

第 64 回 定時総代会 質疑応答

I 事前質問

(1) 東日本大震災の当社への影響について

質問 1. 震災による影響の全般について教えてください。

質問 2. 震災の被害は、物的・金額規模でどれくらいあったのでしょうか。

質問 3. 震災の影響はどれくらいあったのですか。

《回答》佐藤社長

上記 3 点の質問については、別紙の「東日本大震災における当社の対応等について」に基づく説明をもって回答に代えております。

質問 4. 震災の影響（東京電力株などの保有資産について）を今後の改善策を含め、説明して下さい。

《回答》佐藤社長

当社の保有資産のうち、国内株式につきましては、東京電力株は保有しておりませんが、震災後の日本株の株価急落により、国内株式の含み損益が悪化しました。但し、現時点においては、震災前の株価に回復している銘柄も多くあり、震災後の株価下落による影響は限定的であると考えております。

融資につきましては、東京電力に対する融資はなく、また当社の融資状況には現時点では影響はありません。

不動産につきましては、破損した不動産の補修費等として 5 億円を平成 22 年度決算で計上しております。

以上のとおり、震災による当社の保有資産への影響は限定的であり、資産運用につきましては、引き続き国内公社債・貸付金等の円金利資産中心のバランス型ポートフォリオにより、資産の健全性および収益性の更なる向上に取り組んでまいります。

(2) ソルベンシー・マージン比率について

質問 5. 平成 23 年度より正式導入される新ソルベンシー・マージン比率について、影響見通しとその対策を教えてください。

質問 6. ソルベンシー・マージン比率の現状について、新基準の見通しや他社との比較、今後の改善策を説明して下さい。

《回答》佐藤社長

ソルベンシー・マージン比率は、通常の予測を超えたリスクに対応できる「支払余力」を有しているかどうかを判断するための行政監督上の指標の 1 つであり、200%以上あれば、健全性に問題はないものとされています。

平成 22 年度末のソルベンシー・マージン比率は、震災の影響を反映したうえで、602.6%と前年度末とほぼ同水準を維持しております。

また、新ソルベンシー・マージン比率は、株式や不動産等のリスク性資産のリスク係数を 2 倍にするなど、評価を厳格化しています。

各社とも新基準の数値は、現行のソルベンシー・マージン比率の 5~6 割程度の水準となっており、当社においても 6 割の 361.2%となりましたが、言わば「ものさし」の一部変更によるものであり、当社の財務状況自体が変化した訳ではありません。

新基準においても当社のソルベンシー・マージン比率は、行政上の監督基準 200%を大きく上回っています。また、仮に日経平均株価が 6,000 円を下回るような急落をした場合であっても、ソルベンシー・マージン比率が 200%を割り込まないようリスク管理をしておりますので、ご安心いただきたいと思います。

このように、現時点で当社の健全性には何ら問題ないことから、直ちにソルベンシー・マージン比率の向上のために、特段の対応を行う予定はありませんが、一方で、当社のソルベンシー・マージン比率が相対的に他社に見劣りする水準にあるのも事実です。ついては、今後、財務の安定性向上に向けて、毎年度の剰余の積み上げ、リスク性資産の圧縮、さらには基金の償却と再調達などに取り組むことにより、ソルベンシー・マージン比率についても他社と遜色ない水準まで向上させてまいりたいと考えております。

(3) 保有反転に向けた取組みについて

質問7. 保有契約年換算保険料が減少していますが、保有反転に向けての取組みについて教えてください。

《回答》佐藤社長

平成22年度は、新契約の伸展や消滅業績の改善により、新契約と解約・失効等の差額では+88億円と純増幅を拡大したものの、死亡・満期等による減少分を含めると、当社の保有は△78億円の減少となっています。

今後の保有反転のためには、新契約業績の伸展を図るとともに、ご契約の継続率を高めて消滅契約を抑制していくことが重要と認識しております。

具体的には、新契約業績の伸展に向けて、幅広い層のお客様ニーズの高まりが期待される「第三分野（医療と介護分野）」の商品の販売に注力してまいります。

また、「働く女性の増加」や「公的な医療・年金への不安の高まり」等を背景に、我が国の人口が減少するなかであっても、今後もマーケットの拡大が見込まれる「女性層」と「シニア層」に力点を置いたマーケティング戦略や商品開発を推進し、「新たなお客様」の開拓をすすめてまいります。

次に、ご契約を継続いただくためには、ライフサイクルの変化に合わせて保障内容を見直し、常にお客様にとって最適な商品をご提供していくことが重要と考えております。

当社では、保険王にご加入のお客様には「保険王レポート」、その他のお客様には「ご契約レポート」の毎年のお届け活動を通じ、現在の保障ニーズとご加入保険との「適合感」等をご確認いただく「安心お届けサービス」を展開しており、今後のアフターサービスの充実に向け、一層の取組みを強化してまいります。

一方で、お客様ニーズやライフスタイルの多様化が進む中、営業職員チャネルだけではアクセスしづらいマーケットも存在することは認識しており、「銀行窓販」や「カード会員向けの電話によるテレマーケティング」「保険ショップでの保険販売」など、販売チャネルの多様化に向けても取り組んでいきたいと考えております。

これらの取組みを通じて、お一人でも多くのお客様に「最適な保障」や、「高品質なサービス」をご提供し続けることで、着実な「保有反転」へと繋げてまいります。

(4) 収益効率改善計画の取組みについて

質問 8. 収益効率化改善計画の主な取組み内容として、「物件費（営業経費・システム経費等）を中心とした更なる削減」とありますが、具体的取組みについて教えてください。また、「営業力の強化」は、「営業経費の削減」を行う中で達成できるのでしょうか。

《回答》初瀬取締役常務執行役員

平成 21 年度から現在まで 3 ヶ年で取り組んでいる中期経営計画「Change（変革と挑戦）」では、収益力の更なる向上に向け、物件費や人件費等の固定的なコストを抜本的に見直し、3 ヶ年の累計 150 億円の収益効果（平成 20 年度比）を目標とする収益効率改善計画に取り組んでおります。

これまで計画を上回るペースで順調に推移していたことから、昨年度にもう一段のコスト削減の取組みを図る「修正計画」を策定し、物件費の更なる削減、業務効率化による内勤人件費の削減等に、平成 23 年度から取り組んでおります。

ご質問いただいている物件費につきましては、マーケットの規模や成長性を踏まえた効率的な営業店舗の配置、投資効果をより重視した広告宣伝費やシステムにかかる費用の効率化、契約関係事務の諸コスト削減等を実施しております。

なお、効率的な店舗配置につきましては、コスト削減効果だけでなく、業務の集約化・効率化により、さらなる迅速・的確なサービスに取り組むことができる等のメリットがあります。

加えて、マーケット規模が大きい店舗、新たに拡大していく銀行窓販事業やテレマーケティング事業、今後成長の見込まれる保険ショップ事業等には、積極的に経営資源を投入してまいります。

このように全体の予算は抑制しつつも、投資効果を重視した配分を行う事により、営業力強化に努めてまいります。

(5) 今後の経営数値の見通しについて

質問9. 今後の経営数値の見通しについて教えてください。

《回答》初瀬取締役常務執行役員

中期経営計画「Change（変革と挑戦）」では、経営ビジョンの実現に向け、「営業力の強化を通じた収益力の向上」「安定的な財務体質の改善」に取り組んでおります。

収益の源泉となる保有契約につきましては、新契約業績の伸展ならびに消滅契約の抑制に取り組むことにより、平成24年度末に個人保険・個人年金分野の合計において保有契約年換算保険料を反転させることを目指しております。

また、当社が主力商品としている死亡・医療等の「保障性商品」につきましては、平成26年度末に保有契約年換算保険料を反転させることを目指してまいります。

こうした保有契約反転に向けた営業面での取組みに加えて、収益効率改善計画並びに修正計画を強力で推進することにより、基礎利益につきましては、現在の水準を維持し、更に向上させてまいりたいと考えております。

一方、財務面につきましては、ソルベンシー・マージン比率の水準は、株価など金融市場の動向に左右される面もございますが、剰余の積み上げ、リスク性資産の圧縮等に取り組むことにより、着実に向上させてまいりたいと考えております。

(6) 当社の広告宣伝方法について

質問 10. 他社のインターネットやテレビを使用したCMは、視覚に訴えかけるものがあり、また、震災に伴うお支払い手続き等のご案内も行っています。朝日生命も新商品や朝日生命体操クラブの鶴見選手の活躍等をもっとアピールしてほしい。

《回答》：初瀬取締役常務執行役員

今年度の広告宣伝につきましては、全体的な営業経費抑制の中で、費用対効果を十分に考慮しつつ、テレビ等のマスメディアへの広告宣伝、キャラクターの有効活用、体操競技への協賛等をベースとした展開を図ってまいります。

なお、東日本大震災に伴うお支払い手続き等については、震災直後に被災地域の地元紙に災害お見舞い広告を掲載し、その中のご案内を行ってまいりました。

体操につきましては、当社の取組みや、選手の活躍を広くお客様にPRしていくため、10月の世界体操競技選手権・東京大会等、主要体操大会への協賛を行ってまいります。

おかげ様をもちまして、10月の世界選手権には、先週のジャパンカップ・女子個人総合で優勝いたしました鶴見虹子選手をはじめ、当社体操クラブより4名の選手が日本代表に選出されております。今後の広告宣伝活動においても、頂戴したご意見や毎年実施している社外モニター調査等を参考としながら、より効率的かつ効果的に当社をPRできるよう、努めてまいります。

(7) 今後の商品開発について

質問 11. 幅広く顧客に受け入れられる保険会社として、商品開発は必要だと思うが、今後基盤となる商品の確立を目指すべきである。

質問 12. シニア層に対する商品・サービス開発について、具体的内容と今後の展開を教えてください。

《回答》菊池執行役員

当社の基盤商品は、平成 13 年に発売した「保険王」であり、平成 22 年度末現在で、127 万件を保有しております。この「保険王」という商品は、お客様のライフステージに合わせて単品の保障を組み合わせられる保険システムであり、長い人生のリスクの変化に柔軟に対応できる商品と自負しております。また、平成 22 年 4 月には、積立保険や保障内容を一新した「保険王プラス」への改訂を行い、年間 22 万件の新契約をいただき、お客様からご支持いただいているものと理解しております。

一方、少子化や高齢化という社会動向も十分に踏まえ、お客様のニーズ変化を調査した上で、基盤商品である「保険王プラス」の改良を進めていく所存でございますので、引き続きのご支援・ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

また、現在、当社で進めている中期経営計画「C h a n g e (変革と挑戦)」では、女性とシニアに強い朝日生命を目指しております。商品開発の面からは、こうした市場の調査・分析を重視し、真にお客様が求める商品・サービスを追究する観点から、「女性・シニアマーケット開発室」を創設し、この分野に特化した開発を進めております。女性に関しては、親密企業のお力も借りながら、子育てマザーとお子様向けの商品を近々発売する予定にしております。シニア層向けには、世の中の関心が高まっている介護分野を中心に研究を進めており、来年には、シニアの方々のニーズに応える商品を提供する予定でございます。ご期待をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

(8) システム開発への投資について

質問 13. 他社との差別化を図るためには、システムへの先行投資が必須であると考えます。

《回答》大橋取締役常務執行役員

当社では、効率的なシステム投資を推進しておりますが、将来的に成長が見込まれる事業に対しては、積極的に投資をおこなっております。

具体的には、今後ニーズが高まって行く市場である「女性層」や「シニア層」向けの新商品に関するシステム投資や、新しいビジネスモデルを構築するためのシステム投資を積極的に行っております。

新しいビジネスモデルとは、「銀行窓販」・「提携先カード会社の会員の方にお電話しての加入をお勧めするテレマーケティング」・「来店型の保険ショップでの保険販売」といった事業であります。

また、平成24年1月には、営業職員の携帯端末として5世代目となる「ハンディアイV」を導入する予定でございます。従来機と比べ、お客様へのプレゼンテーション機能が大幅に向上しており、販売効率の向上に資するものと考えております。

システム投資は、当社の中でも大きな投資領域であることから、今後もメリハリをつけた投資を行ってまいります。

Ⅱ. 議場での質問

なし

東日本大震災における当社の対応等について

このたびの東日本大震災により被害を受けられた皆さまに謹んでお見舞い申し上げます。これまでの「お客様への支援状況」、「社内における対応状況」、「当社の収支や財務面への影響」および「節電対策」は以下のとおりです。

1. お客様への支援状況

(1) 特別取扱い

被災された皆さまに対しまして、以下の取扱いを実施しております。

- ・ 災害死亡保険金等の全額お支払い
- ・ 保険料払込猶予期間の延長（平成23年12月末）
- ・ 保険金・給付金・契約者貸付金等の簡易迅速なお支払い
- ・ 契約者貸付利率の減免
- ・ 企業向け融資関係の特別取扱い
- ・ 契約者貸付金および保険料自動振替貸付金の元利合計額が解約返戻金を超過しているご契約に対する特別措置
- ・ 入院による治療が必要であったにもかかわらず、病院または診療所にご入院できない場合の特別取扱い

(2) お客様の被災状況の確認

- ① 営業職員によるお見舞い訪問活動・連絡先確認活動
- ② 安否確認のためのアウトバウンドコールの実施
- ③ 死亡者情報からの名寄せに基づく契約有無の確認と死亡判明時の請求案内
- ④ お見舞いならびに特別取扱いのご案内に関するダイレクトメールの発信
- ⑤ 契約内容および手続きに関する情報の一元管理（データベース化）

(3) 義援金の寄贈

- ① 社会福祉法人中央共同募金会を通じて個社として5,000万円を寄贈し、加えて生命保険協会の義援金3億円のうち当社負担分の約760万円を寄贈しました。
- ② 福島県、宮城県、岩手県の地元新聞社4社を通じて合計600万円の義援金を贈呈しました。

- ③ 役職員等から募集した義援金（約4,500万円）を、被災した当社の職員ならびに一般の方々へ日本赤十字社等を通じて寄贈しました。

（４）お見舞い広告の掲載

災害救助法適用地域の地元新聞（9県14紙）について、災害死亡保険金の全額お支払い等の特別取扱いの内容を含む「お見舞い広告」を掲載しました。

2. 社内における対応状況

（１）総合災害対策本部の設置

地震発生後直ちに社長を本部長とする「総合災害対策本部」を設置し、被災された方々を支援するための対応を行っております。

（２）現地支援等

- ① 被害の大きい被災支社（盛岡・仙台・福島）に、本社から支援者を緊急派遣しました。
- ② 被災した建物の補修を図るとともに、被害が大きい盛岡支社の3営業所については、早期営業再開のため仮設事務所を開設しました。
- ③ 被災支社（盛岡・仙台・福島・青森・茨城）に、水・食料・毛布・タオル・コンロ等の救援物資を送付しました。

3. 当社の収支や財務面への影響

平成22年度決算において、保険金等のお支払見込み額約50億円のうち、保険契約準備金等として42億円を計上しました。また、破損した不動産の補修にかかる費用の見込み額等についても計上しました。

保険金の支払費用（保険契約準備金等）	42億円
不動産関係費用（主に補修費）	5億円
その他の費用（義援金、支援物資、お見舞い広告新聞掲載料等）	0.9億円

4. 節電対策

昨年夏季の平日電力使用量の15%以上の削減を目標に、節電に向けた自主行動計画を策定し、7月より以下の取組みを実施しております。

（１）全社共通の主な取組み

- ① オフィス内の照明の消灯・減灯、昼休み時間帯の消灯

- ② 空調温度の28℃設定
- ③ プリンタの一部停止、パソコン・コピー機の省エネ設定
- ④ クールビズの推進

(2) 東京電力および東北電力管内の追加取組み

- ① 東京電力および東北電力管内の支社・営業所をグループごとにわけ、平日を輪番で休業日とし、土曜日を出社日とします。
- ② 大手町・代田橋の本社機構では、電力使用量削減のため休暇取得を推進します。また、コンピュータ棟のある多摩本社は、フロアの一部集約化、コンピュータ棟の電力効率化および各種帳票印刷業務の夜間シフト等を実施します。