

社長年頭所感

**「厳しい環境だからこそ基本に立ち戻り、  
成長に向けた強固な礎を構築するチャンスと捉えよう」**

2009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。2009年の年頭にあたり、皆様の日頃の社業に対する多大なご支援・ご尽力に対しまして深く感謝申し上げますとともに、決意の一端を申し述べ、新年のご挨拶とさせていただきます。

◆**昨年を振り返って**

わが国経済は、米国発の金融危機に端を発した世界的景気の後退や急激な円高により、輸出を中心とした企業収益が悪化しており、10月末には日経平均株価が7,000円代前半へ急落するなど一年前からは想像できないスピードで景気が後退、消費も低迷する大変厳しい環境に直面しております。

こうした中、損害保険業界におきましては、全てのご契約内容を代理店・扱者の皆様がお客様とともにご確認させていただく全契約総点検を実施するとともに、お客様にとってわかりやすい保険商品の開発が喫緊の課題となりました。

当社は、4月に自動車保険[トップラン]、医療保険[リブリード☆アドバンス]を発売、また10月には家庭総合保険の販売を開始するなど、お客様から頂戴したご意見を反映した商品開発を行ってまいりました。

一方、代理店・扱者の皆様にとりましては、6月より募集人試験更新制度がスタートし、保険商品教育制度も今年から本格実施されるなど、お客様保護の根幹をなす保険加入時の説明履行の重要性がますます高まっております。

◆**強固な礎を構築するチャンスに**

損害保険業界を取り巻く環境は、先に触れたとおり創業以来最も厳しく、このような状況下では本業である「保険引受利益の安定的確保」が最重要であると考えます。そのための対策は確実にっておりますので、社員の皆さんはこの情勢を正しく認識し、危機感を持ってそれぞれの部門がそれぞれの役割・責任をきっちり果たすとともに、従来発想を超えた効率化、抜本的な生産性向上に取り組み、やり遂げていただきたい。そのためにも、仕事のムダ・ムラ・ムリの徹底排除に向けた日常業務の見直し、改善活動を実践してください。

しばらくは、試練の時、我慢の時が続くと思いますが、前向きに捉えれば、日本の製造業が過去幾多の危機を乗り越え、国際競争力を強化してきたように、これを機に当社においても抜本的な会社改革を断行し、創業以来目指してきた筋肉質の会社に生まれ変わるチャンスと捉えていただきたいと思います。

#### ◆ 基本に立ち戻った活動を

さて、保険業界におきましては、昨年6月に100年ぶりの法改正となる保険法が制定され、来年早々にも施行される見通しです。保険法改正を受け、今年は全ての保険商品の改定に加え、損害サービス面でも保険金支払期間の短縮に向けた取り組みが本格化することになります。

当社は、保険法対応を代理店・扱者の皆様が、お客様一人一人に丁寧にご説明できること、即ちお客様保護の集大成の機会と捉え、これまで以上に業務品質の向上に努めなければなりません。

また、当社における成長戦略は「自動車保険でお客様数を増やし信頼を得ることで、火災保険・第三分野・生命保険などにご加入いただく」ことです。そのためには、保険加入時にお客様にわかりやすく・丁寧にご説明すること、ニーズに合った商品をしっかりご提案することが重要となります。こういった地道な活動がリテール分野・自動車保険で当社が存在感を発揮する原動力になると考えております。

一方、損害サービスでは、昨年来の取り組みである「安心コール」を深化させ、更なる質の向上を図るとともに、スピーディーな事故解決と保険金の迅速支払いが重要です。損害保険会社にとってこれらのことは保険商品の品質そのものであり、事故対応におけるお客様からの評価が当社の成長戦略では極めて重要であると位置付け、一件毎の事案に取り組んでください。

#### ◆ 年度末に向けて

これまで当社は中期経営計画「IOI Quality for the Customer」の下、お客様本位の会社に生まれ変わり「健全なる成長と収益の持続的拡大」を実現すべく会社改革に取り組んでまいりました。会社改革に向けた業務品質向上の改善活動に終わりはありませんが、残り3ヶ月で全ての業務がお客様に安心をご提供できるレベルに到達するよう業務をもう一度見直し、改善し続ける風土を根付かせなければなりません。

当社を取り巻く環境は大変厳しいですが、先に申し上げた情勢を踏まえ、基本活動をしっかり行うことで、来年度の大きな飛躍に繋がる3ヶ月にしてください。

私も先頭にたって頑張ります。皆様と共に成長に向けた強固な礎を構築し、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。

最後になりましたが、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願うとともに、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