

## 2007年 社長年頭挨拶

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）では、年頭挨拶として、社長から全役職員に向け、メッセージをおくりました。社長メッセージのあらまきは以下のとおりです。

### 改革の成果を示し、「未来を切り開く」最重要年度へ

- ・ 昨年1月に「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた「明治安田再生プログラム」を策定。一日も早くお客さまからの信頼を回復できるよう、全社一丸となり多くの改革を行なってきた。
- ・ ガバナンスの強化、経営の透明性の確保では、委員会設置会社への移行、総代立候補制の導入等を実施。お客さまサービス向上に資する基幹機能の強化では、事務・サービス部門へ経営資源を重点的に配分。また、満足度調査の実施や「お客さまの声」白書の発行等、「MOT提案」活動とともに、お客さまの声を経営に活かす仕組みも整ってきた。営業面ではコンサルティング・アフターサービスをより重視した活動への改革を打ち出し、クオリティの改善に取り組んだ結果、解約・失効率や継続率において改善の手ごたえを実感。
- ・ 短期間でここまで出来たのは全従業員が懸命に努力し取り組んでくれた証であり、あらためて感謝。
- ・ しかし、これらの改革や改善への取り組みはようやく形を作ったばかり。まさに本年は、その実効性が問われる一年であり、迎える2007年度は「明治安田再生プログラム」を完遂し、お客さまからの信頼を回復して「未来を切り開く」最重要年度。「お客さまを大切にする会社」実現への実感を強く認識できる一年とし、業績反転をめざしていきたい。

### コンサルティング・アフターサービスのさらなる向上をめざす

- ・ 営業職員チャンネルは一社専属チャンネルとして当社の最大の強み。このチャンネルを中核として引き続きコンプライアンスの徹底をはかりクオリティのさらなる改善に注力。
- ・ クオリティの高いコンサルティング・アフターサービスを提供できるよう、FP資格保有者占率の向上、教育・研修プログラムの見直し等、制度規定等の検討も含め強力に推進していきたい。
- ・ また、事務・サービス面のサポート体制についても、正確・迅速な手続きを基本にお客さまの利便性の向上を図っていく。そのため、2007年度以降も経営資源の重点配分による事務・サービス等の基幹機能の強化を継続していく。その一環として、今春には一般職の新卒採用を再開。事務・サービス部門や支社・営業所など、お客さまサービスに関連する部署や拠点を中心に配置する。

### 次期成長ステージを視野に入れたさらなる改革に着手

- ・ 少子高齢化、人口構造の変化、窓販解禁、郵政民営化等々、経営環境や市場ニーズはめまぐるしく変化し多様化している。
- ・ こうした変化を的確に予測・対応し、市場ニーズを捉えた機動的なマーケティングを展開していくことが必要。営業職員チャンネルを基本としつつも、さまざまな課題について研究し、次期成長ステージを見据えた新たなビジネスモデル、本格的な戦略等を打ち出していかなければならず、そのために全従業員の英知の結集が不可欠。

### 常にお客さまの立場に立って考え行動すること

- ・ お客さまに満足いただくためには、私たちが毎日行なっている業務や今後取り組もうとしていることがお客さまの立場に立っているかという確認が必要。
- ・ また、お客さまはもちろんのこと従業員も満足して、はじめて会社は成長していくもの。従業員が納得感・満足感のある仕事を行なっていくためには、新風土創造「MOTプロジェクト」の定着が大前提。全従業員が、改革に向かって自らが主役となって取り組んでもらいたい。私も従業員のみならず、出来るだけ多く、いろいろなテーマについて、今年も直接話し合いたい。
- ・ 「お客さまを大切にする会社」、働きやすい誇りの持てる会社にすべく全員でこの1年を共に頑張ろう。