

「明治安田チャレンジプログラム（2008年4月～2011年3月）」を策定 ～基幹チャネルの抜本的改革を中心とした「中期経営計画」について～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、「明治安田チャレンジプログラム」（「中期経営計画」および「新風土創造『MOTプロジェクト[第Ⅱ期]』」）を策定しました。本プログラムの中核となる「中期経営計画」では、基幹チャネルの抜本的な改革を中心とし、お客さま満足度の向上を徹底追求することを柱に安定的な成長の実現をめざします。「中期経営計画」と「新風土創造『MOTプロジェクト』」の相乗効果で、「お客さまを大切にす

る会社」の推進に向けた実効性のある取組みを行なっていきます。

なお、「明治安田チャレンジプログラム」の具体的内容等は[別冊資料](#)をご参照ください。

I. 中期経営計画（2008年4月～2011年3月）

1. 基本方針について

中期経営計画期間（2008年4月～2011年3月）において、「お客さまを大切にす

2. 重点実施事項

（1）基幹チャネルの抜本的改革にチャレンジ

お客さま満足度を徹底追求するという基本的考え方に基づき、基幹チャネルである営業職員によるアフターサービスの質・量を大幅に充実させるとともに、業務プロセス重視の運営へ大胆に変革します。

○お客さまとのコミュニケーション力に優れた基幹チャネルの育成

- ・お客さまへの訪問頻度・サービス内容等を「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
- ・「社内教育検定制」の導入により、お客さまにご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナー等の向上と均質化を推進
- ・良質採用を強化するとともに、活動・スキル等の習得を最優先した初期育成を実施

○お客さま視点に立った営業マネジメント・マーケティングの推進

- ・支社・営業所のマネジメントをお客さま対応力の向上等の業務プロセス重視に転換
- ・契約状況等、地域の実態に合わせた販売・サービス態勢を確立

○お客さまのご要望に幅広くお応えできる商品・サービス、コミュニケーション態勢の充実

- ・ライフアカウント L. A. シリーズを主力としつつも、中高年齢層向けに医療・貯蓄分野の販売を充実
- ・わかりやすい商品を基本に幅広いニーズに対応できる商品・サービスを開発
- ・アフターフォロー専任者の配置、コールセンターの機能拡充等により、お客さまニーズに幅広く対応できるコミュニケーション態勢を整備

(2) チャンネル多様化と新たなマーケット開拓にチャレンジ

幅広いお客さまのニーズに対応するため、基幹チャンネル以外の販売チャンネルの多様化に取り組むとともに、法人マーケットについても、退職者を含めた新たなマーケットでのサービスの充実を図ります。同時に、それらに対応したサービス態勢を構築します。

- ・販売チャンネルの多様化
- ・法人マーケットにおける優位性堅持と新たなマーケット開拓
- ・チャンネル多様化に対応したサービス態勢構築

(3) 経営基盤のいっそうの強化にチャレンジ

基幹機能を継続強化するとともに、コンプライアンスの徹底とリスク管理の高度化を進め、リスク量に応じて財務基盤を強化します。また、逆ざやの解消とお客さま還元の充実に努めます。

- ・引受・保全・支払業務の継続強化
- ・財務基盤の強化と逆ざやの解消推進
- ・グループ経営基盤の強化

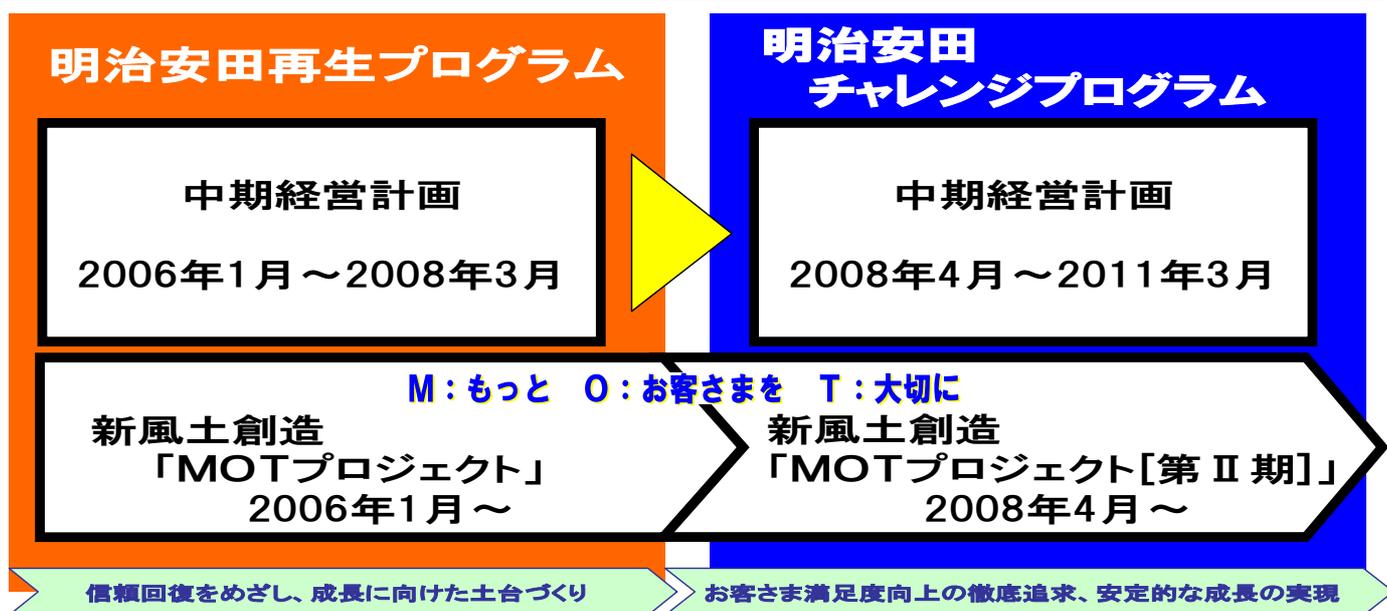
※「明治安田チャレンジプログラム」の概要は次頁の別紙をご参照ください。

以 上

明治安田チャレンジプログラム

「明治安田チャレンジプログラム」では、「中期経営計画（2008年4月～2011年3月）」と「新風土創造『MOTプロジェクト[第Ⅱ期]』（2008年4月～）※」の継続的な取組みを両輪とし、その相乗効果で、お客さま満足度の徹底追求と安定的な成長を実現します。

プログラムの位置づけ



明治安田チャレンジプログラム

※新風土創造『MOTプロジェクト』[第Ⅱ期]（2008年4月～）

「お客さまを大切にする会社」「お客さま満足度の向上」に向けた企業風土の確立をめざし、引き続き「新風土創造『MOT^(注)プロジェクト』」に取り組みます。全役職員の「お客さまを大切にする」意識のさらなる向上を図っていきます。

(注)「もっと（M）お客さまを（O）大切に（T）」する思いを表した社内呼称です。

「明治安田チャレンジプログラム」の具体的内容等は別冊資料をご参照ください。