

# 教宣 せぶん

東京海上ホールディングス株主総会

## 声をあげ たたかい 会社施策を 正していこう

今株主総会は、私たちはもちろんのこと、代理店さんや顧客の株主の方からも会社施策に対する不満や訴えが相次いだ総会でした。議長を務める隅社長は、きれいな言葉で質問をさばこうとするのですが、明らかに質問の趣旨に沿っていない、違和感を覚える場面が数多くありました。

新代理店手数料体系が導入されポイントが下がり、生活が脅かされている実態を訴えた個人代理店の方の質問に対し、隅社長は「そうした声をふまえ、さらにインセンティブをつけた新代理店手数料体系を近くご提案する」と答えました。代理店さんの訴えは「インセンティブをつけた手数料体系が導入され、同じ仕事をしていてもポイントが下がり何とかして欲しい」という趣旨でしたが、社長の答えは「さらにインセンティブをつけていく」という、まったく訴えを無視した回答をおこないました。社長は質問の趣旨を理解していながら、事もなげにそう言い放ちました。

また、お客さまの声・代理店の声を大切にしていこうという施策を進めていくなかで、「早期の継続手続きをお客さんが望んでいない」「代理店に現金で保険料を払えないことに不満がある」「傷害保険の引き受けが規制されるのはおかしい」など、お客さまの「声」や「要望」に則していない施策があるという指摘には、まともな答えを返すことができませんでした。

社長は、すすめる施策について「就任以来の2年間で、営業・損調など全国140課所、延べ4000名の社員と膝詰めで意見交換をした」とも自慢しましたが、社長の職場訪問の実態は、本紙279号で指摘したように、誰が、どのタイミングで、何を言うか、すべてシナリオが書かれたうえでの意見交換であり、こん

な中での“対話”がどれだけの価値があるというのでしょうか。社長もこうした部下が配慮する対話の実態を知らないはずがありません。

共通して言えることは、自社の「都合」や「勝手」を、お客さまの「声」とか「要望」にカムフラージュさせて進めようとしているため、お客さまや代理店さんから生の声が出されると対応できない、という構図でした。「ご指摘のようにすすめては会社の利益があがらない」というのが本音なのに、そういう本音は一切あらわさず、あくまで「お客さま目線」「代理店目線」という体面を保ちながら総会を乗り切ろうとする姿勢に、強い違和感を覚えました。「なぜ本音を出して理解を得ようとししないのか」とさえ感じました。

総会を通して経営者は、相反する二つの“評価”を、同時に手に入れようと躍起になっている姿が見えました。ひとつは顧客や代理店の皆さんの声を大切にする会社という“評価”、もうひとつは大きな利益をあげる会社という“評価”。利益をあげるためには、顧客や代理店や従業員が不利益を被っても構わないというのが会社の施策、すなわち「本音」のわけですから、同時に二つの“評価”は得られるはずがありません。今総会は、顧客も、代理店も、私たちも、そんな施策に「おかしい」「なんとかしてくれ」と迫ったからこそ、矛盾をはらんだ施策どおりの総会になりました。

利益のためなら何をしてよいという時代は終わりました。株主だけではなく、顧客も、代理店も、従業員も、企業の大切なステークホルダーであるという認識のもと、社会的責任（CSR）を果たす立派な企業にしていくため、引き続き、声をあげ、たたかっていきましょう。