

## 第100回定時総代会 質疑応答（要旨）

2022年7月5日（火）開催の第100回定時総代会において、総代の方々からの書面による事前質問・意見および当日の席上質問・意見に対し、議長（代表取締役社長米山好映）および議長からの指名を受けた担当役員より回答を行いました。

質疑応答の要旨は以下のとおりです。

### （事前質問・意見1）

御社では、長期経営ビジョンである「お客さま満足度No.1の生保会社となる」ために、あらゆる分野において差別化を追求する取組みを実践されておられますが、業界内における「お客さま満足度の向上」の順位はほぼ横ばいの結果であるとあります。業界内の順位はどの位置でしょうか。

また、新中期経営計画（2022年度～2024年度）の中に、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とありますが、具体的な取組みはどのようなものですか。

### （事前質問・意見2）

新中期経営計画における重点取組みテーマにある「営業職員制度改革」及び「自助を促すコンサルティング力」とは具体的にどのようなものかお聞かせ願いたいと思います。

### （事前質問・意見回答1・2）

まず、お客さま満足度につきまして、当社の長期経営ビジョン「お客さま満足度No.1の生保会社となる」とは、アンケート調査やランキングで業界1位になるということではなく、一人ひとりのお客さまがフコク生命のことをNo.1だと思っただけの事を目指しております。では、ランキングなどを全く見ていないのかということではなく、そうした業界順位の向上も一つの指標として、中期経営計画の中で確認しております。業界順位を公表しているリサーチ会社はいくつかありますが、総じて、共済保険や貯蓄性商品など特定の商品に特化した生命保険会社が業界順位の上位を占める傾向がありまして、当社の業界順位は平均すると真ん中程度に位置しております。一方で、死亡保障に加え、医療保険などの第三分野商品や貯蓄性商品を総合的に提供している大手の伝統的な生命保険会社の中で、当社は上位に位置しております。

続いて、「営業職員制度改革」の具体的な取組み内容ですが、「お客さまに信頼され、ご安心を提供できる営業職員」を目指して、お客さまアドバイザーの働く環境の整備から給与・職階査定をはじめとする人事制度や採用・育成に至るまで全面的な制度改定を検討しております。そのため、数多くの検討項目がございますが、その中で柱となる重要な2点についてご説明させていただきます。

1点目はお客さまアドバイザーの働き方です。営業職員が時間や場所にとらわれず、より自由でフレキシブルに働ける制度の導入を目指してまいりたいと思います。コロナ禍で導入が進んだデジタルツールを活用し、「リアル」と「デジタル」を効果的に組み合わせた新たな営業活動の推進により働き方改革を進め、お客さまのニーズにお応えしていきたいと考えております。

2点目は給与体系のあり方です。営業職員の離職率が高いことから、他生保におきましては、成果に応じて給与が変動する比例給体系から固定給化を指向する動きがあります。離職率は重

要な課題であり、当社も引き続き改善に取り組んでまいります。固定給化すれば解決できるものではないと考えております。当社は職階別の保障給を設定し、営業の成果が芳しくない場合でも大きく給与が下がることが無いようにしつつ、成果を出した際にはそれを評価する比例給を中心とした給与体系を検討しております。欧米においては、業種を問わず、お客さま満足度が高い会社は、比例給を採用している会社が多いという事実もあります。固定給にすることでお客さま満足度が向上するということは世界的に見てもほとんど例がないため、比例給の給与体系を維持しながら、どのようにしたらお客さまの満足度が向上するかを考えてまいります。

また、もう一つの質問項目であります「自助を促すコンサルティング力」につきまして、“自助を促す”の“自助”とは「自らを助ける」と書きますが、これに対して公的保障などの“公助”、こちらは「公の助け」と書きます。この公的保障などの“公助”だけでは解決できないお客さまの課題を明らかにした上で、お客さまに寄り添い、生命保険を通じて“自助”による解決策をお示しする提案力のことこそ、当社が考える「自助を促すコンサルティング力」になります。中期経営計画では、各種研修等を通じて、お客さまアドバイザーのコンサルティング力を重点的に強化してまいります。

「営業職員制度改革」によって、お客さまアドバイザーの満足度を向上させるとともに、「自助を促すコンサルティング力」を強化することで、お客さま満足度の向上を実現したいと考えております。

### (事前質問・意見3)

3年間継続された中期経営計画において、従業員満足度の向上は横ばい、お客さま満足度の向上に関する外部調査順位もほぼ変わらず、「持続的成長のための好循環」の取組みに課題が残ったとありますが、具体的にどのような課題なのでしょう。また、更なる発見や発展性はありましたか。

### (事前質問・意見回答3)

今年度より新たな中期経営計画がスタートしておりますが、前の中期経営計画では、さまざまなアクションプランを通じて職員の満足とお客さまの満足を循環させる「持続的成長のための好循環」の構築に取り組んでまいりました。

個々の取組みは概ね想定どおり達成できたものの、それが職員満足度やお客さま満足度を向上させるのに十分でなかったのでは、また、個々の取組みについて職員やお客さまにきちんと伝えられていたのかなどの課題を認識することができました。

そうした反省を踏まえ、新たな中期経営計画においては、「事業変革を図るための基盤固め」と「多様化する社会課題を解決する取組み」の二つを重点取組みテーマとして、引き続き「持続的成長のための好循環」の構築に取り組みます。お客さま満足度の向上により、職員のモチベーションアップ・職員満足度の向上に繋がり、職員満足度が向上することで、生産性・収益性が上がり、商品・サービス品質の向上、健全性の維持や配当還元の充実に繋がり、その結果、お客さま満足度が向上する、という好循環の構築を目指してまいります。

当社のありたい姿である「お客さま満足度No.1の生保会社となる」、この長期経営ビジョンへの到達はまだまだ先になると思いますが、中期経営計画の取組みなどを通じて着実に近づいてまいりたいと考えております。

### (事前質問・意見4)

創業100周年の記念事業として、一般向け、又は契約者限定向け等で、期間を限定した記念商品（特約の付加等）の販売や、社員（職員）に対して記念に残り、モチベーションの高揚に繋がるような企画はあるのでしょうか。

#### （事前質問・意見回答4）

100周年プロジェクトの一環として、子どもたちと社会が繋がるお手伝いをさせていただく「THE MUTUAL Art for children」を実施しております。廃棄される野菜から作られたおやさいクレヨンを製作し、地域の保育園等に寄贈させていただいております。市区町村からの感謝状や園児からの心あたたまる手紙をいただくなど、職員のモチベーションの高揚にも繋がっております。また、100周年を迎えたとき、当社のDNAを紐解き、その想いを語り継ぐ「社史外伝（FUKOKU WAY）」を、全職員に記念として、配布する予定です。その他、全職員から集めた言葉をつなぎ合わせた社歌の制作や創業100周年を記念した心に残るような全員参加型の式典を検討しております。

なお、創業100周年の記念事業として、ご契約者や加入時期等を限定するような商品は検討しておりません。

#### （事前質問・意見5）

人生100年時代に突入し、リカレント教育なども注目されています。人生応援という視点で、今後、富国生命が取り組むシステムはありますか。

また、これからの社会を支えていくZ世代についてお尋ねします。お得になることを大切にすする世代と言われていています。子育て世帯ではない20代、30代の人たちの保険加入についてどのようなお考えでしょうか。

#### （事前質問・意見回答5）

1つ目のご質問につきまして、フコク生命が人生応援という視点で取り組む仕組みづくりとして、オンラインコミュニティの創設を検討しております。これは、当社職員とお客さまの結びつきだけでなく、会社とお客さま、お客さま同士といった今までになかったつながりや支えあいから、共感が生まれるコミュニティとなる予定です。

また、2つ目のご質問のZ世代につきましては、100周年プロジェクトで、Z世代とこれからの相互扶助を考える「THE MUTUAL Z」に取り組んでおります。Z世代の若者に未来の自分をテーマにインタビューをしましたが、幸せに生きていくためには健康や老後の資金が必要との意見が多くみられ、保障に対して一定のニーズがあることを確認できました。また、Z世代は情報発信や収集においてソーシャルメディアを利用する等、ITを活用した消費行動を行う傾向があります。Face to Faceの対面販売を主軸とすることには変わりはありませんが、「リアル」と「デジタル」を効果的に組み合わせた新たな営業活動を推進してまいります。

当社は、業界の中では、20代・30代のご契約者占率が高くなっております。ご指摘の通り、20代や30代は社会を支えていく世代ですので、今後も様々な取り組みを続けてまいりたいと考えております。

#### （事前質問・意見6）

国内での生命保険の状況は、新聞・雑誌などから理解しておりますが、富国生命が営業されている英国・米国・シンガポール内での生命保険の状況を多少でもお聞かせいただけたらと思

います。

#### (事前質問・意見回答6)

英国、米国、シンガポールの三拠点にありますのは、当社の海外運用子会社であり、保険ビジネスは営んでおりません。

今後も国内での成長が十分に可能であると考えており、当社およびフコクしんらい生命の2社体制のもと国内の生命保険事業に注力していく方針です。

保険事業の海外展開に係る基本的な考え方として、現時点では海外進出をしないとしていますが、ご契約者の利益擁護という経営理念を果たすために海外進出が必要か、ということが重要であり、海外進出自体を否定するものではありません。したがって、海外事業についての調査・研究を進めていくとともに、海外勤務経験者を増やしていくことや海外研修制度を通じたグローバル人材の育成には積極的に取り組んでまいります。

なお、英国・米国・シンガポールの運用子会社の資産運用は非常に貢献をしてもらっております。当社としましては、ロンドン・ニューヨーク・シンガポールの運用子会社および日本の本社の4極態勢で、今後も資産運用の努力をしてみたいと存じます。日本以外の地域の経済成長の果実を運用成果として取っていきたいと考えております。

#### (事前質問・意見7)

新型コロナウイルス感染症の拡大、ロシアによるウクライナ侵攻・米国の金融政策・エネルギーや物価の価格上昇など、先行きが不透明ですが、富国生命としてこれからの景気予想や運営の基本的な対応について教えてください。

#### (事前質問・意見回答7)

ご指摘の通り、長期化するウクライナ問題や新型コロナウイルス感染症の拡大により中国のロックダウンなどによって世界的に物価上昇率が高まっており、インフレを抑制するために欧米の中央銀行がどこまで金利を引き上げるのか、それによって世界経済はどの程度減速するのか、先行きが見通せない状況にあります。それを映して金融資本市場では世界的に株価が調整局面に入り、為替レートは一時24年ぶりの水準となります1ドル137円台をつけるなど、急速かつ大幅に円安が進んでおります。

このような運用環境においては、極力保守的な資産運用を心掛けるべきと判断し、今年度の資産運用計画におきましては、外貨建ての資産を大幅に圧縮し、相対的に安全性が高く、利回りも多少回復してきた日本の国債を中心に資金を配分する内容としたところです。

自己資本の充実を背景に適切なリスク・テイクによって運用収益の向上を図るという運用方針に変更はありませんが、当面は、日本の金融政策の変更の可能性も睨みつつ、慎重な資産運用を心掛けていきたいと考えております。

#### (事前質問・意見8)

SDGs活動に伴う社会貢献での取り組みは、昨年来ご説明いただいておりますが、ESG投資として社会的責任の点で取り組まれていることはありますか。

#### (事前質問・意見回答8)

資産運用部門におきましては、「生命保険事業を営む相互会社として、持続可能な社会の実

現に貢献する」という経営方針に則り、投資の判断材料の1つとしてE S Gスコアを活用するなど、E S G課題を考慮した投融資に積極的に取り組んでおり、2021年度末のE S G投融資残高は約7千億円（6,888億円）と、運用資産全体の10%超を占めております。

とりわけ、生命保険事業と親和性のあるE S G投融資に注力しており、2021年度は、世界銀行が発行した『途上国の低炭素社会への移行を支援するための債券』や、アジア開発銀行が発行した『アジア太平洋地域での保健衛生に関する課題に取り組むための債券』などへ投資しました。

また、気候変動問題に対しては、国内の投融資先のCO<sub>2</sub>排出量について、2050年までにネットゼロとする目標を掲げ、対話を通じて削減を促していくよう努めております。今後も、持続可能な社会の実現へ貢献すべく、様々な課題の解決に資するE S G投融資の取り組みを推進してまいります。

### （事前質問・意見9）

今後の新たな保険の販売について、お聞かせください。社会の変化に伴い、保険に対するニーズも変化していくため、保険も変化を求められると思います。今後の社会の進展に沿った、これまでとは違った保障の保険商品の販売は検討されているのでしょうか。

### （事前質問・意見10）

ご契約者懇談会にてワクチン接種者の保険料割引や後遺症になった時の通院費がもう少し欲しいなどのご意見がありました。Withコロナに対応する更なる商品内容の充実を検討してください。

また、「人生100年時代に対応し高齢者でも入りやすい保険」などのご意見も伺っております。引き続き、時代を見据え、ご契約者に喜ばれる保険商品の開発・提案をよろしくお願い致します。

### （事前質問・意見回答9・10）

当社は、『「お客さま基点」の業務運営方針』にも掲げているとおり、多様化するお客さまのニーズに的確にお応えできる保険商品の開発に努めております。

一例として、本年4月に発売した「終身医療保険（一時金タイプ）」では、長寿化の進展にともない高齢でも加入しやすい保険に対するお客さまの関心が高まっていることを受けて、従来商品では75歳だった加入年齢範囲を85歳へ引き上げるとともに、保障内容をよりシンプルなものとするにより加入しやすい保険料を実現しました。

また、新型コロナウイルス感染症に特化した新規商品の開発予定は今のところございませんが、引き続き状況を注視し、新型コロナウイルス感染症に限らず新たな感染症により不測の事態が生じたとしても、2020年12月から2022年1月にかけて実施した「感染症サポートプラス」の取扱いと同様に機動的な対応を心がけてまいりたいと考えております。

今般のコロナ禍を契機として新たなライフスタイルが創出され、それにもなつて保険商品に対するニーズも変化していくと予想されることから、ポストコロナの社会を見据え、お客さまのニーズに合致した最適な商品・サービスの提供にこれまで以上に注力してまいります。

### （事前質問・意見11）

スポーツジムと提携して、毎日運動している人向けに保険料を割引くような保険があると

良いと思います。

### (事前質問・意見回答11)

被保険者個々の健康増進への取組み度合いに応じて保険料が変動する「健康増進型保険」は、もともと海外で開発され、日本国内でも数年前から一部の保険会社が販売しております。今回ご提案いただいた内容につきましては、国内外の健康増進型保険が提携スポーツジムにおける運動状況を保険料の変動要因の1つとしていることから理に適うものと考えます。その一方で、個々のケースを見ると、健康増進に積極的に取り組んでいる方が病気になることもあれば、全く取り組まない方が健康を維持する場合もございます。当社はこれらを勘案し、相互会社として生命保険の根本的な概念である「相互扶助」を重視する観点から、健康増進への取組みに対して保険料を割り引くよりも、健康であったお客さまに対して配当還元により事後的に保険料の軽減を図る方が公平性という面においてより望ましいと考えております。

生命保険は長期にわたる契約のため、ご契約いただいている長い間に何が起こるか分かりません。当社は、予想しがたい事態が起きたとしても、保険金・給付金をお支払いするという約束は絶対に守らなければならないと考えております。そのため、配当金による事後精算という形で保険料を実質的に軽減させていただきたいと存じます。

なお、健康増進に資するご契約者専用サービスの提供など、保険料と直接関係のない取組みについては積極的に検討してまいりたいと考えております。

### (事前質問・意見12)

病気の種類により、そのスペシャリストの医者や病院を教えてくれるサービスが欲しいです。

### (事前質問・意見回答12)

保険金・給付金をお支払いすることによる金銭的リスクカバーだけでなく、リスクに遭われた際の有益な情報提供も保険会社に求められる役割であると考えております。当社のお客さまを対象とする付帯サービスを3例紹介いたします。

1つ目として、フコク生命カード会員の方を対象に、24時間ご利用いただける電話健康相談サービスがございます。このサービスは、健康に関するさまざまなご相談を専門スタッフが無料でお受けしております。ご要望に応じ、糖尿病や肝臓などの専門医の情報をご案内するサービスも行っております。

2つ目として、本年4月の新型医療保険「ワイド・プロテクト」の発売に合わせて、医療ヘルスケアの分野を中心にお客さまへサービスを提供する「フコクからだサポート」の運営を開始しました。現在利用可能なサービスは「オンライン診療」と「オンライン医療相談」となっておりますが、頂戴したご意見も参考にしながら、今後サービスのラインアップ拡充に向けた検討を進めてまいります。

3つ目として、当社が提携販売しているセコム損保のガン保険「メディコムプラス」に、がんと診断された場合にセコム損保の協定病院等をご案内したり、セカンド・オピニオン外来がある医療機関をお調べするご契約者専用サービスがございます。

しかしながら、今のところ付帯サービスの認知度や活用状況は高くないと認識しております。今後、お客さまとのコンタクト活動の際に広くご紹介してまいります。

### (事前質問・意見13)

とても安心できる富国生命保険相互会社が石川県ではあまり知られておらず、ここ数年CMを活用した広報をお願いしてまいりました。ようやく石川県でもCMが始まり、感謝しております。

著しい人口減少社会において、「ご契約者」を維持することは至難と考えております。次世代も安定し契約できる会社を継続するために、引き続きご契約者を増加させる施策の継続をお願いいたします。

### (事前質問・意見回答13)

この度は当社テレビCMをご視聴いただきありがとうございます。

当社は、お客さまアドバイザーの「Face To Face」によるお客さまに寄り添った活動が、テレビCMよりも効果的であると考え、これまでテレビCMは積極的に活用しておりませんでした。

この度、新医療保険「ワイド・プロテクト」の販売プロモーションを検討するにあたり、マーケティングリサーチを実施したところ、当社のお客さま層は、地上波テレビのメディア接触率が高く、社名および商品名の認知を得るにはテレビCMも有用であることを確認しました。

そこで、新医療保険「ワイド・プロテクト」の発売を機に、テレビCMを実施することにしました。

2022年5月下旬の集中的なCM放映に加え、6月から来年3月までの間、「サンドウィッチマン&芦田愛菜の博士ちゃん」を中心に、番組提供を通じたCMを毎週放映しております。加えて、2022年10月下旬にも集中的なCM放映を予定しております。

「ご契約者を増加させる施策」として、お客さまアドバイザーの「Face To Face」によるお客さまに寄り添った活動が第一義であることに変わりはありませんが、今年度のCM実施の結果を踏まえ、今後も費用対効果を見ながら実施を検討してまいります。

### (事前質問・意見14)

急速に進むDX時代を乗り越えるために、デジタルリテラシーが重要かと思いますが、御社が取り組まれている“DX人材育成プログラム”等があれば、教えていただきたいと思っております。

### (事前質問・意見回答14)

「データ活用と最新デジタル技術の適用による、全社横断的、中長期的課題の解決、ならびに新たな価値の創造に関する業務を担う部署」として2021年4月に「デジタルイノベーション推進グループ」を新設しました。

デジタル技術の活用の面では、例えば毎年ご契約者にお送りする現況通知であるフコク生命だよりでの住所変更申出や、学資保険の祝金の請求手続きを、QRコード\*を利用してお手軽に行えるようにする予定であり、担当部門への実務上の支援などを行っております。

一方で、当グループのミッションの一つとしてDXに対応できる人材の育成を掲げており、高スキル人材の育成のみならず、全役職員のリテラシー向上にむけた取組みも着手しております。

しかしながら、現時点では、プログラムに則ったDX人材育成の運営に至っていないことから、2023年度に向け策定中の「IT・デジタル戦略」において、テクノロジー、ガバナンス、ITプロセスに加え、IT・デジタル人材の育成も盛り込んだうえで、教育計画を具体化しプログラムを実施していく予定としております。

※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。

### (事前質問・意見15～18)

- ・担当していただいている職員の皆さまには、とても親切に対応していただいています。今後とも頑張ってください。
- ・一昨年、昨年と新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から総代会への出席はかないませんが、この間の貴社の経営状況や新型コロナウイルス感染対策等の情報は支社から適時、適切な報告を受けております。
- ・第100回定時総代会の開催おめでとうございます。コロナ禍での準備も大変なことと存じます。3年ぶりに出席できることを嬉しく思います。
- ・コロナ情勢も人流や制限等が通常に戻りつつありますが、これからも身体に気をつけて頑張ってください。

### (事前質問・意見回答15～18)

当社に対する期待や激励、お褒めのお言葉等を多数頂戴いたしました。  
誠にありがとうございます。

### (席上質問・意見1)

従業員満足度の向上について、従業員の方が満足しているから横ばいとなっているのでしょうか。また、離職率については、なぜ高くなっているのでしょうか。

### (席上質問・意見回答1)

離職率につきましては、お客さまアドバイザーの給与体系が比例給となっているため、ご契約いただけないと離職する方が多いという現実があります。給与体系を固定化することによって多少なりとも離職率を低くすることは可能であると考えておりますが、一方では、欧米のお客さま満足度の調査において、業種を問わず、給与体系が比例給の会社の方が固定給の会社よりも満足度が高い傾向にあるという事実もございます。離職率を改善することを目指しつつ、最終的に会社が目指すべきものは、お客さま満足度を高めることと考えております。伝統的な国内生命保険会社の中においては、当社のお客さま満足度は高い水準にあります。比例給の給与体系を維持しながら、どのようにしてお客さま満足度を高めていくかを今後も追求してまいりたいと考えております。

また、従業員の満足度を高めることがお客さまの満足度を高めるという、E S（従業員満足度）とC S（お客さま満足度）の好循環に繋げるため、従業員の満足度も高めていきたいと存じます。長く勤務しているベテランのお客さまアドバイザーの満足度が高い状況にある一方、新しく入社したお客さまアドバイザーの満足度が上がっていかないことが、当社の従業員満足度が横ばいとなっている大きな要因でございます。こういった課題を受け止め、従業員満足度の向上に向けて努力してまいります。

### (席上質問・意見2)

危険準備金を追加責任準備金に積み替えたことについて、また、保険金等支払引当金について、翌年度の支払見込額のうち支払備金計上額を上回る額を計上したことについてご説明いた



だきたいです。

### (席上質問・意見回答 2)

この追加責任準備金は、予定利率の高い終身保険契約について、予定利率を引き下げて責任準備金を追加して積み立てたものです。危険準備金にはいくつかの種類があり、その中には逆ざやに備えるものがあります。予定利率の高い終身保険契約は逆ざやとなっているため、この逆ざやに備えるための危険準備金を追加責任準備金に積み替えて、逆ざやが発生しないようにしました。危険準備金と追加責任準備金はともにソルベンシー・マージン総額の分子にカウントされるものであり、この積み替えでソルベンシー・マージン比率は変わることは無く依然として国内会社ではトップクラスの健全性を維持しております。

保険金等支払引当金は、2021年度中に新型コロナウイルス感染症に罹患されたものの、まだご請求のないお客さまに対する支払見込額を2021年度決算で負債として計上し、2022年度の収支に影響が出ないように手当てしたものです。

新型コロナウイルス感染症については、2021年度で約54億円をお支払いしました。2022年度は50億円をお支払いする予想をして、これを2021年度決算で支払備金と保険金等支払引当金で費用処理を終えていますのでご安心いただければと思います。

### (席上質問・意見 3)

若い世代が保険に加入するようなきっかけを作って欲しいです。

### (席上質問・意見回答 3)

若く健康な方は生命保険や死亡の話聞きたくないという方もいらっしゃると思いますが、当社のお客さまアドバイザーは、そのような若い方に対しても、将来に備えて生命保険に加入いただくという努力をしております。保険料を安くするなどのインセンティブがあればご加入いただくきっかけとなるかもしれませんが、当社といたしましては、将来不測の事態が発生した場合にも保険金等を確実にお支払いできるよう、保険料を割り引くよりも、配当還元を充実させることで実質的な保険料の軽減を図ってまいりたいと考えております。若い方にもお入りいただく施策等につきましては、今後も努力をしてまいりたいと思います。

### (席上質問・意見 4)

お客さまアドバイザーが働きやすい職場づくりを進めて欲しいです。

### (席上質問・意見回答 4)

新中期経営計画における「営業職員制度改革」において、お客さまアドバイザーの働く環境を整えてまいります。その中でも、勤務時間につきましては、できる限りフレキシブルな働き方を提供してまいりたいと考えております。また、教育面につきましては、保険募集理論を中心とした販売のあり方に加えて、成果の上がっているお客さまアドバイザーの共通点である自己管理能力の引き上げをプログラムに加えたいと思っております。さらに、お客さまアドバイザーが所属する組織の働きやすさなどにも配慮しながら、環境の整備と個々の能力の向上に努めてまいります。

担当のお客さまアドバイザーが長く勤めて、長期にわたりアフターサービスを提供させてい

ただ、ことがお客さまにとって非常に重要であることから、今申し上げたような取り組みを実施することで、一人でも多くのお客さまアドバイザーが長く勤務できるような体制を整えてまいりたいと考えております。