

「絆」をつなぐ、 明るい未来へとつなぐ

2010年度に入っても日本経済は依然として厳しい状況が続いています。また、少子高齢化など社会構造の変化が進むなか、将来に対する不透明感は引き続き強い状況にあります。

そうしたなかにあってもいつまでも変わることなく、お客さまに「確かな安心」と「豊かさ」をお届けすることが、生命保険事業を営む当社に求められる社会的責任と認識しています。

社会的責任を果たすうえで当社が重要視していることは、お客さまをはじめとするステークホルダーのみなさまの声に謙虚に耳を傾け、対話を重ねることです。当社ではかねてより、そのようなみなさまの声を業務に反映し、経営に活かすべくさまざまな取組みを推進してまいりました。

しかし、社会的責任は「与えられた務め」を果たすというような受動的な対応だけで完結するものではありません。ステークホルダーのみなさまからのご期待に前向きに応える能動的な対応も常に心がけなければなりません。

みなさまとの「絆」を築き、深めること。そのため信頼関係づくりには、社会貢献活動も含まれます。とりわけ、当社は、子どもの健全育成への貢献を通じ、少子化対策に資する社会貢献活動を重点的に推進したいと考えております。

当社は、これからも役員・従業員一人ひとりがお客さまや社会との「絆」を深め、その「絆」をさらに広げることで持続可能な社会づくりに貢献し、そして、明るい未来へとつないでまいります。

本報告書をご一読のうえ、忌憚のないご意見をいただければ幸いです。

取締役会長 代表執行役

関口 憲一

お客さま満足度向上への 終わりのない取組み

「確かな安心」と「豊かさ」をご提供する社会的インフラとしての生命保険事業の使命を果たし、国民生活の安定に貢献すること、それが当社にとって最大の社会的責任です。目下の経済環境や少子高齢化といった社会構造の変化のなかにおいても、相互扶助の精神に基づく生命保険事業の使命は揺らぐことはなく、それどころか、「家族への思い」を強く支える生命保険の役割は、今後、ますます重要になると考えています。

当社は2008年度からの3カ年の取組みである「明治安田チャレンジプログラム」のなかで、CSR経営を推進し、「基幹チャンネルの抜本的改革」「チャンネル多様化と新たなマーケット開拓」「経営基盤のいっそうの強化」という3つのチャレンジに取り組んでおります。

お客さまへの質の高いコンサルティングとアフターサービスのご提供、長期安定的な資産運用とリスク管理態勢の高度化を通じた財務基盤の健全性の確保、そして、お客さまとお約束した保険金・給付金を将来にわたって確実にお支払いするための経営基盤の強化等を進めることで、お客さま満足度向上を徹底的に追求し、安定的な成長をめざしてまいりました。おかげさまで、「お客さま満足度」は、着実に向上してきており、これもみなさまのご支援の賜と深く感謝申し上げます。

2010年度、本プログラムは最終年度を迎えますが、当社のお客さま満足度向上に向けた取組みは、これからも変わることなく続きます。今後も、お客さまにいつまでも変わらぬ安心をお届けするため、誠心誠意さまざまな努力を続けてまいります。

当社の取組みに対する忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

取締役 代表執行役社長

松尾 憲治