

## 明治安田生命 2008年度入社式 社長挨拶（要旨）

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、491人（総合職149人、特定総合職<sup>※1</sup>117人、アソシエイト職一般事務コース<sup>※2</sup>225人）の新入職員を迎え、入社式を行ないました。以下のとおり、社長挨拶の要旨をお知らせします。

### 業界変革の先頭に立ち、新しい市場を切り開く

- サブプライム問題による株安や円高、原油高等、景気は依然踊り場状態にある。
- また、急速な少子高齢化の進展によるお客さまニーズの多様化や「生命保険商品の銀行窓販の解禁」等による加入経路の拡大等、生命保険マーケットは大きく変化している。
- 今後、ますます保険業界を巡る変化が激しくなるが、そのなかに身を置くことをしっかりと認識し、むしろ率先して変革の先頭に立ち、新しい市場を切り開いていってほしい。

### 「お客さま満足度向上」を徹底追求、会社変革の原動力になる

- この4月から中期経営計画がスタートする。本計画では、「お客さま満足度向上」を徹底追求することで安定的な成長をめざすことを最大の目標としている。
- 当社が行なった「お客さま満足度調査」から、満足度が高いほどご契約の継続、追加のご加入につながっており、「お客さま満足度向上」は当社の安定的な成長に不可欠なものである。
- そこで、本計画では「基幹チャネルの抜本的改革」に取り組んでいく。これまでの営業態勢を見直す大胆な改革であり、お客さまに安定的・継続的な質の高いサービスを提供していくもの。当社の歴史において画期的な改革であると確信している。
- 本計画を実行するこの3年間は、さらなる信頼の向上と成長に向けた期間であり、みなさんは、会社のめざす方向性をしっかりと理解し、会社変革の原動力になってほしい。

みなさんが、社会人として、企業人として心に留めてほしいことを3点お伝えする。

#### 【常に「お客さま目線」を忘れないこと——それこそが成長の鍵】

一つ目は、常に「お客さま目線」を忘れないこと。これからの企業の競争とは、経営効率や売上・利益の量ではなく、「お客さま満足度」を競うことである。当社が成長していくためには、お客さまからの高い支持が不可欠であり、「お客さま満足度」を高める努力をしなければならない。それこそが成長の鍵であることを認識し、「お客さま目線」を常に持ち続けてほしい。

#### 【「プロ意識」を持つこと——仕事の責任を全うする姿勢】

二つ目は、「プロ意識」を持つこと。「プロ意識」とは、仕事の責任を全うするという姿勢に他ならない。仕事の完成度を高める努力ができるか否か、失敗した時に自分の非を認め、同じ間違いを繰り返さぬよう反省することができるか否か、こうした姿勢が、仕事に責任を持つことである。「プロ意識」を持ち、仕事を最後まで完結できる人材になってほしい。

#### 【「コミュニケーション力」を磨くこと——「フェイス・トゥ・フェイス」が大切】

三つ目は、「コミュニケーション力」を磨くこと。立派な計画や仕組みがあっても、全員がそれを正しく理解していなければ全く役に立たない。便利な連絡手段が多いなか、「フェイス・トゥ・フェイス」のコミュニケーションを大切にしてほしい。コミュニケーションに際しては、自分から伝えるだけでなく、相手の話をしっかりと聴くという姿勢も重要である。お客さまとはもちろん、職場内でも円滑なコミュニケーションのとれる人材になってほしい。

### 必ずや会社の中核人材に そのためには仕事の基本・基礎が重要

- 最後に、みなさんには、将来、必ずや会社の中核人材になってほしい。
- そのためには、仕事の基本・基礎が大変重要である。これからの数年間は、基礎能力開発期であり、この間に基本・基礎をしっかりと身に付けてほしい。みなさん一人ひとりが力強く成長することを心より願っている。

※1. 特定総合職は、生命保険事業の中核業務（個人営業分野・法人営業分野）を中心に幅広い職務を担当。転居を伴う異動がない。

※2. アソシエイト職一般事務コース（旧一般職）は、生命保険事業に関わるお客さまサービスならびに事務対応全般を担当。転居を伴う異動がない。