

第 74 回 定時総代会 質疑応答

I. 事前質問

質問 1. 海外事業としてベトナムでのビジネスモデル確立について、ビジネス拡大にむけての感触はいかがでしょうか？

《回答》

ベトナムは、経済成長率がコロナ禍以前は 7%前後で推移しており、コロナ禍でもプラス成長を維持しているなど、成長著しい、若く、活気あふれる国であります。

また、総人口に占める生産年齢人口は約 70%と高い一方で、民間の生命保険の普及率は、他の東南アジア諸国と比較して低いため、今後、医療保険を中心とした生命保険事業の成長が大きく見込まれる有望なマーケットと考えております。

当社は 2017 年より、現地保険会社と提携し、ホーチミンやハノイで、テレマーケティングによる保険販売に関するコンサルティング事業を展開しております。2020 年度末には当ビジネスを通じて獲得した契約は累計約 24,000 件に達し、海外でも当社のビジネスモデルが適用可能なことを確認しております。

スマートフォンの保有率は人口の 6 割と高く、インターネットショッピングの利用は増加傾向にあることから、AI を活用した Web マーケティングなど、デジタル技術や Web 媒体の活用により、新規顧客の開拓に取り組んでおります。

新たな成長領域への挑戦として、ベトナムを中心に有望なアジアマーケットの開拓に向けて、事業の拡大に取り組んでまいります。

質問 2. 2021 年 3 月 1 日付で DX 認定制度により認定されておりました。今後はどのような DX 戦略を描いているのでしょうか？

《回答》

新中期経営計画では、DX 戦略を成長ドライバーの一つとして位置づけ、「お客様への新たな付加価値の提供」「新たなビジネスモデルの創出」を実現してまいります。

今般のウィズコロナ、アフターコロナという環境、また、働き方改革によるワークスタイルの多様化、さらには人生 100 年時代という状況を踏まえ、当社の DX 戦略として、「いつでもつながる」「人にやさしい」をコンセプトとしたお客様サービスを提供してまいります。

具体的には、お客様情報等に対し、深度を増した分析を行うことで、お客様のライフステージを踏まえたプランニングや商品・サービスを最適なチャネルで提供してまいります。

また、保険加入や諸請求等の手続きにおいては、お客様の意向に応じ、対面による対応、Web や郵送によるダイレクト手続きを、さらに拡充してまいります。

今後においては、東京大学・DESCヘルスケア株式会社との業務提携や、ビッグデータを活用し、当社の得意分野である介護や生活習慣病、今後の注力領域であるヘルスケア事業において、当社ならではの独自性のあるコンテンツを開発、提供していく予定です。

上記の DX 戦略を支えるシステム基盤として、クラウドサービスを活用した次世代プラットフォームを構築し、共通機能を統合・管理することで、システム開発のスピードアップと効率化を推進してまいります。

なお、クラウド上のデータは国内に保管し、強固なセキュリティサービス・機能の活用により、万全のセキュリティ対策を講じております。

質問3. 女性幹部の積極的な登用を期待しております。

《回答》

2006年度より、女性の活躍推進に向けて、「本人の挑戦意欲喚起に向けた取組み」、「活躍フィールド拡大に向けた新たな職務の創設」、「長く働き続けられる環境整備」等に取組み、女性職員の管理職や新しい職務・職場へのチャレンジ意欲が向上してまいりました。その結果、2021年度始女性リーダー比率は約30%となっております。

一方、部長や支社長といった上級管理職※における女性の割合は約13%と課題があることから、2021年度より女性上級管理職の増大を重点取組事項として女性職員の経営視点の醸成や課題形成力の強化等に取り組んでおります。

※上級管理職は、役員、部長・室長・課長、支社長・支社ライン職（業務部長・総務部長・法人マーケット部長・育成部長および実践教育課長）

質問4. 株高が続く中、貯蓄性の高い商品の発売計画はありますか。

《回答》

当社としましても、商品ラインナップを充実させることは重要な課題であり、貯蓄性商品の提供も検討のひとつであると認識しております。また、老後保障のニーズは大きいと認識しております。

しかしながら、株高が続いている一方で、貯蓄性商品の開発にとって重要な要素である金利が低位に推移していることから、お客様にとって魅力的な貯蓄性商品を提供することは困難と考えており、現在一部を除いて貯蓄性商品を販売停止としております。

今後、金利が上昇する等、貯蓄性商品の開発に適した金融環境となりました際には、魅力的な貯蓄性商品の提供に向け検討してまいりたいと考えております。

質問5. 友人の会社で法人の保険について全く何も入っていないという事で現在、朝日生命をお勧めしています。中小企業よりも更に小さい起業したばかりの様な会社（個人経営）で法人の保険の在り方を知らない人が多いのではないかと思います。もっと法人契約の潜在的な可能性があると思います。

《回答》

この度は、当社をご紹介いただき、誠にありがとうございます。

当社では、会社経営上のリスクに対し、お役に立てる生命保険の活用方法等のご理解を深めていただくため、各種パンフレットを準備し、営業所長や営業職員を通じて多くの経営者の皆様に法人契約の必要性をお伝えする活動を実施しております。しかしながら、ご指摘のとおり、経営者の皆様の中には、ご存じない方もいらっしゃると思います。

例えば、経営者の皆様が生活習慣病や要介護状態などにより休業されるリスクに対して、まとまった一時金で備えることができる「生活習慣病保険(経営者プラン)」や「介護一時金保険(経営者プラン)」は、多くの経営者の皆様からご好評をいただいています。

他にも、当社ホームページにおいて法人のお客様向け商品を掲載しており、多くのお客様にご確認いただけるようにしております。

また、当社は全国税理士共栄会「VIP大型総合保障制度」の幹事会社として税理士を代理店とした販売網を展開しており、税理士が関与する法人・個人事業主のお客様へ、経営や税務を踏まえた最適な保障のご案内も行ってまいります。

これからも、経営者の皆様のお役に立てるよう、最適な商品のご案内およびサービスの提供に努めてまいります。

引き続き、当社および当社の営業所長、営業職員に対し、ご支援を賜りますよう、よろしく願いいたします。

質問6. 御高承のとおり、昨今のコーポレートガバナンス改革におきましては、社外取締役や社外監査役に、実質的に経営を監督・批判することができる人材を選ぶ企業が増えております。翻って、御社の社外取締役・社外監査役は、古くからつながりの強い企業から選任されており、一歩間違えば相互依存的な企業関係の中で、厳しい指摘が行われない虞を内包しております。是非、今後の改革を進める中で新たな視点から人選されますよう、御検討いただきたいと考えます。

《回答》

当社では、東京証券取引所が定める「上場管理等に関するガイドライン」を踏まえ、「社外役員の独立性判断基準」を定めており、現社外役員および今回選任いただく社外役員候補者はいずれもその基準を満たしております。

また、当社社外取締役は、会社の持続的な成長を促し、中長期的な企業価値の向上を図る観点から、自らの知見に基づいた意見等を通じ、当社の意思決定に参画しております。併せて、業務執行の遂行状況に対し、客観的な立場から、社外の幅広い視点で質疑・意見等を行い、取締役および執行役員の業務執行の監督を行っております。

取締役会における社外役員の様々な意見については、その都度業務運営に反映しておりますが、2020年度も多くの意見があり、例えば、

- ・高齢のお客様の保険加入時における親族同席ルールの取組強化
- ・お客様満足度に関する分析・向上策

といった、「お客様本位の業務運営の実践」に関する意見や、

- ・代理店事業の別会社化に関する事業計画およびリスクシナリオの策定

といった、当社の「マルチチャネル化戦略の推進」に関し、様々な意見がありました。

社外役員の意見の中には厳しい本質的な意見もあり、当社の意思決定においてそれらの意見を十分に考慮し、経営に反映させております。

また、取締役会とは別に、新中期経営計画「Advance」の策定にあたり複数回の意見交換会を設けるなど、社外役員が有する知見の反映に取り組んでおります。

なお、取締役会の審議充実や運営面の取組み等の実効性については、毎年、取締役会において分析・評価しており、結果は「コーポレートガバナンスに関する報告書」において公表しております。

引き続き、社外役員の一層の役割発揮を通じ、取締役会の更なる実効性向上に努めてまいります。

質問7. 某生命保険会社の女性の横領のような事が起こらないとは思っていますが、その根拠となるべきところをお知らせください。

〈回答〉

当社では、コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置づけ、厳正な管理に取り組んでおります。

報道等では、特別な肩書や個室の付与など特別待遇があったとのことですが、当社では、営業職員の営業成績等により特別待遇をするといったことはありません。その上で、不適正事象の未然防止に向けて、以下の対応を行っております。

制度面では、現金の取扱いに関して、新契約時の「初回保険料口座振替制度」等による初回保険料のキャッシュレス化、決済端末の導入等により、お客様と当社職員との間での現金授受を伴わない取扱いを推進しており、かつ、営業所においては現金取扱いが生じない事務体制としております。併せて、新契約時のお客様ご案内書面に、当社職員がお客様から現金を直接お預かりすることがない旨を明記する等、お客様への情報提供に努めております。

また、教育面では、営業職員の日々の活動管理や毎月のコンプライアンス教育・研修を実施するとともに、不適正事象の未然防止に向けた自主点検を行っております。

加えて、本社主導にて、個別の新契約申込手続きの状況や、契約者貸付等お支払いを伴う諸手続きに関するお客様への電話確認等を適宜実施するとともに、他の業務執行部門から独立した内部監査部による内部監査を通じて、各組織の内部管理態勢の適切性・有効性を検証しています。

こうした取組みにより不適正事象を発生させない態勢を構築し、コンプライアンスの徹底、企業文化としての定着を図っております。

II. 議場での質問

なし。