

本資料は、社長鈴木久仁の社員向けメッセージの抜粋です。

2013年 年頭所感
— 全員で目標を成し遂げよう —

2013年1月4日

全国の皆さん、明けましておめでとうございます。

日頃の社業に対する皆さんの多大なるご尽力に改めて感謝すると共に、2013年の年頭に当たり、社長としての決意の一端を述べ、新年のご挨拶とさせていただきます。

◆昨年を振り返って

昨年のわが国経済は、当初、緩やかに回復すると思われましたが、欧州債務問題を巡る不透明感等を背景とした世界景気の減退や中国情勢等の影響もあり、回復の動きが鈍っています。一方で、昨年末には政権が交代し、金融緩和が進むことなどに対する期待感もあって円高是正・株価上昇という明るい兆しが出てきています。

損害保険業界については、保険料収入面でエコカー補助金を追い風にした自動車保険の販売増などにより増収基調にありましたが、補助金終了の影響が懸念されています。また、利益面では年度初めの爆弾低気圧、台風4号・17号等の大型自然災害の多発や株価の不安定な動き等を受け、引き続き非常に厳しい経営環境が続いています。

当社は、業績のV字回復を目指し、2012年度を「結果を出す年」として取り組んできました。しかし、現状の業績は、外部要因があるとは言え、満足のいくものとはなっていません。

全社員のベクトルを「結果を出すこと」に合わせ取り組んできた全社員“活動革新”運動については、皆さんの意識が少しずつ変化してきていると感じますが、全体としてまだまだ目に見える行動の変化に至っているとは言えません。

物事を変える場合、周囲との軋轢などが伴うことも多く、ストレスを感じます。しかし、それを避けて何も変えなければ、悪い流れを断ち切ることも、現状を打破することもできません。一人ひとりが思い切って意識・行動を変えてもらいたい、そういう思いで私はこの運動を立ち上げました。

本社部門では、現場の負担軽減に向けた業務ルールの見直しや後方集中、照会対応のスピードアップ等に取り組んでいますが、一方、現場においても、業務効率化・生産性向上に向けて、何をどうすべきかをしっかり考え、やることを決めたら迷わず行動に移してください。行動しながら、修正すべきところを変えていけばよいのです。それが現場力というものです。

先人が残した言葉の1つに「心が変われば行動が変わる。行動が変われば習慣が変わる。習慣が変われば人格が変わる。人格が変われば運命が変わる」というものがあります。心を決めたら行動することです。行動することによってしか物事は変わっていきません。

東日本大震災の発生から間もなく2年が経過します。未だに、様々な不自由さが残る中、被災地で業務に励んでくれている社員の皆さんに心から感謝したいと思います。特に、福島支店の皆さんは、原発問題による不安を抱え、自宅に戻れないまま業務を続けている社員もいると聞いています。

福島をはじめとする被災地では、今なお多くの方々が、厳しい環境下での生活を強いられていることを私達は忘れてはなりません。毎日当たり前のように生活し仕事をしている私達は、そういった人達のためにも、より一層頑張る気持ちを持たなければならないと思います。

◆当社が成し遂げなければならないこと

さて、このような状況下において、当社が必ず成し遂げなければならないと考えることを3点申し上げます。

1点目は、本業である保険引受による利益をあげ続ける事業構造を築き上げることです。そのために、事業・戦略・施策等の「選択と集中」を抜本的に進めていきます。要するにやることを絞り込み、止めること、やらないことをはっきりさせるということです。また、三井住友海上社やMS & ADグループホールディングス社と協力し、グループシナジーの最大化に向けた取組みを加速します。これらのことを通じて、生産性・収益性の高い事業体質への変革を図っていく必要があります。

2点目は、お客さま接点である代理店・扱者、損害サービス部門、コンタクトセンターの機能・体制・品質を強化することで、お客さまから選ばれる会社を確立することです。

募集時における商品説明力・提案力も含めた代理店・扱者の販売力の再強化を図る一方で、事故時のお客さま対応をCS向上活動の起点と位置付け、損害サービス部門の態勢強化を急ぐと共に、代理店・扱者と一体となった事故対応力の強化を進めていきます。また、コンタクトセンターについても、お客さま接点の重要な戦略部門として明確化し、要員・インフラ等の強化を通じてお客さまの多様なニーズにお応えし、お客さま満足度の一層の向上を図ります。

3点目が、統合新システムへの円滑な移行とそれを踏まえた活動革新の推進です。

統合新システムへの移行は、合併新会社発足以降、最大かつ最重要の経営課題です。なんとしても、この移行を円滑に成し遂げる必要があります。このことを全社員が認識して、移行準備に取り組んでください。

ただし、統合新システムの導入自体が目的ではありません。新システムへの移行を契機として、あらゆる業務の“ムリ・ムラ・ムダ”を排除する「活動革新の深化」を通じた生産性の向上を図り、お客さま満足度の高い業務品質を確立する取組みを進めていきます。

◆年度末に向けて

結果を出す年として位置付けた2012年度の最後の四半期はもう始まっています。部長は先頭に立ち、リーダーシップを発揮し、管下社員のみなさんのエネルギーのすべてを目標の達成に集中させてください。皆さんの熱い思いのこもった言葉は必ず代理店・扱者の心にも届くはずですよ。

合併してから3回目の新年となります。合併時に掲げた“持続的成長が可能な会社”をなんとしても実現し、グループに貢献することにより、一層魅力あるグループを私たち自身の手で築き上げましょう。

これから始まる2013年が、社員ならびにご家族の皆さんにとって幸多い年でありますよう祈念いたしまして、私からの新年のご挨拶とさせていただきます。

以上