

03

ステークホルダーとの絆

お客さまとの絆

| | |
|--|----|
| 保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み | 72 |
| 「お客さまの声」を経営に活かす取組み | 75 |
| 営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み | 78 |
| 販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓 | 81 |
| 確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス | 84 |
| 介護保障・サービスの充実に向けた取組み | 89 |
| IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み | 90 |
| 法人のお客さまへの商品・サービス | 91 |
| 海外保険事業の取組み | 94 |
| 「責任ある機関投資家」の諸原則 (日本版スチュワードシップ・コード)への取組み | 96 |

地域社会との絆

| | |
|-----------|-----|
| 社会貢献活動 | 97 |
| 環境問題への取組み | 100 |

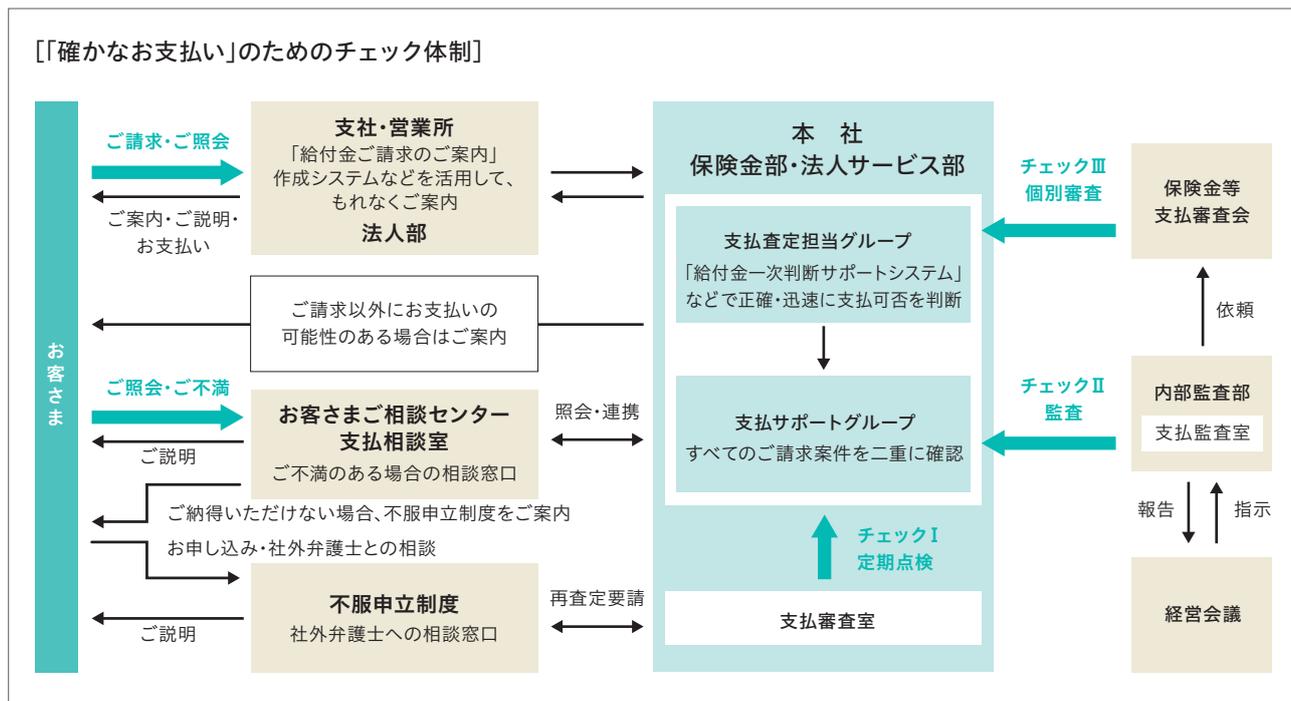
働く仲間との絆

| | |
|---------------------|-----|
| ダイバーシティ&インクルージョンの推進 | 102 |
| 能力・キャリア開発の支援 | 104 |
| 健康的な職場環境づくり | 105 |
| 人権の尊重 | 106 |
| 企業風土の醸成 | 107 |

お客さまとの絆

保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

保険金・給付金の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。



お支払いもれ等のない支払管理態勢構築のための主な取組み

ご請求段階および支払査定段階におけるチェック機能の強化

平成18年度に「支払サポートグループ」等を設置し、ご請求内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを再確認し、随時お客さまへご請求案内をしています。

平成22年度からは、ご請求もれ防止のため、お客さまご自身にご確認いただく、「お客さま確認欄」を保険金・給付金のご請求書類のなかに新設し、ご請求段階での請求もれ確認をする態勢を構築しています。

また、支払サポートグループでは、システムによる診断書キーワード点検なども活用し、お支払いの可能性のある診断書等証明書記載をより正しく検知し、ミスの防止を図っています。

さらに平成24年12月からは、支払査定時のお支払いもれチェック機能を強化し、事後チェックではなく事前チェックによるお支払いもれ防止に努めています。

重層的な事後検証態勢の構築

保険金・給付金の支払査定に関して、社外専門家の意見を取り入れ、適切で公正な運営を図ることを目的に「保険金等支払審査会」を設置し、原則として四半期に1回開催しています。

また、支払査定ラインとは独立した専門組織として、支払担当部署に「支払審査室」を設置し、支払業務の適切性を点検しています。加えて、内部監査部の要員を段階的に補強し、監査の強化を図り、平成20年度に支払管理部門に対する監査の専管組織として、「支払監査室」を設置し、内部監査態勢を充実しています。保険金等支払管理態勢の状況については、適宜、監査委員会が報告を受け、必要に応じて内部監査部に指示を行なう態勢を整備しています。

ITの積極活用による「保険金・給付金支払事務の高度化」

「保険金・給付金支払事務の高度化」に取り組み、ICTを活用した支払管理態勢の構築により、より正確・迅速な支払サービスの提供と、もれのない確かなご請求案内を進めています。

団体保険のお客さま向けサービスを順次拡大

団体様窓口の利便性向上を実現する「MY法人ポータル」の本格稼働に続き、今後も同機能の拡充を進めていきます。あわせて、Web申込みシステム等の機能拡充やご請求手続きの簡素化・簡便化も検討していきます。

診断書取得費用相当額の当社負担を実施

保険金・給付金等を請求しやすい環境を整えることを目的に、所定の診断書(原本)をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いできなかった場合かつ所定の要件を満たす場合は、診断書1通につき所定の金額[※]を負担しています。

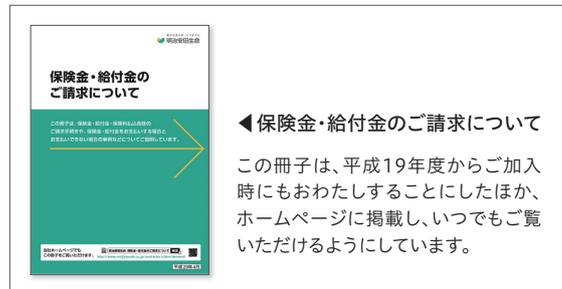
※当社所定の診断書の種類によって、金額を以下のとおりとしています。

- ・診療証明書、総合障害診断書 ……7,500円
- ・入院・手術・通院証明書(診断書) ……5,800円
- ・通院証明書、特定損傷治療証明書 ……3,300円

お客さまへのご説明を充実させるための主な取組み

「保険金・給付金のご請求について」冊子によるご説明

保険金・給付金等のご請求手続きおよびお支払いする場合・お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を用いて、ご説明の充実に努めています。この冊子は平成26年よりカラーユニバーサルデザインマークを取得しています。



ご請求に必要な提出書類のご説明

お客さまに請求書と同時にわたす、必要書類をまとめた案内チラシ「ご請求のご案内」について、必要書類を一覧表にまとめ、より見やすくわかりやすい内容に改訂しました。また、一定条件のもと、一部提出書類の省略等による簡素化を実施しています。

ご相談窓口・不服申立制度の設置

保険金・給付金のお支払い結果のお問い合わせやお申し出に対しては、支払業務担当部署とは別の専門スタッフが電話で対応させていただく「支払相談室」を設置しています。また、支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士が中立的な第三者の立場でご相談をお受けする「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を設置しています。

「お支払明細書」によるご説明の充実

保険金・給付金等のお支払後にお客さまに送付する「お支払明細書」について、金額の算出根拠や支払項目に対する説明などを掲載し、よりわかりやすくおまとめした内容に改訂しました。

保険金・給付金のお支払い件数等について

「保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳」「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況」を継続的に開示しています。

平成28年度保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳

(単位:件)

| 区 分 | 保険金 | | | | | 給付金 | | | | | 合計 | |
|-------------|-----------|-----------|-------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|---------|
| | 死亡 保険金 | 災害 保険金 | 高度障害 保険金 | その他 | 合計 | 死亡 給付金 | 入院 給付金 | 手術 給付金 | 障害 給付金 | その他 | | 合計 |
| 詐欺取消・詐欺無効 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 不法取得目的無効 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 告知義務違反解除 | 191 | 0 | 5 | 44 | 240 | 3 | 548 | 84 | 0 | 165 | 800 | 1,040 |
| 重大事由解除 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 免責事由該当 | 235 | 36 | 6 | 4 | 281 | 132 | 196 | 36 | 0 | 76 | 440 | 721 |
| 支払事由非該当 | 0 | 86 | 1,063 | 2,644 | 3,793 | 0 | 591 | 20,800 | 159 | 1,040 | 22,590 | 26,383 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| お支払い非該当件数合計 | 426 | 122 | 1,074 | 2,692 | 4,314 | 135 | 1,335 | 20,920 | 159 | 1,281 | 23,830 | 28,144 |
| お支払い件数 | 60,452 | 714 | 2,378 | 16,948 | 80,492 | 13,808 | 343,243 | 171,787 | 687 | 234,690 | 764,215 | 844,707 |

*上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払い件数」および「お支払い非該当件数」です。

*「お支払い非該当件数」には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類(診断書等)から、約款上明らかに非該当となる件数は含んでいません。

*「お支払い件数」には、満期保険金・生存給付金・一時金・L.A.ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものを含んでいません。

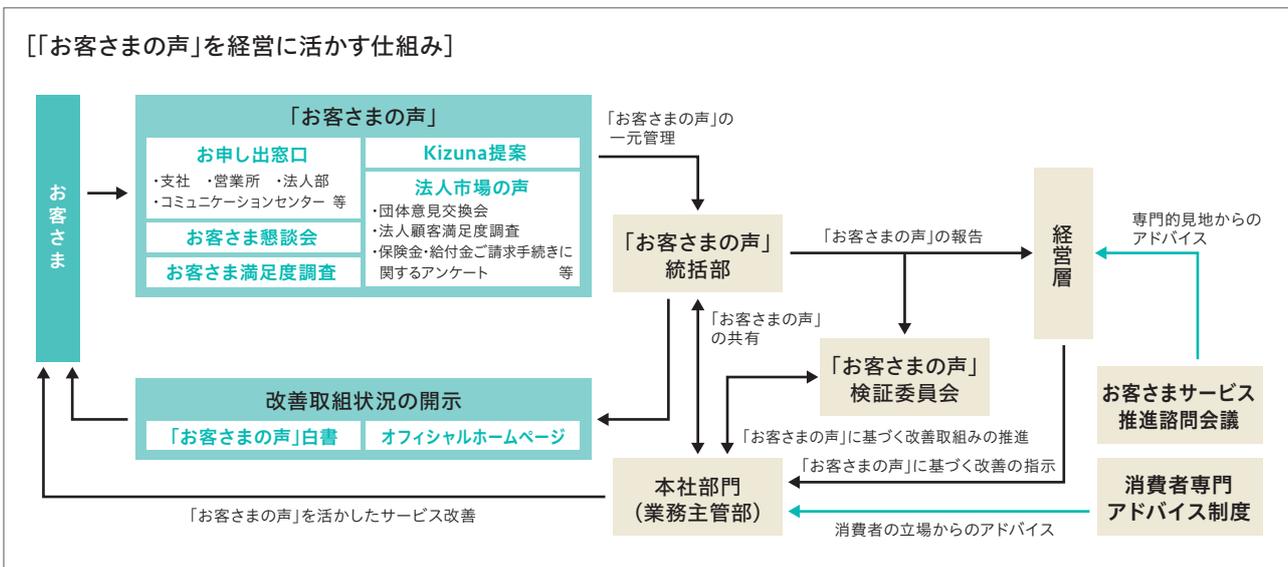
平成28年度「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」ご利用状況

ご利用は合計で4案件ありました。このうち2案件については再査定を行ない、うち1案件は決定変更となりました。
ご利用状況およびご利用案件は以下のとおりです。

| 種 別 | 案件内容 | 案件数 |
|---------|---|-----|
| 普通死亡保険金 | 告知義務違反により契約解除との決定に対する不服のお申し出 | 1件 |
| 災害保険金 | 「偶発的な外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出 | 1件 |
| 入院給付金 | 故意または重大な過失による入院であることから免責事由に当たるため入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出 | 1件 |
| 手術給付金 | 施術の開始日から60日の間に1回の給付を限度とする手術について、前回の手術から60日以内の手術であることから手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出 | 1件 |
| 合計 | | 4件 |

*平成18年3月28日の制度開設からのご利用は154案件、うち決定変更となったものは41案件です。

「お客様の声」を経営に活かす取組み



「お客様の声」の集約・一元管理

お客様満足度向上に向け、広く「お客様の声」を収集し、経営に活かしていくための取組みを推進しています。お客様から全国の支社・営業所・法人部・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客様の声システム」を通じて集約・一元管理しています。特に、お申し出のうち「不満足」の表明があったものすべてをお客様からの苦情と位置づけ、不満足解消に努めています。

お客様懇談会

ご契約者のみなさまへ事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともにご意見やご要望を直接伺うことを目的に開催しています。お伺いしたご意見やご要望は業務改善に反映しています。平成18年度からは各地の消費生活センター等からも参加いただいています。

お客様満足度調査

お客様からの直接のお申し出以外に、当社から「お客様の声」を伺う「お客様満足度調査」を平成18年度から毎年実施し、お客様の満足度を継続的に調査しています。

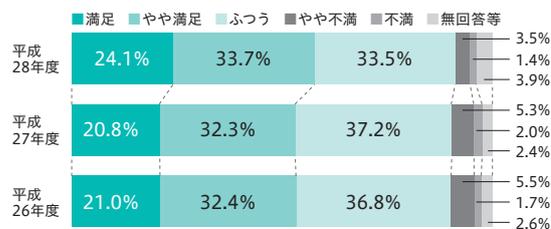
Kizuna提案

お客様と身近に接する従業員が、日常業務に関してお客様の立場から気付いたことを提案する活動を実施しています。

【お客様満足度調査の内容】

個人保険のご契約者に対して、当社の商品・サービス等について満足度を伺う「お客様満足度調査」を行なっています。

▶お客様満足度調査結果(総合満足度)



*回答の構成比は小数点第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%にはなりません。

また、法人のお客様に対しては、当社への満足度、今後のご要望等を伺う「法人顧客満足度調査」を行なっています。

「お客様の声」に基づく業務改善取り組み

集約・一元管理されたさまざまな「お客様の声」は、経営層に対し定期的に報告されるとともに、その内容を分析して業務改善への取り組みにつなげています。

具体的には、経営会議および「お客様の声」にかかわる部門横断組織である「お客様の声」検証委員会において、改善策を検討し、よりいっそうのサービス向上に取り組んでいます。

改善策をお客様の立場から考える取り組み

お客様サービス推進諮問会議

平成17年度に設置したご契約者保護とお客さまサービス向上に向けた取り組みを審議する「お客様の声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を平成27年度より統合・再編し、「お客様サービス推進諮問会議」として設置しました。

社外の専門家から、お客様満足度を高めるための改善策等のご意見をいただき、経営に反映させています。

消費者専門アドバイス制度

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や、企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

業務改善取り組みの公表

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客様の声」の実態をご報告するとともに、「お客様の声」を活かした当社の業務改善取り組みをまとめた『「お客様の声」白書』を平成18年度から毎年作成しています。

ホームページに掲載して社外公表するとともに、全国の支社・営業所に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



「お客様の声」白書

平成28年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

| 苦情分類 | 平成28年度(占率) | (ご参考)平成27年度(占率) |
|-----------|----------------|-----------------|
| 新契約 | 6,725(14.6%) | 6,965(13.8%) |
| 収納 | 3,481(7.6%) | 4,067(8.1%) |
| 保全 | 14,328(31.2%) | 16,911(33.5%) |
| 保険金・給付金 | 9,827(21.4%) | 9,188(18.2%) |
| その他 | 11,556(25.2%) | 13,346(26.4%) |
| 苦情合計 | 45,917(100.0%) | 50,477(100.0%) |
| お客様お申し出合計 | 339,294 | 316,402 |

平成28年度のお申し出(苦情)事例および改善取組み

| | | |
|------------------------|----------------|---|
| お客さまの意向にそった 情報提供の充実 | お申し出 (苦情)事例 | 生命保険は加入する時、おすすめされた商品が、自分のニーズにあっているのかがわかりづらい。しっかりと意向を聞いて、一人ひとりのニーズにあった商品を提供してほしい。 |
| | 改善取組み | タブレット型端末(マイスターモバイル)にお客さまからの意向を把握するツール「意向問診コンテンツ」を導入いたしました。お客さまの保障に対するご意向を、問診形式で入力いただくことで、「お客さまの考える保障イメージ」を「症例別レーダーチャート」で、視覚的に確認できるようになりました。 |
| お客さまへの説明の充実 | お申し出 (苦情)事例 | 給付金支払いの請求の時、手続き等の流れについて記載された「保険金・給付金のご請求について」という冊子がわたされるが、文字数が多く、何が重要かわかりにくい。 |
| | 改善取組み | お客さまからのご要望をふまえて「保険金・給付金のご請求について」(冊子)を、「見やすさ」「わかりやすさ」に配慮した内容に全面改訂しました。構成・レイアウト等を変更するとともに、お客さまの状況に応じた参照ページのガイド図を追加するなど記載内容を充実させています。 |
| 商品ラインアップの拡充 | お申し出 (苦情)事例 | 生命保険の仕組みは複雑でわかりにくい。もっと手軽に加入できるように、若者向けでシンプルな保険を充実させてほしい。 |
| | 改善取組み | 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、3商品をラインアップしました。平成29年4月には損害保険2商品を追加し、ラインアップを拡充しています。 |
| 高齢社会にあわせた 新たな取組み | お申し出 (苦情)事例 | フリーダイヤルにかけた時に流れる音声案内が苦手。高齢者向けにもっとわかりやすい窓口を用意してほしい。 |
| | 改善取組み | 平成28年12月に、「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」をコミュニケーションセンター内に設置しました。お電話をおかけいただいた後、音声案内をお聞きいただきながらご用件に応じた電話番号(電話機のプッシュ操作)を行なうことなく、担当者(電話応対者)に直接つながる窓口として運用しています。 |

お客さまとの絆

営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み

質の高いコンサルティング活動の充実

市場調査の結果、生命保険のご加入にあたって「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「人生設計やニーズを加味した提案」をお客さまが望まれていることが改めてわかりました。

これをふまえ、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等に関する「社会保障制度」の情報提供および、お客さまの保障に対するご意向と、必要な保障額を症例ごとに確認できる「意向問診コンテンツ」を活用しています。また、商品の特徴だけでなく、「更新型の優位性」「見直しの自在性」「アフターフォロー」といったベストスタイルのコンセプトからくる特徴をご理解いただくための「ベストスタイル コンセプトブック」のご説明を実施しています。このような取組みを通じて、納得感や安心感をもって生命保険にご加入いただけるよう努めています。

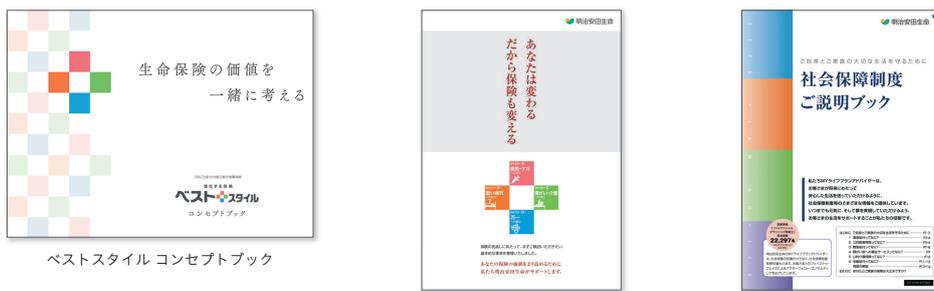
▼必要保障額に基づいた具体的な提案のためのツール等



必要保障額シミュレーション

意向問診コンテンツ(シート)

▼商品のポイントやコンセプトについてご理解いただくためのツール等



ベストスタイル コンセプトブック

アプローチベストツール
(ベストスタイル)

社会保障制度ご説明ブック

また健康・医療等の情報提供やお客さまに毎年訪れる節目(お誕生日・結婚記念日等)に「おめでとう」「ありがとう」の気持ちをお届けすることで、お客さまとのリレーションを深めていく活動も行なっています。

▼お客さまとのリレーションを深めるためのツール等



夢リンク

MYオリジナルマガジン

ご契約者さま専用サービスご案内ブック

「安心サービス活動」によるアフターフォローの充実

「定期点検活動」を柱とした「安心サービス活動」

「ご契約内容の概要」などを活用し、定期的にご契約内容の説明を行なう「定期点検活動」を実施しています。あわせて保険金・給付金のご請求の有無についても確認するなど確かな安心を感じていただけるよう取り組んでいます。

なお、平成26年6月発売の総合保障商品「ベストスタイル」にご加入いただいたお客さまには、アフターフォローを解説した冊子「安心ロードマップ」をお届けします。加えて「ベストスタイル意向点検シート」を用いて保障内容のご確認をいただくことで、ご契約終了までの長期にわたりご安心いただけるよう、お客さま一人ひとりに寄り添った対面のアフターフォローをご提供します。

▼ご契約内容や重要な情報について、ご理解いただくための冊子等



定期点検

ご契約内容の概要



安心ロードマップ



ベストスタイル意向点検シート

各種情報のお届け

経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「明治安田インフォメーション」等のお届けを通じて、今後も安心してご契約を継続いただけるよう決算情報等をご確認いただく活動を行なっています。

また平成22年度税制改正に伴い、生命保険料控除制度が改正されました。「生命保険料控除申告額試算サポートツール」を用いて、制度改正に対応した生命保険料控除申告額のご案内も行なっています。



明治安田インフォメーション

営業職員の教育・研修体系

お客さま一人ひとりに寄り添った「対面のアフターフォロー」を通じて、適切な情報提供や提案活動、またライフサイクルやご要望に応じたお手続きのサポートにより、確かな安心をお届けする営業職員の育成に取り組んでいます。特に委嘱後初期段階では、全国に設置している「実践トレーニング室」や、本部に設置している「基礎トレーニングセンター」等で教育を行ない、お客さまから選ばれる人財の育成態勢を強化しています。また、ビデオ・オン・デマンドシステムや双方向動画通信を活用した本社ダイレクト教育を充実しています。

また、社内検定制度として全営業職員に対し、お客さま対応を行なううえでの基本的な知識やスキルを教育する「お客さま対応品質向上カリキュラム」を実施し、その習得・到達レベルを確認するため「お客さま対応品質検定」を原則毎年実施しています。当カリキュラムでは、全社の教育レベルに格差が生じないよう「お客さま対応品質検定試験テキスト」を主たる教材としています。加えて、資格ごとに求める知識・スキルを明確化し、資格に応じた教育を実施しています。

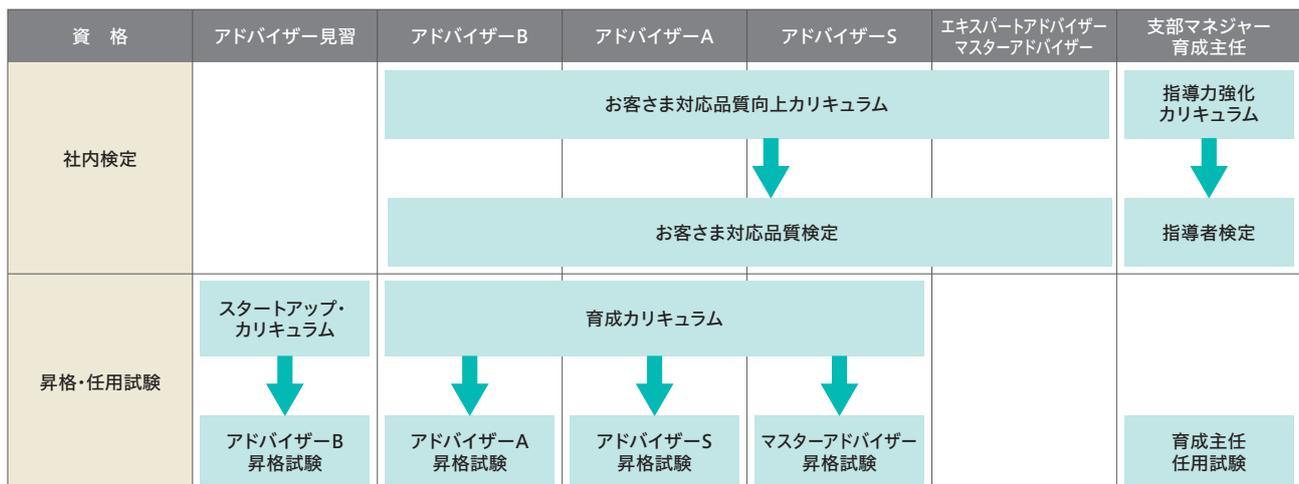
さらに、より充実したアフターフォローや高度なコンサルティングをお客さまに提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、他の金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。なお、平成28年度末時点で22,937名の営業職員がFP資格を保有しています。

FP資格保有者数



*年度末資格保有者数は、3月1日在籍のファイナンシャル・プランニング技能士資格保有者数(CFP・AFP資格保有者数含む)です。

教育・研修体系図



ファイナンシャル・プランニング技能士

ファイナンシャル・プランニングについての専門的な知識・技術を一定水準以上有していることを示す国家資格。1～3級までの資格があり、(一社)金融財政事情研究会ならびにNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が実施する「ファイナンシャル・プランニング技能検定」に合格することによって取得できます。

販売チャネルの多様化と 新たなマーケット開拓

銀行等金融機関窓口販売の取組み

全国の金融機関で当社の生命保険商品をお取り扱い

全国の金融機関等（都市銀行、地方銀行、信託銀行、信用金庫、証券会社）と募集代理店委託契約を締結し、終身保険や個人年金保険を販売しています。一時払商品（終身保険・定額個人年金・変額個人年金）のほか、平準払商品（定額個人年金・逡増終身保険・介護終身保険）も取り扱い、お客さまの多様なご要望にお応えできるよう努めています。また、平成29年8月より新たに外貨建一時払終身保険も取り扱い開始を予定しております。

- *金融機関窓口販売商品の一覧は、P145をご覧ください。
- *販売名称は、取扱金融機関によって異なる場合があります。
- *市場金利情勢によっては商品のお取り扱いが変更となる場合があります。



一時払終身保険
「エブリバディ」



介護保障終身保険
「きずなサポート」

アフターサービス（ご契約後のお手続きやご相談）について

下記のフリーダイヤルを設けて、ご契約後のご照会、各種お手続きのお申し出などをお受けしています。

| | |
|---|---|
| <p>終身保険（定期支払金付終身保険を除く）・ 定額個人年金保険にご加入いただいたお客さま</p> <p>0120-662-332</p> <p>月曜～金曜9:00～18:00/土曜9:00～17:00 (いずれも祝日・年末年始を除く)</p> | <p>変額個人年金保険・定期支払金付終身保険に ご加入いただいたお客さま</p> <p>0120-453-860</p> <p>ようこそ ハロー</p> <p>・ご契約内容・積立金額のご照会 ・ユニット価格のご照会 ・スイッチングのお手続き ・各種お手続きのご案内(手続き書類のご請求)など</p> <p>月曜～金曜9:00～17:00(祝日・年末年始を除く)</p> |
|---|---|

*コミュニケーションセンターおよび D.A. サービスセンターとのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただきますので、あらかじめご了承ください(当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、P69をご覧ください)。

代理店チャネル（除く金融機関窓口販売）での取組み

全国の代理店で当社の生命保険商品をお取り扱い

金融機関関係代理店・保険専門代理店等を中心とした法人代理店や税理士代理店、個人代理店等と募集代理店委託契約を締結し、代理店チャネルの体制を整備・強化しています。

法人代理店・税理士代理店では、主に、事業保障資金対策・事業承継対策や相続対策等のニーズをお持ちの経営者の方々に対しコンサルティングを実施し、生命保険の有効活用をご提案しています。

個人代理店では、死亡や医療保障、さらには資産形成・老後保障対策等、多様化するお客さまのニーズに対応し、目的にあった幅広い商品を提供するとともに、きめ細やかなアフターサービスに努めています。

代理店数推移

代理店委託契約更改基準の厳正運用を通じ、質の高い代理店群の形成を推進しています。

- 平成26年度末 1,502店
- 平成27年度末 1,517店
- 平成28年度末 1,515店

代理店支援体制および研修

代理店に対する支援については、全国に代理店営業担当を配置し、代理店を直接的かつタイムリーにサポートする体制を構築しています。なお、法人代理店に対しては、インターネットを活用した代理店支援システムである「MYLINCエージェントダイレクト」を提供し、販売をサポートしています。

代理店に対する研修については、その特性やニーズに応じ、研修プログラムの整備を進めるとともに、コンプライアンスも含めた教材の提供、研修講師の派遣等に取り組んでいます。

今後も代理店支援体制および研修のいっそうの充実に努め、お客さまニーズの多様化に適切に対応いたします。



MYLINCエージェントダイレクト

保険販売に必要な設計書作成・手数料照会等の機能をWEB上で提供している代理店支援システムです。保険販売のサポートシステムとしてご利用いただいています。

新規チャネルへの取組み

来店型店舗の展開

お客さまの生活スタイル・購買ニーズの変化と生命保険加入チャネルの多様化が進むなか、「お客さまにとってより身近な場所で、ご契約の有無にかかわらず、どなたでも気軽にご相談いただける窓口」として、二つのタイプの来店型店舗を展開しています。

当社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」では、平日の日中にご来店が難しいお客さまにもご利用いただけるよう、平日は19時まで、また土曜日も17時まで営業し、死亡・医療・介護保障のご準備から、生命保険を活用した資産形成まで、幅広くお客さまのご相談・ニーズにお応えしています。また、資産形成・年金・相続・女性向けセミナーや親子向けイベントを開催するなど、日々の暮らしに役立つ幅広い情報・サービスを提供しています。平成29年4月には東京都武蔵野市・神奈川県川崎市・愛知県豊田市に新たに3店舗を開設（合計15店舗）し、お客さまの利便性向上に努めています。

一方、当社商品のみならず他社商品も取り扱う「ほけんポート」では、お客さまの「自ら保険を選ぶ」というニーズにお応えするため多種多様な保険商品をそろえ、専門スタッフ（ライフクリエーター）がお客さまの視点に立ってご相談にお応えしています。平成29年4月現在で2店舗を運営するとともに、お客さまの保険加入ニーズや保険加入意識・行動を把握することで、商品・サービスの拡充に役立てています。

来店型店舗を通じて多様なお客さまニーズにお応えし、さらなるお客さまサービスの充実に努めていきます。

*「ほけんポート」は関連会社(株)MYJで運営しています。

MYカフェ
(保険がわかるデスク 丸の内)



保険がわかるデスク 豊田



保険がわかるデスク 武蔵小杉



ほけんポート 南砂町
SUNAMO店
(東京)



インターネットチャネルへの取組み

生命保険加入を検討する際の情報収集手段としてインターネットを利用するお客さまが増加するなか、平成21年4月より明治安田生命公式ホームページにて、保険料シミュレーション機能や資料請求・面談予約受付機能等を実装した「保険をご検討中のお客さま向けページ」を展開し、生命保険および当社商品をわかりやすく説明しています。

また、スマートフォン・タブレット端末などさまざまなデバイスからのインターネット利用者が増えていることから、平成26年3月にスマートフォン専用サイトを開設しました。

さらに、平成28年10月発売の「かんたん保険シリーズ ライト！ By明治安田生命」を中心にインターネットを通じて、商品をご理解いただくための各種コンテンツを拡充しています。

引き続き、インターネットチャネルの活用をはじめとしたデジタル領域での調査・研究を通じ、お客さま利便性向上に資する取組みを進めていきます。



スマートフォン専用サイト



かんたん保険シリーズ ライト！ By明治安田生命

お客さまとの絆

確かな安心と豊かさをお届けする 商品・サービス

■ 生命保険

「明治安田生命じぶんの積立」の発売（平成28年10月）

手軽に始められ、満期保険金のある積立保険です。

「明治安田生命じぶんの積立」の特徴

- ①いつでも、お払込みいただいた保険料と同額以上の金額[※]をお受け取りいただけます。
※満期時の満期保険金・解約時の返戻金
- ②1口(5,000円)から積立てができ、保険料のお払込みは5年間で終了します。
- ③健康状態にかかわらずお申込みできます。



「明治安田生命ひとくち終身」の発売（平成28年10月）

手軽に一生涯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。

「明治安田生命ひとくち終身」の特徴

- ①小口の一時払保険料でご加入できます。
- ②職業の告知のみでお申込みできます。
- ③一定期間経過後の解約時は払込保険料以上の返戻金をお受け取りいただけます。



法人向け商品「1年更新型定期保険」の発売（平成29年2月）

死亡退職慰労金・弔慰金、事業保障資金の財源をご準備いただける保険です。

「1年更新型定期保険」の特徴

- ①保険期間が1年のため、役員の内任期間等に合わせた死亡保障を必要な期間のみ合理的に準備できます。
- ②支払事由を死亡・高度障害保険金のみにとするとともに、配当方式を無配当とすること等により低廉な保険料を実現しました。
- ③法人の福利厚生制度等に合わせた「災害割増特約」を付加することで、役員・従業員の不慮の事故による死亡保障等を上乗せして準備できます。

メディカルスタイル F「保障見直し制度」「終身保障変更制度」開始（平成29年6月）

「メディカルスタイル F」にご加入された後も、ライフサイクルや環境の変化による保障内容のズレを確認し、保障の最新化・最適化を行なうことができる、「保障見直し制度」「終身保障変更制度」の取り扱いを開始しました。

また、「保障見直し制度」により所定の条件を満たすと保険種類が「ベストスタイル」に変更され、ベストスタイル被保険者さま専用サービス（明治安田生命セカンドオピニオンサービス等）を利用することが可能になります。

デメリット情報の提供

生命保険にご加入されるお客さまが、生命保険商品や制度等について知らなかったために不利益を被ることのないよう、お客さまへの商品説明の際、「デメリット情報」の提供や説明を徹底しています。

「ご契約のしおり 定款・約款[※]」に明示するほか、募集時には「保険設計書（契約概要）」および「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」[※]にて説明を実行し、保管用ファイル「生命保険のご契約に関する重要書類」とともにおわたししています。ホームページにおいても、ご契約時の留意事項等を掲載しています。



※「ご契約のしおり 定款・約款」と「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」は同一冊子です。

■ 損害保険

個人のお客さま向け商品

生命保険とあわせて、家庭におけるさまざまなリスクにお応えできるよう、東京海上日動火災保険株式会社およびそんぽ24損害保険株式会社の代理店として、みなさまの生活に密着した損害保険商品・サービスをご提供してまいります。

引受保険会社



東京海上日動

 東洋グループ
 そんぽ24

くるまの保険

トータルアシスト自動車保険

「3つの基本補償」と「3つの基本特約」で安心をお届けする個人ユーザー向けの自動車保険です。



Total assist 自動車保険

そんぽ24自動車保険

インターネットや電話で契約手続きが完了する個人向けの自動車保険です。インターネット申込みなら、保険料が割引になります。そんぽ24損害保険株式会社がご提供します。

住まいの保険

トータルアシスト住まいの保険

火災や風災等の災害だけでなく、盗難や偶然な事故による破損等の日常災害からもお客さまをお守りする火災保険です。



Total assist 住まいの保険

からだの保険

トータルアシストからだの保険(傷害定額)

急激かつ偶然な外来の事故によるケガに備える保険です。

かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命

明治安田生命おてがる自転車

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。

明治安田生命おまもり家財

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。

法人のお客さま向け商品

企業や団体における経営リスクへの対応や、福利厚生の充実をサポートする商品を、当社の100%出資会社である明治安田損害保険株式会社の代理店としてご提供してまいります。

引受保険会社



福利厚生保険

- 労働災害総合保険
- 団体傷害保険
- 団体長期障害所得補償保険等



団体傷害保険

企業財物の保険

- 普通火災保険
- 店舗総合保険
- 建設工事保険等

賠償・信用リスクの保険

- 取引信用保険
- 会社役員賠償責任保険
- 施設所有者賠償責任保険等



取引信用保険

*東京海上日動火災保険株式会社の商品もお取り扱いしています。

■ お客さま向けサービス

コミュニケーションセンターによるお電話の受付

お電話によるご相談窓口であるコミュニケーションセンターでは、ご契約に関するさまざまなご照会・ご相談を受け付けています。

大規模災害時等への備えとして、平成26年度より東京と大阪の2拠点で電話の受付業務を行なっています。

コールバック予約のインターネット受付

当社ホームページでコミュニケーションセンターからのコールバック(折り返し電話)予約を承っています。ご予約いただいたご契約者さまのご希望時間帯にお電話いたします。

お電話によるご相談窓口

コミュニケーションセンター

 **0120-662-332**

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口
担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします

 **0120-809-127**

月曜～金曜9:00～18:00/土曜9:00～17:00
(いずれも祝日・年末年始を除く)

*お電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいております。

(当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、P69をご覧ください)

「明治安田生命カード」によるサービス

お客さまのご希望により、「明治安田生命カード」を無料で発行しています。

明治安田生命ATM、提携銀行ATM、MYほけんページ(明治安田生命ホームページ)により、ご契約者貸付等のお手続きをご利用いただけます。

提携銀行ATM等での各種お手続き

- ・「ハッピーL. A. ボーナス」のお引き出し、残高照会
 - ・「ペイバック」による給付金のお引き出し、残高照会
 - ・ご契約者貸付のご利用、ご返済、ご利用可能額照会
 - ・積立配当金のお引き出し、残高照会
 - ・すえ置保険金・祝金のお引き出し、残高照会
- 等

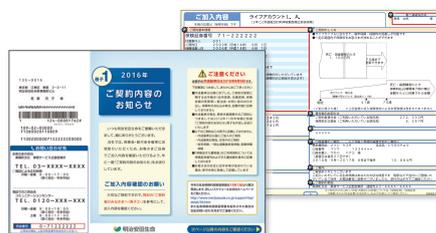
*提携ATMにより、取扱可能なお手続きが異なる場合があります。

「明治安田生命からのお知らせ」の発信

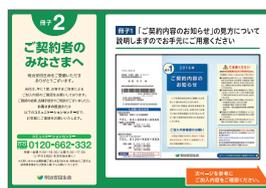
年1回、ご加入いただいているご契約内容やご確認いただきたい事項を掲載している「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者のみなさまにお送りしています。

平成28年度は、「ご契約者のみなさまへ」冊子を2区分化(65歳未満のご契約者向け、65歳以上のご契約者向け)し、65歳以上のご契約者向け冊子においては、連絡先住所、保険金受取人等の登録内容確認および「第二連絡先」の登録など、お支払いをより確実にするため、特にご確認いただきたい事項を強調し、わかりやすく記載しました。また、銀行窓販からご加入のご契約者向けには、ご要望が多かった一時払終身保険の解約返戻金の推移表を掲載いたしました。

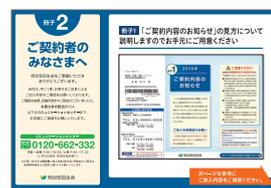
▼「ご契約内容のお知らせ」冊子



▼「ご契約者のみなさまへ」冊子



65歳未満のご契約者向け冊子



65歳以上のご契約者向け冊子

ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」

お客さまとの接点の拡充と利便性向上を目的として当社ホームページに、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設しています。

「MYほけんページ」へのご登録により、個人保険および個人年金にご加入のすべてのお客さまが、簡単にご契約内容の照会や一部のお手続き・書類請求ができます※1。

「MYほけんページ」では、生命保険の各種お手続きのほか、充実したご契約者専用の健康・医療・介護関連サービスをご利用いただけます※2。

具体的には、健康・医療関連サービスとして、セカンドオピニオンサービス、糖尿病相談・専門医紹介サービス、24時間健康相談サービス、24時間妊娠育児相談サービス、人間ドックから経営者相談までの付帯サービス、スポーツクラブ優待利用サービス等、また介護・障がい関連サービスとして、24時間介護相談サービス、障がい相談サービスをご利用いただけます。

加えて、生命保険に関連する各種情報もご提供しています。具体的には、社会保障制度、生命保険に関する税金、保険金・給付金のご請求手続き等についてわかりやすくご案内しています。

また、スマートフォンでも快適にご利用いただけるよう専用の画面を用意しており、これからも順次利便性の向上に向けた対応を進めていきます。



MYほけんページ

MYほけんページの概要

| 区分 | ご利用可能なサービスの一例 | |
|---------------------------|---|---|
| 簡単 ご契約内容の照会・各種お手続き | <ul style="list-style-type: none"> ご契約内容の照会 住所変更のお手続き ご契約者貸付のご利用や積立配当金等のお引き出し 保険料振替口座変更の書類請求 など | |
| 便利 ご契約者専用サービス | 健康・医療関連サービス | <ul style="list-style-type: none"> セカンドオピニオンサービス(ベストスタイル被保険者さま専用サービス) 糖尿病相談・専門医紹介サービス(ベストスタイル被保険者さま専用サービス) 24時間健康相談サービス 24時間妊娠育児相談サービス 人間ドック相談・予約サービス レディースドック相談・予約サービス くらしの法律・税金相談サービス MY終活・サポートサービス 経営者相談サポートサービス スポーツクラブ優待利用サービス 郵送検診優待利用サービス 先進医療情報、病院検索等各種WEB情報提供サービス など |
| | 介護・障がい関連サービス | <ul style="list-style-type: none"> 24時間介護相談サービス 障がい相談サービス 在宅介護サービス検索(MY介護の広場)^{※3}など |
| 役立つ 生命保険関連 | <ul style="list-style-type: none"> 社会保障制度ご説明ブック 生命保険と税金ご説明ブック 保険金・給付金のご請求について など | |

※1 ご契約者にID、ログインパスワードおよび暗証番号をご登録いただけます。未成年・法人契約等のお客さまを除きます。
 ※2 明治安田生命カードをお持ちのご契約者専用サービス「mapサービス」は平成26年3月で終了し、健康・医療・介護関連サービスについては引き続き「MYほけんページ」で提供します。(「MYほけんページ」でご利用いただけるサービスは旧「mapサービス」の内容と異なる場合がございます)
 ※3 「MY介護の広場」はご契約者以外の方もご利用いただけます。

明治安田生命セカンドオピニオンサービス

平成26年6月よりベストスタイル被保険者さま専用サービスとして「セカンドオピニオンサービス」をご提供しています。

セカンドオピニオンとは、現在診断や治療を受けている主治医以外の別の医師による「診断についての見解」や「今後の治療方針、方法」等の意見をいいます。

本サービスでは、お客さまがより良い治療法を検討し、安心して治療が受けられるよう、各専門分野の総合相談医との面談予約を行ない、面談によるセカンドオピニオンも無料でご利用いただけます。

明治安田生命 **セカンドオピニオン** サービスの概要

以下のサービスが無料でご利用いただけます。

- 医学界の各専門分野を代表する医大の教授、名誉教授クラスの名医（総合相談医）との面談予約を行ないます。
- 総合相談医による面談でのセカンドオピニオンをご利用いただけます。
- セカンドオピニオンの結果、より高度な専門性が必要と判断された場合には、優秀専門臨床医をご紹介します。

*「明治安田生命セカンドオピニオンサービス」は、業務委託先であるティーベック株式会社が提供するサービスであり、保険商品の一部ではありません。
*当サービスの利用にあたり諸条件があります。

糖尿病相談・専門医紹介サービス

平成29年5月よりベストスタイル被保険者さま専用サービスとして「糖尿病相談・専門医紹介サービス」を新たにご提供しています。

「糖尿病相談・専門医紹介サービス」では糖尿病の予防や治療に関する相談に、保健師・看護師などの相談員がお応えし、必要に応じて医療機関のご案内や専門医を無料でご紹介するサービスです。

糖尿病相談・専門医紹介サービスの概要

以下のサービスが無料でご利用いただけます。

- 糖尿病の予防や治療方法に関する電話相談に相談員がお応えします。
- ご希望によって、優秀糖尿病臨床医のご紹介や専門医療機関をご案内いたします。

*「糖尿病相談・専門医紹介サービス」は業務委託先であるティーベック株式会社が提供するサービスであり、保険商品の一部ではありません。
*当サービスの利用にあたり諸条件があります。

介護保障・サービスの充実に向けた取組み

介護保障商品のラインアップ

要介護状態になったときのご家族の負担軽減などのお客さまのご要望にお応えする保険として、「介護のささえ」をラインアップしています。また、ベストスタイルの特約として、「介護サポート終身年金特約」をラインアップしています。

さらに、提携金融機関において「きずなサポート・かんたんケアワイド」をラインアップしています。

「介護のささえ」

要介護状態に該当したときの一時金・終身年金や万一の保障を生涯にわたってご準備いただける保険です。

「介護サポート終身年金特約」

「一生涯の介護保障」を「生涯一定の保険料」でご準備いただける特約です。

「きずなサポート・かんたんケアワイド」※

要介護状態に該当したときの保障や万一の保障を生涯にわたってご準備いただける保険です。

※「きずなサポート」は株式会社みずほ銀行およびその他の提携金融機関における販売名称、「かんたんケアワイド」は株式会社三菱東京UFJ銀行における販売名称です。

介護関連サービス

関連会社である明治安田システム・テクノロジーおよび明治安田生活福祉研究所を通じ、個人のお客さま、法人のお客さまの多様なニーズにお応えし、経験豊富な専門スタッフによる高品質な介護・健康サービスをご提供しています。

| | | |
|-----------|------------------|--|
| 個人のお客さま向け | 24時間介護相談サービス | 介護に関するご相談に、ケアマネジャーや社会福祉士が電話でお答えします。 |
| | 障がい相談サービス | 身体障がいに関するご相談に、社会福祉士やケアマネジャーが電話でお答えします。 |
| 法人のお客さま向け | 24時間介護(健康)相談サービス | 従業員のみなさまとご家族のための福利厚生制度の一つとしてご提供します。 |
| | 障がい相談サービス | 従業員のみなさまとご家族のための福利厚生制度の一つとしてご提供します。 |
| | 介護セミナー | 従業員のみなさま向けのセミナーの企画、講師派遣のサービスをご提供します。 |

※介護セミナーは明治安田生活福祉研究所が提供、介護セミナー以外のサービスは明治安田システム・テクノロジーが提供します。

介護総合情報サイト「MY介護の広場」

<http://www.my-kaigo.com/> MY介護の広場 検索

※「MY介護の広場」は明治安田システム・テクノロジーが運営しています。

明治安田生命グループではますます身近な問題となりつつある介護をテーマに、介護総合情報サイト「MY介護の広場」を運営し、役立つ情報・サービスを提供しています。

介護の情報に加え、病気・医療・老後に関する情報の拡充に取り組むとともに、MYライフプランアドバイザー(営業職員)のタブレット型営業端末にも搭載し、お客さまへの情報提供を推進しています。

当社のお客さまをはじめ、どなたでもご利用いただくことができるサイトとして、よりいっそうの充実を図っていきます。

▶主なコンテンツ

| | |
|------------|--|
| 安心老後 | 老後のお金の準備に関する専門家の記事や脳の活性化に役立つ動画・ドリル等を掲載しています。 |
| 介護のそなえ | 介護にかかる費用をシミュレーションすることができます。 |
| お役立ち医療情報 | 健康と医療に役立つ情報を毎月違ったテーマでお届けします。 |
| 先進医療情報※ | 先進医療に関する基礎知識、技術内容等の案内のほか、実施医療機関を検索することができます。 |
| 病院別治療実績情報※ | 病院ごとの手術件数や平均在院日数など治療実績を検索することができます。 |

※「先進医療情報」「病院別治療実績情報」は株式会社ウェルネスのサイト利用による提供です。

介護施設運営事業の展開(サンビナス立川)

平成24年3月に子会社化した介護付有料老人ホーム運営会社「サンビナス立川」では、平成25年3月に介護専用棟を増設、平成26年5月に併設クリニックを誘致するなど、ご入居者サービスのさらなる向上に取り組んでいます。

お 客 さ ま と の 絆

IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み

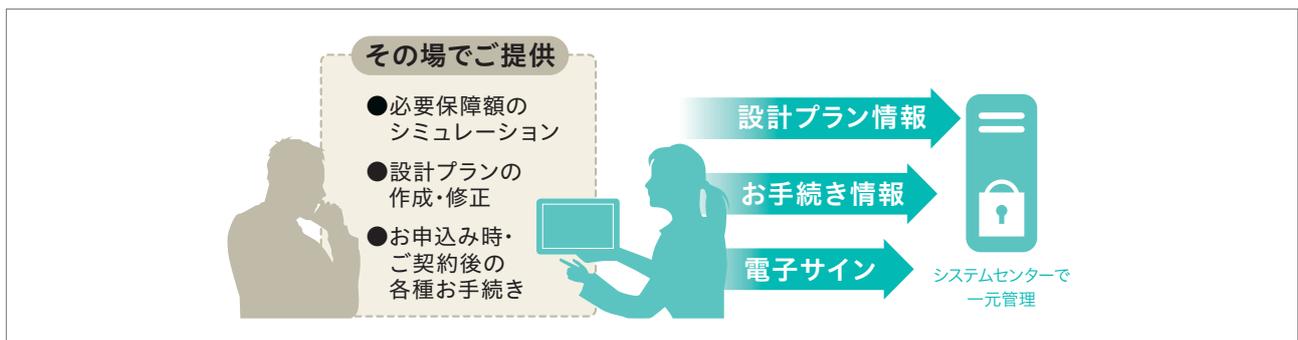
IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組みとして、営業職員によるお客さまへの対面サービスの充実に向けた活動支援システムや、お客さまの利便性向上につながる新たな事務システムの構築など、最新のITインフラを整備しています。

対面サービスの拡充に向けた活動支援システムの構築

タブレット型営業端末「マイスターモバイル」の活用

モバイル通信機能を搭載したタブレット型営業端末「マイスターモバイル」の活用により、全国約3万人の営業職員を通じて、ご契約後の各種お手続きに加え、ご契約時の申込手続きについてもペーパーレス化を実現し、電子サインをいただくことで簡単・迅速な対応が可能となりました。

また、ご契約内容の点検やお客さまのニーズにあわせた保障の診断・見直しのアドバイスがその場で行なえるなど、営業職員の対面によるアフターフォロー活動や質の高いコンサルティング活動を支援するシステムを構築しています。



「アフターフォローのとびら」の活用

契約に関する情報のほか、担当営業職員や本社、支社、店頭等の窓口、コミュニケーションセンター等のそれぞれのチャネルを通じて把握したお客さま情報を一元管理するシステムを構築し、いずれのチャネルにおいてもお客さま一人ひとりに応じたアフターフォローを均一な品質で実践しています。

新たな事務システムの構築

均質で先進的なサービスをお客さまに提供するため、全国ネットワーク「マイリンクnet3.0」^{*}を運用しています。

また、保険金や給付金の支払事務の自動化や超高齢社会に適合した事務サービスの提供に加え、電子手続きデータを活用した「自動査定システム」を導入し、最短で申込翌朝のご契約の成立を実現しています。

^{*}全国営業拠点を結ぶサービスネットワークシステムの総称です。(Meiji Yasuda Life Insurance Company の頭文字MYLINCの意)

法人のお客さまへの商品・サービス

当社は法人のお客さまの福利厚生制度をサポートいたします。

従業員・所属員に対する保障制度

従業員・所属員の在職中および退職後の保障を確保するための企業・団体向け商品をご提供しています。

| 区 分 | 企業・団体保障型(企業・団体拠出) | 自助努力型(加入者拠出) |
|----------|-------------------------------|---|
| 在職中の生活保障 | 総合福祉団体定期保険 団体就業不能保障保険 | 団体定期保険 無配当定期保険(Ⅱ型) 新・団体定期保険 無配当特定疾病保障定期保険(Ⅱ型) 無配当医療保険 |
| | 医療保障保険(団体型) 無配当団体医療保険 | |
| 退職後の生活保障 | 確定給付企業年金保険 予定利率変動型確定拠出年金保険 | 拠出型企業年金保険 財形年金積立保険 |
| 在職中の財産形成 | 財形給付金保険 | 財形住宅貯蓄積立保険 財形貯蓄積立保険 |
| 生計の安定 | 団体信用生命保険 団体信用就業不能保障保険 | |

残されたご家族の生活を確実にサポートするサービス

精神的支援サービス①

ご請求ガイダンスと専用ツールを活用した生活支援アドバイス

企業・団体と連携のうえ、対面によるガイダンスを実施します。

ライフガイド・家計収支推移表のご提供

【ライフガイド】

当面の不安を解消していただくために、受けられる給付や公的な手続き、生活関連情報をまとめた冊子です。

【家計収支推移表】

将来への不安を解消していただくため、長期間にわたる家計収支を予測します。

【ライフガイド】掲載内容

- ・休職、障がい、失業による給付
- ・税金の申告、所得税の還付申告
- ・税金面の優遇措置、医療費の助成
- ・子どもの教育、貸付
- ・各種相談窓口



【家計収支推移表】掲載内容

- ・ご家族の今後30年の家計収支シミュレーション
- * 公的年金や家族構成等の情報をご提供いただき、設計します。

精神的支援サービス②

ご本人・ご家族向けの無料電話相談ダイヤル

【MY生活応援ネット】

ご本人、ご家族の不安を継続的に解消させていただくために、FP相談をはじめとした専門家による各種相談ダイヤルをご案内します。当サービスは、無料で3年間ご利用いただけます。

*FP相談、メンタルヘルス相談については、有料(利用者ご負担)の面談相談サービスもございます。

| | |
|-------------|--|
| FP相談 | ライフプラン、税金、資産運用、保険等の疑問・お悩みを専門のファイナンシャルプランナーがお答えします。 |
| 24時間健康・医療相談 | 健康に関する不安なことを保健師、看護師などのヘルスアドバイザーがお答えします。 |
| メンタルヘルス相談 | こころのお悩みに関して専門カウンセラーがカウンセリングを行ないます。 |

上記に加え、高度障害保険金お受取りの際には以下のサービスがご利用いただけます。

| | |
|-------|-------------------------------|
| 障がい相談 | 身体障がいに関する相談に専門の社会福祉士等がお答えします。 |
|-------|-------------------------------|

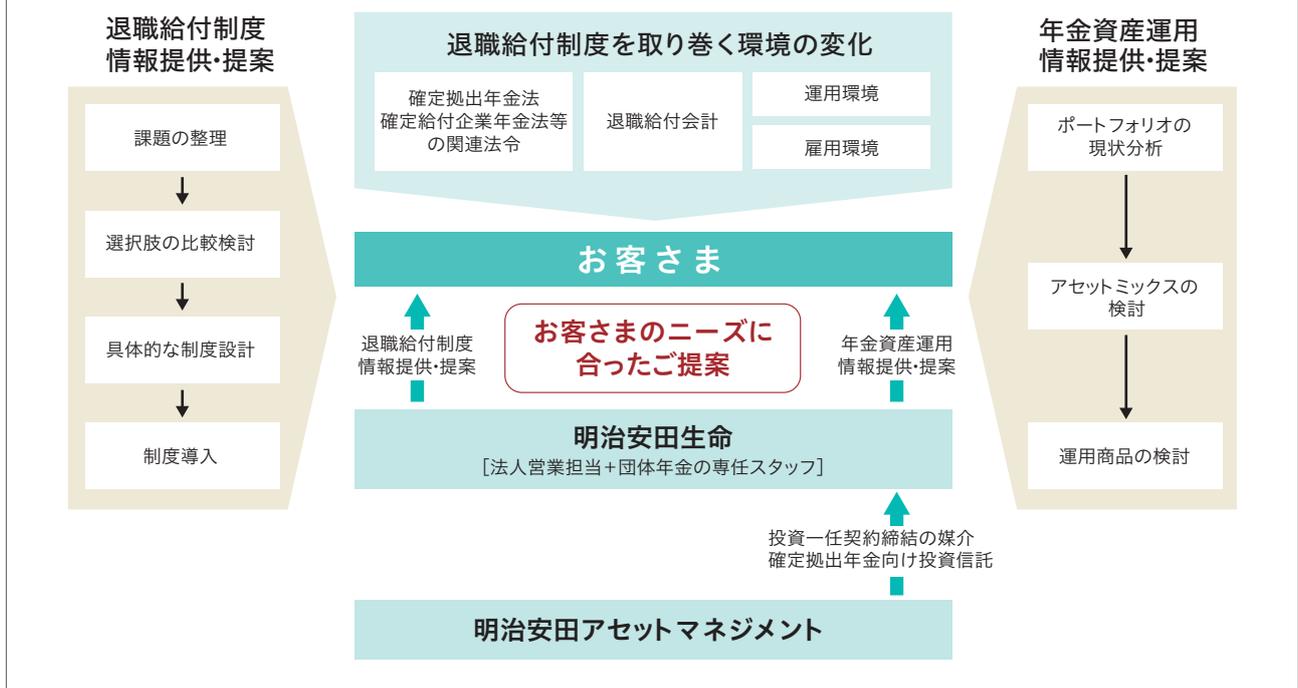
| | |
|--------|---|
| ご相談内容例 | <ul style="list-style-type: none"> ・障がい働けなくなったが、これから生活していけるのだろうか ・多額の保険金を受け取ったが、どのように資産管理をしていけばいいか ・主治医の診断内容が不安であるため、意見を聞きたい ・日々の看護で精神的に疲れている。悩みを聞いてほしい |
|--------|---|

団体年金商品

退職給付制度の見直しニーズに対応するため、サポート体制を強化し、確定給付企業年金および確定拠出年金の両制度において、質の高い商品・サービスをご提供します。

| 制度区分 | 取扱商品等 |
|------------|--|
| 確定給付企業年金制度 | <ul style="list-style-type: none"> ●確定給付企業年金法に基づき運営され、従業員が将来受け取る給付額が確定しています。 ⇒一定の利回りを保証する「一般勘定」、実績配当型の「特別勘定」に加え、アセットマネジメント子会社の「投資一任契約」締結の媒介を通じて運用商品を提供しています。 |
| 確定拠出年金制度 | <ul style="list-style-type: none"> ●確定拠出年金法に基づき運営され、拠出する掛金額が確定しています。 ⇒元本確保型の「予定利率変動型確定拠出年金保険」に加え、アセットマネジメント子会社の「確定拠出年金向け投資信託」を提供しています。 |

[団体年金サポート体制の概要]



豊富な運用商品ラインアップからお客様のニーズをふまえて迅速にご提案します。

| 商品等 | 提供会社 |
|--|--|
| 一般勘定 特別勘定(第1)特約 実績配当型 16口+5プラン | 明治安田生命 |
| 投資一任契約 実績配当型 標準39商品 [内外株式 内外債券 パランス型 オルタナティブ 等] | 明治安田アセットマネジメント [明治安田生命が明治安田アセットマネジメント 投資一任契約締結の媒介] |

*商品等の数は平成29年4月1日現在のものです。

*明治安田アセットマネジメントの投資一任契約締結の媒介は、お客様の同意が条件となります。

*明治安田アセットマネジメントの商品には、基準受託金額等の条件があります。

各種セミナーを活用した従業員・所属員サポート

介護セミナー（サービス供給元：明治安田生活福祉研究所）

介護に対する意識を「啓発」し、「自助努力」を促すことを目的に、超高齢社会の実態、公的介護保険制度の詳しい内容、介護に係るお金の話、仕事と介護の両立のための諸施策などについて、具体例を交えて、わかりやすく解説します。

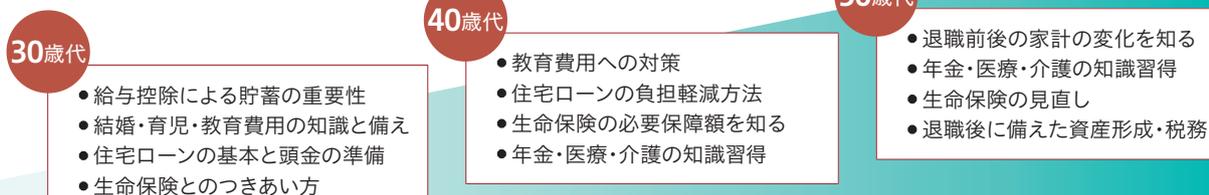
| | | |
|---------------|--------------------------------|--|
| 介護セミナーのテーマ(例) | I 少子高齢化と介護の実態 | II 介護生活を支えるために |
| | 1. 日本はこんなに少子高齢化 2. 介護に対する不安 | 3. 介護は突然やってくる 1. 公的介護保険制度 2. 仕事と介護を両立させるためには |

[わかりやすい資料と講義で解説]



ライフプランセミナー（サービス供給元：明治安田ライフプランセンター）

[家庭経済における主なテーマ]



「健康」「生きがい」「家計」に関する「ライフプランセミナー」を、団体保険にご加入の企業・団体の従業員・所属員を対象に年間400件以上開催しています。セカンドライフを見据えた退職準備型、家庭経済設計を重視した生涯生活設計型、仕事と家庭生活の両立を考えるワークライフプラン型など参加者の年代・属性、テーマに応じたオーダーメイド型のセミナーを開催しています。また、年金や保険、資産形成・運用などにテーマを特化したセミナーも実施しています。

メンタルヘルスセミナー（サービス供給元：明治安田ライフプランセンター）

厚生労働省「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に対応し、職場における従業員・所属員の心と身体の健康を維持・増進するためのメンタルヘルスセミナーをご提供します。

| | |
|------------------------|--|
| 管理職向けセミナー (ラインケア) | ①メンタルヘルスに関する現状の理解によりメンタルヘルス対策の必要性を喚起 ②厚生労働省指針や労働安全衛生法など、管理監督者として必要な知識を習得 ③部下の不調を予防・早期発見するための留意点を解説 ④部下からの相談対応スキル「傾聴実習」で日常業務に即活用できる技法を習得 |
| 一般従業員向けセミナー (セルフケア) | ①心の病への正しい理解、ストレスの気づきとメンタルヘルス、うつ病等の知識を得ることで己のメンタルヘルスクアを促進 ②リラクゼーション、ストレス解消法によるメンタルヘルス不調を予防 ③性格分析や自己主張の方法等ストレスをためないコミュニケーション手法を体感 |

*サービスに関する詳細につきましては、弊社の担当者にお問い合わせください。

*サービス内容は平成29年4月現在のものです。

お客さまとの絆

海外保険事業の取組み

収益基盤拡大とリスク分散に向け、国内保険事業とともに海外保険事業も推進しています。

当社は現在、5ヵ国7社で海外保険事業を展開しており、海外の高い成長を取り込むべく、既存投資先の収益拡大に向けた取組みを推進するとともに、ニューヨーク・ロンドン・香港の現地法人を通じて将来の事業展開に向けた新規投資案件の調査・研究も推進しています。

海外保険事業の概要

●はニューヨーク・ロンドン・香港の現地法人

明治安田ヨーロッパ

Europa
ubezpieczenia

warta.

北大方正人寿
FOUNDER MEIJI YASUDA LIFE

明治安田アジア

Thai
Life
Insurance

avrist
Advancing Life



オイロパ社・ワルタ社(ポーランド)

提携先であるドイツの大手保険会社タラックス社と共同で、平成24年にポーランドの大手保険グループであるオイロパ社・ワルタ社に出資を行ない、関連会社化しました。日本の保険会社としてはじめてポーランドにおける保険事業に進出し、タラックス社との共同経営管理体制のもと、両社の生損保における事業基盤の強化を進め、業容拡大に注力しています。



北大方正人寿(中国)

平成22年に北大方正人寿の前身である生命保険会社へ出資を行ない、関連会社化しました。現在では、北京大学を母体とする北大方正グループ、家電事業を中核とする中国屈指の企業グループであるハイアール・グループと当社の株主3社の協働により、合併会社である北大方正人寿のさらなる発展に向け注力しています。



タイライフ社(タイ)

平成25年にタイの大手生命保険会社タイライフ社に出資を行ない、関連会社化しました。同社は設立以来70年以上の歴史を有し、タイ国民によるタイ国民のための保険会社として高いブランド力を誇っています。当社は同社のエージェントチャネル強化をサポートし、同社の持続的な成長を支援しています。





スタンコープ社(米国・ポートランド)

平成28年3月にスタンコープ社の株式100%を取得し、完全子会社化しました。同社は、オレゴン州ポートランド市に本社を置く生命保険グループで、創業100年以上の歴史を持ち、世界最大の生命保険市場である米国において団体保険分野でトップクラスの生命保険会社です。「保険業界をリードし、お客さまに豊かさと安心をお届けすること」を経営理念に掲げ、米国全土で事業を展開しています。同社を米国における当社グループの成長のための重要拠点と位置づけ、当社から派遣する取締役等を通じた経営管理・モニタリングに基づき、お客さま志向に徹した事業を後押しし、いっそうの成長と収益拡大をめざしています。



明治安田アメリカ



パシフィック・ガーディアン生命(米国・ホノルル)

昭和51年、パシフィック・ガーディアン生命への経営参画を行ない、日本の生命保険会社としてはじめて米国生命保険市場へ進出しました。その後、当社は昭和60年に同社株式の100%を取得し、完全子会社化しました。同社は、現在、ハワイ・米国西海岸を中心に、地域に根差した生命保険事業を展開しており、当社は取締役派遣等を通じ同社の経営基盤の強化を推進しています。



アブリスト社(インドネシア)

平成22年にアブリスト社に出資を行ない、その後、段階的な追加出資を経て、平成24年に関連会社化しました。役職員の派遣等を通じ、当社の経験・ノウハウを共有し、事務サービスの改善や営業力強化等の企業価値向上に資する取組みを推進しています。



お 客 さ ま と の 絆

「責任ある機関投資家」の諸原則 (日本版スチュワードシップ・コード)への取組み

当社は、平成26年8月に公表した「スチュワードシップ責任を果たすための方針」に基づき、長期的な視点から、投資先企業の持続的成長への取組みやコーポレートガバナンスの態勢等について継続的かつ建設的な対話を行なっています。また、こうした対話を通じて適切に株主議決権を行使しており、その適切性について定期的に検証しています。

従来から、投資先企業の企業価値向上に伴う株主としての利益を長期的かつ安定的に享受していくことを株式投資の基本的な考え方としていますが、今後も本方針をふまえ、対話等を通じて投資先企業の企業価値が最大となるよう促すことにより、機関投資家としての責任を果たしていきます。なお、本活動の状況は当社ホームページにおいて定期的に公表します。

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

スチュワードシップ責任を果たすための方針

1. 目的

本方針は、当社がスチュワードシップ責任を果たすための基本的な事項を定め、責任ある機関投資家として適切に行動する姿勢を明確にすることを目的としています。

2. 基本的な考え方

当社では、長期的な視点に立ち、リスクを抑制しながら運用収益を確保することがお客さまに対する当然の責務であると認識のうえ、投資先企業の企業価値向上に伴う株主としての利益を長期的かつ安定的に享受していくことを基本的な考え方として、株式投資を行なっています。その中で投資先企業との対話等を通じて、投資先企業の企業価値が最大となるよう促すことで、機関投資家としての責任を果たします。

3. 具体的取組み

(1) 投資先企業の状況の把握

当社は、対話および議決権行使を適切に行なうため、投資先企業の状況について定量面および定性面からの確かつ継続的に把握します。

(2) 対話

当社は、機関投資家としての長期的な責任を果たすためには、投資先企業との対話を行ない、投資先企業の企業価値ならびに当社の株主利益を最大化することに努めることが重要と認識しています。したがって、当社は、長期的な視点から、投資先企業の持続的成長への取組みやコーポレートガバナンスの態勢等について対話を行ない、投資先企業との認識の共有に努めます。この過程で、課題のある企業には改善を求めます。

また、当社は、投資先企業との対話の内容を記録・管理し、これをふまえた継続的かつ建設的な対話を行ないます。

なお、当社は、投資先企業との対話において、未公表の重要事実を受領することは企図していません。万一、受領した場合は、法令および社内規程に基づき、速やかに売買中止措置等の必要な措置を講じます。

(3) 議決権行使

議決権行使については、当社ルールに則り、以下の考え方のものと、適切に対応します。

・経営手法やコーポレートガバナンスの形態等については、その企業の独自性等を尊重することを基本としていますが、株主利益の向上への取組みやコーポレートガバナンスの態勢・機能に問題があると考えられる企業については、企業との積極的な対話、および株主議決権の適切な行使を通じて、長期的な観点からの企業価値および株主利益の向上に資する取組みを要望することとしています。

・株主総会に提出された個々の議案については、すべての議案を確認し、企業のコーポレートガバナンス機能確保の観点から問題があると判断される議案、株主利益を毀損する可能性があるとして判断される議案に対しては、株主として必要な働きかけや意思表示等を行ないます。

・詳細は「一般勘定の議決権行使への取組みについて」(http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/vote_approach.pdf)および「特別勘定の議決権行使への取組みについて」(http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/separate_account.pdf)をご参照ください。

(4) 定期的な報告等

本方針の実施状況については、当社ホームページにおいて定期的に開示します。詳細は「スチュワードシップ活動の状況について」(http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/stewardship_activity.pdf)をご参照ください。

(5) スチュワードシップ活動の充実に向けた取組み

責任投資推進小委員会において、対話や議決権行使の状況をモニタリングし、適切性について定期的に検証しています。この結果をふまえ、「スチュワードシップ責任を果たすための方針」や「一般勘定の議決権行使への取組みについて」、「特別勘定の議決権行使への取組みについて」についても適宜見直します。こうした取組みにより、将来のスチュワードシップ活動がより適切なものとなるよう、態勢の整備・高度化に努めます。

(6) 利益相反管理

スチュワードシップ活動において利益相反が生じる場合は、お客さまの利益を第一として行動します。お客さまの利益が不当に書されることを未然に防止するため、当社業務全般において利益相反管理を定めた「利益相反管理方針」(<http://www.meijiyasuda.co.jp/reciprocity/index.html>)に則り、適切に管理します。

社会貢献活動

当社では、生命保険本来の相互扶助の精神に基づいて、地域社会のニーズに応える社会貢献活動に取り組んでいます。

特に子どもの健全育成に向けた活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」と定め、子どもたちの健やかな成長を総合的に応援する活動として展開しています。

「明治安田生命Jリーグ」の応援

Jリーグとの「Jリーグタイトルパートナー契約」締結によりスタートした「明治安田生命Jリーグ」は、2017シーズンで3年目を迎えました。全国の支社等がそれぞれ近隣のJリーグ所属の全クラブ等ともスポンサー契約を締結し、全国各地域で小学生向けサッカー教室やJリーグ観戦イベントを開催するなど、子どもの健全育成や地域社会の活性化に貢献する活動を展開しています。活動の詳細はP20-21をご参照ください。

地域貢献・子どもの健全育成

「地域を見守る」社会貢献活動

平成26年9月から、営業職員が日々のお客さま訪問活動のなかで、子どもやご高齢者等の様子に変わったことや気付いたことがあれば、警察署・地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ「地域を見守る」社会貢献活動を実施しています。



非営利活動法人等への寄付

社会的な課題の解決をめざして活動している非営利活動法人等に対する寄付を実施しました。平成28年は、公益社団法人日本フィランソロピー協会の協力を得て、全国の「高齢者」「障がい者」「LGBT」分野において支援活動を行なう団体のなかから8団体を選定しました。



「黄色いワッペン」の贈呈

新入学児童を対象に交通安全キャンペーンの一環として「黄色いワッペン」の贈呈事業に参画しています。昭和40年から過去53年間で約6,443万人の新入学児童に黄色いワッペンを贈呈しました。

*この事業は、株式会社みずほフィナンシャルグループ、損害保険ジャパン日本興亜株式会社、第一生命保険株式会社と共同で実施しています。



音楽を通じた情操教育

ふれあいコンサート

昭和59年から、障がいのある子どもたちに「生の音楽」を届けることを目的とした、ザ・ワイルドワングスの鳥塚しげき氏による「ふれあいコンサート」を開催しています。平成28年までの過去33年間で全国の特別支援学校等146校にて開催しました。



「愛と平和のチャリティーコンサート」・「未来を奏でる教室」

音楽に親しむ機会を提供することで、子どもたちの情操教育に役立ちたいという思いから、平成21年より全国各地で三枝成彰氏による「愛と平和のチャリティーコンサート」と、小・中学校での音楽授業「未来を奏でる教室」を開催しています。



遺児の進学支援

あしながチャリティー&ウォーク

当社従業員が親をなくした子どもたちの「あしながさん」となって、ウォーキングやチャリティー募金を通じて、子どもたちの進学支援や心のケア支援活動を行なっています。平成28年は総勢約3万8千人の従業員・家族等がこの活動に参加しました。



海外での地域社会への貢献

「The Standard's Employee Giving Campaign」

米国保険子会社のスタンコープ社では、毎年、従業員による寄付キャンペーンを展開し、障がい者・保健医療・教育分野等に対する支援を行なっています。同社は、従業員の積極的な地域社会への貢献活動をさらに後押しするため、従業員からの寄付金と同額を寄付しており、当社もこれに共同参加しました。平成28年は、全米で1,500を超える団体に寄付を行ないました。

同社では、このほかに、ボランティア活動や同社慈善財団等を通じた幅広い社会貢献活動を活発に実施しています。



財団法人等を通じた社会貢献活動

公益財団法人 明治安田厚生事業団

昭和37年6月に設立され、平成24年に新公益財団法人に移行した当財団は、広く一般の健康増進に資する調査・研究、知見の普及啓発活動を推進するとともに、若手研究者への研究助成により社会貢献活動を行なっています。

*当財団が行っていた健康調査事業(新宿健診センター)は、平成28年12月に一般財団法人 明治安田健康開発財団として分離独立し、平成29年4月に事業を開始しました

公益財団法人 明治安田こころの健康財団

昭和40年3月に設立され、平成24年に公益財団法人へ移行した当財団は、子どもの健やかな成長をサポートすることを理念に、専門相談員による自閉症スペクトラムなど発達障害の子どもたちへの相談(療育相談)、こころに悩みを抱える子どもたちへの心理相談などを行なっています。この理念をより確実なものとするため、精神保健、児童心理などにかかわる専門家を育成する研修講座を開催し、これらの領域の研究者に研究費用を助成しております。また、話し言葉によるバリアフリーを推進するため、当財団が普及を進めてきた「コミュニケーション支援ボード」は障がい者や外国の方、高齢者などにも幅広く利用されています。



警察版コミュニケーション支援ボード

公益財団法人 明治安田クオリティオブライフ文化財団

平成3年6月に設立され、平成24年に公益財団法人へ移行した当財団は、地域の伝統文化(民俗芸能および民族技術)の継承、特に後継者の育成を支援する「地域の伝統文化保存維持費用助成制度」を運営しています。また、わが国のクラシック音楽文化の向上のために、国際的音楽家をめざして研鑽中の若手音楽家を支援する「海外音楽研修生費用助成制度」を運営し、国民生活の質的向上およびわが国文化の発展に貢献しています。

株式会社 明治安田生活福祉研究所

平成3年7月に設立された当研究所は、高齢者・介護、健康・医療、福祉(子育て等)、生活設計、年金、生活意識および企業の福利厚生等に関する調査研究、セミナー講師派遣、コンサルティング等を行なっています。

地域社会との絆

環境問題への取組み

環境問題、特に地球温暖化対策への取組みは、企業の社会的責任と捉え、環境に与える負荷をできるかぎり小さくするとともに、従業員の環境意識向上に取り組んでいます。お客さまとともに安心して豊かに暮らせる「社会」や「環境」を育み、守っていきけるよう積極的に環境保全に取り組んでいきます。

全社的な省エネルギー対策の推進

社内では、空調運転(温度設定・運転時間)に関する目安をはじめ、エネルギー使用機器に関する基本推進事項(昼休み・不在時の消灯・減灯、近隣フロアへの階段移動等)を定め、徹底を図るとともに、その促進のための諸対策(社内報・イントラネットを活用した従業員の省エネルギーに対する意識・行動の啓発、クールビズの実施等)を実施しています。

全ビルの総エネルギー使用量の状況(「エネルギーの使用の合理化等に関する法律」に基づき算出)^{※1}

| | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| エネルギー使用量(原油換算kl) | 70,202 | 68,335 | 64,024 | 59,804 | 57,504 |
| 電力使用量(万kWh) | 24,866 | 24,143 | 22,446 | 21,074 | 20,467 |
| CO ₂ 排出量(t-CO ₂) ^{※2} | 115,921 | 130,766 | 136,742 | 127,359 | 119,569 |

※1 平成28年度実績値については、平成29年7月ごろに確定予定

※2 「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」の「算定・報告・公表制度」における排出係数を使用(電力使用によるCO₂排出量については、電気事業者別排出係数で算出)

TOPIC

丸の内 MY PLAZA (明治安田生命ビル・明治生命館) が「トップレベル事業所」に継続認定

東京都環境確保条例に基づく「優良特定地球温暖化対策事業所[※](第二計画期間)」において、第一計画期間に続き、東京都より「トップレベル事業所」として認定を受けました。MY PLAZAは、オフィスと商業施設の複合用途ビルとして多くのお客さまにご利用いただいております。今回の認定は、エネルギー効率の高い設備の導入に加え、テナントと一体になったCO₂削減体制の構築などの取組みが評価されたものです。

※「優良特定地球温暖化対策事業所」について

「優良特定地球温暖化対策事業所」は、東京都による都内の大規模事業所へのCO₂排出量削減のための推進体制から省エネ設備の導入状況等の全213項目の審査により認定されます。「優良特定地球温暖化対策事業所」のうち、「対策の推進が極めて優れた事業所」が「トップレベル事業所」として認定されます。

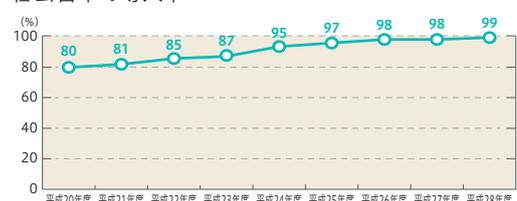
環境に配慮したオフィスビルの取組み

全国にある当社所有のビル12棟の屋上、計6,626平方メートルを緑化しています。屋上緑化は、ヒートアイランド現象を緩和するとともに、断熱効果によってビルの空調に使うエネルギーを減らすことができます。

社用車へのエコカー(低公害車)の導入

社用車を順次、エコカー(低公害車)に切り替えています。平成28年度は社用車をさらに効率化するとともに電気自動車・ハイブリッド車への入れ替えを進め、エコカー(低公害車)は合計111台(うち電気自動車・ハイブリッド車70台)と、車両総数の99%を占めています。

低公害車の導入率



廃棄物の分別・リサイクル

本社がある明治安田生命ビルの各階に専用リサイクルボックスを設置するなど、廃棄物の分別回収やリサイクルに積極的に取り組んでおり、平成28年度のリサイクル率は89.0%となっています。



リサイクルボックス

OA用紙使用量の削減

本社では、社内横断的な文書共有と情報交換のための「電子文書管理システム(e-ファイリング)」、ならびに会議時のプロジェクター使用によるペーパーレス化の推進、両面コピーや縮小印刷の徹底などの取組みを行なっています。また、各所属のコピー用紙削減遂行状況を適宜ニュース化し、イントラネットで開示することにより、意識の向上と取組みの促進を図っています。

コピー用紙の再生紙利用率(本社)



印刷物の環境配慮対応

お客さま向け各種資料・報告書など各種印刷物では、省資源の観点から紙の原材料に配慮し、印刷工程についても環境に配慮した取組みを行なっています。具体的には生分解性に優れた植物油インキ使用等を推進しています。

紙資源の使用削減による省資源化推進を目的の一つとして、当社の主力生命保険商品において、約款部分のCD-ROM化を実施してきました。また、主力生命保険商品である「ベストスタイル」を含め、平成27年9月には、営業職員が取り扱う新規ご契約分のすべての商品について約款部分をWEB化し、省資源化等の取組みをいっそう推進しています。



ご契約のしおり 定款・約款
ベストスタイル



MYWeb約款

環境配慮型事務用品の購入

本社、支社および営業所等で使用する事務用品については、エコマーク商品、グリーン購入ネットワーク(GNP)掲載商品、グリーン購入法適合商品などの環境配慮型商品を優先的に購入できるシステムを構築しており、平成28年度の環境配慮型商品購入率は、金額ベースで83.4%と引き続き高い水準を維持しています。

今後も同システムの活用等を通じて、全社を挙げて、事務用品での環境配慮型商品の購入を進めていきます。

環境に対する意識の向上

平成28年7～9月(夏期)および平成28年12月～平成29年3月(冬期)を全社統一の「節電強化月間」として運営しました。室内温度の調整(夏期28℃、冬期20℃)等の全社的な推進事項を定めて通知するとともに、従業員の環境に対する意識と行動の啓発に向け、個人でできる節電対策を周知しました。

環境に配慮した社会貢献活動

子どもたちの環境への意識を高め、環境保全にも貢献する社会貢献活動をめざして、小中学校の環境教育に貢献する「全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール」に協賛しています。

働く仲間との絆

ダイバーシティ&インクルージョンの推進

MYイノベーション2020(平成29年4月～平成32年3月)において、「多様性の受容と活躍支援(ダイバーシティ&インクルージョン)」を重点実施事項の一つに設定し、多様な人財が意欲と能力を最大限発揮することのできる環境や仕組みを整備するとともに、当社で働く一人ひとりが多様性を受け容れる風土の醸成に取り組んでいます。

多様な人財が意欲と能力を最大限発揮することのできる環境や仕組みの整備

女性の活躍支援

女性職員がその能力を十分に発揮し、多様化するお客さまニーズにお応えする新たな価値を創造していくこと等をめざし、キャリア形成支援、人事制度改正、活躍フィールドの拡大等のさまざまな施策を推進しています。

▶ キャリア形成支援

女性管理職を継続的に登用するため、上位職登用候補者を選定・登録のうえ、めざす職務に応じた層別研修の実施や、公募制による社内外への短期派遣型の研修を実施する等、意欲と能力のある女性のキャリア形成を支援しています。



女性向け層別研修の様子

▶ 女性の活躍を促進する人事・処遇制度の改正

職種を「総合職(全国型)」と「総合職(地域型)」に段階的に統合・再編することで、転居を伴う転勤の有無以外は、同等の位置付けであることを明確化いたしました。

また、役割(職務・職制)に応じた処遇を、「総合職(全国型)」「総合職(地域型)」共通とすることにより、「同一職務＝同一賃金」を指向する処遇体系を整備し、納得性・透明性の高い処遇制度に改正いたしました。

▶ 活躍フィールドの拡大

これまでのキャリア・経験を活かせる職制の新設・改正や、これまでも実施してきた契約社員の職員登用をいっそう推進することで、挑戦意欲ある職員等の活躍フィールドを拡大していきます。

【職制の段階的な再編】



注1.「総合職(全国型)」は、国内・海外すべての事務所に勤務する可能性がある職種
 注2.「総合職(地域型)」は、定められた勤務地で長くキャリアを形成する職種。転居を伴う転勤はない
 注3.特定総合職は、個人営業・法人営業を中心に幅広い職務を担当し、定められた勤務地でキャリアを形成する職種。転居を伴う転勤はない
 注4.アソシエイト職は、お客さまサービスならびに事務対応全般に従事。転居を伴う転勤はない

女性管理職登用状況(平成29年4月1日時点)

女性管理職は262名、管理職に占める女性職員の割合は21.2%となりました。

| | |
|---------------------|------|
| 部長相当職 ^{※1} | 6名 |
| 課長相当職 ^{※2} | 256名 |
| 合計 | 262名 |

※1 本部長、支社長、法人部長 等
 ※2 本社グループマネージャー、支社部長、法人営業部長 等

障がい者の活躍支援

障がい者については、平成29年3月時点で890名を雇用しており、障がい者雇用率は2.06%となっています。引き続き、障がい者個人の特性に応じて、支社等の営業組織や最先端のバリアフリー環境のある本社事務部門への配置を進めるとともに、平成29年6月に設立した、障がい者の雇用促進を目的とした新会社(今後、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく特例子会社としての認定を申請予定)などを通じて、いっそうの雇用促進に取り組んでいます。

また、各所属に配置している「障害者職業生活相談員」等による面談や意識調査、障がい者専用相談窓口の設置等により、障がい者が働きやすい職場環境づくりを推進しているほか、上位職制への登用機会の提供等を通じて、意欲あふれる障がい者のさらなる活躍支援に取り組んでいます。

中高年齢層の活躍支援

「高年齢者雇用安定法」の改正をふまえ、平成25年4月に、従来の「高年齢者雇用制度」を改正し、原則、希望者全員に対し、満65歳までの就業機会を提供する「エルダースタッフ制度」を新設しました。同制度では豊富な知識と経験を持つエルダースタッフに幅広い職務を委嘱するとともに、高年齢層のニーズに応えた多様な雇用形態を導入しています。これにより、多くのエルダースタッフが定年後も活躍しています。

また、中高年齢層のさらなる活躍機会の創出に向けて、職員の定年年齢の引き上げも検討しています。

多様性を受け容れる風土の醸成

「受容」の環境整備と風土醸成

家族愛は保険の原点という想いで協働する「働きやすい職場」、個々の能力を發揮できる「働きがいのある職場」の実現に向け、多様な人材が生き活きと働く風土を醸成するため、以下の施策等を通じて、イノベーションを創出する環境づくりをめざしています。

▶ イクボス育成プログラム

「人財力」「余力創出」「多様性」をキーワードに、これらの推進の担い手である職場の上司(イクボス[※])の意識改革と、各所属における自律展開を支援する「イクボス育成プログラム」を実施しています。

本プログラムでは、社長を含む全役員、全管理職が、「イクボス宣言」を実施するとともに、所属単位で「イクボスアクションプラン」を策定しPDCAサイクルを実践する等、各所属の課題や特性を踏まえた効果的な取組みを支援しています。

※職場で共に働く部下・スタッフのワーク・ライフ・バランス(仕事と家庭の両立)を考え、その人のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績も結果も出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司のこと。



社長のイクボス宣言

▶ ダイバーシティ・フォーラム

「多様性の受容と活躍支援(ダイバーシティ&インクルージョン)」の風土醸成を目的に、職場内の推進を担う中核人材を招集し、各所属の課題や解決策を討議する場として、「ダイバーシティ・フォーラム」を毎年開催しています。

▶ LGBT従業員への環境整備

福利厚生制度の拡充や、LGBT専門相談窓口設置等、LGBT従業員が働きやすい環境の整備に取り組んでいます。

▶ ワーク・ライフ・バランスの実現

ワーク・ライフ・バランスの推進に向けた取組みの実効性を高め、働き方の質の向上をめざす「ワーク・ライフ・デザインプログラム」を全所属に導入しています。このプログラムは、総労働時間の縮減や男性の育児休職取得等、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状況を得点化し評価するもので、所属長評価にも反映されます。

当社の取組みに対する外部からの評価

内閣府「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、「ワーク・ライフ・デザインプログラム」等が評価され、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。

これは、内閣府男女共同参画局が、女性が活躍できる職場環境の整備を推進するため、平成26年度に創設した、役員・管理職への女性の登用に関する方針、取組みおよび実績ならびにそれらの情報開示において顕著な功績があった企業を表彰する制度です。



表彰式での記念撮影

その他の外部評価等

- ・厚生労働省が主催する「均等・両立推進企業表彰」においてファミリー・フレンドリー企業部門「厚生労働大臣優良賞」を受賞(平成25年度)
 - ・厚生労働省が主催する「イクメン企業アワード」において「特別奨励賞」を受賞(平成25年度)
 - ・経済産業省が主催する「ダイバーシティ経営企業100選」を受賞(平成26年度)
 - ・厚生労働省が主催する「テレワーク推進企業等厚生労働大臣表彰」において厚生労働大臣賞「特別奨励賞」を受賞(平成27年度)
 - ・次世代育成支援対策推進法に基づく特例認定企業として、「プラチナくるみん認定」[※]を取得(平成27年度)
- ※「子育てサポート企業」として「くるみん認定」を受けた企業のうち、より高い水準の取組みを行なった企業を認定する制度(平成27年4月1日創設)



働く仲間との絆

能力・キャリア開発の支援

当社では、経営理念「確かな安心を、いつまでも」、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」、明治安田バリューを踏まえ、その実現主体である職員一人ひとりに「求める人財像」を設定しています。

会社が職員一人ひとりに「求める人財像」

お客さまを大切にし、
高い倫理観のもと
行動する人財

果敢に挑戦し、
新しい価値を
創造する人財

働く仲間と
互いに助け合い、
共に成長する人財

「求める人財像」への育成・強化に向けて、人財価値(バリュー)をいっそう高めるための人財育成プログラム(バリューアップ・プログラム)を用意し、職員一人ひとりの成長を積極的に応援しています。

バリューアップ・プログラム

バリューアップ・プログラムでは、職員の成長ステージに応じた到達目標を設定・明示し、「人財力評価制度」と一体的な人財育成のPDCA運営を行なっています。

具体的には、入社5年目までの全職員を、基礎能力を十分備えた人財に会社力で育成する方針のもと、①初期職務ローテーションや指導担当者による初期教育等の職場での能力・キャリア開発支援(OJD: On the Job Development)に加え、②基礎的なビジネススキル等の強化を図る研修プログラム(Off-JD: Off the Job Development)、③e-ラーニング等の自己開発機会(SD: Self Development)の充実等、3つのディベロップメントを通じた積極的な能力・キャリア開発を支援しています。

入社6年目以降は、個人営業や法人営業、資産運用、海外保険事業など、幅広い分野において業務の高度化にも対応しうるプロフェッショナル人財に育成するため、意欲・能力のある職員に自らのキャリアビジョンの実現に向けた多様な活躍機会や自己開発の機会等を提供し、能力・キャリア開発支援を推進しています。

その他キャリア開発支援策として、国内外の大学院への留学や、企業等にトレーニーとして公募・指名派遣する「留学・派遣制度」等があります。

なお、本プログラム等の内容を解説した「Value Up Book」を作成しています。

健康的な職場環境づくり

従業員が明るく元気に、活力を持って仕事に取り組めるよう、一人ひとりとその家族の心と身体の健康に配慮しています。

従業員の心身の健康保持・増進策

当社は、従業員自身が健康への意識を高め、心身の健康を保持・増進できるよう、充実した定期健康診断を実施しています。健康診断の結果、所見があると診断された従業員については、産業医が個別に、より具体的な受診勧奨、疾病管理や生活習慣についての保健指導を行ない、従業員の心身の健康管理をサポートしています。

また、健康保険組合と連携し、禁煙や肥満などの生活習慣改善をめざしたキャンペーンの展開、巡回型乳がん検診の実施、特定健康診査、特定保健指導等を積極的に展開しています。巡回型乳がん検診は、40歳以上で6,084人(平成28年度実績)が受診しました。

平成28年度には、これまでの健康増進への取り組みが評価され、経済産業省の「健康経営優良法人～ホワイト500～」に認定されたことに加え、「第5回健康寿命をのぼそう!アワード」の厚生労働省健康局長 企業部門優良賞を受賞しました。



2017
健康経営優良法人
Health and productivity
ホワイト500

▲経済産業省「健康経営優良法人～ホワイト500～」



▲厚生労働省「第5回健康寿命をのぼそう!アワード」

メンタルヘルスケアの推進

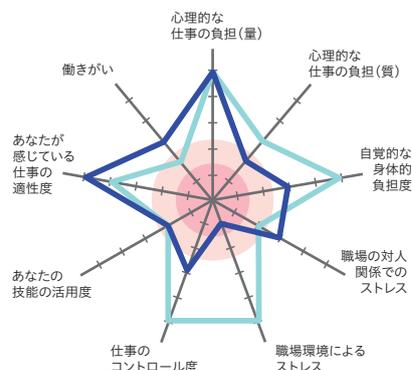
職場や家庭に関する悩みや心の問題を専門医やカウンセラー、保健師に相談できる社内窓口を設けるとともに、社外のカウンセラーに相談できる窓口も併設することで、従業員が自発的に相談しやすい環境を整えています。

また、所属員のメンタルヘルスケアをサポートする「ラインによるケア」と、自分自身で心の健康を保つ「セルフケア」に配慮しています。

「ラインによるケア」としては、所属員の心の問題に適切に対処する方法を管理職に学んでもらうため、各種の研修等による定期的な情報提供を行なっています。「セルフケア」としては、改正労働安全衛生法やストレスチェックにかかる実務的な指針等の内容に沿って、全従業員を対象に「ストレスチェック」を毎年実施し、個人結果と改善アドバイスをフィードバックすることでストレスへの気づきを促しています。

その検査結果に基づく医師による面接指導等を実施するとともに、高ストレス所属を対象とした「組織活性化セミナー」開催等によるPDCAサイクルを展開しています。

【ストレスチェック診断結果見本】



新入職員へのメンタルヘルス研修

新入職員に対しては、「学生」から「職業人」へ、「学ぶ」から「働く」へ、という大きな環境変化に柔軟に対応できる「自分づくりの基礎」を学ぶことを目的として、メンタルヘルス研修を実施しています。

この研修によってコミュニケーションスキルやストレスマネジメントの方法を学びながら、「仕事力・人間力・生活力」を三本柱とする「社会人の基礎力」を高めていくよう支援しています。

総労働時間の短縮対策

当社では、全国の事業所で退社目標時刻を設定するとともに、全社統一の早帰り日(MYウェンズデー)を設定するなど、総労働時間の短縮と適切な勤務管理に取り組んでいます。

また、長時間労働を続けている従業員に対しては、産業医が面接して心身の健康をチェックし、労働時間を減らすよう指導しています。

働 く 仲 間 と の 絆

人権の尊重

従業員一人ひとりが、お互いの人権を尊重しあい、明るく活き活きとした働きやすい職場づくりを進めています。

基本的な考え方

企業行動規範(CSR行動方針)をふまえ、従業員一人ひとりがあらゆる人権と個性を尊重すること、および良好な職場環境を維持することを目的に、「お客さま対応」「従業員対応」「人権啓発推進」を人権関連事項の3つの柱とし、全従業員の人権意識の向上に努めています。

また当社は、平成29年4月に社会のよき一員として行動し、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組みである「国連グローバル・コンパクト」に参加いたしました。

企業行動規範(CSR行動方針)(抜粋)

人権等の尊重

私たちは、お客さまはもとより、社会の一人ひとりの人権を尊重します。また、国際的な事業活動においては、各国・地域の文化や慣習に配慮します。

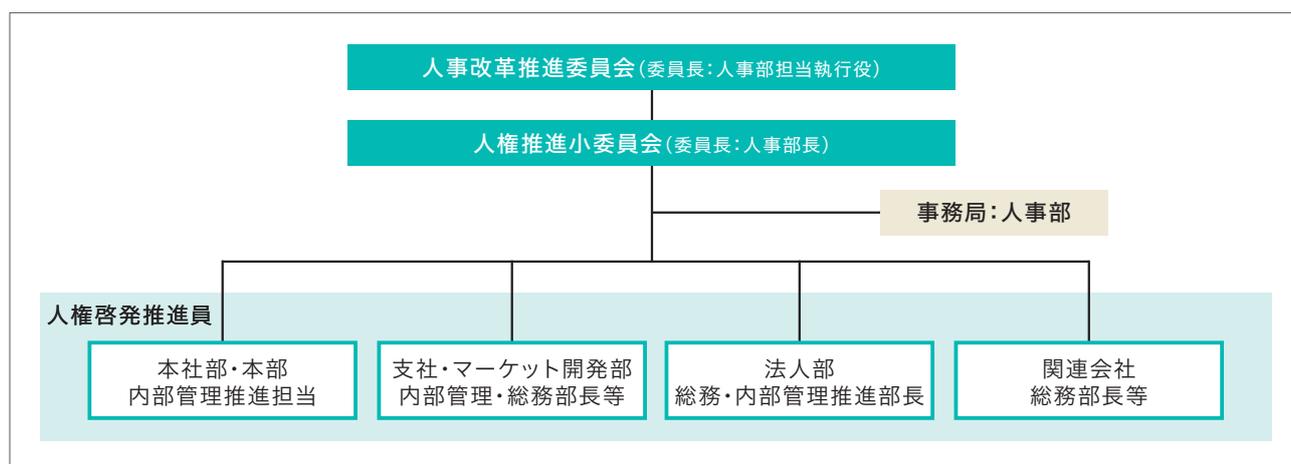
働きがいのある職場環境の維持

私たちは、職員一人ひとりの個性を尊重し、多様な人材が意欲や能力を最大限発揮できる働きやすく、働きがいのある職場環境を維持します。

推進体制

人事部担当執行役を委員長とする「人事改革推進委員会」の傘下に執行役員人事部長を委員長とする「人権推進小委員会」を置き人権関連事項全般について審議・調整を行ないます。

審議した人権啓発推進策について、人事部が窓口となり本社部・本部62名、全国の支社・マーケット開発部89名、法人部19名、関連会社15名、総勢185名の「人権啓発推進員」を置き、全社に推進する体制をとっています。



人権研修の実施

組織ごとに任命された人権啓発推進員(関連会社を含む)が中心となり、各職場において「人権研修」を年2回以上開催しています。人権研修は、「同和問題」「ハラスメント問題」「障がい者への配慮」「LGBT」等のテーマを研修する内容としています。また、このほか、職務別・階層別の各種集合研修において人権啓発に関する研修の機会を設けています。

啓発活動の取組み

当社では行政、人権団体主催の研修会等の社外活動にも積極的に参加し、社内の人権啓発の取組みに役立てています。また、人権意識高揚のための活動として、「人権啓発標語」を募集しており、平成28年度は8,174人の応募者から、10,887編の応募作品が集まりました。人権週間にあわせ、入賞作品を発表するとともに、優秀作品3編をポスター化し、全事業所に掲示しています。

「人権110番」等の設置

職場におけるパワー・ハラスメントやセクシュアル・ハラスメント等の人権侵害行為に対する相談・通報窓口として「人権110番」をコンプライアンス統括部に設置し、専任の担当者を配置しています。また、「障がい者相談窓口」および「LGBT相談窓口」を人事部に設置し、さまざまな相談に迅速かつ的確に対応しています。

働く仲間との絆

企業風土の醸成

労働組合と活発な意見交換の実施

当社では、原則として管理職を除く全従業員が組合員となるユニオンショップ制を採用しています。

会社は労働組合との対話を積み重ねて、お客さまから支持・信頼いただけるための改善や働きがいのある職場づくりに取り組んでいます。例えば、年3回開催される経営協議会を通じ、会社側から「MYイノベーション2020」の進捗状況等を説明し、また労働組合側からは業務運営等について確認を行なうなど、活発な意見交換を行なっています。

〔従業員（職員＋営業職員）に占める
労働組合員数の割合〕

（平成29年3月現在）

