

第 70 回 定時総代会 質疑応答

I. 事前質問

質問 1. 議案書を拝見すると、実績と前年比を中心に報告されておりますが、中期経営計画の目標数値に対する達成率についても明記されてはいかがでしょうか。

《回答》木村社長

中期経営計画の目標数値の達成状況については、今後も、議案書あるいはスライド・ナレーションにおいて、「事業の経過および成果等」について、計画の達成状況がより分かりやすくなるように工夫してまいります。

まず、最上位指標の 1 つ目である「お客様満足度」については、平成 28 年度に実施した調査において 72.8%と過去最高となりました。今後も目標である「80%以上」に向けて取り組んでまいります。

次に、最上位指標の 2 つ目である「お客様数」については、平成 28 年度末の個人のお客様数は約 251 万名、企業のお客様数は約 3 万 8,000 社と、それぞれ増加傾向で推移しており、今後も、目標である「個人のお客様数」255 万名、「企業のお客様数」4 万 3,000 社の達成に向けて取り組んでまいります。

続いて、営業目標の 1 つ目である「介護保険の保有契約件数業界 No. 1」の達成状況については、目標とする 40 才以上のお客様の平成 28 年度末における介護保険の保有契約件数は 53 万 1,000 件となっております。この介護保険の保有件数については公表されていないため、明確に申し上げることは差し控えていただきますが、調査したところでは、直近の保有件数の状況において、業界トップクラスの水準に達しております。

次に、営業目標の 2 つ目である「営業職員チャネルの保障性商品の保有契約」については、平成 28 年度に保有反転を達成する計画としていたところ、平成 27 年度に計画より 1 年前倒しで達成しております。

最後に、営業目標の 3 つ目である「個人マーケット向け代理店チャネル」については、平成 29 年度までに、平成 26 年度に比べ、新契約業績は 2.5 倍の 40 億円、保有契約は 4 倍の 107 億円とする目標を設定しています。計画の達成状況については、新契約業績は、平成 28 年度に計画より 1 年前倒しで達成し、保有契約についても順調に増加しています。

質問 2. 今年度が中期経営計画の最終年度であれば、次期計画のスケルトンだけでも今回の総代会で提示されてはいかがでしょうか。

《回答》木村社長

現在の中期経営計画は平成 27～29 年度の 3 カ年計画であり、平成 30 年度からスタートする次期中期経営計画については、今年度に策定してまいります。内容につきましては、社内に中期経営計画を策定する委員会を設置し、今年度末のとりまとめ、および公表に向けて、検討を開始したとこ

ろであり、現時点におきましては、次期計画のスケルトンをお示しする段階まで至っていない旨、ご理解をお願いいたします。したがって、本日は、今後の検討の方向性についてご説明させていただきます。

次期中期経営計画の策定にあたりましては、今後10年、15年タームでの長期的な視点に立ち、当社事業をとりまく環境の変化を視野に入れたうえで、3ヵ年の取組方針を定めてまいります。

少子高齢化の更なる進展、晩婚化や未婚率の上昇等に伴うライフスタイルの変化やお客様ニーズの多様化、IT技術の急速な進歩など、環境が大きく変化していくことが想定されるなかで、当社は、生命保険事業が社会保障制度と共に日本の社会を支えていく重要な使命を担っているものと認識しております。

このような基本認識のもと、当社としては、引き続き、お客様から信頼され、選ばれ続ける会社を目指してまいります。そのためには、お客様本位の業務運営の徹底を図り、お客様の信頼に基づく強固な経営基盤を築いていくこと、そしてこれを当社の更なる成長につなげていくこと、こうした好循環を作り出していくことは極めて重要な要素であると考えております。

このような考え方にに基づき具体的な取組内容の検討を進めてまいります。まず営業面については、現中期経営計画にて取組んでいるシニアマーケット・女性マーケット等は引き続き重要マーケットと考えておりますが、中長期の分析に基づき、改めて注力マーケットを定め、多様化するお客様ニーズにお応えできる先進的な商品をより多くのお客様にお届けできるよう、チャンネル戦略も検討してまいります。また、資産運用面では、低金利が長期化している環境下、運用手法の多様化等、資産運用の高度化への取組を検討してまいります。加えて、お客様へのサービス向上や、多様な人材の活躍推進等、幅広い観点から、新たな取組を含めて、検討を進めてまいります。

質問3. 最近、長時間労働が問題になっていますが、これまでの取組みや今後の方向性を教えてください。

《回答》木村社長

当社では、「長時間労働の改善」のみならず、「休暇取得の促進」や「従業員の心身の健康対策」等を一体的に捉えたワーク・ライフ・バランスの推進に積極的に取り組んでおります。

特に、ご指摘の「長時間労働の改善」については、従業員の働く意欲の向上や生活の充実を図ることに加え、女性の活躍を推進する上でも重要な取組みであることから、夜間・休日のパソコンの利用を機械的に制限するとともに、毎週水曜日の定時退社運動を実施しているところであります。

これらの取組を通じて、業務を時間内に完了させるという職員の意識の向上に努めるとともに、女性の働きやすい環境づくりを推進することで、仕事と家庭の両立を支援しています。

また、今年の1月には、職員の安全や健康を確保するための対策に積極的に取り組んできたことが評価され、厚生労働省が実施する「安全衛生優良企業公表制度」において、生命保険会社としては初めて、優良企業としての認定をいただきました。

しかしながら、長時間労働に関する課題は全て解決しているわけではなく、個々の所属における課題が残っているのも事実であり、粘り強い取組みが必要と認識しております。

このような認識のもと、今年度からは「働き方改革プロジェクト」をスタートし、業務の効率化や業務削減を通じた生産性の向上、長時間労働の改善や休暇取得の促進に向けた管理職のリー

ダーシップの発揮等を強力に進めてまいります。

質問 4. 機関投資家として、マイナス金利政策とその後の低金利への対応に苦慮されていると思います。こうした局面で、朝日生命の資産運用において想定されるリスクと、それに対する対策について説明してください。

《回答》木村社長

平成 28 年 9 月の日本銀行による長短金利操作付き量的・質的金融緩和政策の導入以降、10 年国債金利はマイナス水準からは脱したものの 0% 台での推移が続いており、今後も、低位での推移が続くものと見込まれています。

当社の投資資産の中核をなす円建債券ポートフォリオは、満期までの期間が 1 年以内の短期のものから 40 年の長期のものまで幅広く分散されており、毎年一定額の債券が償還を迎えていきます。

しかしながら、現在のように 1% を切るような金利水準で国債への再投資を続けると、ポートフォリオ全体の利回りが少しずつ低下していくことになります。

そのため当社は、超低金利の状況の下では、国債への再投資を抑制し、より利回りの高い外貨建債券等に資金を振り向けることで利回りの低下を抑制する方針としております。

一方、外貨建債券には、円高が進行すると為替差損が膨らむ為替変動リスクが存在します。この為替変動リスクを適切にコントロールするため為替ヘッジを実行しており、平成 28 年度末では、約 8,300 億円保有している外貨建債券の約 9 割をカバーしています。

また、伝統的な運用資産である株式や債券の代替投資として、インフラファンドなどのいわゆるオルタナティブ投資にも取り組み、資産運用の高度化に努めています。

最近では、北朝鮮問題等の地政学リスクや内外の政治情勢によって、為替のみならず株価や金利が大きく変動する傾向にあります。このような市場変動に備えて、リスク管理部門が資産運用リスク量のモニタリングやストレステスト等を行っており、これを受けた資産運用部門が適切な対応を行う態勢を整えております。今後も、より安全で効率的な資産運用に努めてまいります。

質問 5. 地価が上昇していますが、資産運用の中で不動産の割合をどうしていくのか教えてください。

《回答》藤岡執行役員

当社は現在、東京・大阪・名古屋等の大都市圏を中心としたオフィスビル等の投資用不動産を約 200 棟、全国の支社・営業所等の営業用不動産を約 450 棟、合計約 650 棟の不動産物件を所有しており、その資産価格は約 4,000 億円、総資産に占める割合は 7% 程度となっております。

不動産投資は、長期的に安定した賃料収入が見込まれ、また、国内債券や貸付等よりも相対的に高い収益性が見込まれることから、長期的な性格を持つ生命保険契約の資金の運用先に適した資産の一つと位置づけております。

現在当社では、保有物件についての賃料水準見直しや稼働率の向上、低稼働物件の売却、有望な新規物件への入替え等を通じて収益性の向上に努めております。

一方で、景気変動による賃料水準や資産価格の変動、有価証券等と比べて換金に時間がかかる流動性の低さ、といったリスクを併せ持っているものと認識しております。加えて、足もとの不動産価格や稼働率等は過去と比べて高い水準に達しており、先行きについては、より慎重な判断が必要と考えております。

したがって、不動産全体の残高や占率については、横ばい、または若干引き下げる方針です。

質問 6. 朝日生命の介護保険は業界内外で高評価を受けていますが、他社の介護保険も売れ行きが好調と聞いています。朝日生命の介護保険の特長・他社との主な相違点と今後の介護保険分野の商品設計やその他商品開発の方向性はどのようにお考えなのか教えてください。

《回答》池田執行役員

他社の介護保険との相違点につきましては、支払事由が各々異なるため単純比較は難しいのですが、当社の介護商品である「あんしん介護シリーズ」の特長は次の5点です。

- ①お支払いが公的介護保険制度に連動しており、お客様に分かりやすい点
- ②「要介護1」以上の認定でその後の保険料は不要となる点
- ③「年金タイプ」と「一時金タイプ」ダブルの保障で経済的な負担に備えることができる点
- ④一生涯の保障を準備できる点
- ⑤負担の大きい認知症を手厚く保障している点

特に、支払事由を公的介護保険制度に連動させたシンプルで分かりやすい商品性が「あんしん介護シリーズ」最大の特長です。この点が評価され、平成25年に「あんしん介護」は生命保険商品単体では初となる「グッドデザイン賞」を受賞いたしました。

今後の商品開発の方向性につきましては、まず、介護保険分野について、公的介護保険制度の改正等、介護を取り巻く環境は大きく変化しており、今後、公的介護保険制度を補う民間生保の役割はますます重要性を増していくものと認識しております。

こうした認識のもと、例えば、公的介護制度を補完する軽度介護や予防介護に資する商品等、お客様ニーズに応える先進的な介護商品を検討してまいりたいと考えております。

また、介護保険以外の商品について、「生きるための保険」に関するニーズやマーケットは更に拡大が見込まれます。今後も、女性層、シニア層等、セグメント別のきめ細かなマーケティングを行い、例えば、入院治療から外来治療へのシフトを踏まえた商品や、これまで当社が蓄積してきた医的データを活用してお引き受けできる範囲を拡大した商品等、時代に即した商品の検討を進めてまいりたいと考えております。

質問 7. 現在販売されている事業保険「プライムステージ」は、返戻率も高く、全額損金でとても良い商品ですが、加入対象が40歳以上であり、30歳代でも加入ニーズのある会社があると思います。他社には類似商品で20歳代、30歳代も加入出来る会社もあり、朝日生命でも20歳代、30歳代でも加入出来る商品を検討願います。

《回答》池田執行役員

経営者向けの保険である「プライムステージ」は、支払事由を公的介護保険制度に完全連動させた、シンプルで分かりやすい商品としているため、ご加入いただける年齢を公的介護保険制度の対象である40歳以上とさせていただいております。

ご意見のとおり、20歳代、30歳代の方でもご加入いただける経営者保険のニーズは高いものと認識しておりますので、ご要望に沿えるよう検討してまいります。

質問8. 介護・認知症の保険ですが、加入する時は家族にも相談し説明して加入しますが、実際に手続きする時に突然認知症になってしまった場合は、代理でも手続きは可能なのでしょうか。

《回答》米田執行役員

当社では、ご質問いただいたような場合に備え、被保険者の方が保険金等を請求できないときに、予め指定されたご家族等が代わりに請求できる「指定代理請求特約」を取り扱っており、さまざまな機会に、お客様に付加することをおすすめしています。

ご指定いただく代理請求人には、単身高齢者の増加や親族の高齢化などの社会環境を踏まえ、親族以外の方、例えば、事実婚の配偶者、弁護士・財産管理人の方々などについても指定可能としています。

なお、平成28年4月から、ご家族等にご契約内容等を開示する「ご契約内容ご家族説明制度」を取り扱っております。予め契約内容をご家族の方に理解いただくことで、よりスムーズにお手続きいただけるよう体制を整えています。

質問9. 保険契約にマイナンバーの提出は必要ですか。提出が必要な場合、個人情報の漏えい問題が各企業・官公庁等で起きています。朝日生命でのセキュリティ、保管について説明をお願いします。

《回答》米田執行役員

まず、マイナンバーをご提出いただく場合ですが、保険契約のご加入時には不要ですが、一定金額以上の死亡・満期保険金支払い時や年金支払い時等に受取人の方等のマイナンバーを記載した支払調書を税務署へ提出することとなっているため、このような手続き時には、お客様にマイナンバーのご提出をお願いしております。

次に、セキュリティ対策についてですが、諸手続きの際に、担当職員等がマイナンバーを知ることがないように、各種請求の事務手続きとは別に、お客様から本社に直接マイナンバー申告書を密封して郵送していただいております。

また、マイナンバーを受付、処理する本社においても取扱者を限定したうえで、監視カメラ付きの専用の作業ルームを設置、データの暗号化や使用後の廃棄の対応など、情報漏えいの防止措置を講じて、特定個人情報としての徹底的な管理を行っています。

質問 10. 若年層向けに、生命保険契約の決済を仮想通貨で行うことなども、将来的には検討できるのではないかとと思いますが、いかがでしょうか。

《回答》米田執行役員

ご提言いただいたとおり、仮想通貨による決済など、決済手段の多様化について日本国内でもその機運が高まっていることと存じますが、今後の国内における利用者の広がりや長期契約を前提とした生命保険契約との親和性などを見極めたうえで、検討していく必要があると認識しています。

一方で、現状においては、市場参加者が少ないこと等により、仮想通貨の価格が大きく変動するリスクがあること、セーフティネットが未発達であることなど、長期契約を前提とした生命保険契約には課題があると認識しています。

将来的には様々な形態の仮想通貨が開発されることも想定されるため、生命保険契約でどのような活用ができるのかを含めて、お客様のニーズや世の中の動向等を踏まえつつ、導入の可能性について調査・研究を行ってまいります。

質問 11. 担当交代の時、お客様との信頼感を持続したまま、スムーズに引き継げるよう、どのようなシステムを作っておられますでしょうか。

《回答》池田取締役

当社は、「まごころの奉仕」を経営の基本理念としてお客様の最善の利益を図るべく、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づいた活動を推進しております。

このような観点からも、担当者が変更になる際にサービスの低下を招かないよう、地区および事業所単位ごと後任担当者を速やかに設定し、引継ぎを実施しております。

具体的には、

- ①お客様の情報や訪問履歴などにつきましては、会社が一元管理しており、仮に担当者が退社しても、後任担当者にその情報が引継がれ、前担当者と同様のサービスを、継続して提供できるように、体制を整備しております。
- ②新担当者は、これらの情報を確認したうえで、新担当者名および所属営業所連絡先等を記載した挨拶状「担当者変更のお知らせ」にて、お客様への挨拶訪問を行い、改めて保障内容のご説明をさせていただくとともに、必要な手続きがあるかどうかまで、確認しております。

一方で、一部では引き継ぎが十分に出来ていない、といったお客様の声もいただいていることから、後任担当者選定の迅速化を図るとともに、切れ目なくサービスの提供ができるよう、体制強化に努めてまいります。

質問 12. 担当いただいている営業職員から朝日生命の「乳がん検診お知らせ活動」への取組みについてお聞きしました。非常に良いことだと思います。現時点でどれくらいの市町村と連携していますか。また、目標としている市町村数はありますか。

《回答》井口取締役

ご質問いただきました「乳がん検診お知らせ活動」は、平成 29 年 3 月現在、全国約 1,700 の自治体のうち、300 を超える自治体と提携しています。

「乳がん検診お知らせ活動」について少しご説明をさせていただきます。

当社では、平成 21 年度より、乳がんの早期発見などを啓発するピンクリボン運動を推進しており、役職員はピンクリボンバッジを着用しております。「乳がん検診お知らせ活動」は、このピンクリボン運動の一環として平成 28 年 10 月から全国で展開し、積極的に推進しているものです。

具体的には、各自治体により費用や検診方法が異なる乳がん検診について、地域を管轄する営業所が、各自治体の検診情報を個別に収集のうえ、地域の皆様にお知らせするものです。

各自治体が実施している乳がん検診の受診時期や、受診できる医療機関等が掲載された、自治体作成のリーフレット等を、地域にお住まいの皆様へ営業職員が直接お届けしています。

今後も、より多くの自治体と提携し、この活動を広げていきたいと考えています。

II. 議場での質問

なし。