

## トップメッセージ



日頃より三井住友海上あいおい生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

### 2013年度を振り返って

2013年度のがわが国経済は、政府の経済政策による景気回復への期待などを背景に、個人消費が拡大するなど、景気は緩やかな回復基調で推移いたしました。

生命保険業界におきましては、少子高齢化の進行や医療技術の進歩に伴って、生命保険に対するお客さまのニーズが多様化しており、よりきめ細かな商品・サービスの提供等、一層の企業努力が求められています。

このような情勢の中、当社は、「中期経営計画(2011年度～2013年度)」の最終年度を迎え、「業界トップ水準の品質と持続的な成長と収益力の向上」の実現に向けて取り組んできました。

品質向上の取り組みとしては、募集活動のプロセスを抜本的に見直す「募集プロセス改革」の一環として、お客さまの利便性向上のためにお申込みと告知をいただいた時点で保障を開始する「初回保険料後払制度」の取り扱いを2013年4月から開始しました。わかりやすい手続きの導入と、契約引受事務の一層の迅速化を通じて、お申込みからご契約成立までの期間をさらに短縮しました。

また、生命保険の根幹である保険金・給付金支払についても、「保険金等支払の正確さ」に加えて、システムの改善等により「支払い手続きの迅速化」を進め、お支払いまでの期間をさらに短縮しました。

お客さま満足度を間接的に表す「契約継続率」についても、引き続き高い水準を維持しています。

商品・サービスの強化としては、2013年12月に、合併後初の大型商品となる「&LIFE 新医療保険A<sup>エース</sup>」を発売しました。充実した入院保障やお客さまのニーズにお応えする多様な特約を選択可能とした商品性が高く評価され、発売開始から4ヵ月あまりで申込件数10万件を突破しました。

このような取り組みにより、当社は引き続き順調に業績を伸ばし、個人保険および個人年金保険の保有契約件数は259万件超、保有契約高は対前年度末比5.1%増の21兆1,050億円となりました。また、生命保険会社における保険金等支払余力を表すソルベンシー・マージン比率は1,264.9%と、引き続き高い健全性を維持しています。

これもひとえに皆さまの永年にわたるご愛顧の賜物と心より厚く御礼申し上げます。

### 2014年度の取り組み

当社は新たに2014年度から2017年度までの4年間を計画期間とした中期経営計画「Next Challenge 2017」を策定しました。

合併以降、早期の「融合」を実現し基礎固めをした当社が「大きな進化・発展」を実現する次なるステージに向けて、3つの「目指す姿」を掲げました。

- お客さま目線で、最高品質の商品・サービスを提供する
- グループ中核生保会社として、飛躍的な成長と持続的な収益向上を実現する
- 社員一人ひとりが自ら考えチャレンジし、会社とともに成長する

「目指す姿」の実現に向けて、販売基盤の一層の拡充、多様なお客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供、先進的な事務システムの構築による正確・迅速でわかりやすい事務フローの実現等を通じて、業界トップ水準の品質と飛躍的な成長を目指します。

2014年度にはMS&ADインシュアランスグループの一層の成長と効率化の実現に向けた「機能別再編」も加速します。グループの第三分野長期契約の商品供給機能は2014年4月に当社に一元化され、これによりグループの顧客基盤、販売基盤を活用して、第三分野商品を販売することが可能になりました。グループ全体で総合力を発揮することで、一層のお客さま満足度・成長力・収益力の向上を実現します。

こうした取り組みを着実に積み重ねることにより、MS&ADインシュアランスグループの成長領域を担う中核生命保険会社として、お客さまに安心と満足をお届けし、お客さま・社会から信頼される企業を目指してまいります。

今後とも、当社を引き続きご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2014年7月

三井住友海上あいおい生命保険株式会社 取締役社長

市原等