

「お客さまの声」白書 2014

「お客さまを大切にする会社」
であり続けるために



ごあいさつ

平素より、明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

2014年1月には、明治安田生命発足10周年の節目を迎えることができ、これもひとえにお客さまからのご愛顧の賜物と心より感謝申し上げます。

さて、2014年4月からスタートした新たな3ヵ年計画である「明治安田NEXTチャレンジプログラム」では、これまで取り組んできた「お客さま満足度向上の徹底追求」を継承・発展のうえ、「感動を生み出す生命保険会社」をめざし、全役職員一丸となって取り組んでまいります。

具体的には、対面のアフターフォローを中心とした「ブランド戦略」、医療・介護分野等における商品・サービスの拡充や海外保険事業の積極展開等を推進する「成長戦略」、そしてこれらの戦略を支える「経営基盤の強化」に取り組めます。

私たちは、生命保険というカタチのない商品をご契約後の長期間にわたる継続的なサービスの積み重ね、「アフターフォロー」によって、30年、40年とつづく長期間の安心へと変えていくことこそが使命だと考えています。

今後も高齢化が進む日本社会において、アフターフォローの重要性は増していきます。より多くのお客さまに「明治安田生命といえばアフターフォロー」「明治安田生命に加入していて本当によかった」と実感していただける会社をめざしてまいります。

当社では、お客さまからのご意見・ご要望等さまざまな「お客さまの声」をご報告するとともに、「お客さまの声」に基づいた業務改善取組みをご紹介するため、2006年から「お客さまの声」白書を発行しております。

今年度の白書では、「対面のアフターフォローをカタチにした新商品」や「アフターフォローの充実に向けた取組み」についてまとめさせていただきました。

どうかこの「お客さまの声」白書をご覧になり、当社の取組みへの忌憚のないご意見を賜りますよう、何とぞよろしくお願い申し上げます。

2014年6月
取締役 代表執行役社長

根岸秋男



