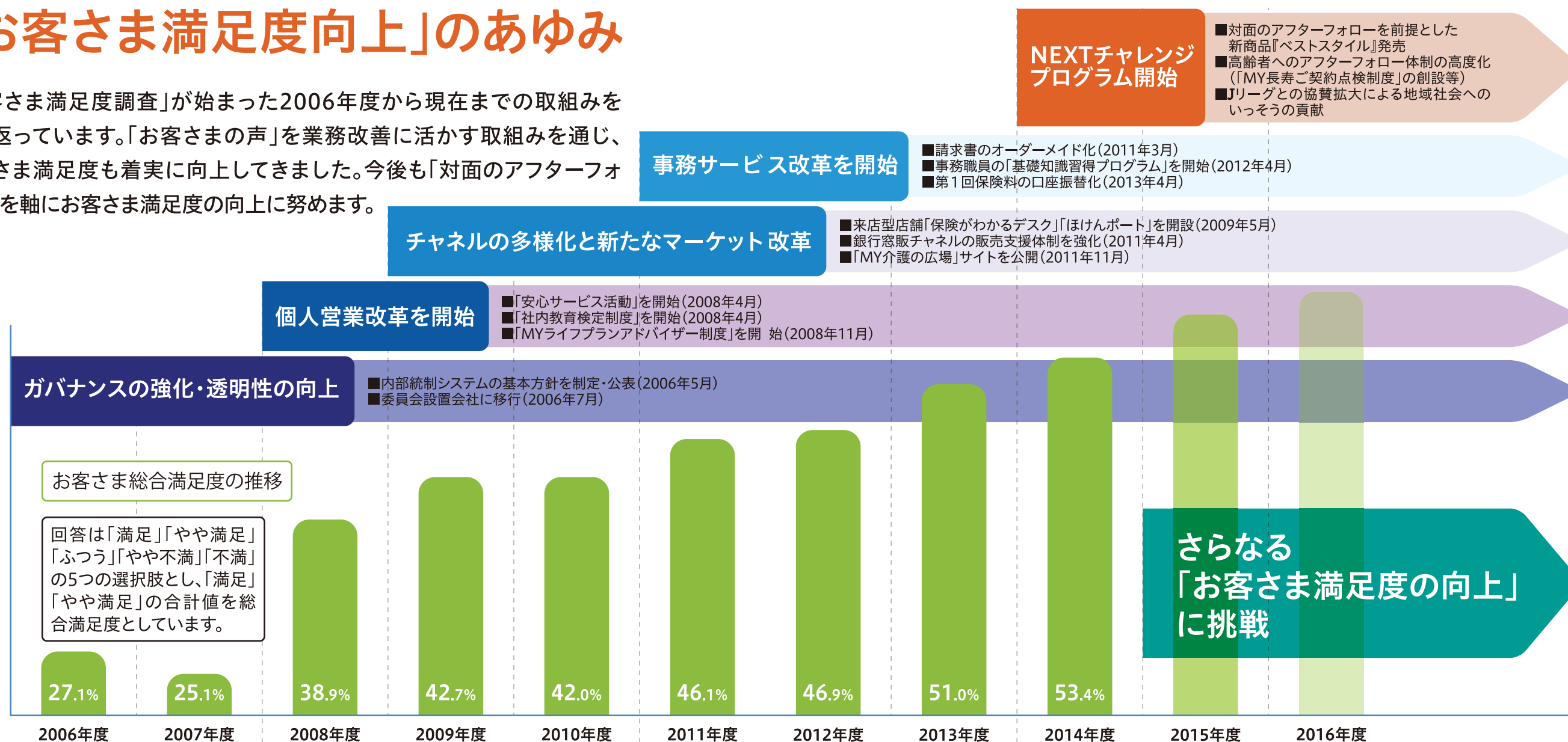


特集

さらなる「お客さま満足度の向上」にむけて

# 「お客さま満足度向上」のあゆみ

「お客さま満足度調査」が始まった2006年度から現在までの取組みを振り返っています。「お客さまの声」を業務改善に活かす取組みを通じ、お客さま満足度も着実に向上してきました。今後も「対面のアフターフォロー」を軸にお客さま満足度の向上に努めます。



**ガバナンスの強化・透明性の向上**

- 内部統制システムの基本方針を制定・公表(2006年5月)
- 委員会設置会社に移行(2006年7月)

**個人営業改革を開始**

- 「安心サービス活動」を開始(2008年4月)
- 「社内教育検定制度」を開始(2008年4月)
- 「MYライフプランアドバイザー制度」を開始(2008年11月)

**チャンネルの多様化と新たなマーケット改革**

- 来店型店舗「保険がわかるデスク」「ほけんポート」を開設(2009年5月)
- 銀行窓販チャンネルの販売支援体制を強化(2011年4月)
- 「MY介護の広場」サイトを公開(2011年11月)

**事務サービス改革を開始**

- 請求書のオーダーメイド化(2011年3月)
- 事務職員の「基礎知識習得プログラム」を開始(2012年4月)
- 第1回保険料の口座振替化(2013年4月)

**NEXTチャレンジプログラム開始**

- 対面のアフターフォローを前提とした新商品『ベストスタイル』発売
- 高齢者へのアフターフォロー体制の高度化(「MY長寿ご契約点検制度」の創設等)
- Jリーグとの協賛拡大による地域社会へのいっそうの貢献

さらなる「お客さま満足度の向上」に挑戦

## 明治安田再生プログラム

信頼回復をめざし、成長に向けた土台づくり

**中期経営計画**

- ガバナンスの抜本的改革
- 基幹機能(引受・保全・支払)の強化
- アフターサービス重視の営業への改革

**新風土創造「MOTプロジェクト」(注)**

お客さまを大切にする会社の実現に向けた新たな企業風土の創造

## 明治安田チャレンジプログラム

お客さま満足度向上の徹底追求、安定的な成長の実現

**中期経営計画**

- 基幹(営業職員)チャンネルの抜本的改革
- チャンネル多様化と新たなマーケット開拓
- 基幹機能と資本・財務基盤のいっそうの強化

**新風土創造「MOTプロジェクト」(第II期)**

お客さま満足度向上を支える企業風土づくりの推進

## 明治安田新発展プログラム

CSR経営の推進、お客さま満足度向上の徹底追求

**中期経営計画**

- 国内生命保険事業における安定的成長力の確保
- 海外保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資
- リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化

**「MOTプロジェクト」(第III期)**

お客さまを大切にする意識・行動のさらなる浸透に向けた取組みの推進

## 明治安田NEXTチャレンジプログラム

感動を生み出す生命保険会社へ

**中期経営計画**

- 対面でのアフターフォローの推進
- 医療・介護分野をはじめとした商品・サービスの拡充
- 海外保険事業の積極的な展開
- 財務基盤の健全性の維持・向上
- 挑戦意欲あふれた人財の育成・確保

**感動実現プロジェクト**

職員一人ひとりが能動的に行動(チャレンジ)し、組織がチーム力を発揮する企業風土の創造

(注)MOTとは「もっと(M)お客さまを(O)大切に(T)」することを意味します。

# 私たちは「対面のアフターフォロー」 によってアフターフォローの価値を お客さまに実感いただけるよう努めます。

商品の保障内容・価格という従来からの評価軸に加え、第三の評価軸として「アフターフォロー」という価値を創出・定着させていきます。私たちは「アフターフォロー」を追求していくことで、お客さまの「期待に応える」から「期待を超える」感動サービスへと進化させます。

## 「明治安田生命といえ ばアフターフォロー」

お客さまに、そう感 じていただくために

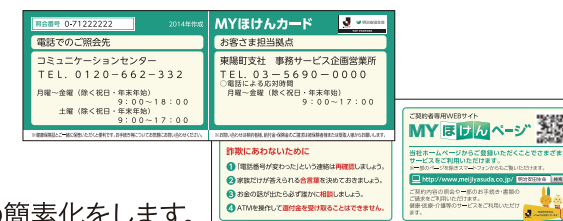
### アフターフォローをカタチにした 商品・サービスを提供しています。

- **ご加入時** あわせ  
やすい 豊富な特約ラインアップ(4つの保障  
カテゴリー)からお客さまにぴったりの「安心」を提供します。
- **ご加入後** みなおし  
やすい 医療環境やライフサイクルに合わせて  
保障内容を見直しできるから、一生  
涯にわたって「安心」です。
- **ご請求時** わかり  
やすい 公的医療保険制度に連動した医療保  
障など、もしもの時のご請求がわかり  
やすいから「安心」です。



### ご高齢者へのアフターフォロー体制を 充実させています。

- **ご加入時の対応**
  - ・「高齢者に対する販売ルール」を徹底します。
  - ・「MY安心ファミリー登録制度」による第二連絡先の登録を積極勧奨しています。
- **ご継続時の対応**
  - ・「MY長寿ご契約点検制度」を創設。
  - ・「明治安田生命からのお知らせ(総合通知)」に「MYほけんカード」を同封しています。
- **お手続き時の対応**
  - ・印鑑証明書提出の廃止等、手続き時の必要書類の簡素化をします。



### MYライフプランアドバイザー<sup>(注)</sup>による 対面でのアフターフォローを実践しています。

- **安心サービス活動**
  - ・定期点検(契約内容・請求漏れ確認)、担当者引継挨拶、保全手続き等を実施します。
- **「更新型のススメ。」**
  - ・計5回の新聞広告を掲載するとともに、生命保険加入後のアフターフォローの必要性を訴求していきます。
- **「安心ロードマップ」の導入**
  - ・「ベストスタイル」加入のお客さまにアフターフォローの解説冊子をお届けしています。



(注)当社では、営業職員のことをMYライフプランアドバイザーと呼称

### 「お客さま発想」最優先の事務サービスに 取り組んでいます。

- **キャッシュレス化**
  - ・「マルチペイメント・コンビニ収納」(注)の取扱いを拡大していきます。  
(注)取扱金融機関(窓口・ATM)、インターネットバンキング・モバイルバンキング、コンビニエンスストア等からお払込みいただくサービスのこと
- **ペーパーレス化**
  - ・本人確認書類についてカメラ機能による撮影を導入しています。
  - ・書類で行っていた各お手続きを、マイスターモバイルによる電子手続きに移行しています。
- **事務態勢の高度化**
  - ・支社・営業所の事務職員を対象に基礎知識習得プログラムの導入を行なうなど、教育を強化しています。



# 確実に保険金・給付金をお支払いするためのアフターフォロー体制について。

## MY長寿ご契約点検制度

「MY長寿ご契約点検制度」は、長寿の節目年齢にあたる77歳(喜寿)、90歳(卒寿)、99歳(白寿)、108歳(茶寿)、111歳(皇寿)を迎えた個人保険にご加入のご契約者に、「保険金等のご請求の有無」と「ご連絡先の確認」を実施する制度です。

明治安田生命は、一生涯の保障をより確かなものにするために、「MY長寿ご契約点検制度」をはじめました。

超高齢社会が進展する日本で、大切な保険金・給付金などを、確実にお支払いすること。それが、お客さまに一生涯にわたる保障を提供する、私たち明治安田生命が果たすべき責任だと考えています。

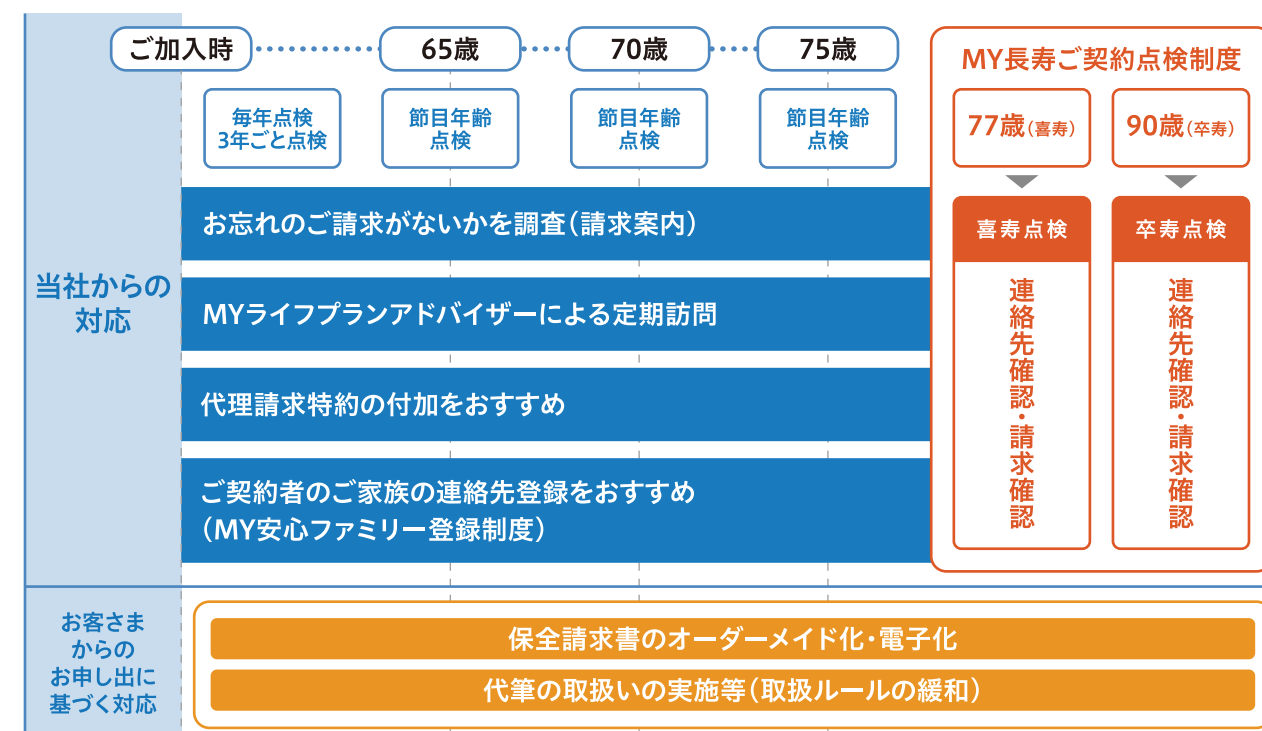


この制度は、従来のMYライフプランアドバイザーによる定期的な訪問、確認に加えて行なう、全社的な取り組みです。77歳の喜寿の節目を迎えられたお客さま一人ひとりに、お忘れの保険金・給付金などのご請求がないか、ご連絡先に変更がないかどうか、郵便または電話で確認します。90歳の卒寿からは、郵便、電話でご連絡がつかないお客さまの元へ、当制度の担当職員が直接訪問いたします。

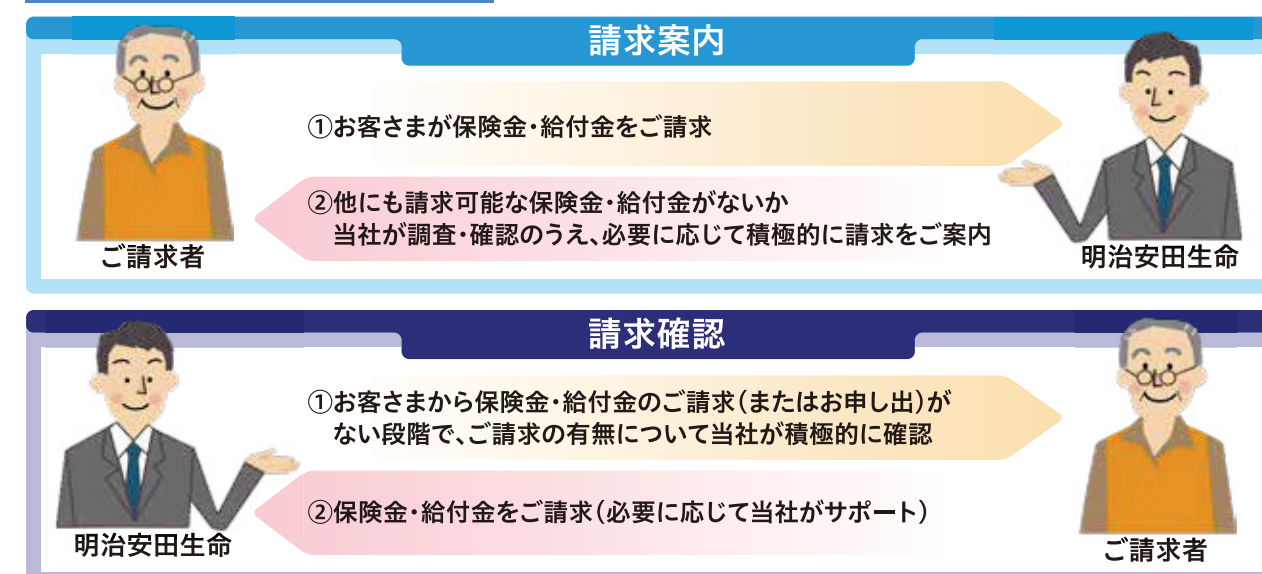
この制度で私たちが行なう「請求確認」とは、お客さまからのお申し出がなくても、お忘れのご請求がないか、こちらから積極的に確認し、お手続きまでサポートするものです。ご病気や介護などの事情により、保険金・給付金などのご請求のお申し出が難しいお客さまも、しっかりとフォローします。これからもずっと、あなたの安心を守り続けるために。明治安田生命は、アフターフォローで保険を変えます。

超高齢社会の進展とご契約者の高齢化等をふまえて、「MY長寿ご契約点検制度」をはじめとした、ご高齢者の保険金等のお支払いに関わる「請求確認」の態勢を整備して、万全のアフターフォローを実施します。

### 当社のアフターフォロー体制



### 請求案内と請求確認とは



# 「Jリーグ」の応援を通じて 地域社会の活性化に努めます。

## Jリーグとタイトルパートナー契約を締結

当社は、「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Jリーグの考えに共感し、2015年から新設された、J1・J2・J3リーグの「Jリーグタイトルパートナー」契約を締結しました。

これを機に全従業員が一丸となって、「全員がサポーター」を合言葉にJリーグと地元のJリーグに所属するクラブ等を応援していくことにより、Jリーグや各クラブの発展はもとより地域社会の活性化にいつそう貢献していきたいと考えています。



明治安田生命はタイトルパートナーとして  
Jリーグを応援しています



© J.LEAGUE PHOTOS

## 小学生向けサッカー教室

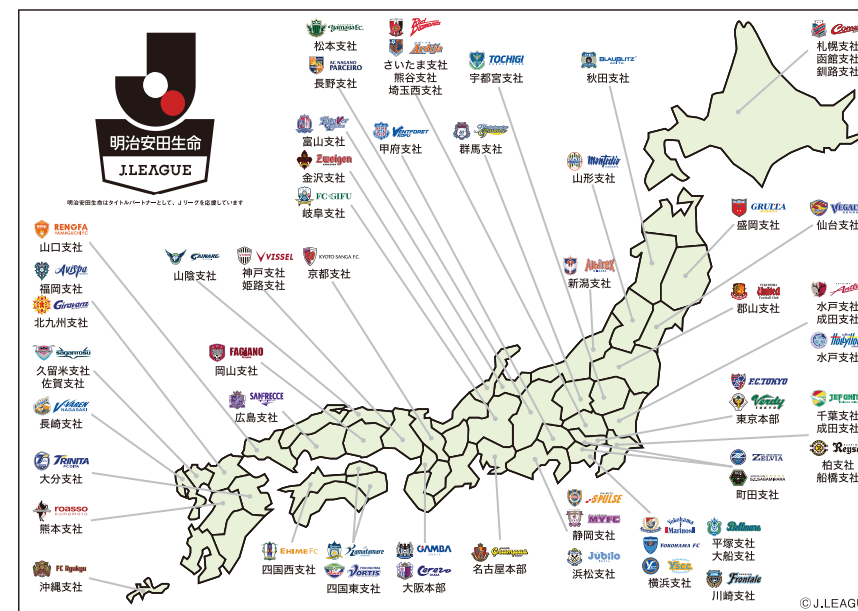
JリーグおよびJリーグに所属するクラブ等の全面協力を得て、地域社会の活性化や子どもの健全育成の一助として、各クラブの選手・コーチやJリーグOB選手が講師を務める小学生向けのサッカー教室を開催しています。



## 全国の各クラブとスポンサー契約を締結

当社は、Jリーグとのタイトルパートナー契約に加え、お客さまやJリーグのファン・サポーターとの絆をいっそう深めるため、全国の地域本部・支社において、Jリーグに所属する全52クラブ等(注1)と個別にスポンサー契約(注2)を締結し、Jリーグの試合観戦イベントや監督・選手による講演会等を開催していきます。

(注1) 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  
(注2) スポンサー契約の内容については、各クラブによって相違



## 「地域を見守る」社会貢献活動

当社のMYライフプランアドバイザー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が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ぎ、地域の安心・安全を見守ります。この活動は、警察庁のご協力のもと、また、地方自治体と協力協定書の締結や協力事業者登録等を通じた連携を強化し、地域に密着した活動として推進しています。



活動プレートをセットしたネームタグ

