

2022年6月『Fukoku Friendly Forest』を開設

内幸町本社ビル1階エントランスロビーに、当社イメージキャラクターでもあるサンリオの人気キャラクター「ハローキティ」のほか、たくさんのサンリオキャラクターがデザインされた「世にも!かわいい待合スペース Fukoku Friendly Forest」を開設しました。



Fukoku Friendly Forest

7月 第100回定時総代会にて個人保険分野について10年連続となる増配を決議

2021年度決算において、個人保険分野では、死亡保障性特約および医療保険の配当率を引き上げるとともに、就業不能保障特約について危険差配当を新設しました。増配額は約2億円、増配件数は約140万件。今後も配当還元の実現を通じて、お客さまの実質的な保険料負担の軽減を図ってまいります。

2023年1月 新コーポレートメッセージの策定

新コーポレートメッセージ「人と人の間に」を策定しました。詳細は16ページをご覧ください。



3月 日本モルック協会とのトップパートナー契約を締結

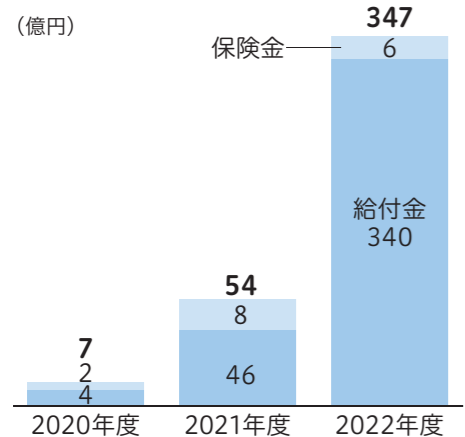
フィンランド発祥のモルックは年齢や健康状態に関わらず誰でも一緒にできるスポーツです。一般社団法人日本モルック協会は、大会やイベントの企画運営を通じ、モルックを福祉や教育、地域活性化に役立てる活動を実践しています。このような同協会の取組みに大いに賛同し、当社はトップパートナーとなりました。



調印式の様子
左から日本モルック協会 八ツ賀代表理事、ハローキティ、米山社長

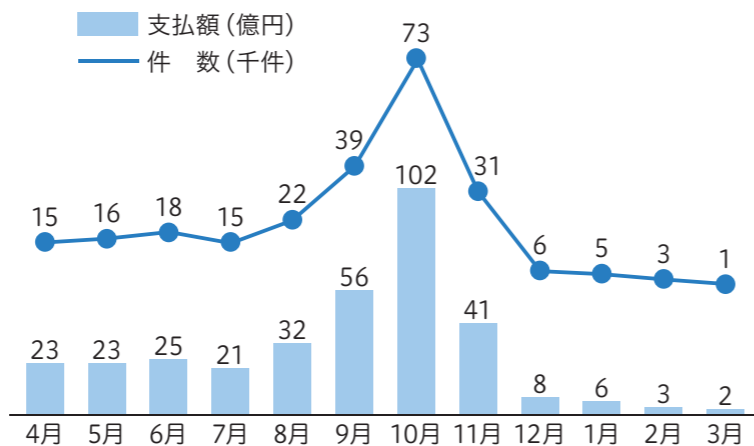
新型コロナウイルス感染拡大に係る給付金等の状況

新型コロナに係る給付金等の支払額 (フコク生命単体)



◆2022年度の新型コロナに係る給付金等の支払額は347億円と、前年度と比べ大幅に増加しました。

2022年度の新型コロナに係る給付金等の月別件数・支払額 (フコク生命単体)



◆2022年度の新型コロナに係る給付金等は、第7波の影響により、8月～11月のお支払いが全体の約7割を占めました。
◆2022年9月26日以降、「みなし入院」による入院給付金等のお支払い*の対象を重症化リスクの高い方のみに変更したことにより、その後の支払額は減少しました。

*5類移行にともない、「みなし入院」による特例支払いを終了

新契約 (個人保険 + 個人年金保険)

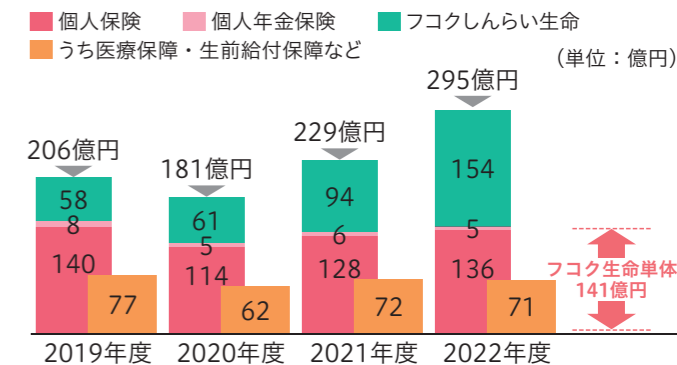
■新契約年換算保険料

295億円 (フコク生命単体：141億円)

新契約年換算保険料は、前年度比28.6%増の295億円となりました。コロナ禍前(2019年度)の水準を上回り、2年連続で大幅に増加しております。

■年換算保険料とは?

月払、年払、一時払などの払込方法や払込期間の違いを調整し、保険料を契約期間中に平均して支払うと仮定した場合に、生命保険会社が保険契約から1年間にどれだけの保険料収入を得ているかを示す指標です。



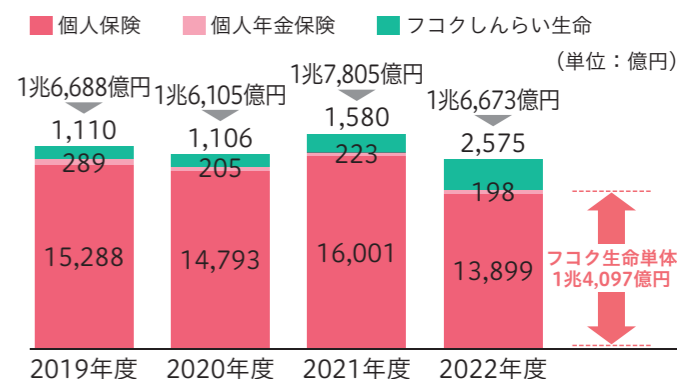
■新契約高

1兆6,673億円 (フコク生命単体：1兆4,097億円)

新契約高は、前年度比6.4%減の1兆6,673億円となりました。新医療保険の発売やコロナ禍における医療保障への選好の高まりにより、販売実績が医療保険にシフトしたことが主な要因です。

■契約高とは?

生命保険会社が保障する金額の総合計額です。



解約・失効 (個人保険 + 個人年金保険)

■解約・失効年換算保険料

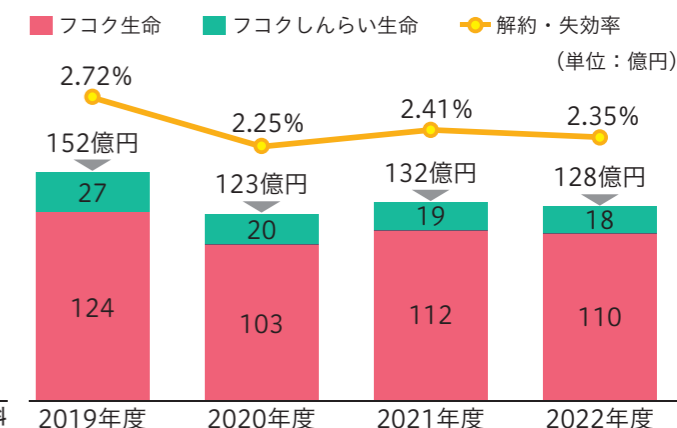
128億円 (フコク生命単体：110億円)

■解約・失効率 (年換算保険料ベース)

2.35% (フコク生命単体：2.97%)

解約・失効年換算保険料は、前年度比2.8%減の128億円となりました。解約・失効率は2.35%と前年度比で改善しており、コロナ禍前と比べ良好な水準を継続しております。

$$\text{解約・失効率(年換算保険料ベース)} = \frac{\text{解約・失効年換算保険料}}{\text{年度始の保有契約年換算保険料}}$$



■解約・失効高

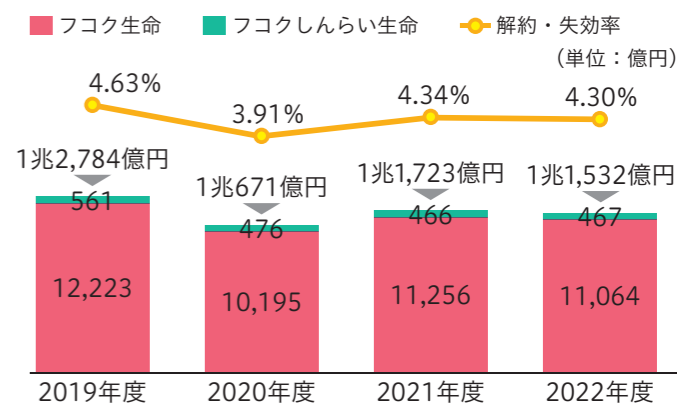
1兆1,532億円 (フコク生命単体：1兆1,064億円)

■解約・失効率 (保険金額ベース)

4.30% (フコク生命単体：4.49%)

解約・失効高は、前年度比1.6%減の1兆1,532億円となりました。解約・失効率は4.30%と前年度比で改善しており、コロナ禍前と比べ良好な水準を継続しております。

$$\text{解約・失効率(保険金額ベース)} = \frac{\text{解約・失効高}}{\text{年度始の保有契約高}}$$

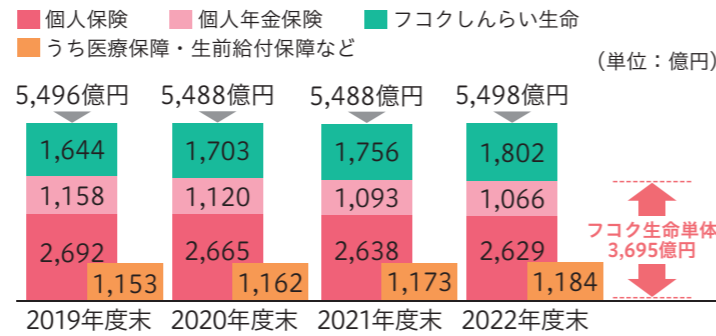


保有契約 (個人保険 + 個人年金保険)

■保有契約年換算保険料

5,498億円
(フコク生命単体: 3,695億円)

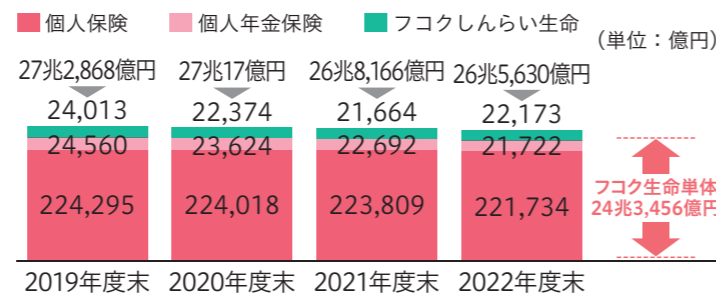
保有契約年換算保険料は、前年度末比0.2%増の5,498億円となり、6年ぶりに増加に転じました。うち医療保障・生前給付保障などについては、2003年度の開示以来、19年連続でプラス伸展を継続しております。



■保有契約高

26兆5,630億円
(フコク生命単体: 24兆3,456億円)

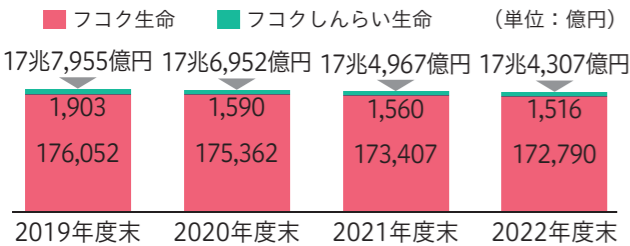
保有契約高は、前年度末比0.9%減の26兆5,630億円となりました。



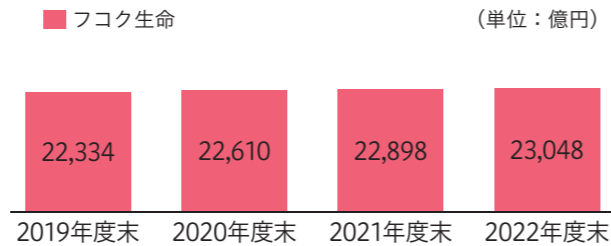
企業保険 (団体保険、団体年金保険)

企業保険分野においては、さまざまな企業向け商品および各種プランの提案を通じて、お客さまを総合的にサポートしております。団体保険の保有契約高は、前年度末比0.4%減の17兆4,307億円となり、団体年金保険の保有契約高は、前年度末比0.7%増の2兆3,048億円となりました。

■団体保険の保有契約高



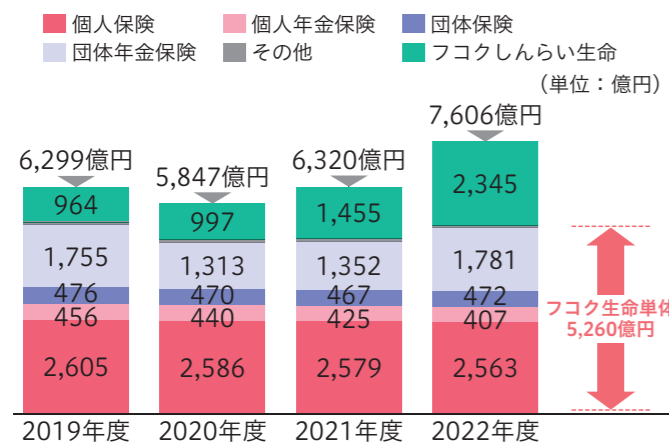
■団体年金保険の保有契約高 (責任準備金)



保険料等収入

7,606億円 (フコク生命単体: 5,260億円)

保険料等収入は、前年度比20.3%増の7,606億円となりました。



フコクしんらい生命のご紹介



一翼をになう存在をめざして

お客さまとの長いおつきあいがあればこそ提供できる保険商品やサービスの開発を通して、お客さま一人ひとりの生活の一翼をになう存在をめざします。

フコクしんらい生命保険株式会社について

本社: 〒160-6132 東京都新宿区西新宿8-17-1 代表取締役社長: 櫻井健司
株主: 富国生命保険相互会社(89.6%) 資本金: 354億円
共栄火災海上保険株式会社(7.9%)
信金中央金庫(2.5%)

フコクしんらい生命は主に信用金庫を中心とした金融機関代理店および共栄火災海上保険株式会社の損保代理店等で販売を行っています。

基礎利益

472億円

基礎利益は、新型コロナウイルス感染拡大にともなう給付金支払の増加等により、前年度比38.1%減の472億円となりました。

■基礎利益とは?

保険料収入や保険金・事業費支払等の保険関係の収支と、利息及び配当金等収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を表す指標で、一般事業会社の営業利益や、銀行の業務純益に近いものです。

■費差とは?

保険料算出時に想定した事業費率にもとづく事業費支出予定額と実際の事業費支出額との差額のことです。

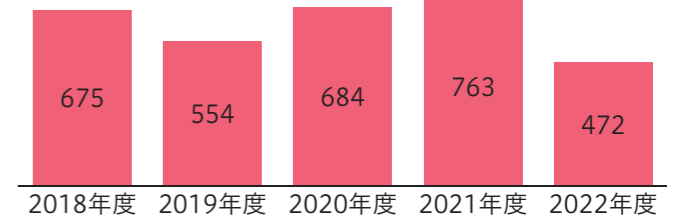
■危険差とは?

保険料算出時に想定した保険事故発生率にもとづく保険金・給付金等支払予定額と実際の保険金・給付金等支払額との差額のことです。

■利差とは?

責任準備金の算出に用いる利率にもとづく予定運用収益と実際の運用収益との差額のことです。

■基礎利益 (単位: 億円)



●基礎利益の内訳 (単位: 億円)

区分	2021年度	2022年度
基礎利益	763	472
保険関係損益	374	54
費差	△230	△236
危険差	604	290
利差	389	418

(注) 過年度分を含め改正後の基準で算出しております。

ソルベンシー・マージン比率

1,133.8%

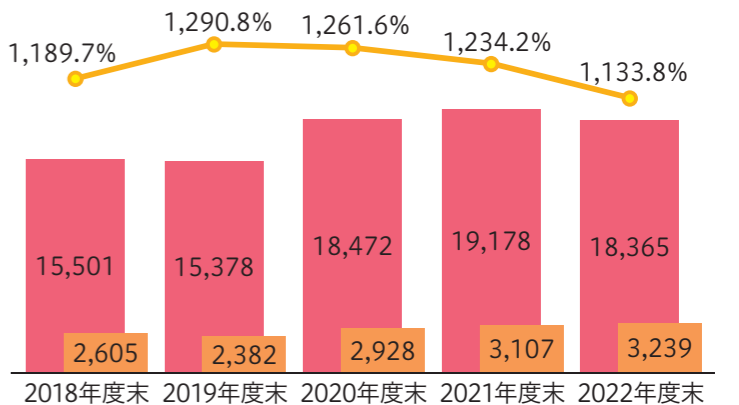
ソルベンシー・マージン比率は、内外金利上昇にともなう有価証券含み益の減少等により、前年度末比100.4ポイント低下したものの、1,133.8%と、引き続き健全性のひとつの基準である200%を大きく上回る水準を確保しております。

$$\text{ソルベンシー・マージン比率(\%)} = \frac{\text{ソルベンシー・マージン総額}}{(1/2) \times \text{リスクの合計額}} \times 100$$

■ソルベンシー・マージン比率とは?

大災害や株価の大暴落など、通常の予測を超えて発生するリスクに対する「支払余力」を示す、行政監督上の指標のひとつです。

■ソルベンシー・マージン総額 (億円) ■リスクの合計額 (億円)
●ソルベンシー・マージン比率



自己資本

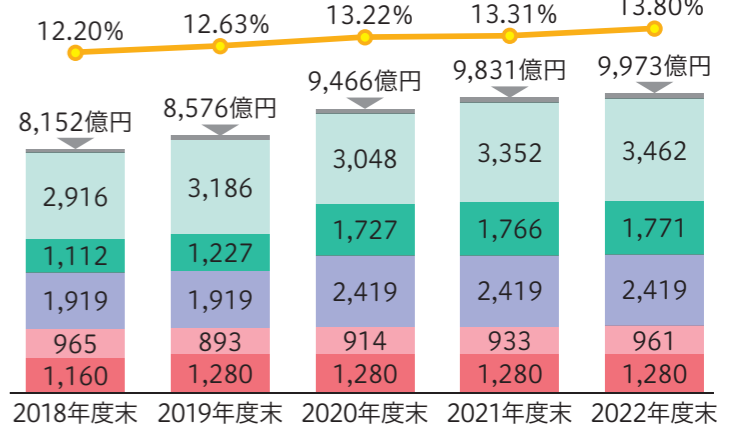
9,973億円

自己資本は、前年度末比142億円増の9,973億円となりました。自己資本比率(自己資本÷総資産)は13.80%となり、ソルベンシー・マージン比率のうち、自己資本のみで615.7%を確保しております。

■自己資本とは?

当社では、ソルベンシー・マージン総額のうち有価証券や土地の含み損益などを除いた自己資本を重視しており、内部留保の強化や外部調達などを行い、その充実を図っております。

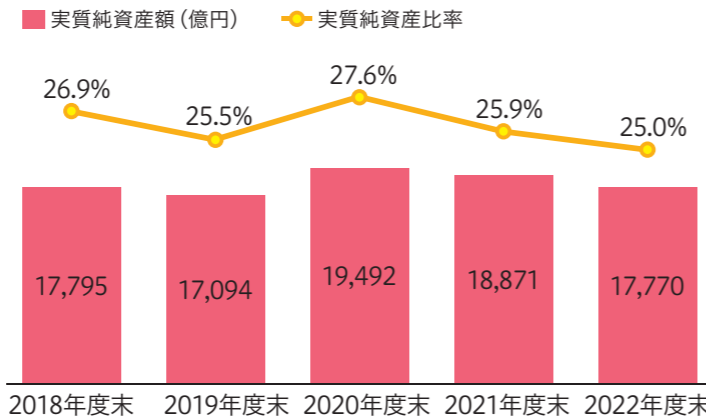
■基金・基金償却積立金 ■任意積立金等 ■劣後性債務
■価格変動準備金 ■危険準備金・追加責任準備金
■その他 ●自己資本比率 (単位: 億円)



実質純資産額

1兆7,770億円

実質純資産額は、前年度末比5.8%減の1兆7,770億円となりました。また、実質純資産比率(実質純資産額÷一般勘定資産)は25.0%となりました。



実質純資産額とは？

ソルベンシー・マージン比率のほかに、監督当局が生命保険会社の健全性を判断する指標のひとつです。これは、時価ベースの資産の合計から、負債(価格変動準備金や危険準備金などの資本性の高いものを除く)を差し引いて算出するものです。この金額がマイナスになると、実質的な債務超過と判断され、業務停止命令などの対象となることがあります。

有価証券・不動産の含み益

7,661億円

有価証券と不動産の含み益の合計額は、前年度末比1,309億円減の7,661億円となりました。このうち、有価証券の含み益は、前年度末比1,479億円減の6,018億円となり、不動産の含み益は、前年度末比169億円増の1,643億円となりました。

区分	2021年度末 差損益	2022年度末 差損益
有価証券合計	7,498	6,018
うち公社債	1,950	882
うち株式	3,519	3,873
うち外国証券	1,731	1,013
不動産(土地・借地権)	1,473	1,643
合計	8,971	7,661

含み損益とは？

保有している資産の時価から帳簿価額を差し引いた金額のことをいいます。その値が、プラスの場合を含み益、マイナスの場合を含み損といいます。

格付け

当社は、お客さまに保険金支払能力を客観的にご判断いただくために、中立・公平な格付会社に依頼し、5社より以下の格付けを取得しております。これは、当社の健全性や収益性などが高く評価されたものと考えております。

生命保険会社の格付けとは？

独立した第三者である格付会社が、保険金や給付金が契約どおり支払われる確実性(保険金支払能力)の程度を評価したものです。

格付投資情報センター (保険金支払能力格付)	日本格付研究所 (保険金支払能力格付)	スタンダード&プアーズ (保険財務力格付け)	ムーディーズ (保険財務格付)	フィッチ・レーティングス (保険会社財務格付)
AA-	AA	A	A2	A
保険金支払能力は極めて高く、優れた要素がある。	債務履行の確実性は非常に高い。	保険会社が保険契約債務を履行する能力は高いが、上位2つの格付け(「AAA」、「AA」)に比べ、事業環境が悪化した場合、その影響をやや受けやすい。	中級の上位と判断され、信用リスクが低い債務に対する格付。	支払の中断・停止の可能性は低く、保険契約者債務やその他の契約債務を遅滞なく履行する能力は高い。しかし、事業環境・経済環境の変化によって受ける影響は、上位格付の場合よりも大きくなり得る。



- (注) 1. 記載の格付けは、2023年6月現在のものです。
 2. 格付けは、あくまでも格付会社の意見であり、保険金の支払いなどについて保証を行うものではありません。また、格付会社が継続的に格付けを監視するものであり、将来的には変更される可能性があります。
 3. 格付投資情報センター、日本格付研究所、スタンダード&プアーズ、ムーディーズ、フィッチ・レーティングスは、金融商品取引法に定められている信用格付業者です。
 4. 同一等級内での相対的な位置付けを示すため、格付けの後に「+」または「-」の記号が付加されることがあります。(ムーディーズは格付けに、「1」「2」「3」という数字記号を付加しています。「1」が最上位、「3」が最下位を示します。)

貸借対照表の要旨

● 資産 (単位: 億円)

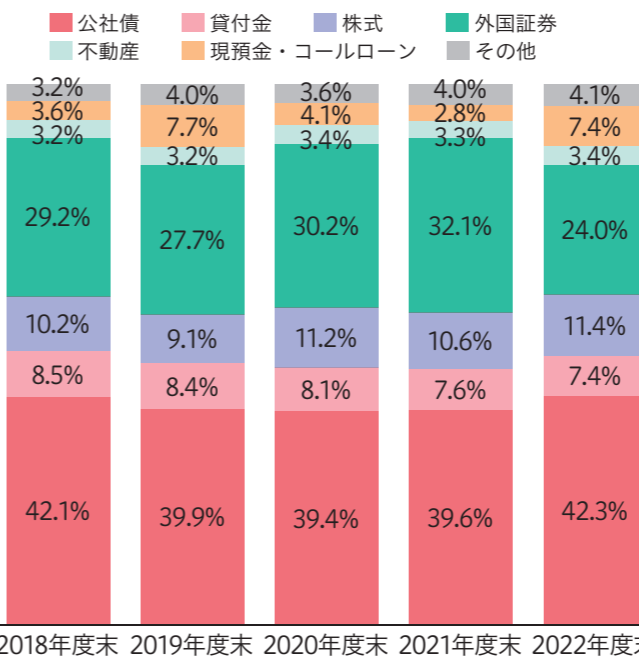
資産	2021年度末	2022年度末
現金及び預貯金	1,601	4,024
コールローン	480	1,300
買入金銭債権	0	-
金銭の信託	260	258
有価証券	62,775	57,991
うち公社債	29,093	30,310
うち株式	7,958	8,365
うち外国証券	23,882	17,561
貸付金	5,533	5,241
保険約款貸付	486	470
一般貸付	5,046	4,771
有形固定資産	2,454	2,473
無形固定資産	278	269
その他資産	533	572
繰延税金資産	-	138
貸倒引当金	△25	△8
資産の部合計	73,893	72,262

資産の構成

当社では、生命保険という商品の負債特性を踏まえながら、安全かつ有利の原則に従い、将来にわたって高水準の運用収益を確保していくことを資産運用の基本方針としております。

この方針のもと、時代の変化に即応できるポートフォリオを構築すべく、資産の流動性を確保しつつ、中長期的な視点から資金を配分しております。具体的には、ALM(資産・負債の総合管理)の観点から公社債や貸付金等の円金利資産を運用の柱に据え、それを補完し、収益性の向上を図るために、許容されるリスクの範囲内で外国証券や株式、不動産といった資産への分散投資を行っております。

● 一般勘定資産の構成比



● 負債及び純資産 (単位: 億円)

負債及び純資産	2021年度末	2022年度末
保険契約準備金	58,864	59,165
うち責任準備金 ①	58,000	58,305
社債	2,419	2,419
その他負債	2,764	2,040
保険金等支払引当金	34	-
退職給付引当金	248	259
価格変動準備金 ②	1,766	1,771
繰延税金負債	250	-
再評価に係る繰延税金負債	141	141
負債の部合計	66,489	65,798
基金 ③	120	120
基金償却積立金 ③	1,160	1,160
再評価積立金	1	1
剰余金	1,272	1,269
基金等合計	2,553	2,550
その他有価証券評価差額金	4,808	3,868
土地再評価差額金	41	44
評価・換算差額等合計	4,850	3,913
純資産の部合計	7,403	6,464
負債及び純資産の部合計	73,893	72,262

① 責任準備金

責任準備金は、生命保険会社が将来の保険金などの支払いを確実にを行うために、保険料や運用収益などを財源として積み立てる準備金のことです。保険業法により積立てが義務づけられております。

責任準備金の積立方式には様々な方法がありますが、当社は手厚い積立方式である平準純保険料方式で積み立て、お客さまへの保険金などの支払いに対して万全の備えをしております。

2022年度末の責任準備金は、5兆8,305億円となりました。なお、この責任準備金には将来発生が見込まれるリスクに備えて積み立てている危険準備金1,678億円が含まれております。

② 価格変動準備金

価格変動準備金とは、株式などの価格変動の著しい資産について、その価格が将来下落した時に生じる損失に備えることを目的に保険業法にもとづいて積み立てるものです。

2022年度末の価格変動準備金は1,771億円となり、保険業法で定める積立限度に達しました。

③ 基金及び基金償却積立金

相互会社において株式会社の資本金にあたるものが基金です。

2022年度末における基金償却積立金を含めた基金の総額は、1,280億円となりました。

損益計算書の要旨

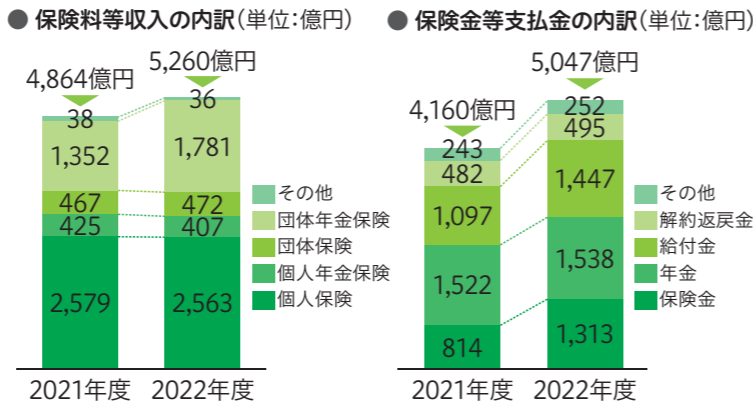
(単位：億円)

科目	2021年度	2022年度
経常収益	6,897	7,738
保険料等収入④	4,864	5,260
うち個人保険分野	3,005	2,970
うち団体保険分野	1,820	2,253
資産運用収益⑤	1,943	2,346
うち利息及び配当金等収入	1,676	1,647
うち売買目的有価証券運用益	16	3
うち有価証券売却益	139	547
うち有価証券償還益	0	117
うち為替差益	16	-
うち特別勘定資産運用益	63	21
その他経常収益	89	130
うち保険金等支払引当金戻入額	-	34
経常費用	6,509	7,412
保険金等支払金④	4,160	5,047
責任準備金等繰入額	739	305
うち責任準備金繰入額	705	305
資産運用費用⑤	433	910
うち有価証券売却損	150	461
うち有価証券評価損	3	36
うち金融派生商品費用	77	112
うち為替差損	-	82
事業費	907	904
その他経常費用	268	243
うち保険金等支払引当金繰入額	34	-
経常利益	387	325
特別利益	0	3
特別損失	43	7
うち価格変動準備金繰入額	38	5
税引前当期純剰余	344	321
法人税及び住民税	110	30
法人税等調整額	△99	△17
法人税等合計	10	13
当期純剰余	333	308

(注) 保険料等収入の個人保険分野は個人保険と個人年金保険、団体保険分野は団体保険と団体年金保険の合計額を記載しております。

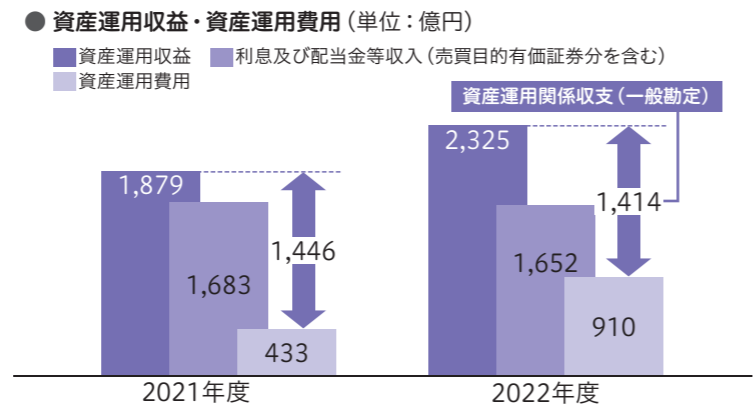
④ 保険関係収支

ご契約者から実際に払い込みいただいた保険料や再保険収入の合計額である保険料等収入は、前年度比8.1%増の5,260億円となりました。一方、保険金・年金・給付金・返戻金など保険契約上の支払いの合計額である保険金等支払金は、前年度比21.3%増の5,047億円となりました。



⑤ 資産運用関係収支 (一般勘定)

一般勘定の資産運用関係収支は、前年度比2.2%減の1,414億円となりました。資産運用収益の中心である利息及び配当金等収入(売買目的有価証券分を含む)は、前年度比1.9%減の1,652億円となりました。



剰余金処分に関する決議書の要旨

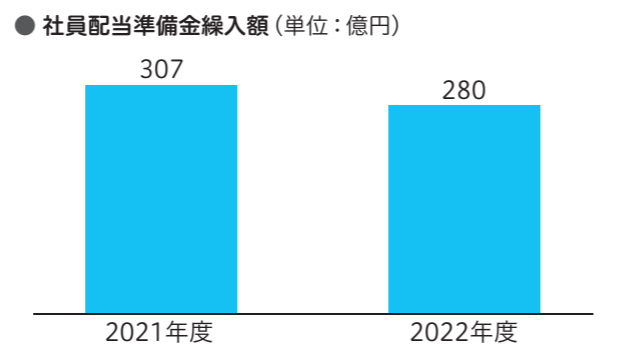
(単位：億円)

科目	2021年度	2022年度
当期末処分剰余金	570	543
任意積立金取崩額	0	0
計	570	543
剰余金処分額	333	305
社員配当準備金⑥	307	280
差引純剰余金	25	25
(損失填補準備金)	(0)	(0)
(基金利息)	(1)	(1)
(基金償却準備金)	(24)	(24)
次期繰越剰余金	237	237

(注) 当期末処分剰余金は、当期純剰余金に、前期繰越剰余金および土地再評価差額金の取崩額などを加えたものです。

⑥ 社員配当準備金繰入額

当期末処分剰余金のうち、280億円をご契約者への利益還元のために社員配当準備金に繰り入れました。



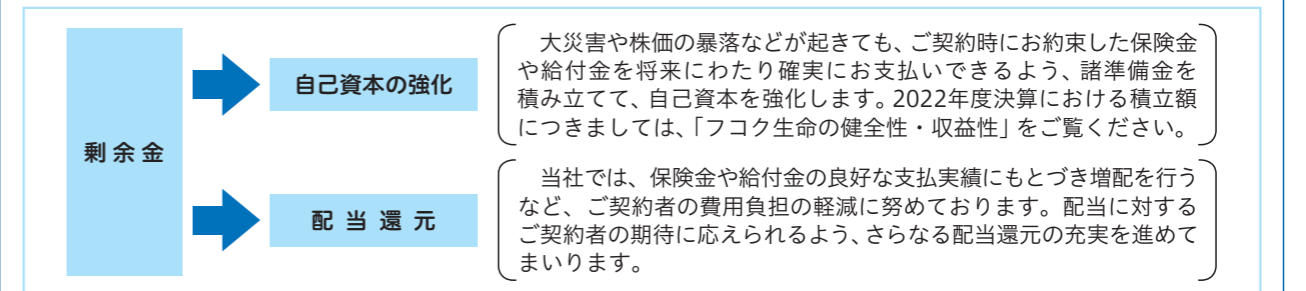
配当還元の充実を通じて、「ご契約者の利益擁護」を実現してまいります。

フコク生命が相互会社であること、配当への想い

フコク生命は相互会社です。相互会社とは保険会社にのみ認められた株主がない会社形態のことです。ご契約者が保険団体を構成し互いに助け合う相互扶助の精神が保険の精神であり、相互会社は、この相互扶助の精神から生まれたご契約者を中心とする組織です。フコク生命は創業以来、この相互会社形態を貫く日本で唯一の会社です。フコク生命は、いかなることがあっても保険金・給付金等を確実ににお支払いするために強固な財務基盤を築くとともに、配当還元の充実を通じて、ご契約者の実質的な保険料負担の軽減に努めてまいりました。2022年度決算は、個人保険分野において11年連続となる増配を行うことといたしました。今後とも配当還元のさらなる充実により、ご契約者の配当に対するご期待に応えてまいります。

社員配当金の考え方

中長期的な視点から自己資本の強化とのバランスをみとうえ、ご契約者の期待を踏まえて配当還元を行います。



● 社員配当金の仕組み

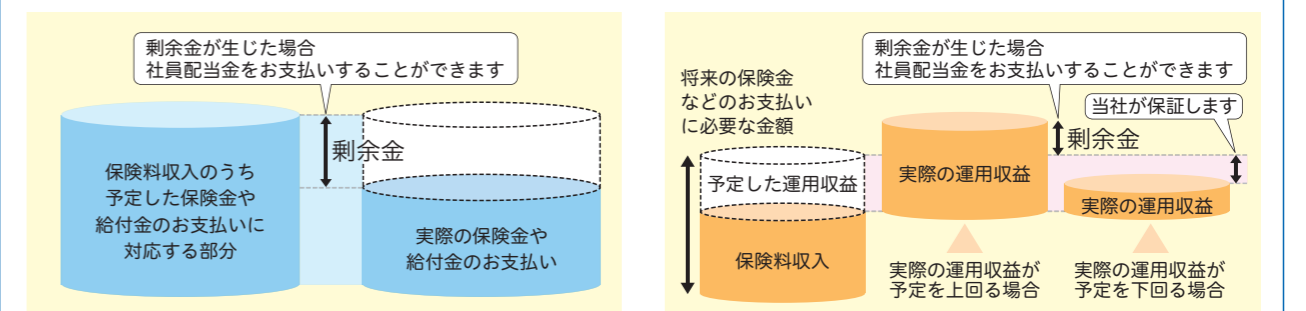
社員配当金については、保険契約の長期性を踏まえ、ご契約者に安定的なお支払いができるような水準としております。社員配当金は、ご加入時期やご契約内容などにより異なり、また実績によって変動(増減)し、ゼロとなることもあります。

〈危険差配当金の例〉

実際の保険金や給付金の支払額が保険料設定時に想定した予定を下回った場合に、社員配当金(危険差配当金)をお支払いすることができます。

〈利差配当金の例〉

実際の運用収益が保険料設定時に想定した予定を上回った場合に、社員配当金(利差配当金)をお支払いすることができます。ただし、足元の運用収益が予定を上回っていても、低金利の長期化などにより、将来の運用収益が予定を下回ると見込まれる契約については、社員配当金をゼロとしております。



実際の運用収益が保険料設定時に想定した予定を下回った場合であっても、予定に満たない部分は当社が保証いたしますので、ご加入時にお約束した保険料を変更することはありません。

● 配当のタイプ

5年ごと配当タイプ	ご契約の5年後から5年ごとに社員配当金をお支払いします。
5年ごと利差配当タイプ	2023年度は、1998年度、2003年度、2008年度、2013年度および2018年度にご加入の契約が5年ごとの社員配当金の支払時期に該当します。5年間の配当を合算し、これに利息を加えた合計額をお支払いします。ただし合計額がマイナスの場合はゼロとします。
毎年配当タイプ	約款の定めに従い、ご契約の1年後または2年後から毎年社員配当金をお支払いします。 〔2022年4月以降にご加入された「未来のとびら」や「ワイド・プロテクト」などについては、ご契約の1年後から社員配当金をお支払いする仕組みとなっています。〕

上記の配当に加えて、所定の条件を満たすご契約に対して長期継続特別配当金などをお支払いします。

2022年度決算における社員配当金の概要

個人保険分野のうち2022年度に発売した「未来のとびら」と「ワイド・プロテクト」については加入1年後からの配当を開始しました。また、2017年度から2022年度に販売した学資保険について利差配当を増配しました。企業保険分野のうち団体年金保険については、同保険の資産運用損益と有価証券含み益にもとづき、前年度の業界最高水準の配当率を据え置きました。

● 個人保険分野の概要

個人保険分野については、安定的な配当還元を行うことにより、ご契約者の費用負担の軽減に努めております。2022年度決算においては11年連続となる増配を行いました。

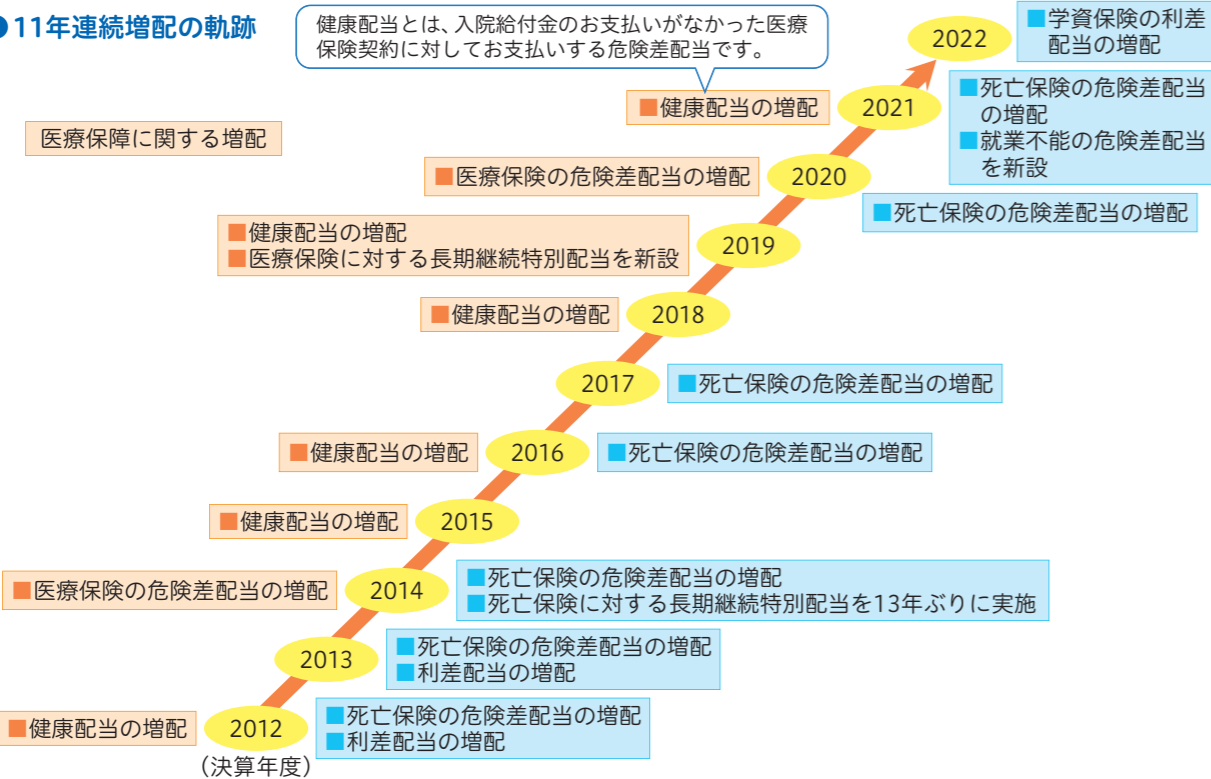


2022年度に発売した「未来のとびら」と「ワイド・プロテクト」は5年ごと配当タイプから毎年配当タイプに変更しており、従来商品は加入5年後から5年ごとの配当でしたが、1年後からの毎年配当を開始しました。



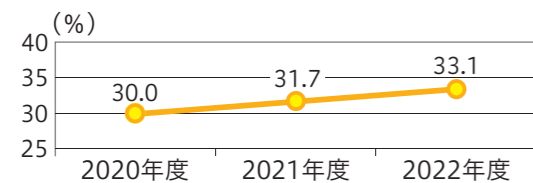
学資保険について、2023年度に改定した商品は予定利率を引き上げたことから、2017年度から2022年度に販売した商品に対して公平性確保の観点から予定利率の引き上げ幅相当の利差配当を開始しました。

● 11年連続増配の軌跡



● 配当還元率

「個人保険・個人年金の保険関係損益に対する配当還元率[※]」は1.4ポイント上昇し、33.1%となりました。



※個人保険・個人年金の保険関係損益に対する配当還元率

$$= \frac{\text{危険差配当(長期継続特別配当を含む)} + \text{費差配当}}{\text{危険差損益} + \text{費差損益}}$$

 (注)危険差損益は、新型コロナウイルス感染症による給付金等を除いて算出しました。

社員配当金は、加入年度、保険種類、保険金額、払方、性別、年齢や入院給付金の支払有無などにより、お支払いする金額が異なり、ゼロとなる場合もあります。例えば、2001年4月1日以前のご契約のなかには、主契約の実際の運用収益が予定を下回ることから定期保険特約の危険差益などを含めてみても利益がマイナスとなるものがあり、その場合には2022年度決算では社員配当金をゼロとさせていただきました。

毎年お届けする「フコク生命だより」にご加入いただいている契約の社員配当金を記載していますので、ご参照ください。

Face to Face を中心としたコンサルティング
 セールスを実践するとともに、
 時代の変化を捉え、お客さまが真に必要と
 されている商品・サービスを提供していく

営業企画部・業務部・営業管理部担当

近藤 健
 取締役執行役員



Q お客さまアドバイザーが提供する商品・サービスの特徴は

個人向けや法人向け商品、損害保険なども含めて保険を総合的に提供しています。個人向け商品については、死亡、介護、就業不能、病気・けが、老後など人生において起こりうるあらゆるリスクに備える保障を揃えています。

高度先進医療特約や移植医療特約を日本で初めて発売するなど、先進的な保険を発売してきました。2022年4月に発売した「ワイド・プロテクト」では、一時金方式と日額方式の給付を組み合わせ合わせたハイブリッド型の入院保障を導入。また、所定の生活習慣病や女性疾病の「投薬治療」を給付対象に加えるなど、早期治療のきっかけを提供し、重症化予防につなげています。

その他、「フコクからだサポート」を通じた付帯サービスの充実も図っています。

Q どのようにお客さま基点を実践していますか

2022年4月に変更した経営方針の1つに「“お客さま基点”での人材育成を通じて、職員の働きがいを高める」があります。

当社で考える“お客さま基点”は“お客さま”だけではなく、働く仲間も含めた自分以外すべての人を指します。お客さま基点の実践がお客さま満足に繋がり、お客さまに満足いただくことが、働く職員のモチベーションアップにつながる。この持続的成長のための好循環を回していくために、人材育成に力を入れています。

近年では、経営塾やなでしこ塾などのキャリアアップを目指す研修体制を充実。ナレッジ・マネジメントでの成功体験の共有を通じたスキルアップを通じて、より質の高いコンサルティングセールスの実践につなげています。

『「お客さま基点」の業務運営方針』の評価指標(KPI)としている他者加入推奨意向は、2013年度の21.2%から、2022年度は31.0%と評価が上昇しました。

Q 営業方針で変化が必要と感じる部分やこれからも守っていききたい部分は

コロナ禍を経て、お客さまの価値観がさらに多様化し、より柔軟なお客さま対応が求められる時代になりました。

営業活動では、デジタルツールなどを導入し、お客さまのご要望に応じて「リアル」や「デジタル」を選択いただけるようにしています。

しかし、コロナ禍で人との物理的な距離を取らざるを得ない状況となったことで「リアル」でのお客さまに寄り添った対応の価値が再認識されました。

当社では、これからもFace to Faceでお客さま対応にあたる営業職員チャネルを軸に、お客さま一人ひとりに最適な保障やサービスを提供していきます。

公的保障だけでは足りない部分を自助努力でカバーする必要がありますが、お客さまにそのお手伝いができる存在としてお客さまアドバイザーには活躍してもらいたいです。

Q 次の100周年に向けて、どのような営業体制を目指しますか

時代の変化に伴う価値観の変化はあれど、お客さまが当社のお客さま対応の中核を担うお客さまアドバイザーに求めることは、「信頼(安心)できること」です。

その「信頼(安心)できる営業職員」体制を増強すべく、中期経営計画では「お客さま満足度の向上につながる営業職員制度改革を実行する」ことを重点取組みテーマに掲げています。

デジタルツールなどを活用し、お客さまのご要望に応じた対応をしつつも、これからもFace to Faceでお客さま対応にあたる営業職員チャネルを通じて、お客さま一人ひとりに最適な保障やサービスを提供していきます。

次の100年も“人”が提供できる価値を大切に、Face to Faceでお客さまに寄り添い商品・サービスを提供していきます。