

本メッセージは、当社社長 児玉正之の社員・代理店向けメッセージです。

社長年頭所感

**“ お客様からの信頼回復に全力で取り組み**

**真にお客様本位の会社に生まれ変わる “**

2007年1月5日

全国の代理店・扱者ならびに社員の皆様、明けましておめでとうございます。皆様の日頃の社業に対する多大なるご尽力・ご支援に深く感謝いたしますとともに、新年を迎えるに当たっての社長としての決意の一端を述べ、ご挨拶とさせていただきます。

#### 昨年を振り返って

日本経済は、国内外の需要拡大を背景とした設備投資の堅調な増加により、戦後最長のいざなぎ景気を超え、緩やかな景気拡大により企業収益は高水準を維持しております。しかしながら、個人消費の伸び悩み、とりわけ損害保険事業への影響が大きい新車販売台数が低迷するなど、依然として厳しい事業環境が続いています。

また損害保険業界においては、相次ぐ保険金支払漏れ問題に端を発して、損保各社に対して業務改善命令が発動されるなど、お客様からの信頼を大きく失墜する大変厳しい局面となりました。

#### お客様からの信頼回復に向けて

当社におきましても、一昨年来、自主調査を通じて確認された臨時費用等付随的な保険金の一部支払漏れについて、さらに幅広く、深度ある、徹底した調査を実施したところ、多数の追加支払を要する事案が発生しました。

今後1件たりとも支払漏れを発生させないとの決意のもと、損害サービス部門の体制強化に加え、免責判断の妥当性について第三者の意見を求める諮問機関として社外有識者からなる「保険金支払審査会」を設置し、また、お客様からの異議・不服のお申し出窓口として「保険金再審査請求窓口」を社外に設置します。

また、医療・がん保険等の第三分野商品に係る保険金支払についても、不適切な判断に基づき免責とした事案があることが判明しましたが、再発防止に向け、医療・がん保険に加え、その他の第三分野商品についての対応を一元化するため「医療・疾病損害サービス部」を設置し、業務水準の均質化を図ることとしていきます。

更に、昨年末には、金融庁から「火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検」についての要請が寄せられるとともに、日本損害保険協会において保険契約全般の引受に関する自主確認調査の実施を理事会で決議しました。

これは、単に個々の火災保険契約の適正性の確認に止まらず、保険募集態勢全てを点検し、抜本的な改革を行うことが求められているという事にほかなりません。

適正な保険募集と保険金支払は、まさに保険会社の基本的役割であり、保険事業を営む上での社会的使命であることは言うまでもありません。「お客様第一主義」「品質最優の会社創り」を掲げながら、その保険募集と保険金支払業務においてお客様からの信頼を大きく失墜したことは、非常に残念であるとともに保険会社の常識・慣習・価値観が世間と大きく乖離していたと言わざるを得ません。

リテールマーケット・自動車保険を主戦場とする当社にとって、お客様からの信頼はまさに会社存立の生命線であり、全社・全部門を挙げて「信頼回復」と「再発防止」の取組を強化していくことが最重要課題であります。

#### お客様本位の会社創りに向けて全力で取組む

「お客様本位の会社」に生まれ変わるためには、お客様からの「評価・信頼・支持」を全てに優先する「意識改革」と、お客様視点に立って業務品質向上に真摯に取組む「組織風土・人づくり」が不可欠です。

業務適正化・業務改善による品質向上は本部長・部支店長の率先垂範無くして進展はありえません。現在推進中の「お客様の声」を基点とした業務改善活動については更に取組みを強化するとともに、活動の習慣化・定着化と建設的な改善提言をして頂くよう改めてお願いします。

現在、新年度に向けて、「新中期経営計画」の策定を進めているところでありますが、その大きな柱としてお客様の視点で商品開発から保険募集、契約管理、保険金支払に至る全ての業務・仕組み・枠組みを変える「業務プロセス改革」を進めていきます。

このことにより、「わかりやすさ」を徹底追求した商品の簡素化、業務品質を重視した販売チャネルの再構築、お客様との直接的な接点の強化、お客様視点に立った損害サービス態勢の確立など、お客様に対する業務品質の向上を図っていくこととします。

### 年度末に向けた重点取組みについて

最後になりますが、今年度も、残すところあと3ヶ月となりましたが、年度末に向けて是非、皆さんにお願いしたいことを述べておきます。

今年度は中期経営計画「101 ACT」の最終年度として、事業費率目標の達成を最大の経営課題として掲げ、「国内損保事業における増収増益構造の確立」、「収益源の多様化に向けた事業領域の拡大」、「活力にあふれ革新し続ける企業風土の醸成」、「品質最優の企業基盤の構築」などを基本戦略の柱に据え取組みを進めてきました。経営環境の変化もあり、全ての経営目標を達成することは非常に厳しい状況にあると認識していますが、残り3ヶ月、最後まで決して諦めることなく、優先課題を明確にして、全力を挙げて取組んで頂きたいと思えます。

また、秋季全国部店長会議において全員で認識の共有と意思結集をした通り、お客様からの信頼回復なくして当社の未来はありません。今こそ、これまでの常識・慣習・価値観から脱却し、真のお客様本位の会社に生まれ変わる千載一遇のチャンスです。

新年を迎え、改めて全役職員・全職場において「お客様本位の会社創り」に向けた問題意識・課題を共有し、改善に向けた取組みを実践するとともに、全ての業務の基本としてコンプライアンスの徹底をお願いします。

営業部門においては、適正な募集態勢の構築と全契約適正化に向け、全代理店・扱者との対話を基本とした具体課題の明確化と対策の実行が急務であります。特に火災保険の構造級別や保険金額等の点検につきまして、この2～3月に集中的に取り組むべく、本社内に緊急対策本部を設置し、対象案件や各種ツール提供など現業支援を行っていきます。また、その他の契約に関する点検については、契約継続時の機会を活用して全件確認を行います。本取組が必ずお客様からの信頼を回復し、将来に向けた顧客基盤の拡大に繋がるという揺るぎない信念のもと、代理店・扱者の皆様の理解・協力を頂き、確実にやり遂げることに意思結集して頂きたいと思えます。

損害サービス部門においては、本年3月末までに付随的な保険金の支払漏れに関する調査を全て完了させ、更に再発防止に向けた体制整備を図っていきます。お客様にとって保険商品の価値が具体化するのが損害サービスであることを全員で再認識し、真のあいおいファンの拡大に向けて、迅速・適正な保険金支払と親切・丁寧なお客様対応をお願いします。

本社部門においては、年度末に向けて各部門における経営課題を必達するとともに、全力を挙げて現業部門を支援すべく、部室長を筆頭に全員の業務・役割を今一度見直し、早急に支援体制の整備を図っていただくよう、お願いしておきます。

私も先頭にたって頑張ります。保険業界の大きな転換期の中にあって、これまでの業界の常識や慣習にとらわれることなく、一早く、「お客様本位の会社」に変革できた会社こそが勝ち残れるとの共通認識のもと、勝ち抜くための活動指針としてお伝えした「革新する強い意志と行動」、「攻撃は最大の防御」、「コミュニケーションとチームワーク」を一人ひとりが実践し、全員の力でこの難局を乗り越え、自信と達成感を持って本年度を締め括りましょう。

最後に、この1年が代理店・扱者の皆様、社員ならびにご家族の皆様にとって実りの多いものとなることを切に念じるとともに、皆様のご健康とご多幸を心よりお祈りして年頭のご挨拶といたします。

以上