

ご高齢者へのアフターフォロー 充実に向けた取組みについて

「確かな安心を、いつまでも」お届けするために
「MY長寿ご契約点検制度」を引き続き実施しています。

「MY長寿ご契約点検制度」の2年間の取組みについて

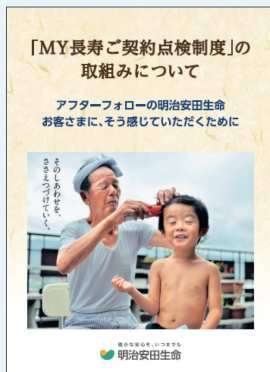
今後ますます進む超高齢社会に備え、これまでも取り組んできたMYライフプランアドバイザー（営業職員）を中心とした定期的な訪問活動等のアフターフォローに加えて、平成27年4月から、長寿の節目を迎えられるご契約者さまに、お申し出がない段階で保険金等のご請求やご連絡先の変更の有無を当社が積極的に確認し、お手続きまでサポートする「MY長寿ご契約点検制度」を実施しています。

平成27年4月の制度創設以降の2年間で、対象のお客さま約18万人のうち、約17.6万人（97.0%）のご契約を確認（請求確認）することができ、お客さまのご要望に沿い、約4,000件の各種お手続きに対応しました。特に、90歳以上のお客さま約2.9万人については、当社職員の直接訪問等により、99.6%のご契約を確認（請求確認）することができました。

また、当制度を通じ、お客さまから貴重なご意見もいただき、平成28年にはご返信はがきの改訂（わかりやすい表現や文字を大きくする等）を実施しましたが、当制度をよりご理解いただけるよう今後も改善を図っていきます。

このたび、当制度の仕組みと、この2年間の取組状況、お客さまから寄せられた声などをまとめたパンフレット『「MY長寿ご契約点検制度」の取組みについて』を作成しました。内容については、当社公式ホームページでもご覧いただけます。

私たちは「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、今までも、これからも、大切なお客さまへのアフターフォローを続けてまいります。

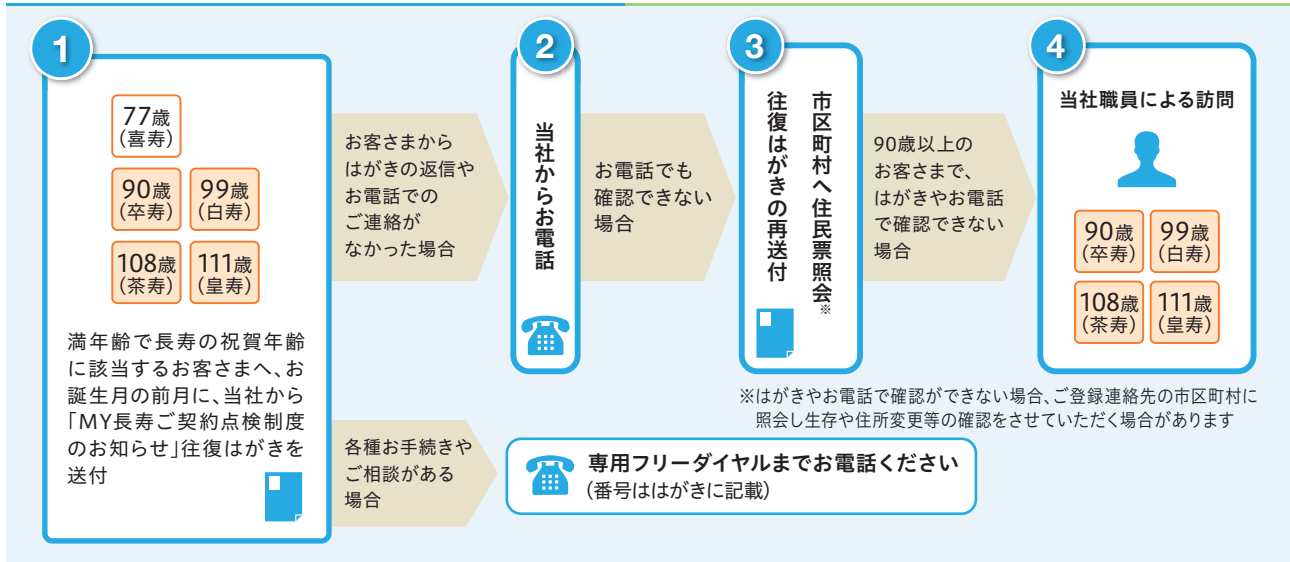


パンフレットイメージ

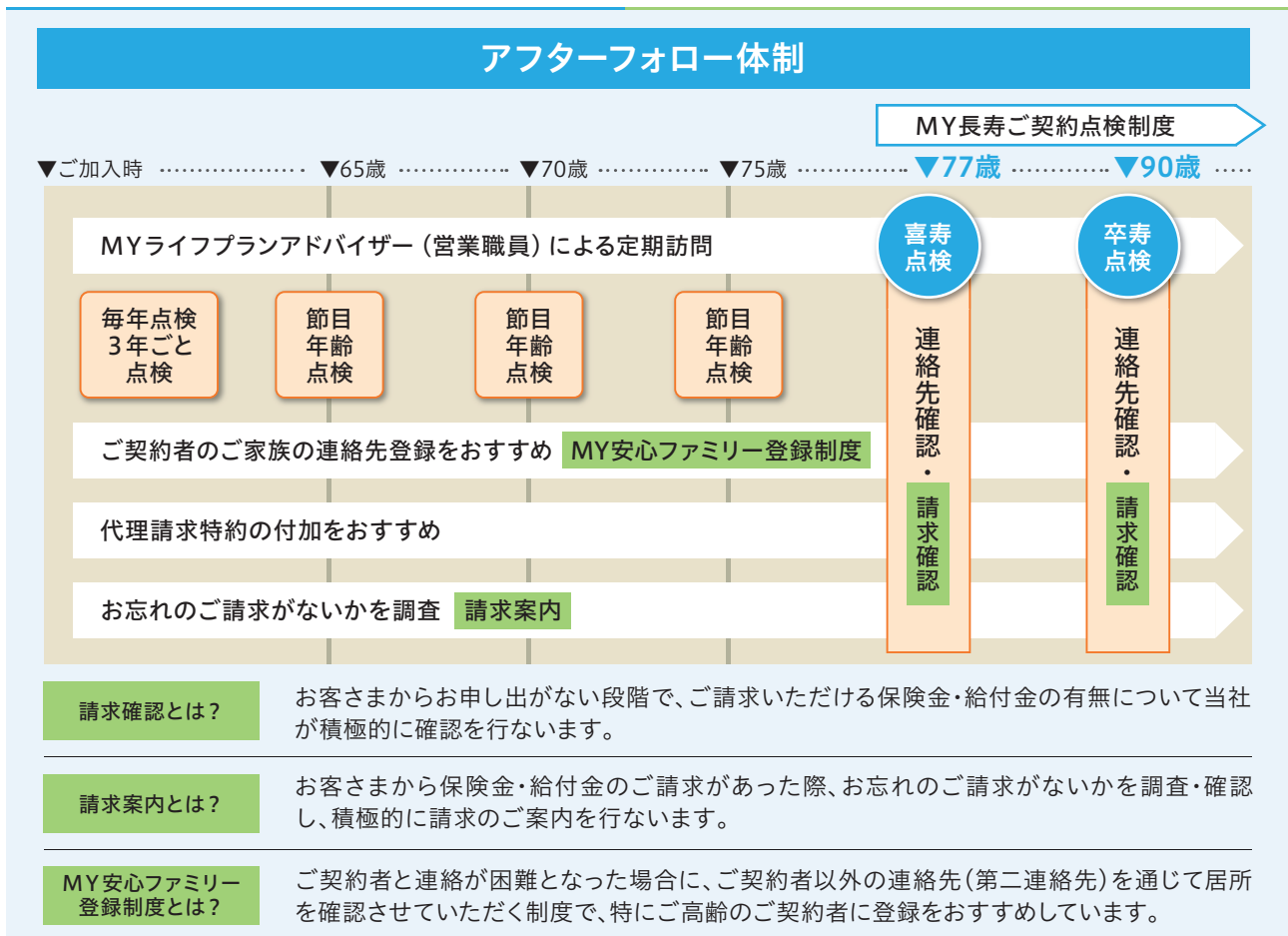


平成29年2月 新聞広告

「MY長寿ご契約点検制度」の流れ



MYライフプランアドバイザー（営業職員）の定期訪問などを通じて、積極的なアフターフォローを行なっています。



商品ラインアップの 充実に向けた取組み

総合保障商品「ベストスタイル」について

「ベストスタイル」は、①ご加入時の最適な保障、②ご加入後の保障見直しの自在性、③ご請求時のわかりやすさの3点を主な特徴とし、ご加入時の組み合わせからご加入後の見直し、そしてご請求までをワンストップでご提供することで、お客さまに安心をお届けします。ご加入後も当社のMYライフプランアドバイザー（営業職員）によるアフターフォローを通じて「保障の最新化・最適化」を行なうことで、いつも「あなたの今」に寄り添います。

平成26年6月の発売開始以来、大変ご好評いただき、平成29年5月末までに130万件を超えるご契約をいただいています。また、平成28年6月から新たな特約として、「重度疾病継続保障特約」・「介護サポート終身年金特約」を発売しました。

わたしたちは**アフターフォロー**でお届けします。

最新の保障

時代にあった保障を
提供し続けること



最適な保障

お客さまにあった保障を
提供し続けること

「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」について

若年層を中心に保険未加入者の増加や保険加入ニーズの多様化が進展していることをふまえ、20代・30代のお客さまにも手軽にご加入いただけるよう「かんたん」「小口」「わかりやすい」を特徴とした新たな商品シリーズ「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」を平成28年10月に創設し、平成29年5月末までに32万件を超えるご契約をいただきました。平成29年4月には損害保険商品を追加し、ラインアップを拡充しています。

明治安田生命



無配当災害保障付積立保険

手軽に始められ、満期保険金のある積立保険です

明治安田生命



5年ごと利差配当付一時払特別終身保険

手軽に一生にわたる万一の保障をご準備いただける、小口の終身保険です

明治安田生命



無配当こども保険

お子さまの成長にあわせ将来の教育費を
計画的にご準備いただける、こども保険です

新登場

明治安田生命



損害保険商品(引受損害保険会社 東京海上日動)

自転車運転中の思わぬ
事故によるおケガや
賠償事故からお客さまを
お守りする保険です

明治安田生命



損害保険商品(引受損害保険会社 東京海上日動)

火災や地震をはじめとする
多くの自然災害から、
お客さまの大切な家財を
お守りする保険です

「お客さま志向の業務運営方針」 の制定

お客さま志向の業務運営の取組み

当社は、お客さまの生涯にわたる商品・サービスをご提供する生命保険会社として、超長期の生命保険契約の特性をふまえ、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローが大切だと考えています。

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために。

私たちは「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、ご加入から保険金・給付金等のお支払いまで、お客さまの最善の利益が図られるよう、これからもお客さまを大切にする会社に徹し、お客さま志向の業務運営に積極的に取り組んでまいります。

「お客さま志向の業務運営方針」

1	お客さま志向の徹底	「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切に、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さま志向の徹底に努めます。
2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。
3	お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供	社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえつつ、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスを開発するよう努めます。 また、保険商品をおすすめする際には、お客さまのご意向を十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。
4	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実	お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。
5	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実	超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー※に努めます。 ※ご契約後の長期間にわたって継続的にサービスを積み重ねることを「アフターフォロー」としています。
6	利益相反の適切な管理	利益相反の適切な管理を行なうために、利益相反管理方針等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。
7	お客さま志向の取組みの確保	お客さま志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等に取り組結果を反映するとともに、取組内容の定期的な検証・改善に努めます。また、お客さま志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

「明治安田生命Jリーグ」の応援等を通じた地域社会の活性化への貢献

「全員がサポーター」を合言葉にJリーグ・Jクラブ等を応援しています。



Jリーグの「地域に根ざしたスポーツクラブを核として、豊かなスポーツ文化を醸成する」という考えに賛同し、平成27年1月に「Jリーグタイトルパートナー契約」を締結しました。

3年目を迎えた「明治安田生命Jリーグ」2017シーズンも、当社は「全員がサポーター」を合言葉に各地域のみならずとJリーグ・Jクラブ等を応援していきます。



「明治安田生命2016Jリーグチャンピオンシップ」表彰式の様子



「明治安田生命Jリーグワールドチャレンジ2017」記者トークイベントの様子

地元のJクラブ等と協力し、「小学生向けサッカー教室」などの地域に密着した活動を行なっています。



平成29年度も、全国86支社等において、「明治安田生命Jリーグ」に所属の全54クラブ等※とスポンサー契約を締結し、地元クラブと地域独自の取組みを実施しています。2016シーズンは「小学生向けサッカー教室」を全国で173回開催し、約1万4千人のお子さまや保護者の方々に参加いただきました。あわせて、地元クラブ等のご協力のもとフットサル大会やJリーグ選手OBの講演会等のイベントも開催しています。

※近隣にJクラブがない場合は、JFL等に所属しているクラブ



応援パネル贈呈の様子(名古屋本部)



小学生向けサッカー教室の様子(函館支社)

明治安田生命Jリーグ「2017シーズン」篇のCMを全国で放映中です。



Jリーグや地元クラブを応援するサポーターと地域のみなさまの想いを歌詞に表現した歌にあわせて、サポーターと地域のみなさまの姿、そして当社がJリーグと各クラブの協力を得て開催している小学生向けサッカー教室等のイベントの様子などを紹介しています。

明治安田生命 CM 検索

QRコードでも検索できます



「地域を見守る」社会貢献活動

子どもの命・安全を守る地域防犯の取組みに加え、「同じ洗濯物が何日も干したままになっている」「郵便物や新聞があふれている」等、日々の営業活動を通じてご高齢者等の様子に気付いたことがあれば自治体等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ取組みを、平成26年9月末から全国の支社等で展開しています。



地方自治体等との連携協定

地方自治体や地方金融機関等と地方創生に関する連携協定を締結し、地域社会への貢献活動に取り組んでいます。



秋田県との「包括連携協定」締結式の様子

当社の「CSRへの取組み」については「CSRウェブサイト」からご覧いただけます。

<http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/>

明治安田生命 CSR

検索



従業員のワーク・エンゲイジメントの向上に向けた取組み

一人ひとりの「働きがい」と「働きやすさ」をめざして

当社では、従業員の「ワーク・エンゲイジメント」*の向上をめざし、人財力の持続的な向上、心身の健康増進、人財の多様性を受容する風土醸成、そして、余力創出に向けて働き方の見直しに取り組んでいます。

これまでに、以下のような外部評価をいただいておりますが、今後も従業員の「働きがい」と「働きやすさ」の両面を追求し、さまざまな取組みを進めていきます。

※一人ひとりが誇りとやりがいを感じながら活き活きとチャレンジングに働く状態

女性活躍支援に対する社外からの評価

▶女性が輝く先進企業表彰「内閣府特命担当大臣表彰」受賞(平成28年12月)

女性管理職比率等が着実に増加していること、総労働時間縮減等、各所属におけるワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組みが評価され、内閣府男女共同参画局による「女性が輝く先進企業表彰」において、「内閣府特命担当大臣(男女共同参画)表彰」を受賞いたしました。



健康増進の取組みに対する社外からの評価

▶厚生労働省主催「第5回 健康寿命をのばそう!アワード」 厚生労働省健康局長 企業部門 優良賞受賞(平成28年11月)

健康保険組合や明治安田生命労働組合と連携のもと、従業員の健康増進に向け、健康イベントの開催や、メンタルヘルス対策、定期健康診断後のフォローなど、さまざまな取組みを行なっていることが評価され、厚生労働省健康局長 企業部門 優良賞を受賞いたしました。



▶経済産業省および日本健康会議主催

「健康経営優良法人～ホワイト500～」に認定(平成29年2月)

当社の健康増進に向けた「組織体制の構築」や「病気のリスクが高い従業員向けの施策」等が評価され、「健康経営優良法人～ホワイト500～」に認定されました。



柔軟な「働き方」に対する社外からの評価

▶総務省「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」を受賞 (平成28年11月)

テレワークを活用し、効率的かつ柔軟な働き方を推進する取組みが評価され、模範とすべき先駆的な取組みを行なっている企業に対し授与される「総務大臣賞」を受賞いたしました。



企業風土醸成

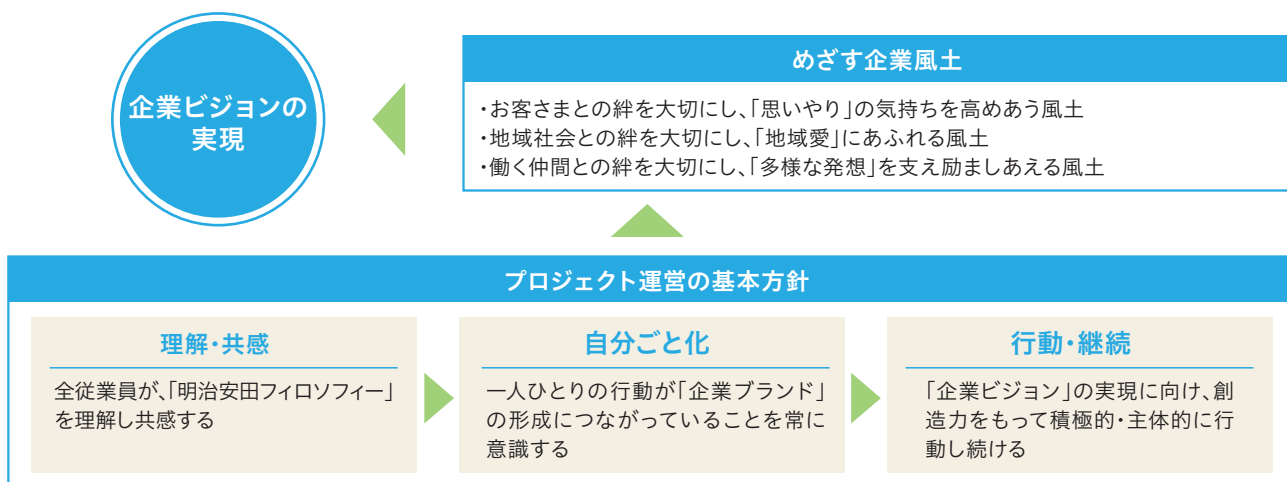
「企業ビジョン実現プロジェクト」

プロジェクトの目的

「明治安田フィロソフィー」を全従業員が理解し共感するとともに、一人ひとりの行動が「企業ブランド」の形成につながっていることを常に意識し、「明治安田フィロソフィー」、特に「企業ビジョン」実現に向けて、創造力をもって積極的・主体的に取り組む企業風土の醸成をめざして、ボトムアップ型のプロジェクトを展開しています。

プロジェクト運営の基本方針・めざす企業風土

「企業理念」の理解・共感を前提とした一人ひとりの意識・行動の変革へのスタンスを運営の基本方針としています。めざす企業風土は、「企業ビジョン」実現に向け、全従業員が共有すべき3つの絆への想いや姿勢を風土にまで高める視点で設定しています。



【具体的な取組みの一例】

- 平成29年4月には、全組織で役員が中期経営計画や「明治安田フィロソフィー」を直接従業員に説明

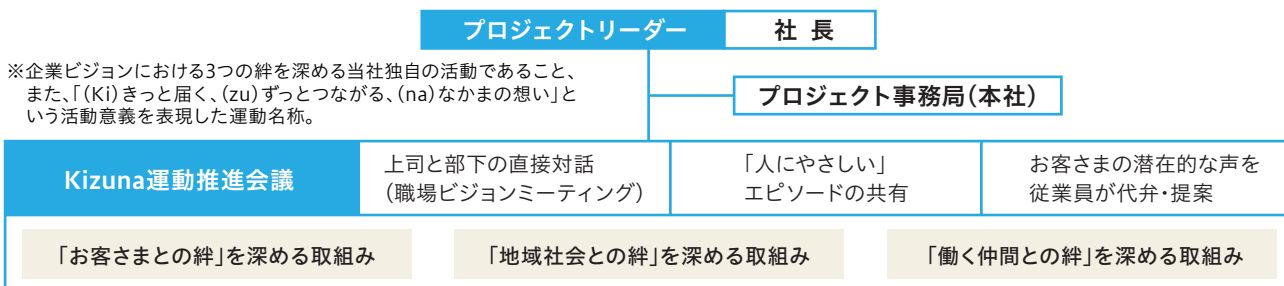


- 平成29年6月には、会長・社長、全役員・本社部長等と全国の従業員代表が小グループ単位でバズセッションを実施



プロジェクト運営の中心となる小集団活動「Kizuna運動」の推進

「Kizuna運動」※とは、各組織単位で展開する「企業ビジョン実現プロジェクト」運営の中心となる小集団活動です。全国の各組織で、全員参加のもと、創造力を発揮し、「企業ビジョン」の実現と、そのための意識変革・行動促進、そして、組織のコミュニケーション向上・一体感醸成につながるさまざまな活動に積極的・主体的に取り組めます。



※企業ビジョンにおける3つの絆を深める当社独自の活動であること、また、「(Ki)きっと届く、(zu)ずっとつながる、(na)なかまの想い」という活動意義を表現した運動名称。

明治安田生命の価値創造プロセス

価値を生み出す源泉

価値創造プロセス

ステークホルダーとともに創出する価値

人的資本

お客さまを生涯にわたって
支え続けることのできるプロフェッショナル人材

【連結従業員数】

4万6,641人 (平成29年3月31日時点)

【ファイナンシャル・プランニング技能士資格保有者数】

2万2,937人 (平成29年3月1日時点)

対面の「アフターフォロー」を実践する態勢

営業職員 : **約3万人** (平成29年3月31日時点)

企業・団体を
担当する職員 : **約1千人** (平成29年3月31日時点)

社会・関係資本

強固な事業基盤

個人営業分野: **約680万人**のお客さま数

法人営業分野: 任意加入型団体保険の被保険者数

約480万人

国内外に広がるネットワーク

【国内営業拠点数】 **1,103拠点**
(平成29年4月1日時点)

【海外拠点】 **5カ国、7社** (平成29年4月1日時点)

知的資本

長い歴史と経験で培った
高い専門性とノウハウ

財務資本

お客さまに「確かな安心」を
提供するための高い財務健全性

【連結ソルベンシー・マージン比率】

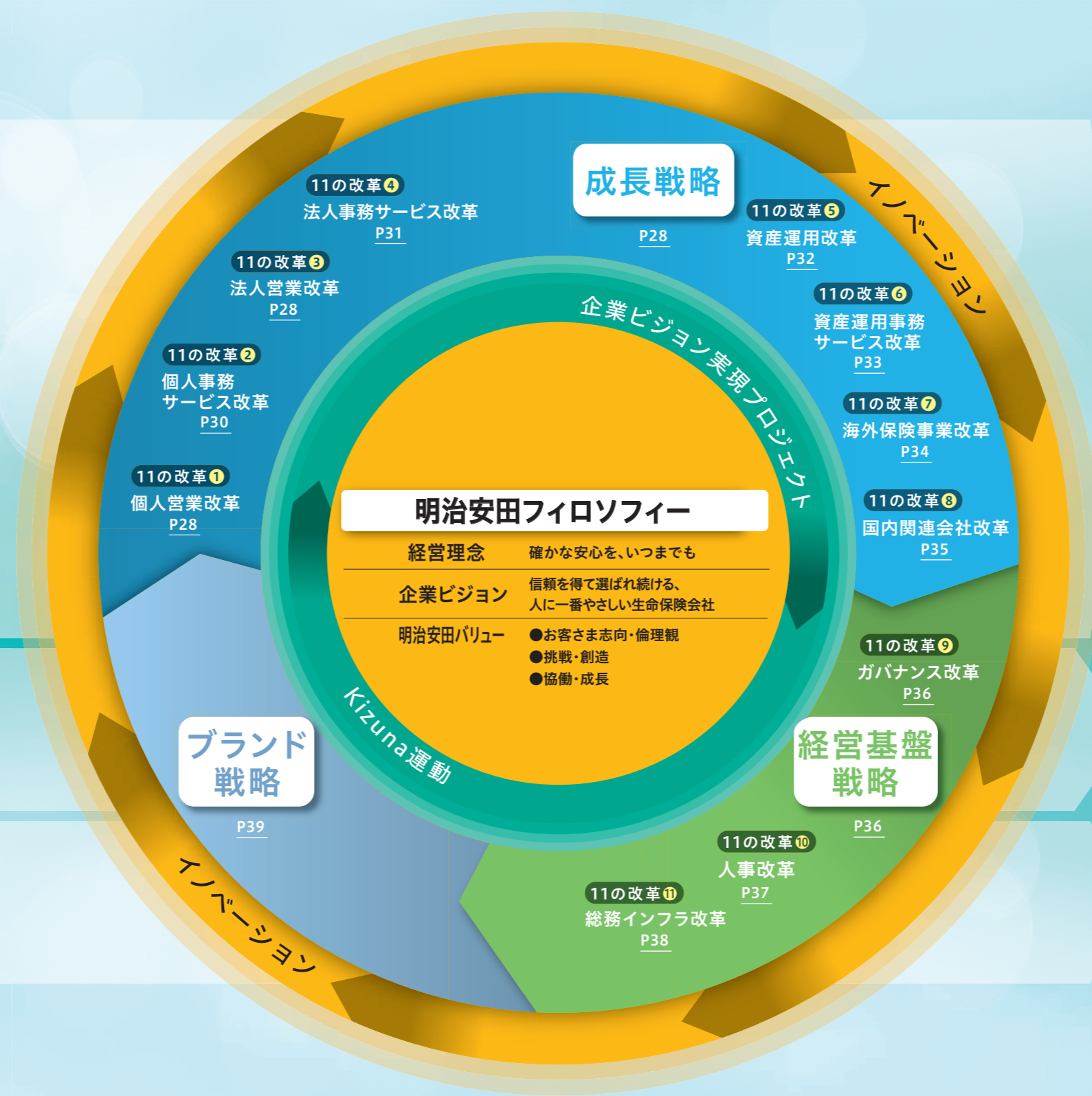
998.9% (平成29年3月31日時点)

国内生命保険事業

海外保険事業

国内関連事業

持続的な企業価値(EEV)の向上



お客さまとの絆

お客さまに寄り添い、
アフターフォローで感動を追求する

- お客さま一人ひとりにあわせた積極的な「アフターフォロー」を通じた、「確かな安心」の提供



- クオリティの高い商品・サービスの提供



- 安定した配当還元の実施

地域社会との絆

社会から必要とされる価値を創造し、
地域の発展に貢献する

- 明治安田生命Jリーグを通じて地域社会の活性化



「明治安田生命2016Jリーグ小学生向けサッカー教室
チャンピオンシップ」表彰式

- 地方自治体との連携協定を通じて地域社会の活性化



秋田県との「包括連携協定」締結式

働く仲間との絆

挑戦意欲や多様性を尊重し、
働きがいのある職場を実現する



「Kizuna運動」全国代表リーダー研修会

イノベーションの推進による資本の拡大