

1.中期経営計画の取組み状況について

中期経営計画の概要（2015年度～2017年度）

当社は2015年度から2017年度を計画期間とする中期経営計画を策定しています。その概要は次の通りです。

【取組みの方向性】

「営業職員によるサービス体制の拡充・強化」、「強みとなる分野づくり」、「業務の効率化と固定費削減によるコスト効率の改善」を柱に据えて、持続的な企業価値の向上を目指して以下の課題に取り組んでまいります。

営業戦略	1.営業職員によるサービス体制の拡充・強化 2.強みとなる分野づくり
コスト効率の改善	3.業務の効率化と固定費削減によるコスト効率の改善

これら3つの柱に取り組むことによって、「保有年換算保険料(定額保険)の反転」及び「株主配当復配可能な利益水準の確保」を目指してまいります。

2016年度における取組み

中期経営計画(2015年度～2017年度)の2年目として、計画を達成すべく下記の課題に取り組んでまいりました。

[1] 営業職員によるサービス体制の拡充・強化

お客さまと対面する営業職員・サービスパートナーの採用・育成に加え、商品・サービスの充実や法令への適切な対応を通じた更なる対面コンサルティングサービスの向上、及びお客さま利便性向上に向けて取り組みました。

▶ 新商品の取扱い開始

2016年4月1日より、多様化するお客さまの保障ニーズやライフスタイルの変化にしっかりと「よりそう保険。」をコンセプトに開発した新しい主力商品『大樹セレクト』(無配当保障セレクト保険)、及び持病や既往症があるお客さま向けの引受基準緩和型医療保険『おまかせセレクト』(無配当保障セレクト保険)を発売しました。

また、2016年10月1日より、円建と比較して高い予定利率の外貨建で効率的に一生の保障を準備できることに加え、「生きるための保障」や割安な保険料で保障を提供できる「低解約返戻金特則」といった新たな選択肢によりお客さまの多様なニーズに合わせたプランニングを可能とした『ドリームクルーズワイド』(無配当外貨建終身保険)を発売しました。

▶ お客さま向けサービスのレベルアップ

2016年10月1日より、保険金等の受取人をはじめとするご家族の方に、ご契約者と同等の範囲で情報を開示することが可能な「ご家族登録制度」について、手続きの利便性を高めるため、ご契約のお手続きと同時に申し込みいただけるように取扱いを改定しました。

コールセンターでは明るく親身な対応を行うことに加え、お客さまのニーズに的確に対応し、必要な情報の提供を心掛けてお客さま対応を行いました。その結果、HDI-Japanが主催する2016年度公開格付け調査「問合せ窓口」部門において、最高ランクである『三つ星』評価を3年連続で獲得しました。

▶ 保険業法改正への対応

意向把握・確認義務や情報提供義務が定められた改正保険業法の2016年5月施行を踏まえ、お客さまからお伺いしたご意向と提案プランの関係を説明するなど一連の活動を体系化してお客さま満足度・納得度を高める取組みを行うとともに、販売資料に関しては、読みやすく、分かりやすい表示となるよう工夫に努めました。

[2] 強みとなる分野づくり

当社の親密先企業やその関係会社、全国各地の中小事業所への営業体制を強化し、サービスレベルの改善を進めました。この分野を、当社の成長をリードする強み分野とし、事業所基盤を通じた取引きの更なる拡大を図りました。

▶ 中小法人向けへの取組み

当社の親密先企業やその関係会社、全国各地の中小事業所のお客さまへのアクセスを強化する取組みとして、企業にお勤めの従業員さま向けセミナーの開催やキャンペーンを実施するとともに、中小企業団体中央会と連携して企業向けの異業種交流会・セミナーを共同開催しました。

また、2016年11月に、愛媛県と包括連携協定を締結し、県内ものづくり企業とのビジネスマッチング等を支援することで、中小事業所のお客さまとの関係構築を行いました。

▶ 伝統的に優良基盤をもつ地域・都心部への取組み

当社が伝統的に優良基盤をもつ地域や都心部を中心に経営資源を投入し、地域単位で市場を上回る成長を目指す取組みとして、地域事業への協賛を行うとともに、営業職員組織の拡充を目的に、営業職員採用を主な職務とした要員の配置を継続し、また、税務や年金等に関するセミナーの開催により地域のお客さまに密着した営業活動を行いました。

[3] 業務の効率化と固定費削減によるコスト効率の改善

コスト競争力を高めるとともに、将来の成長に向けた戦略的な投資余力を創出するため、コスト効率の改善を進めました。

▶ 業務の効率化・固定費削減への取組み

物件費の削減に向けた取組みを継続するとともに、全国の営業部や保険事務部門等で業務の可視化・標準化を推進する「業務の見える化」に引き続き取り組むことにより、業務の効率化を図りました。

以上の結果、中期経営計画の目標として掲げている「保有年換算保険料(定額保険)の反転」を実現いたしました。