るとともに、お客さまの保護・利便に関しては、支払管理、苦情対応、コンプライアンス、募集管理について、態勢を立て直した新たな取組みを推進しています。

更に、2006年1月より、「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた態勢整備を進めるため、中期経営計画と新風土創造「MOTプロジェクト」を中核とした「明治安田再生プログラム」をスタートしました。

社会からの信頼を回復するには、迅速かつ的確な対応が不可欠です。それを支えるのは、私たち一人ひとりの理解と情熱です。

2005年	11月	業務改善計画策定・実行
	12月	新経営陣（社外取締役2人を含む）による経営体制へ専任スタッフによるご相談窓口（支払相談室）の設置 「きずな再確認運動」スタート
2006年	1月	明治安田再生プログラムスタート
	2月	「立候補制」による総代選出概要案決定
	3月	「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」の開設 「三利源の開示」を決定
	4月	基幹機能（引受・保全・支払業務）強化のための要員再配置（経営資源の再配分） クオリティ重視の営業評価制度・業務運営スタート
	5月	「内部統制システムの基本方針」の策定・公表
	6月	「「お客さまの声」白書」発行 お客さまの保護・利便にかかわる各部の「基本的役割」「2006年度運営方針」の公表
	7月	総代会開催（7月4日） ●委員会設置会社への移行 ●取締役の過半数を社外取締役に ●「立候補制」による総代選出の導入 ●新商品の認可申請等の業務停止命令の解除



「お客さまを大切にする会社」の実現へ