

第 63 回定時総代会 質疑応答

I. 事前質問

質問 1

株式会社化はしないのでしょうか。

回答 <佐藤社長>

株式会社には、一般的に資本調達面における柔軟性などに加え、資本提携や再編の自由度の高さがあると考えています。

とりわけ、海外市場に積極的に参入する場合は、株式会社の方が、資金調達面やM&Aなどによる経営戦略面でメリットが大きいと認識しています。

一方、当社は、現在の方針ではありますが、このような海外進出は、収益の回収まで10～20年と長い年月を要するものであり、それよりも、優先順位として当面は国内市場にて死亡保障分野や第三分野などのマーケットに加え、今後、成長する市場と考える女性層やシニア層の更なる開拓により、収益の向上に取り組んでいく方針としております。また現時点での資本面の提携などは、考えておりません。これに加えて、株式会社化には事務コストなど100億円近くの費用を想定しております。

したがって、株式会社化には明確な目的が必要であると考えており、現時点では株式会社化を想定し作業しているということはありません。

但し、今後、全く検討を行わないという訳ではなく、メリットやデメリットが各々あると考えていますので、十分に整理し、当社を目指すべき戦略を遂行するうえで、お客様へのメリットが大きいと判断されたような場合は、株式会社化も視野に入れてまいります。

質問 2

株式会社化、販売チャネルの多様化、商品開発などは現状の判断に留まることなく、時機を逸することなく、変更すべき時に、思い切って変えていってください。

回答 <佐藤社長>

株式会社化に対する考え方につきましては、ただ今申し上げたとおりであります。販売チャネルの多様化につきましては、営業職員チャネルによるコンサルティングセールスを基本としつつ、一方で、新たなチャネルでのマーケット開拓に向け、「銀行窓販」や「クレジットカード会員向けの電話による保険販売」にも取り組んでいるところであります。

「銀行窓販」については、昨年6月より開始いたしました。特に、定額の個人年金について当初の想定を超える順調な売れ行きとなっております。また、この6月には、提携の銀行を5行に増やしております。

今後も、販売チャネルの多様化については、銀行窓販の販売銀行数を増やしていくとともに、当社の強みである第三分野商品において競争力のある新商品を開発し、銀行窓販事業の拡大を図っていく方針であります。さらに、多様化するお客様ニーズにお応えするため、既に認可を取得した企業の従業員向けの新たな団体保険商品の販売や、インターネットなどITを活用した販売など、新たな販売チャネルも積極的に展開していく計画です。

また、商品開発面につきましては、4月より新商品「保険王プラス」を発売するとともに、女性の生き方の多様化による様々な異なるニーズに対し、女性の価値観を踏まえたメッセージ性のある新商品の開発を現在すすめております。

また、高齢化の進展や公的年金への不安感の増大により、「長生きリスク」に対して経済的不安は増大傾向にあります。これに対しても、新たな介護保障など、当社独自の商品開発に取り組んでいきたいと考えております。

これらの取組みを含め、これからも環境が急激に変化する状況に適応した「変革」を行い、未来に向けて「挑戦」し、「スピード感」をもって取り組んでいくということから、現在、朝日生命の行動指針として「CHANGE、CHALLENGE、SPEED」の3つを掲げ、的確かつ迅速に経営の舵を取ってまいります。

質問3

逆ざやは解消していくのでしょうか。

回答<佐藤社長>

逆ざやは運用資産の実際利回りが保険契約の予定利率よりも低い場合に生じるものです。21年度決算においては、利配収入は、安全な運用に努めた結果、減少したものの、高予定利率の契約が、満期等により減少し、逆ざやは改善しています。

利配収入については運用環境に左右される部分が大きく、足もとでは不透明な状況が続いています。しかしながら、満期などにより高予定利率の契約はこれからも着実に減少すると想定していることから、逆ざやは、少し時間はかかりますが、今後順次改善していくものと考えております。

また、現在のような超低金利である運用環境がこのまま続くとは想定しておりません。運用環境が回復基調となれば、利配収入の増加に伴い、逆ざやの改善スピードは加速するものと考えております。

加えて、今後の業績を進展させること、更に効率化を図ることにより、収益力・財務力の更なる向上を図り、余裕ができれば、さらに逆ざやの改善スピードをあげるべく、追加で責任準備金を積み立てておくという方法で逆ざやを減少させるということも検討したいと思っております。

質問 4

個人保険・個人年金保険の年度末保有契約高が対前年度比97.5%となりましたが、目標値に対して何%でしたか？ また、その主な要因を教えてください。

回答<初瀬取締役常務執行役員>

平成21年度末の保有契約年換算保険料の目標値については、リーマン・ショックを契機とした金融不安や、不透明な経済環境の影響により、保険契約の見直しをされるお客様が相当数いらっしゃるという認識のもと目標を設定いたしました。

しかしながら、このような状況の中にはありましたが、当期の新契約は、年換算保険料ベースで326億円とほぼ前期並みの水準を維持することができました。一方で、解約・失効などの消滅契約は、319億円と前期以下に抑制できたことから、その差額はプラス6億円となりました。

この結果、21年度末の保有契約年換算保険料は、対前年では、97.5%となり、目標値との比較で、100.2%という水準になりました。

なお、当社は、会社収益の拡大に向けて保有年換算保険料の増加を目指しておりますが、そのために、営業活動を通じて実現できる新契約の拡大と解約・失効などの消滅契約の抑制に更に注力してまいります。

今後も継続して、質の高い営業職員体制の構築による新契約の拡大と、お客様に密着したサービスを通じたご継続重視に取り組むとともに、銀行窓販事業やテレマーケティング事業による新規チャンネルの展開などにより、24年度には保有契約の反転を果たすという計画を立てております。

質問 5

新商品「保険王プラス」の販売実績は。

回答 <本間常務執行役員>

ご質問の「保険王プラス」は、当社の主力商品であります「保険王」を9年振りに大幅改定し、これまでのお客様の声や現場サイドの要望を積極的に取り入れた新商品でございます。

その主な特長を申し上げますと、

- これまでの積立保険をシンプルに改定
- 更新がなく、お客様の保険料負担を抑えて、万一の時に保障する「新長期生活保障保険」
- 入院初期30日以内を手厚く保障できる、他社にない「医療保険(返戻金なし型)(2010)」
- 保険料が割安で、万一の時の保障に代えてキャッシュバリューを確保できる「普通終身保険(低解約返戻金型)」

等を組み合わせ可能な保険ユニットとして、ラインナップしております。

さて、この「保険王プラス」の販売実績ですが、発売直後ということもあり、4月の販売件数は対前年比95%というスタートでありましたが、営業職員に対する商品教育が重要との認識のもと、初期教育を徹底してまいりました結果、5月は97%、6月は、101%と、おかげさまで月を追うごとに伸びてきております。

また、商品の収益性を加味して設定している保険料ベースの指標においては、4月以降の累計で、前年比105%と伸展しております。

以上のとおり、「保険王プラス」は、お客様にとって最適の保障を提供できる商品と自負しております。今後も一層の拡販に努めてまいります。

質問 6

長年お付き合いのあったセールスさんが退職した後のフォローや、転居された契約者のフォローなど、さらにサービスの充実を図ってほしい。

回答 <本間常務執行役員>

当社では、担当者の退職およびお客様が転居された場合などには、直ちに新たな担当者を設定し、営業用パソコン「ハンディアイⅣ」にて、ご契約内容や旧担当者の過去の訪問内容などを引継ぐことで、お客様に継続的なサービスをご提供できるような体制づくりをおこなっております。

また、新担当者はこれらの情報を確認したうえで、担当者名や連絡先などを記載した本社一括作成の挨拶状「担当者変更のお知らせ」を活用して、速やかに挨拶訪問を行うこととしております。

しかしながら、営業職員の急な退職等により、一部で引継ぎが十分でなく、お客様に継続的なサービスをご提供できていないケースがあると認識しており、引き続き改善に向けた取組みを強化してまいります。

以上のような取組みに加え、全てのお客様へのご契約内容の説明を通じて、お客様のニーズと保障内容が適しているかを確認し、あわせて保険金・給付金等重要なご請求の手続きおよび名義変更・受取人変更等の各種お手続きの必要性の確認等を「安心お届けサービス」と称して実施しております。

今後も、更なるお客様サービスの向上に向けて取組んでまいります。

質問 7

法人マーケットに対して、もっと積極的な営業活動をしていくべきではないか。

回答 < 隅田取締役常務執行役員 >

当社は、平成13年度に策定したプロジェクト R 以降、経営資源を個人保険のリテール分野にシフトする経営戦略をとってきました。このため、ご指摘の通り、法人マーケットに対する営業活動が相対的に弱くなったと認識しています。

当社のように営業職員を主たる販売チャネルとしている会社において、法人マーケットを捉える場合、営業職員による企業内の従業員へのアプローチ活動が重要となります。

ところが最近では、企業のオフィスや工場内でのお客様との対面による営業活動が、セキュリティの関係から制約を受けるケースが多く、企業にお勤めの従業員の方々はもとより、当社のご契約者への説明に対してさえ支障をきたす状況にあります。

従って、当社とお取引のある企業に対しては、一層の親密化を図る中で、営業職員の活動基盤の確保・拡充に向け、活動場所や活動時間といった具体的な要請活動を今年度始より強化しているところです。

一方、従業員マーケット自体も、お客様の生命保険に対する価値観の多様化が進み、商品やサービスのあり方について、なお一層の工夫が必要となっています。

とりわけ若年層の保険離れは顕著であります一方で、中高年層の疾病・入院保障ニーズは以前より高まっていると認識しています。

このため、この点を踏まえて、商品面において企業内での回覧募集が可能で、価格・保障内容において競争力のある団体医療保険について、このたび当局認可を得ました。

については、こうした戦略的商品を投入し、営業職員チャネルでの活動と同時並行的に、内勤職員の法人営業部員による直説販売で、法人内従業員マーケットの開拓を強化していく方針です。

質問 8

お客様が少しでも営業所に気軽に行けるようにしてください。そうしたら担当者の方々とも話ができると思いますし、新しい商品もわかりやすく話ができるのではないのでしょうか。

回答 <大橋取締役常務執行役員>

最近、保険商品に関する情報入手などのために積極的に店舗を訪れるお客様が増える傾向にあります。当社におきましても、お客様ご自身が「窓口でお手続きを済ませたい」とご希望され、店舗まで足をお運びいただくケースがございます。

当社では、ご来店いただいた際に、お客様より対応などについてのアンケートをいただき、店舗窓口におけるサービス品質の改善に努めております。また、ご来店いただきやすくなるような雰囲気作りに向け、各店舗窓口の中から特に好印象をもっていただける清潔感ある窓口を、全社のモデルとして共有化しております。

おかげさまで、アンケートの結果では、店舗対応にご満足いただけたお客様が7割を超えるようになってまいりましたが、今後は、保険加入時のご相談も含めまして、お気軽にお越しいただけるような、例えば「来店型店舗」なども幅広く検討し、店舗窓口におけるサービス品質の向上を目指してまいります。

質問 9

現在、日本人の2～3人に1人は糖尿病予備軍などと言われているようですので、これからは既往症のある方々の為の加入できる単独の保険なども必要ではないでしょうか。

質問 10

小児がんなどで1度癌になり、完治し、30年、40年と生活している人に対しても保険加入できるような商品ができれば、社会的貢献になるのでは。

回答 <大橋取締役常務執行役員>

持病や既往症のある方でもご加入いただける保険については、すでに、いわゆる外資系、損保系生保会社を中心に取り扱いがされております。これらの商品は、「健康に不安のある方も保険にご加入できる」というメリットがあります。一方、一般的な商品に比べ「保険料が高い」「保障範囲が限定的となる」などの課題もあります。

現在当社が取り扱う生命保険につきましては、お客様の健康状態に応じて、契約後一定期間は保険金を削減してお支払いするなど、通常とは異なる特別の条件でお引き受けしております。更に、当社の支払実績等を分析のうえ、そのお引受範囲の拡大等を実施しております。

こうした対応に加え、今回ご要望いただいたような商品を取り揃えることは、持病や既往歴のある方が、より簡便なお手続きでご加入いただけるようになり、お客様のメリットも多いことから、今後、保険引受リスクなども考慮しつつ、商品開発を検討してまいります。

質問 11

医療保険・生活習慣病保険などの保険王以外での中途付加はできないのでしょうか。

回答 <大橋取締役常務執行役員>

「保険王」や「保険王プラス」用に開発した「医療保険」「生活習慣病保険」などについては、それぞれが独立した単体商品であるため、他の商品に中途付加するお取扱を現在行っておりません。

しかしながら、昨今、お客様の医療保障への関心が高まっているなか、「保険王プラス」以外の商品にご加入されているお客様からも、医療保障を充実させたいとのご要望をいただいております。例えば「日帰り入院保障」など、最新の医療特約をご準備いただける商品開発に着手しております。

また、こうした対応は、幅広いお客様に必要と考えており、銀行窓販やテレマーケティングなどの新しい販売チャンネルに「生活習慣病保険」などの商品が提供できないか検討をするなど、競争力のある医療保障商品の開発・販売を通じて、多様化する市場やお客様ニーズにお応えしていきたいと考えております。

質問 12

入院日数分の給付金を受け取るタイプの医療保険は、数日程度の入院の場合、診断書などの発行にかかるコストや手間に比べ、受け取る給付金は僅かです。入院の短期化を踏まえ、時代に則したよりよい商品開発に期待します。

回答<大橋取締役常務執行役員>

ご指摘いただきましたとおり、入院期間は短期化の傾向にあります。当社では、30日目までの入院初期に対して、入院日額の倍額をお支払いする「医療保険」を取り扱っております。また、21年4月に1回の入院に対し、入院日数に関係なく5万円または10万円の一時金をお支払いする「入院サポート特約」を開発し、入院初期の段階から手厚い保障をご提供できるよう対応してまいりました。

また、4月に発売した「保険王プラス」におきましても、手術給付金のお支払対象をより広く、またわかりやすく改正するなど、これまで以上にお客様ニーズにお応えできる保障内容にしております。

これからも、日々進化する医療現場の実情を研究し、最新かつ充実した医療保障商品を開発していきたいと考えております。

質問 13

今後少子化などで人口減少していく中、保険期間が長い生命保険においては、契約時の契約内容と受取時の保険金受取額などが減少するようなリスクはないのでしょうか。

回答<大橋取締役常務執行役員>

ご質問は、公的年金制度や健康保険制度の財務状況に対してのご心配からのものと存じます。

民間の生命保険契約は、お支払する保険金などの会社からの支出とお客様からいただく保険料収入のバランスが保たれる、いわゆる「収支相等の原則」により数理計算がなされており、すべてのご契約者様から年齢毎の死亡率などを勘案した保険料をいただくことで契約毎に収支のバランスが保たれる仕組みとなっております。したがって、少子高齢化が進んだとしても、契約時の契約内容や保険金受取額などの変更などは原則ございません。

質問 14

家庭の事情で退社された女性の従業員の方が、職場復帰できるような支援制度はありますか。

回答<森取締役常務執行役員>

女性の就業支援・職場復帰に関するご質問を頂きありがとうございます。

当社は、これまでも、性別、年齢、職種を問わず、各職員が自己の強み、能力を最大限に発揮できる職場作りを推進しております。

女性の活躍推進に関しては、平成 18 年度より「朝日生命ポジティブ・アクション」を元内閣府男女共同参画局長でありました坂東眞理子取締役の監修のもと、社長を委員長、役員と男女それぞれの職員を委員とする「女性の活躍推進委員会」が中心となり、積極的に取り組んでいます。

仕事を継続したいけれども、家庭の事情でどうしても退社を選択せざるを得ない場合、ご指摘の通り、会社にとっても大きな損失であります。

当社では、一定の要件を満たしている場合には、結婚・出産・介護などの事情により退職した職員が、将来就業が可能となったときには、再雇用という形で職場復帰いただくことを可能としております。

育児・介護等の事情と仕事の両立については、再雇用制度に加え、育児介護の休職または休暇制度を導入しており、退職を選択することなく仕事を継続しつつ、家庭と両立が図られるよう、できる限りの環境整備に努めています。

少子高齢化が急速に進展するなか、今後とも、多様な価値観・個性を重視した、一人ひとりがいきいきと働く企業文化の形成に向けて、当社として、就労環境を整備してまいりたいと考えておりますので、よろしくご支援の程お願いいたします。

Ⅱ. 議場での質問

なし