

本資料は、当社社長 児玉正之の社員・代理店向けメッセージの抜粋です。

社長年頭所感

『お客様からの信頼を確かなものとし、 健全なる成長に向けて総力を結集』

2008年1月4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。皆様お揃いで健やかに新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。2008年の年頭にあたり、皆様の日頃の社業に対する多大なご尽力・ご支援に対しまして深く感謝申し上げますとともに、所感の一端を申し述べ、新年のご挨拶とさせていただきます。

◆昨年を振り返って

お客様からの信頼を回復することが、将来の持続的な成長につながるとの認識から、「お客様本位の会社」へ生まれ変わることを決意し、中期経営計画「IOI Quality for the Customer」を策定いたしました。「お客様からの評価・信頼・支持」を全てに優先させる価値観と位置付け、「お客様保護」「コンプライアンス」を基本に全ての業務プロセスを見直すというものであります。

商品開発にはじまり、保険募集から保険金支払まで、お客様接点の業務品質を向上させるために「業務品質管理部」を設置し、全社共通の最大のテーマとして取組みを進めています。営業部門では、契約の確認・是正と、お客様の意向確認を行う「安心・ご確認運動」をスタートさせ、代理店・扱者の皆様とともに取組みを進めてまいりました。

また、損害サービス部門においては、保険金支払態勢の強化と次なるステップとして、真にお客様にご満足いただける損害サービス態勢づくりを進めているところであります。

◆新たな金融行政改革がスタート

金融行政は新たなステージに入り、日本版ビッグバン以来の金融大改革と位置づけられる「金融・資本市場競争力強化プラン」が発表されました。国際的な競争力を強化し、日本市場の機能や信頼性の向上を目指すものであり、金融機関におけるファイアーウォール規制の見直しを始め、業務規制が大幅に緩和されるものであります。緩和され自由度が高まるとともに、ガバナンス、コンプライアンス、リスク管理の視点から、より一層明確に、自己責任・自助努力が問われることとなります。自ら考え、業務を改善することが、日常業務に定着した会社にしていかなければならないということです。

◆業務品質を当社の強みに

今年は中期経営計画としての最終年度でもあり、行うべきことは大きく2つであると考えています。

1つめは、品質向上活動において、設定した品質改善テーマについて、ベンチマークに掲げた目標をまずは達成していただきたい。

重要なことは、業務品質を満足・感動レベルへと向上させることで、新たな競争局面での成長に向けた大きな強みにすることにあります。

当社は「企業理念」「行動規範」を定めております。社会からの信頼、コンプライアンス、お客様本位の思想など、あいおいグループ全役職員の事業活動のまさに原点であります。今一度原点に立ち返っていただくためにも、改めて読んでください。

そしてもう1つは、それぞれの部門において、新たな成長に向けた具体的な取組み・行動をしっかりと進めていただくことでもあります。

業務プロセス改革のひとつでもある“わかりやすい”“説明しやすい”商品の発売、代理店システムの抜本的な刷新、損調システムの拡充など、お客様の視点で全ての業務・仕組み・枠組みを見直してまいります。

また生保事業においては、標準責任準備金の一括積立により、収益貢献への準備を整え、海外事業においても、当社の強みであるトヨタマーケットと連動したF&Iを中心に積極的な先行投資を行うなど、態勢構築を踏まえ、収益基盤の拡大に向けた戦略も進めてまいります。

◆年度末に向けて

年度末までは、この1年を左右する極めて重要な3ヶ月であります。今年度の課題をしっかりとやり切り、新たな競争に対して、いち早くスタートを切ることです。

取り巻く事業環境など、競争に向けてはさらに厳しくなりますが、一番大切なことは、成長に向かうという積極的な意志を全役職員・全部門が共有することにあります。お客様からの信頼を確かなものとし、健全なる成長に向けて総力を結集しましょう。

最後になりますが、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、年頭のご挨拶とさせていただきます。

以上