

第135回～136回評議員会

付議事項及び主な議論の内容

- ・ 本資料では、評議員会の付議事項及び主な議論の内容をご紹介します。
- ・ 回答は当時のものであり、その後の変化により現在とは異なる場合があります。

■評議員会について

当社は、経営の適正を期するための経営諮問機関として、評議員会を設置しています。

評議員会では、当社から諮問を受けた事項及び社員から書面で提出された会社経営に関する事項について審議することとしているほか、経営上の重要事項についてご意見をいただいています。

当社の評議員は、定款第 23 条にもとづき社員または学識経験者としており、その候補者の選考にあたっては会社経営に幅広い見識をお持ちであること、評議員会に出席し積極的に発言をいただけることなどを考慮しております。

第 135 回評議員会（2020 年 10 月 5 日実施）

付 議 事 項	(1) 給付金の追加支払いについて
	(2) 第 98 回定時総代会におけるご意見・ご質問について
	(3) 当社の働き方改革への取組みについて

第 136 回評議員会（2021 年 3 月 4 日実施）

付 議 事 項	(1) 第 99 回定時総代会の日程について
	(2) 【健康経営】推進に向けた当社の取組みについて
	(3) 100 周年プロジェクトについて

※2020 年 6 月の評議員会は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止としました。

第 135 回評議員会

(1) 給付金の追加支払いについて

給付金の追加支払いについてご説明しました。

評議員：給付金の追加支払い発覚の経緯は、お客さまから給付金が支払われていないというクレームによるものではないのか。

当 社：入院初期給付金について、お客さまから支払われていないというお申出はなかったと認識している。本件は、社内の調査により発覚した。

評議員：これまでお客さまから指摘がなかったということは、契約時にお客さまが特約の内容を理解できていなかったということか。

当 社：特約の支払いは主契約に準ずるとご説明していたため、お客さまもそのように認識していたと思われる。

当社の約款の解釈ではお支払いするべきところ、部門間での認識の相違がありお支払いできていなかった。

当 社：生命保険会社として支払い漏れはあってはならないことである。

2008年には、業界全体で保険金等の支払い・案内漏れがあったことから業務改善命令を受けており、保険金等支払管理態勢を強化してきた。

しかし、この度支払い漏れがあったことは事実であり、お客さまには大変申し訳なく思っている。

2018年の保険金部内で事象を認識した際には、弁護士への確認に留まり、役員まで報告が上がっておらず、2020年の内部監査をきっかけに調査を開始した。本来ならば、もっと早く対応を検討するべきであった。

今後については、内部管理態勢のさらなる強化に努めていく。

(2) 第 98 回定時総代会におけるご意見・ご質問について

第 98 回定時総代会の報告事項と決議事項の内容についてご説明しました。

質疑は特にありませんでした。

(3) 当社の働き方改革への取組みについて

当社の働き方改革への取組みについてご説明しました。

評議員：中期経営計画のテーマに「職員満足度の向上」とあるが、従業員の満足度をどのように集計しているのか。

当 社：従業員の満足度については、毎年アンケートをとっている。

当 社：当社が実施しているお客さまアンケート調査によると、お客さま満足度は改善している一方、従業員満足度は改善していない。今後、お客さま満足度のさらなる向上を目指すには、従業員満足度の向上が重要だと考えている。

評議員：働き方改革において、従業員の多様なニーズに応えようとする場合、様々な許認可制度が作られ、下手をすると管理手法が変わっただけに成りかねない。一方で、従業員側においても、仕事に対する自主性・自律性が上がっていかないと満足度も上がっていかない。そこをバックアップするうえで人事制度をどうしていくか、メンバーシップ型からジョブ型に変えていく議論もあります。ただ、ジョブ型の議論をしていると、放っておいたら仕事をしない、生産性が下がると考える経営者もいる。
従業員の自主性・自律性の向上について、どのように取り組んでいるかお聞きしたい。

当 社：働き方改革の一環として、ジョブ型雇用に対応した人事制度へ変更する会社があるが、当社では業務内容が幅広い総合職として採用している従業員が多い。全国転勤もあるため、人事ローテーションなどを考慮すると、すぐに変更することは難しい。どの程度従業員の要望を汲み取り、反映していくかは今後の課題である。

当 社：当社の人材育成では「自発・独創・利他」の3つを指針に取り組んでいる。働き方改革においては「自発」が重要となるが、まだ十分だとは言えない。また、このような議論において、従業員の管理がたびたび議題に上がるが、過度な管理に傾斜しないよう注意が必要である。

評議員：お客さまと接する営業職員とオフィスで働く事務職員の働き方は、大きく異なると思われる。働き方改革を行う場合には、それぞれ分けて考えることが必要だが、どのように考えているのか。

当 社：営業職員と事務職員の働き方は異なるが、どちらも仕事する上では「お客さま基点」という価値観が根底にあり、ワーク・ライフ・バランスに配慮するといった前提となる考え方は共通している。

以 上

第 136 回評議員会

(1) 第 99 回定時総代会の日程について

第 99 回定時総代会の日程についてご説明しました。

質疑は特にありませんでした。

(2) 【健康経営】推進に向けた当社の取組みについて

【健康経営】推進に向けた当社の取組みについてご説明しました。

評議員：身体面の健康を増進するだけでなく、精神面の活力を向上していく必要もある。活力を向上することで、やりがい、チャレンジ精神や個性の発揮を引き出すことが可能となる。「従業員を幸せにすること」を追求することが、従業員の活力を向上させ、会社の更なる発展に繋がるのではないか。

当 社：身体と精神の健康は一体の話であると思うが、まずは従業員の身体的な健康を増進していくことから取り組んでいきたい。

評議員：営業職員・内務職員の勤務形態は異なるが、健康経営については同じ取組みを実施しているのか。

当 社：健康診断の実施、生活習慣病リスク保有者に対する受診勧奨および個別指導といった健康経営の取組みは、営業職員・内務職員に対して同じように行っている。

(3) 100 周年プロジェクトについて

100 周年プロジェクトについてご説明しました。

評議員：このような取組みでは、企業が描くありたい姿であるアイデンティティとお客さまが企業に対して抱くイメージのギャップを埋める必要がある。そのギャップを埋めるのは、単なるコミュニケーションではなく、社会や人々へ与える期待値を超えた感動である。富国生命は、相互会社であることの強みや歴史がある。現在取り組んでいる地域での交流や社会貢献活動も大切だが、保険金が確実に支払われるという保険会社としての核の部分、100 周年プロジェクトで打ち出せれば良いのではないか。

当 社：会社としての核の部分、打ち出せれば感動していただけたらと思う。「THE MUTUAL」は、相互扶助という生命保険業としての理念がこれから先の時代に改めて評価されるのではないかと考えて打ち出したコンセプトである。

評議員：会社として相互扶助の考え方に共感して加入いただくという理念のイメージと、営業職員が描く他の保険会社と競争して加入いただくというイメージのギャップを埋めることは難しい。危機にあっても堅実な経営判断をしているため、長期的に見て富国生命を選ぶ方が良いということを営業現場に伝えることで、ギャップを埋めていくことが必要なのではないかと。

当 社：会社が描くあるべき姿を営業職員にも浸透させることで、営業力にも繋がっていければと思うが、「THE MUTUAL」はまだ浸透していない。企業活動の原点としている「お客さま基点」は営業現場に浸透してきているが、「THE MUTUAL」は抽象度が高いため、浸透させるのが難しい。今後、ひとりひとりに浸透させていくことで他社に対しても優位に立てるようにしていきたい。

評議員：利己的な人よりも利他的な人のほうが幸せという研究結果が多くある。お互いに助け合う「相互扶助」や「THE MUTUAL」という理念は利他的なので、社会や社員、お客さまを幸せにする仕組みであると言える。「THE MUTUAL」を社員に繰り返し伝え続けることで、「THE MUTUAL」が社内に浸透し、お客さまの幸せに繋がっていくのではないかと。

当 社：「お客さま基点」を全国の社員に浸透させ、実践させていくのも難しかった。繰り返し伝えていくことが大事であると痛感している。人づくり基本方針において「自発・独創・利他」を掲げた当初、「利他」については理解されなかったが、今では社内的・対外的にも理解を得られているという実感がある。「THE MUTUAL」というコンセプトは幸せにも繋がっていくと思うので、今後も伝え続けていきたい。

以 上