

CSR報告書2014

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



「お客さまを大切にする会社」として
お客さまにいつまでも変わらない安心をお届けするために

目次

CSR報告の考え方	2
明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言	4
特集Ⅰ <Story> MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～	5
特集Ⅱ <対談> 子どもの明日 応援プロジェクト ～企業とNPOの信頼関係を通じて～	26
トピックス	
明治安田生命は、Jリーグを応援しています	34
「地域を見守る」社会貢献活動	36
お客さま満足度向上への取組み	38
「お客さまの声」を経営に活かす仕組み	39
「お客さまの声」の活用事例	42
お客さまの声推進諮問会議	47
消費者専門アドバイス制度	50
正確で迅速なお支払い体制	54
MYライフプランアドバイザーの取組み	56
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	62
「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み	67
法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み	70
わかりやすい情報提供	74
ガバナンス	76
ガバナンスの体制	77
「開かれた経営」をめざして	79
内部統制システムの整備・高度化	82
情報開示の推進	84
リスク管理体制	86
コンプライアンス	90
基本的な考え方	91
コンプライアンス推進態勢	93
コンプライアンス推進諮問会議	98
個人情報の保護・管理	101
社会貢献活動	104
社会貢献活動の基本的な考え方	105
子どもの健全な育成をめざして	106
地域社会への貢献をめざして	128
関連財団等の活動	140
環境問題への取組み	148
従業員とのかかわり	153
能力・キャリア開発の支援	154
ダイバーシティ・マネジメントの推進	155
健康的な職場環境づくり	165
人権の尊重	167
企業風土の醸成	169
第三者意見	171

CSR報告の考え方

制作方針

明治安田生命は、透明性の高い「社会に開かれた会社」をめざして積極的な情報開示に努めています。その一環として、2006年度から「CSR報告書」を発行、2009年度からは「CSRウェブサイト」を開設し、情報開示を行なってきました。

2013年度より、網羅性を重視したCSRウェブサイトを中心として、お客さまや社会との「絆」を深めるためのCSRへの取組みについてご報告しています。

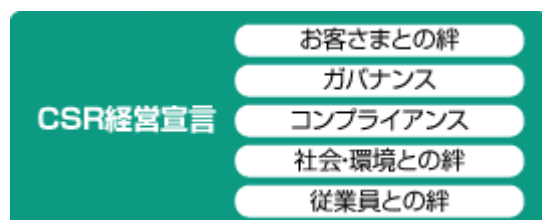
従業員がアフターフォローを大切にする気持ちや社会貢献活動等に取り組む姿勢を、特集として「＜Story＞MY CSR活動」と「＜対談＞子どもの明日 応援プロジェクト」に取りあげています。また、「CSR経営宣言」の5領域（お客さまとの絆、ガバナンス、コンプライアンス、社会・環境との絆、従業員との絆）の取組みについてご報告しています。

なお、報告内容を検討するにあたり、次のSTEPを経て、報告すべき内容を決定いたしました。

＜STEP 1＞

「CSR経営宣言」に基づいて「明治安田生命が報告すべきこと」について議論しました。

当社では、CSRとは「社会からの負託、果たすべき役割を正しく認識し、それに応えようとする企業活動」であると考えています。CSR関連情報の開示に際して、「CSR経営宣言」の内容に照らして、報告すべきことについて議論しています。



＜STEP 2＞

社会の関心事項・要請事項を、ステークホルダーのみなさまとの対話などから確認しました。

CSRウェブサイトの制作にあたって、ステークホルダーのみなさまから寄せられる声などに基づいて、社会の関心事項・要請事項を確認しました。

報告対象組織

明治安田生命保険相互会社を対象としていますが、一部、子会社等の取組みについてもご報告しています。

報告対象期間

2013年度(2013年4月1日～2014年3月31日)を対象としていますが、一部、それ以前の事実や直近の内容についてもご報告しています。

参考にしたガイドライン

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版(G3)」

ISO26000「社会的責任に関する手引」

将来に関する予想・予測・計画について

CSRウェブサイトには、明治安田生命保険相互会社の過去の事実だけでなく、将来に関する予想・予測・計画も記載しています。これらの予想・予測・計画は、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、不確実性を含んでいます。したがって、将来の事業活動の結果や将来に起こる事象がCSRウェブサイトに記載した予想・予測・計画とは異なったものとなる可能性があります。

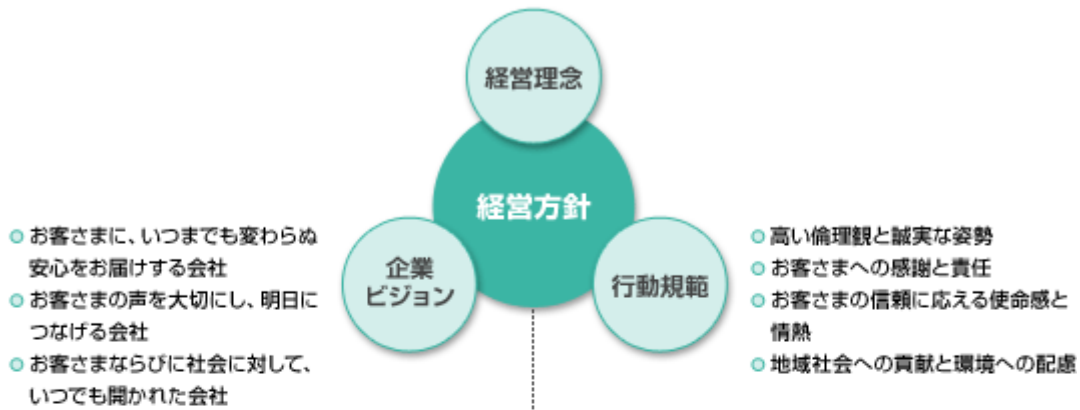
掲載内容について

所属名および役職等は、原則2014年7月時点のものです。

明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言

当社は、企業の社会的責任（CSR）とは、「社会からの負託、果たすべき役割を正しく認識し、それに応えようとする企業活動」であると考えています。広く社会、お客さまをはじめとするステークホルダーとの対話を重ねながら、役員・従業員一人ひとりが確かな安心と豊かさをお届けするための行動を実践していきます。

私たちは生命保険事業のパイオニアとして、相互扶助の精神を貫くとともにお客さまを大切にする会社に徹し、生命保険を中心にクオリティの高い総合保障サービスを提供し、確かな安心と豊かさをお届けいたします。



CSR経営宣言

お客さまとの絆

私たちは、意識・行動のすべてを「お客さまを大切にする」ことに集約し、確かな安心と豊かさをお届けすべく、常に謙虚さを忘れず、誠実に行動します。

ガバナンス ～お客さまとの絆のために～

私たちは、公正・公平なサービスを提供するため、透明性の高い適切な経営に励み、健全な成長をめざします。

コンプライアンス ～お客さまとの絆のために～

私たちは、お客さまに信頼いただけるよう、法令遵守はもとより企業倫理や良識に基づき、高い倫理観をもって行動します。

お客さまが暮らす社会・環境との絆

私たちは、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、守っていけるよう、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組みます。

従業員との絆

私たちは、意欲や能力が最大限発揮できる働きがいのある職場作りに努め、お客さまの更なる満足のために、使命感と情熱を忘れず、個々人の成長を重視します。

行動憲章

私たちは、明治安田生命グループの役職員がお客さまや社会からの期待に応え確固たる信頼を得るために、日常の行動や考え方の基準となる「行動憲章」を定めます。職務遂行の際にはこれらを常に意識するとともに、教育・研鑽による知識およびマナーの向上に努め、お客さまを大切にする会社の実現に取り組みます。

1. 適正な職務遂行とお客さまサービス
2. 公正かつ自由な競争
3. お客さまや社会とのコミュニケーションの推進
4. リスク管理の徹底
5. 法令等の遵守
6. お客さま等に関する情報の厳正管理
7. 社会貢献と環境への取り組み
8. 人権等の尊重
9. 反社会的勢力への対応
10. 良好な職場環境の維持
11. 違反行為の防止と説明責任の遂行

特集I <Story>

MY CSR活動

～従業員一人ひとりの思いをこめて～

明治安田生命では、従業員一人ひとりがアフターフォローや地域・社会貢献活動等を通じて、「感動を生み出す生命保険会社」をめざす取組みを展開しています。

当サイトでは、従業員の現場での取組みを「MY CSR活動」としてご紹介します。



アフターフォロー

アフターフォローで
お客さまの人生に
寄り添えるアドバイザー
でありたい

沼津支社 富士第二営業所 **稲田 とし子**



アフターフォロー

お客さまと
MYライフプラン
アドバイザーの
想いを繋ぐ懸け橋を

事務サービス企画部
事務企画グループ **足立 安史**



地域・社会貢献

「心ひとつに、Jで
つながろうプロジェクト」
で大きな夢を
子どもたちに届けたい

業務部
販売・教育推進グループ **安藤 寛朗**



アフターフォロー

お客さまのお望みに、
いつでも応えられる
存在であるために

丸の内支社 銀座営業部 **岩館 恵智子**



アフターフォロー

実現したいのは、
お客さまとの
コミュニケーションを
より深くすること

営業企画部
お客さまコミュニケーション企画室
※所属名は、2013年12月時点 **小川 達矢**



アフターフォロー

お客さまと接する
アドバイザーを支える
ことで、お客さまの
気持ちにお応えしたい

山形支社 酒田西営業所 **野村 利香**



地域・社会貢献

与えられたきっかけ、
次は自分が
きっかけになりたい

法人営業企画部
法人商品グループ

前田 実



ダイバーシティ

子育てを支えてくれた
仲間への恩返しを、
働く環境を
ととのえることで

総合代理店業務部
金融代理店第一営業部

三本 恵子



企業風土醸成

地域とのふれあいと、
感謝の気持ちを、
より良い企業風土
づくりの原動力に

金沢支社

中川 知美

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

アフターフォローでお客様の人生に 寄り添えるアドバイザーでありたい


 アフターフォロー

沼津支社
富士第二営業所

支部マネジャー

TOSHIKO INADA
稲田 とし子

お客様の気持ちは絶対に裏切らない

29歳という年齢まで社会人経験のない専業主婦だった私が、縁あってMYライフプランアドバイザー(営業職員。以下、アドバイザー)になってからもう20年近く経ちました。先日、ありがたいことに日々の営業活動の成果が認められ、社内表彰を受けるまでにりました。

右も左も分からなかった駆け出しのころと比べると、もちろん知識や技術の面で成長できたのかもしれませんが、「お客様の気持ちは絶対に全力でお応えする」、この想いだけは入社してからずっと変わらずに持ち続けています。

はじめてお客さまからご契約をいただいた日、未熟者の私に人生のサポートを任せてくださったことが何よりうれしくて、「絶対に後悔はさせません」と心の中で誓ったことを覚えています。それからは、お客さまへの感謝の気持ちは行動でしか表せないと思い、何かあればすぐに駆けつけ、誠意を持ってお応えしてきました。お客さまに感謝の気持ちを伝えたいという想いが、私の「アフターフォロー」の原点であったと思います。



お客さまのもとへ定期的に訪問

アフターフォローを徹底し、何よりもお客さまを優先に



営業所のアドバイザーに営業活動を指導する

生命保険に対するご不満は、商品の内容ではなく担当者に対するご不満が多いと感じています。「加入を勧めるときだけ何度も来て、その後はまったく来ない」、「給付金請求をしても迅速な対応がない」、「電話をしても折り返しがない」。そんな不満を耳にしたとき、お客さまがアドバイザーに求めていることは、顔と顔を合わせて、お客さまの状況を把握し、積極的にお伺いする「対面のアフターフォロー」であると改めて感じさせられました。

私たちアドバイザーは営業職なので成果を求めることは当然です。しかし、成果だけを求めれば、お客さまへの感謝の気持ちが薄れ、最後には一番大切な信用を失ってしまいます。

アドバイザーの役割は、商品を売ることではなく、ご契約いただいたお客さまにどれだけの安心を感じていただけるかに集中することが大切だと思います。

例えば、私は、ハッピーレポート(契約内容を報告する書面)などをお届けする際は、お客さまのもとへ伺い、直接お渡しするよう心がけています。ご契約継続のお礼やお誕生日などの節目にあわせた定期訪問を続ける間に、保険の内容とお客さまのニーズに若干のズレが生じる場合があります。お客さまにとって今の保険が最適でないのならば、有益な情報提供や新たなご提案を積極的にしていく。それが、保険のプロである私たちアドバイザーの務めであり、アフターフォローの本質でもあると思っています。

ご契約後のアフターフォローを欠かすことなく続けていると、お客さまの方から、ご家族やご友人をご紹介いただけるようになりました。

そんなときに改めて「大切な人を紹介して下さったというお気持ちを絶対に裏切れない」と思います。その繰り返しで、結果的に成果につながっているだけで、私自身は特別な何かをしているといった意識は全くありません。

生命保険には、「安心」がなくてはならない

29歳のとき、思い切ってアドバイザーになって本当に良かったと思います。たくさんのお客さまや素晴らしい仲間によくのことを教えていただけたと実感しています。

お客さまの人生に深く関わるこの仕事を続けていると、時には挫けそうになることもあります。病気や事故などの不幸が、突然、大切なお客さまの身に降りかかることがあると本当につらくなります。しかし、そんなときにこそ私たちがしっかりとお役に立たなければなりません。生命保険という商品は何があっても、私たちアドバイザーが必ずサポートしてくれるという「安心」がなくてはならないのです。

だから何か起きたとき、「すぐに対応してくれてありがとう」というお言葉をいただいたときは、自分の役割を果たせたことが実感でき、お客さまのお役に立てて良かったと心から思えます。



アフターフォローで、お客さまにさらなる安心を



✉ お客さまから稲田さんへのメッセージ

稲田さんはすごく自然体な人です。いつもやさしく接してくれるので、安心して家族や友達にも紹介できます。

これからもずっと私たちを支えてくださいね。頼りにしています。

特集1 <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

お客さまとMYライフプランアドバイザーの 想いを繋ぐ懸け橋を



アフターフォロー

事務サービス企画部
事務企画グループ

主席スタッフ

YASUSHI ADACHI
足立 安史

お客さまに、いつまでも変わらない安心をお届けするために

生命保険は、保険期間が30年、40年と長期間にわたります。

その間、社会保障制度、税制やその他の法律の改正、お客さまのくらしや価値観の変化など、お客さまを取り巻く環境が変化していきます。

一方、生命保険の内容は日常の生活で意識する機会があまりありません。

その結果、ご契約いただいてからの時間の経過とともに、お客さまの生命保険に対するご要望と保障内容にズレが生じてくることがあります。

だからこそ、お客さまがご自身で情報収集や定期的な確認をする負担を感じることなく、ご契約を適切な状態に保ち続けるためには、当社の「MYライフプランアドバイザー（営業職員。以下、アドバイザー）」がお客さまに直接お会いして情報提供を行ない、定期的な確認を一緒にさせていただく「アフターフォロー」がとても重要と考えています。

お客さまにメリットをもたらす「アフターフォロー」ですが、訪問・面談の必要性や目的をご理解いただかなければ、「何か別の商品がすすめられるだけなのではないか」と不快に感じる方もいらっしゃるかもしれません。

そのために、「なぜアフターフォローが必要なのか」、「何のためのアフターフォローなのか」をお客さまにご理解いただけるよう、アドバイザーがお客さまのもとへ定期的にお伺いする目的と今後実施する「アフターフォロー」の内容を図解した冊子、「安心ロードマップ」を作成することにいたしました。



「安心ロードマップ」

より均質な「アフターフォロー」をご提供できるように



企画時には、徹底的に議論を重ねた

当社が考える「アフターフォロー」の理念は三つあります。一つ目は、「ご契約内容」等について、対面により、定期的にご説明することでご請求のモレやご要望と保障内容とのズレを防ぐこと。二つ目は、ご加入後の各種お手続きを、完了するまで担当者が責任をもってサポートすること。三つ目は、ご高齢の方に配慮したサービスをご提供し、将来にわたりご安心いただけるように取り組むことです。私たちに求められていることは、お客さまに寄り添って「ご契約の定期点検」や「お手続きのサポート」を行ない、お客さまが「知らなかった」「忘れていた」ということのないようにすることだと考えています。

安心ロードマップに沿った「アフターフォロー」、つまり、お客さまからのお申し出をただ待つのではなく、アドバイザーが積極的に定期点検にお伺いし「安心ロードマップ」に記載のサービスをご提供することで、ご加入後も保障内容を適切な状態に保つことができると考えています。

また、今までアドバイザー個々に委ねられていた「アフターフォロー」の考え方が標準化され、より均質な「アフターフォロー」を、長期にわたって安定してご提供できるようになります。

「安心ロードマップ」をお届けする対象となる新商品「ベストスタイル」は、ご加入時の最適な保障と同等に、ご加入後の保障見直しの自在性とご請求時のわかりやすさを大切にしました商品です。

お客さまには、「安心ロードマップ」を通じて将来起こるであろうことをイメージいただき、「安心ロードマップ」に沿って提供される「アフターフォロー」によって、より確かな安心を感じていただけると考えています。

お客さまの人生に寄り添い続けるアドバイザーの存在

東日本大震災の際、被災地にお住まいのお客さまから「いつ、どこで、どのようなことがあっても、契約者に寄り添い、そして、契約を守り続ける。そのよき伝統を受け継ぎ、私たち契約者を守ってもらえる会社であってほしい」というお言葉を頂戴いたしました。このお言葉の裏には、同じ被災者でありながらお客さまのために使命を全うしようと奔走したアドバイザーの存在がありました。

こうした経験から、私たち明治安田生命は、生命保険にはお客さまの人生に寄り添い続けるアドバイザーの存在が必要なのだと思われ改め感じさせられました。

だからこそ、「安心ロードマップ」がアドバイザーとお客さまとの信頼関係をより深めるきっかけとなることを切に願っています。



アドバイザーを支え、お客さまの安心へ繋げる

現在、「安心ロードマップ」は、「アフターフォロー」の必要性が高い「ベストスタイル」が対象商品となっていますが、今後は、お客さまやアドバイザーの声を活かし、そのほかの商品への拡大も検討したいと思います。そして、「明治安田生命といえばアフターフォロー」と一人でも多くの方に実感していただけるよう、取り組んでいきたいと思っています。

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

「心ひとつに、Jでつながろうプロジェクト」で 大きな夢を子どもたちに届けたい



地域・社会貢献

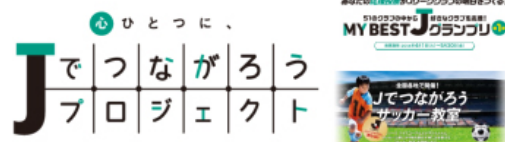
業務部
販売・教育推進グループ
スタッフ

HIROAKI ANDO
安藤 寛朗

ファン・サポーターの輪を全国へ

「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リーグの理念に共感した当社は、2014年より「Jリーグ」および「Jリーグクラブ」の全面協力を得て、「心ひとつに、Jでつながろうプロジェクト」をスタートさせました。本プロジェクトは、「地域貢献」と「子どもの健全育成」を大きな目的に据え、「Jでつながろうキャンペーン」、「Jでつながろう サッカー教室」の二つの活動を軸に展開しています。

当社のMYライフプランアドバイザー(営業職員)による営業活動を通じて、全国のお客さまからJリーグクラブへの応援・投票を募り、ファン・サポーターの輪を広げていく「Jでつながろうキャンペーン」では、応援したいJリーグクラブチームに投票していただき、その投票結果に応じて、全国のクラブや小学校にトレーニング用品を寄贈しています。こうした活動を通じて、各地域にお住まいの人と人との絆をつなぎ、深めていくことがこの活動の大きな目的です。また、このような地域に根ざしたスポーツの取組みを行なうことで、それぞれの地域のお客さまとの絆が深まり、社業にも貢献できると考えています。



全国各地で開催される「Jでつながろう サッカー教室」

これらのプロジェクトがきっかけとなり、サッカーに興味を持たれたお客さまや地域の方々と当社従業員が、スタジアムと一緒に地元クラブを応援する。そんな光景が見られるようになれば、きっと地元に対する愛着や誇りが深まり、人と人の絆が今まで以上に強く結ばれていくはずで

大きな夢があったから、強くなれた



参加者に喜ばれる企画を検討する

また、全国の各支社が主体となって実施する「Jでつながろう サッカー教室」は、地域の子どもたちにとって、コーチやサッカー選手等に直接指導を受けられる貴重な機会です。実際に試合を行なうホームグラウンドで、選手と一緒にボールを追いかける子どもたちの真剣な眼差しを見ていると、胸が熱くなります。

私自身も学生時代はずっと野球に打ち込んできました。小学生のとき、あるイベントでプロ野球選手から直々に野球を教わったことがあるのですが、前日の夜はワクワクしてなかなか眠れなかったことを覚えています。憧れの選手とふれあうなかで、私は、「プロ野球選手になる！」という大きな夢を持ちました。夢を叶えるために仲間たちと練習に励んだ頃は、高い壁に何度もぶつかりました。今になって思うと、壁を乗り越えるための努力や仲間の大切さ、喜び、挫折を野球から学んできたような気がします。

「子どもの健全育成」において、スポーツに打ち込んだ経験や、憧れの選手とふれあった経験はきっと大きな財産になると、自身の経験から感じています。ですから、今度は私がサッカー教室に参加する子どもたちに、サッカーを通じてたくさんのことを学んでもらう機会を提供したいと思っています。子どもたちが将来Jリーガーとして活躍してくれる日が来たら、うれしいですね。

一生の思い出を、子どもたちに

「心ひとつに、Jでつながろうプロジェクト」で、当社従業員、お客さま、地域にお住まいの大人や子どもの心をつなぎ、大きな感動を生み出せるように力を尽くしたいと思います。全国47都道府県に拠点がある当社だからこそ、全国各地のクラブチームとともに、子どもの健全育成に貢献できるはずで

さらに、子どもたちの思い出に残るような企画を実施し、プロジェクトをますます盛り上げていきたいと思っています。今後の展開にぜひご期待ください。



全国の子どもたちに夢と希望を与えるプロジェクトへ

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

お客さまのお望みに、
いつでも応えられる存在であるために


 アフターフォロー

丸の内支社
銀座営業部

支部マネジャー

ECHIKO IWADATE

岩館 恵智子

少しでもお力になるために

20年以上この仕事をしていて、多くのお客さまとの出会いがありました。すべてのお客さまに、それぞれ他の方とは異なる人生がありますから、年齢、ご家族の状況などに応じて、お客さまにあわせてご提案が必要だと思います。私が心がけているのは、当たり前のことのようですが、お客さまが望まれるときに、「すぐ訪問する」ということです。駆け出しの頃は、とにかく馳せ参じていましたので(笑)、振り返ると、少々一方通行だったと反省しています。お客さまから「いつでも応えてくれる」と思っていただけ、そんな私でありたいです。

保険に関するご相談をお受けするのはもちろんのこと、保険を見直すのは人生の節目である場合が多いため、そのタイミングで生じるさまざまな事柄についても、困ったことがあれば「いつもご相談いただける存在でありたい」と思っています。例えば、ご家族を亡くされたときは、精神的にもつらいなかで、相続の手続き等をする中で、とても疲弊される方もいらっしゃると思います。そんなときに少しでもお力になるために、相続などの勉強をするようにしています。



ご要望があればすぐにお客さまのもとへ駆けつける

お客様の数だけ、学ぶ機会に恵まれる



支部メンバーとともに、お客さまのご相談に応える

MYライフプランアドバイザー（営業職員。以下、アドバイザー）の仕事を通じて、本当に多くのことを学ぶ機会に恵まれました。この仕事をしていなければ、自分ひとりの人生しか知らなかったけれど、お客さまの人生にかかわらせていただいたおかげで、多くを学ぶことができたのです。働き盛りでお子さまがお生まれになった方、ご退職された方、伴侶を亡くされた方。ご相談は多種多様で、相続や税金のことであったり、会社を経営されている方だと、従業員の福利厚生のことであったり、最近では、エンディングノート※とはどんなものか教えてほしいというリクエストをいただいたこともあります。さまざまなお客さまの生活設計をご一緒に考えるとき、必要な情報はどんなことなのか、学ぶ機会はお客さまの数だけあったのです。

※人生の最終章を迎えるにあたり、亡くなった後のご自身の想いや、ご希望などを、ご家族などへ伝えるために書き留めておくノート

ご契約いただく際にいつも心に留めているのは、ご契約内容についてご夫婦の間できちんとお話し合いができていますかです。以前、ご主人が重い病気を患われたとき、奥さまに、「この保険ではカバーされないんですね」と言われたことが今も胸に残っています。実は、ご主人には、「新しく発売になった保険では、保障の範囲が広がっているのだ」と、おすすめしたことがあったのですが、そのときはお断りになりました。それを奥さまはご存じなかったのです。あのとき、もしも奥さまにもおすすめできていれば、ご主人がご病気になるまでにお役に立てたかもしれない。それがとても悔やまれました。以来、ご主人のご契約の際も、奥さまとお話しされたかを確認したり、ご希望によっては奥さまに直接お会いしてご説明をしています。生命保険は、単に加入されるかどうか、とか、保険料が高いか安いといったものだけではなく、お客さまを含めたご家族が、納得できるものであるかどうか重要なのだと思うのです。そのためのご提案を尽くすよう心がけています。

保険はご契約いただいてから始まる商品だから

支部マネジャーとして、後輩たちを指導するときには、「保険はご契約をいただいておしまいの商品ではなく、ご契約をいただいてから始まる商品だから」と折にふれ伝えていきます。私たちは5年、10年といった単位でおつき合いをさせていただきながら、お客さまと信頼関係を深めていくことができます。

生命保険はご加入から30年、40年と続く商品だから、後輩たちにも長く勤めてもらいたいです。やる気があることはもちろん良いことですが、気張りすぎて息切れすることのないよう、じっくりと、一人ひとりのお客さまと向き合ってほしい。私も初めは先輩に連れられて、先輩の受け答えを見て、真似ることから始めました。今は指導する立場になりましたので、後輩には真似できそうなところはどんどん真似て、吸収してもらって、「お客さまのお望みに、いつでも応えられる存在になろう」という思いを、共有していけたなら嬉しいです。



ご契約からはじまるおつき合い

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

実現したいのは、お客さまとの コミュニケーションをより深くすること



 アフターフォロー

営業企画部

お客さまコミュニケーション企画室

主席スタッフ (2013年12月時点)

2014年7月現在

営業人事部 営業人事制度グループ グループマネジャー

TATSUYA OGAWA

小川 達矢

目的が明確だったので、みんなで必要性を共有できた

営業端末「マイスターモバイル」(以下、マイスターモバイル※)の開発、導入の目的は、お客さまとMYライフブランドバイザー(営業職員。以下、アドバイザー)との距離を縮め、対話の促進を図ることでした。マイスターモバイルでは、パンフレットなどの紙ベースで行なっていたご説明を、動きのある映像などを用いてわかりやすくご案内できることに加え、煩雑になりがちだった手続きも、格段に簡素化することができます。これにより、書類のやり取りに費やされていた時間を、より多くのお客さまを訪問する時間に置き換えることができます。導入の検討を始めた頃は、タブレット端末自体がまだ一般的でなく、何がどこまでできるのかが未知数で、通信料も今より高額でしたから、導入は無理ではないかという声もありました。しかし、通信媒体や技術の進歩で大きな課題が解消され、導入することができました。



営業端末「マイスターモバイル」

マイスターモバイルの導入によって何を實現したいのかが明確であったため、一度開発を決断すると、「全社を挙げて」という機運になりました。ちょっと変えるのではなく大きく変えたい、機械を変えるのではなくお客さまとの関わり方を変えるのだと、皆で同じ方向を向いて取り組むことができました。

※明治安田生命保険がアドバイザー向けにオリジナルで開発した営業端末。2013年9月より約3万台を導入。Windows 8タブレットの企業導入としては世界最大規模(2013年9月時点)。商品説明や動画のコンテンツがスムーズに閲覧できるほか、各種手続きのペーパーレス化と電子サインによる簡素化を実現。詳しくはP58

現場の目線を最優先に取り入れる



現場の声を開発に活かす

マイスターモバイルを使うのはアドバイザーです。アドバイザーにとって使い勝手の良いものでなければ、どんなに機能を充実させても意味がありません。持ち運びが大切なため、軽さ、薄さにもこだわりました。使い勝手については、できる限り意見を集めるよう努めました。さらに、アドバイザーにテスト使用してもらい、新人からベテランまで徹底的にヒアリングしたところ、机の上ではわからなかった改善点が次々と挙がってきました。改善できることはすべて取り入れようという思いで開発しました。

マイスターモバイルは、説明ツールとしてはもちろんのこと、コミュニケーションツールとして、お客さまにも触っていただくことも想定していますので、お客さまの使いやすさについても、アドバイザーを通じて丁寧に検証していきました。

コミュニケーションがさらに充実するよう、後押ししたい

マイスターモバイルの展開に向けて、全国の支社・営業所で研修を実施しました。新しい仕組みを導入することは、負担に感じられがちなものですが、前向きにとらえてもらうことができました。導入の目的である「お客さまとの距離を縮め、対話の促進をはかること」という想いを、一貫して伝えてきたことが良かったのだと思います。

生命保険は目に見えない商品なだけに、ご加入前もご加入後も、お客さまに内容をよく理解していただくためのご案内が何より大切です。よりたくさんの情報をわかりやすくご理解いただければと思っています。

導入して月日が経つごとに、アドバイザーも慣れてきますから、追加機能などの要望も出てきていますね。すでにいろいろなアイデアも出てきていますので、社内で課題を共有しながら、機能も活用方法も進化させ、お客さまとのコミュニケーションがさらに充実するための後押しになればと思います。



マイスターモバイルの意義を丁寧に伝える



マイスターモバイルの2014年度の進化

2014年6月の新商品「ベストスタイル」発売と同時に、従来にない新しい提案スタイルである「クイックチェック保障問診」を導入しました。「クイックチェック保障問診」は、お客さまの生命保険に対するお考えをお伺いし、お答えいただいた内容をもとに設計された保障プランと、当社がおすすめする必要保障額とを対比しながら、これまで以上に納得いただける提案を実現するツールです。

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

お客さまと接するアドバイザーを支えることで、
お客さまの気持ちにお応えしたい


 アフターフォロー

山形支社
酒田西営業所

事務担当
(2013年度事務サービス改革推進リーダー)

RIKA NOMURA
野村 利香

アドバイザーの向こうには、お客さまがいるから

直接お客さまと接するMYライフプランアドバイザー(営業職員。以下、アドバイザー)を、事務サービス面で支えるのが、私たち事務担当者の仕事です。事務というと、とすれば文字通り、事務的に処理をしがちな職種と思われがちですが、アドバイザーの向こうにはお客さまがいらっしゃるのだということを、いつも念頭に置き、「お客さまに喜んでいただけるサービス」がどのようにしたら提供できるかを考えています。

例えば、アドバイザーは外出が多いため、その間にお客さまから電話があったときは、できる限り用件まで承るようにしています。私たち事務担当者で答えられる範囲のことは回答し、わからない点も、担当アドバイザーに的確に伝えられるよう努めています。

アドバイザーが内容を把握できていれば、事前に準備をしたうえでお客さまに折り返しご連絡することができます。電話の対応ひとつで、アドバイザーや、ひいては会社の印象さえ変わってしまうので、どんな些細で当たり前のようなことでもおろそかにせず、丁寧な仕事を心がけています。



お客さまからの電話対応でもアドバイザーを支える

お客さまとアドバイザーの接点を大切にした「事務サービス改革」を



リーダーとして支社全体を牽引

私は山形支社の2013年度「事務サービス改革^{※1}」推進リーダーでした。支社間で格差が生じないよう、全国の支社としっかり情報共有を行ないながら、支社で出た意見を、本社にどんどん提案する取組みを行なってきました。実際に、自分たちの提案が日々の業務に反映されるので、やりがいと責任を感じました。

「事務サービス改革」で、最も効果が大きかったのは初回保険料のキャッシュレス化だと思います。

ご契約のお申込み時に現金でお預かりしていた初回保険料を、口座振替にするものです。以前は、お客さまに集金の時間をいただいたり、現金をご準備いただく手間などがありました。キャッシュレス化により、お客さまのご負担を解消することができました。

また、営業端末「マイスターモバイル」(以下、マイスターモバイル)の導入でペーパーレス化も急速に進みました。ICT^{※2}の技術を用いて、お客さまとアドバイザーがお会いしているその場で手続きが可能になったため、お客さまのところでご要望を伺ってから事務所に戻り、改めて必要書類をお持ちするようなプロセスがなくなり、よりスピーディに対応できるようになりました。

※1 明治安田生命が、2011年度下期から取り組んでいる、お客さま発想を最優先として事務サービスの構造的・抜本的な見直しを行なうもの。詳しくはP67

※2 ICT: 情報通信技術 (Information and Communication Technology)

アドバイザーを支えることが、より良いサービスにつながると信じて

お役に立つためには、なにかあったとき、一日でも早く保険金や給付金等をお届けすることが必要となります。だからこそ、保険金や給付金等の支払いに関する手続きが簡便になることのメリットはお客さまにとって大きいはず。マイスターモバイル導入の目的は、ICTの技術による事務の効率化だけではありません。アドバイザーが営業所内で行なう事務が効率化する分を、直接お客さまにお会いし、細かなご要望をお聞きしたり、ご相談いただいたりといった時間に充てることが可能となりました。お客さまのご要望にお応えするため、事務サービス改革を推進する事務担当としても工夫をしながら、アドバイザーをさらにバックアップしていきたいです。

私たちは直接お客さまと接することが少ないのですが、アドバイザーあての電話で、お客さまから「〇〇さんに、ありがとうございますと伝えておいて」と言われることがよくあります。自分に対する言葉ではなくても嬉しくなります。これからも、お客さまに喜んでいただけるサービスのため、自分なりの役割を果たしていけたらと思います。



事務サービス面でアドバイザーをしっかり支える

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

与えられたきっかけ、
次は自分がきっかけになりたい



地域・社会貢献

法人営業企画部
法人商品グループ

主席スタッフ

MINORU MAEDA

前田 実

会社からの呼びかけで、初めてのボランティア参加

初めてのボランティア参加は、2012年の9月に東日本大震災復興支援のために実施された「労使共同復興支援ボランティア」でした。この活動は、宮城・岩手・福島県の沿岸部で実施されたもので、私は、宮城県の七ヶ浜町に割り振られ、仙台支社の従業員などと共に、田んぼで細かながれきを拾う活動を行ないました。農家のおじさんの、「もう一度、ここで田んぼがやりてえんです」との言葉に、気持ちが奮い立ちました。東日本大震災の後、役に立てることはないかと思う一方で、なかなか踏み出せなかった私は、これを皮切りに、やはり会社が参加者を募った「花未来プロジェクト」に申し込みました。

この活動で花壇をつくるために宮城県石巻市のとある小学校を訪れました。「花未来プロジェクト」は、甚大な被害を受けたさまざまな被災地に花を植える活動です。

実際にその地に立つと圧倒的な現実を前に言葉が出ませんでした。空っぽの校舎のほか、今は何も残っていない場所を花いっぱいにするために、心を込めて土を耕しました。以来、被災地に思いをはせる時間が長く、濃くなりました。



「花未来プロジェクト」の様子

保険会社の社会的な意義を、さらに考えるように



一人ひとりが使命を果たす

ボランティア活動で被災地に赴いてから、つらい時間を過ごしている方々に対して何が出来るだろうと、考えるようになりました。自分には、東京での仕事があり、家族もいて、現地で活動するには限界があります。小さくても、身の丈に合ったことを続けていこうと考え、コンビニ等で募金箱に気づくたびに小銭を入れるようになりました。また、被災地にもたくさんのお客さまがいることを意識することで、個人としてだけでなく、明治安田生命の職員としての立場で何が出来るのか、ひいては、保険にできることはなんなのか、保険の社会的な意義を、より深く考えるようにもなりました。多くのことができるわけではありませんが、今の立場でできることは、しっかりと、一生懸命にやろう。それが社会の中で私に果たせる使命だと、今も思っています。ボランティア活動は、自分の仕事をも改めて見つめるきっかけとなり、私にとって大変貴重な体験になりました。

ボランティアに関心がなかった時代を経て

実は、ボランティア活動に参加するまでの私は、ボランティアに対してどちらかというと冷めた気持ちを持っていました。阪神淡路大震災のときも、ナホトカ号の重油流出事故のときも、多くの方がボランティアで駆けつけていましたが、当時は自分事ととらえることができませんでした。もしかすると、私は東北出身だったから、東日本大震災がより身近に感じられたのかもしれません。

もうひとつ大きかったのは、自らも家族を持ち、父親になっていたことなのだと思います。被災した子どもたちの姿には胸が痛みました。それでも、いつ、どのようにして役に立てるかわからず、震災後すぐに動けずにいた私にとって、会社からのボランティアを募る呼びかけは非常に大きなきっかけになりました。今は、あのとき参加できて、心から良かったと思っています。そして、自分がそうであったように、より多くの人たちに、きっかけがあることを願っています。今度は、自分の体験が、誰かにとってのきっかけとなれば、とても嬉しいです。



ボランティア参加メンバーと

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

子育てを支えてくれた仲間への恩返しを、 働く環境をととのえることで


 ダイバーシティ

総合代理店業務部
金融代理店第一営業部

金融代理店営業部長

KEIKO MITSUMOTO

三本 恵子

制度が整わない時代、先輩のあたたかい言葉が身に沁みた

私は働きながら二人の子どもを育てました。明治安田生命は今でこそ、ワーク・ライフ・バランスや女性の活躍を推進する取組みで厚生労働大臣優良賞を受賞[※]するに至っていますが、私が第一子を出産した20年ほど前には、つらい環境でした。育児と仕事の両立で、私自身、このまま仕事を続けるべきかどうか毎日のように悩みました。幼い子どもはすぐに熱を出したりしますから、保育園からは頻りに呼び出しがありましたし、常に会社に迷惑をかけているという意識があり肩身が狭い思いでした。それでも辞めるという選択肢をとらずに仕事を続けることができたのは、ひとえに、良き上司や同僚に恵まれたからです。子育て経験のある先輩女性職員が「今は私があなたをサポートするから乗り越えて、子育てがひと段落したら思い切り会社に恩返しなさい」と言ってくれたことは忘れられません。



二人の子どもを育てたころ

私が子育てに奮闘していたころ、周囲がバックアップしてくれる風土が社内にあったことは本当に幸運だったと思っています。おかげで現在の自分のキャリアがあるのですから、今度は私が後輩をサポートする番です。部下には能力の高い女性がたくさんいるので、現在の充実した制度をどんどん活用して、キャリアアップにチャレンジしてほしいと思っています。

※明治安田生命は、厚生労働省が主催する平成25年度「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」で「厚生労働大臣優良賞」を受賞。前年の同表彰においても、「均等推進企業部門」および「ファミリー・フレンドリー企業部門」の両部門で「東京労働局長優良賞」を受賞しています。詳しくはP163

子育てを支えてくれた仲間、そして会社への恩返し



女性を引っ張るロールモデルとして

現在当社には、子育てをしながら働くためのさまざまな勤務制度が揃っています。もはや結婚や出産が女性のキャリアの足かせになることはない時代になってきたと実感しています。

だからこそ、用意された制度を活用しながら、業務上でも最大のパフォーマンスを出せるよう、女性の側も気を引き締めて努力していく必要があります。

私自身が、仕事と家庭の両立に悩む女性たちを勇気づけられるロールモデルとなり、彼女たちを支えていかなくてはならないですね。それがまさに、かつて先輩が言ってくれた、「会社への恩返し」なのだと思います。

ワーク・ライフ・バランスの推進が、ダイバーシティにつながる

当社は従業員の8割以上を女性が占める会社ですから、女性が活躍するための労働環境の整備に目がいきがちですが、出産・育児は女性だけの問題ではありません。また、家族の介護をささえるということでは、私たちの性別は関係ありません。ダイバーシティ・マネジメントを推進するうえで、男性、女性を問わず、仕事と家庭を両立できる環境づくりが必要だと思います。

私は先輩や仲間から支えてもらった感謝の気持ちを糧に、先輩が仕事と家庭を両立し、いっそう活躍できるような職場環境をつくりたいと思っています。

仕事と家庭を両立できる環境でこそ、新しい発想や企業価値も生まれるのではないのでしょうか。つまり、ワーク・ライフ・バランスを推進することが、ダイバーシティにもつながっていくのだと思います。こうした取り組みで当社が先進企業になれるよう、仲間のため、そして会社のために働く環境を整えていきたいです。



働きやすい会社・社会をめざして

特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

地域とのふれあいと、感謝の気持ちを、 より良い企業風土づくりの原動力に


 企業風土醸成

金沢支社

事務担当(「MoT運動」代表リーダー)

TOMOMI NAKAGAWA

中川 知美

地域の中で、身近な存在になれるよう

明治安田生命が企業風土づくりのため、全社的に力を入れているのが「MoT運動[※]」です。その一環として、金沢支社では特に社会貢献活動を積極的に推進しています。社会貢献活動を通じて地域の人とふれあい、私たちが身近な存在になれるよう、また、お世話になっている地元に対し、本業以外でもお役に立てるように、との考えからです。私は日ごろ直接お客さまや地域の方と接する機会は少ないですが、「MoT運動」を通じて、さまざまな方とお会いする機会を持つことができ、良い刺激になっています。

特に印象に残っているのは、地域の社会福祉施設のイベントにボランティアで参加したときのことです。私たちは模擬店の販売のお手伝いをしたのですが、慣れないことなので、初めは少し緊張しましたし、受け入れてくださった施設の職員の方も、遠慮がちに見えました。しかし時間が経って少しずつ余裕が出てきてからは、いろいろなお話ができるようになりました。

そうした施設については決して詳しくなかったですが、和やかな雰囲気の中、実際の様子を知ることができ、とても良い経験になりました。最後に施設の職員の方から「ありがとう！」と言っていたときは嬉しかったです。ボランティアで参加したほかのメンバーからも、「また参加したい」との声が聞かれました。自らその場に立ち、参加してみないとわからないことがたくさんあります。今後も積極的に参加しようという思いを新たにしました。そこでできたご縁は後にもつながることになり、毎月同様のお手伝いをさせていただくことになりました。一度きりで終わることなく継続していくことも、大切なことだと思っています。



支社全体で「MoT運動」を展開

※MoTとは、Moment of Truth(真実の瞬間)の略。お客さまに明治安田生命が最良の選択だったと確信いただける「感動の瞬間」を、小集団活動を通じてより多く創出することを目的とした運動です。詳しくはP169

一緒に、自然環境について考える機会を



グリーンカーテンを広めて自然環境への意識を高める

金沢支社の社会貢献活動は、会社が社内の表彰制度として設けている「ボランティア表彰」を、2012年度・2013年度と2年連続受賞しました。

石川県内で、地域の方を招いて行なった「ホテル観賞会」や、地域にグリーンカーテンを設置する活動などが評価されました。

これらの活動は、地域のみなさまと交流しながら、一緒に自然環境について考えるいい機会になったと思います。グリーンカーテンは、営業所に設置したほか、お客さまのご自宅や福祉施設などに鉢植えをお持ちすることで展開してきました。日常生活のなかでCO₂削減への意識が高まったと感じています。

お客さまへのホスピタリティの気持ちを醸成する

「MoT運動」では、お客さまからいただいた感謝の声を集約、共有して、どのようなことでお客さまが喜んでくださったのか、さまざまな事例を学び合う取組み、また、社内の働く仲間同士で感謝の気持ちをカードに書いてやり取りし、掲示することで、「ありがとう」の気持ちを伝え合う「サンクスカード」の取組みも行なっています。

一人ひとりがお互いの心遣いに敏感になることができれば、お客さまへのホスピタリティの気持ちも、自然に醸成されていくものだと思います。これから、「MoT運動」がさらに根づいていくよう、代表リーダーとして努力していきたいと考えています。



働く仲間から寄せられたサンクスカード

子どもの明日  応援プロジェクト

特集II <対談>

子どもの明日 応援プロジェクト

～企業とNPOの信頼関係を通じて～



 過去の対談

2013年度



NPO法人 日本渚の美術協会

～企業とNPOの強みを生かして～

2012年度



「子どもの明日 応援プロジェクト」 がめざすこと

～子どものこれからを、育む～



特集II 子どもの明日 応援プロジェクト

<対談> あしなが育英会

～ 企業とNPOが支え合う歩み～

子どもの明日 応援プロジェクト

明治安田生命は「あしなが育英会」のご協力のもと、全社共通の社会貢献活動として「あしながチャリティー&ウォーク」を展開しています。当社が独自に主催する「あしながMYウォーク」の開催、あしなが育英会（あしながPウォーク10実行委員会）が全国各地で開催する「あしながPウォーク10」への参加、そしてチャリティー募金を通じて、遺児支援に取り組んでいます。

あしなが育英会で理事を務める岡崎さんと、あしながMYウォークを所管する広報部の富吉が、これまでの活動を振り返り、活動が生み出したものと、今後の展望について語りました。



富吉 久雄

明治安田生命保険相互会社
広報部 広報推進グループ
グループマネジャー



岡崎 祐吉さん

あしなが育英会
理事
教育・国際担当

ボランティア精神の拡がり子どもたちへのエールとなる



■2013年あしながMYウォークの様子(東京)

富吉 “親をなくした子どもたちに進学之梦と心のケアを”を合言葉に、「子どもの明日 応援プロジェクト」の一環としてスタートした「あしながチャリティー&ウォーク」は、当社従業員だけではなく、その家族や知人にまで広がり、今では当社従業員のほぼ全員にあたる約3万8千人がこの活動にかかわっています。当社独自のチャリティーウォークイベント「あしながMYウォーク」と「あしながPウォーク10(以下、Pウォーク)」では、今ではおよそ1万2千人の従業員等が参加するようになりました。支援の輪がここまで広がったのは、あしなが育英会様の遺児支援の理念や活動に、多くの従業員が共感して、ボランティア活動を通じて、親をなくした子どもたちをサポートしようという社会貢献意識が全社で育まれたからだだと思います。

岡崎 私どもが実施しているPウォークへはさまざまな企業や団体のみなさまに参加いただいておりますが、明治安田生命様は、Pウォークへの参加とあしながMYウォークの開催を通じて、最も多くの方に参加いただいている企業の一つです。温かいご支援、本当にありがとうございます。

我々が支援いただいているのは、経済的な援助だけではありません。活動の目的の一つである「活動の趣旨と、遺児の現状を知っていただく」という点においては、多くの従業員の方々の参加によって、全国に理解・支援の輪が広がっていることも力強いご支援だと感じています。そして、こうした支援は、辛く苦しい思いをしてきた子どもたちにとって心の励みになっています。また、Pウォークの運営やMYウォークのお手伝い等を通じて、遺児学生たちが大人たちと同じ目的を持って同じゴールをめざす機会を持つことは、大人にふれあう機会の少なかった遺児学生たちにとって、社会の仕組みや厳しさを知る良い機会でもあるんですね。そして、こんなに多くの方が自分を支えてくれているという実感は、彼らにとってまさにエールになります。

富吉 我々にとっても、あしながチャリティー&ウォークは、遺児のみなさんと直接ふれあうことができる良い機会です。運営に励む遺児学生のみなさんの姿に、当社従業員も励まされています。

社会貢献活動の輪は、小さなきっかけから

岡崎 Pウォークを開始するにあたって、アメリカ・ニューヨーク最大のチャリティーウォーク「ウォークアメリカ」を参考にしました。私は学生時代に視察に行ったのですが、大人も子どももお年寄りも、みんなが同じTシャツを着て楽しそうに歩く姿にとっても感動したのを覚えています。参加企業も、ゴール後にレクリエーションを行なうなど、社員の絆を深める場として活用していました。社会貢献活動と聞くと、少し敷居が高いと感じるかもしれませんが、目的は別にあってもよいと思います。まずは参加して、そこで誰かと出会い、お互いを知っていく。社会貢献活動の輪は意外にそんな小さなきっかけから次第に広がっていくのだと私は思っています。



■従業員が家族とチャリティーウォークに参加
※オリジナルのうさりんバッジ

富吉 おっしゃるように、我々の活動も回数を重ねるごとにそういう雰囲気に近い感じがしますね。2013年は、全国63カ所でウォーキングを実施しました。12月1日を「10周年感謝・あしながMYウォーク」として、東京・大阪・名古屋をはじめ多くの地域では、参加した従業員がまったく同じ時刻にスタートして、同じ気持ちを持ってゴールをめざしました。このときの一体感は、今まで感じたことがないくらい大きいものでした。これほど多くの人数が社会貢献活動に参加していることを誇らしく、心強く感じました。あのとき参加した従業員はみんな、私と同じ気持ちだったと思います。



■東京では約3,300人が参加してウォーキングを実施
(写真は開会式会場となった増上寺境内)

岡崎 気軽に参加できるボランティアとして始まったあしながチャリティー&ウォークを通じて、多くの方が参加いただき、一体感を感じていただけるのであれば、これほどうれしいことはありません。それが子どもたちの支援につながるわけですから。

富吉 「あしながチャリティー&ウォーク」がこれほど社内で浸透したのは、あしなが育英会様の知名度と理念があってこそだと思います。生命保険を扱う会社として、未来を担う子どもたちへの支援活動「子どもの明日 応援プロジェクト」に取り組んでいますが、あしなが育英会様の活動と私たちの事業はとても親和性が高いといえます。自分の行動が、社会のため、未来を担う子どもたちのために役立っていると実感できる活動は、周りの人にも良い影響を与え、自然と広がっていくものですね。

岡崎 そうです。また、明治安田生命のみなさんをはじめ、参加いただいた人たちとのふれあいは、先にも申しましたが、Pウォークの運営やMYウォークのお手伝いに携わる遺児学生の心にも「支えてくれた社会に恩返ししたい」という感情を芽生えさせます。辛い経験をしてきたからこそ、自分のためだけではなく、ほかの誰かのためになる生き方をする。学生生活を終えた彼らが社会に出たとき、そうしたやさしい志を持ってもらえたら、チャリティーウォークをはじめとした社会貢献活動の真の意義が果たせたとと言えるかもしれませんね。

■ 数十年後の約束を果たすために

富吉 社会貢献活動は、何よりも継続することに意義があるのだと思います。これは、30年、40年にわたるお約束をお客さまと交わす保険契約にもいえることです。お客さまに人生のサポートを安心して任せていただくためには、やはり30年、40年先も変わらない志を持ち続けることが必要ですから。

岡崎 同感です。Pウォークでは全国で10万人が同じ気持ちを持って参加できるような活動をめざしています。一人でも多くの方に参加いただくために、そして将来にわたって遺児学生たちの明日を応援いただくために、明治安田生命様もまた、あしなが育英会の理念に賛同いただき、活動を続けられることを心から期待しています。



富吉 あしなが育英会のみなさんと出会って、私たちは、人と人、心と心がつながったときに生まれる力の大きさを知りました。思いやりの輪が、日本中、世界中に広がっていくように、私たちも力を尽くします。これからもぜひ、良きパートナーとしてお付き合いをお願いしたいと思っています。

岡崎 これほど心強いパートナーはいません。同じ志を持つ私たちとしても、これからもぜひよろしくお願いいたします。



VOICE

第41回あしながPウォーク10 全国実行委員長
千葉 美華子さん

Pウォークを通じて、私たちの活動や運営をサポートして下さる多くの方に出会いました。Pウォークに携わることで奨学生でも社会の役に立てるという実感は、これから社会人として生きるうえでかけがえのない財産であり、誇りになります。

参加していただく方のなかには、Pウォークをきっかけに、私たち遺児への興味・関心を持って下さる方も多くいらっしゃいます。そうした方々が発信者となって、日本、世界の遺児への支援を広めていってもらうことが私の希望です。明治安田生命のみなさまにも良き発信者になっていただければ、私たちも精一杯努力したいと思っています。

2013年度  <対談>

【特集II】 子どもの明日 応援プロジェクト

<対談> NPO法人 日本渚の美術協会

～企業とNPOの強みを生かして～



子どもの明日  応援プロジェクト

明治安田生命は、お客さまの“家族への思い”を支えることを、生命保険会社らしい社会貢献であると考え、子どもたちの明るい未来づくりにつながる活動に取り組んできました。

取組みの柱の一つに位置づけている『環境意識の醸成』をテーマにした活動では、海岸清掃を通じて収集した漂着物を材料に、アート作品を制作する「海の世界工作教室」を実施しています。パートナーであるNPO日本渚の美術協会の本間さんと、「海の世界工作教室」の推進担当者である広報部の岡部が、活動について、そして企業とNPOの協働についてお話ししました。



岡部 久美子

明治安田生命保険相互会社
広報部 広報推進グループ
社会貢献活動・CSR推進担当



本間 清さん

特定非営利活動法人
日本渚の美術協会
会長

楽しみながら、環境への気づきが生まれる活動



岡部 私たちはもともと、家族で楽しく参加でき、子どもたちの自然への思いを育むことをねらいとして「海の世界工作教室」を始めました。開催するたびに子どもたちの真剣なまなざしや笑顔を見ることができ、手ごたえを感じています。

本間 そうですね。「ボランティアで海岸を清掃しましょう」とか「海岸のゴミについて考えましょう」と呼びかけると身構えてしまう人も、なんだか楽しそうだと、思っただけで参加してくれるのがこの活動の特長だと思います。

岡部 その通りですね。2007年当時、私たちは、社員のボランティア活動を全国的に広げていこうとしていました。どうすれば実現するだろうかと考えていたとき、日本渚の美術協会さんと出会ったのは幸運でした。従業員が家族を連れて参加でき、子どもたちに対して、楽しみながら環境への気づきを提供できるので、とても好評です。

本間 参加する子どもたちは、最初をよくわからずに不安げですが、海岸清掃で次第に楽しそうになり、収集した漂着物を用いたアート作品をつくる段階では、すっかり主人公になっていますよね。子どもたちが主導権を握って大人を引っ張っている様子は、見ていて楽しくなります。

家庭で、学校で、話題になることで広がる

岡部 家庭内では、日頃なかなか子どもたちと環境について話し合う機会がないですね。家族と一緒に体験し、考えて、あとあと自然と話題にのぼるのもこの活動の魅力です。

本間 参加されたみなさんの多くは、帰り道や帰宅後に、家族でその日のことについて会話をしますね。おっしゃるように、普段は家族で環境のことを話す時間はなかなか持てないものです。「海の環境工作教室」の体験を、子どもたちが、学校でも話題にしてくれることがあるようですから頼もしいです。



岡部 2010年から数えると、参加者は1,885人になります。その人たちの口から、さらにどんどん環境の大切さが伝播していくことを願っています。また、アート作品も間もなく1,000個になります。想像力豊かでインパクトがあるため、年に1回開催する展示会では、来場者が作品に見入っています。そうした機会を通して、ふと足をとめて自然環境のことに思いをはせる時間を提供できたらと思います。

自然を大切に作る気持ちは、思いやりにつながる



本間 「海の環境工作教室」の終わりにはいつも、「ゴミを捨てない仲間になってくれるかな？」と子どもたちに尋ねるのですが、元気よく「はい！」と言ってくれるので本当に嬉しくなります。人間の出すゴミによって、海鳥やウミガメなどの海洋生物が命を脅かされる例なども紹介したうえで、海岸清掃やアート作品の制作を行ないますから、子どもたちのところに響くのですね。

岡部 子どもの頃に体験を通して得る学びは、貴重なものだと思います。

本間 はい、ですから、大人たちにゴミを捨てさせないようにするより、捨てない子どもを育てるほうが効果的ではないでしょうか。大人も、子どもに注意されると逆らえないですしね(笑)。

岡部 生物や自然を大切に作る気持ちは、他者への思いやりを持つことにもつながるのだと思うのです。その意味でも、この活動をご一緒できて、本当に良かったと思っています。

本間 そうですね。実際に、生物や自然のためという以外にも、海岸がきれいになったら、地域に住む人たちにも喜ばれるだろうと想像しながら清掃している参加者も少なくないようです。子どもたちも、誰かの役に立つ喜びを感じてくれたら素晴らしいですね。

パートナーシップが、シナジーを生み出す

岡部 前述しましたように、明治安田生命が、全社的に従業員のボランティア活動を推進していこうとしているとき、日本渚の美術協会さんとの出会いがありました。これまで継続し、広げていけたのは、この活動の中には、環境や地域のためになるのと同時に、家族で楽しみながら参加して、自分たち自身の学びになる要素が込められていたからだと思います。企業として、こうしたノウハウをお持ちのNPOと協働する、最も大きなメリットの一つだと考えています。



本間 そうであれば私たちも嬉しいです。私たちにとっては、全国にたくさんの拠点を持つ明治安田生命さんとの協働が、活動の範囲を広げる大きな力になりました。NPOは、専門分野におけるノウハウの面で長けていても、組織力や資金力ではまだまだ力不足です。互いの強みを生かし合えるようなパートナーシップによって、活動をより実りあるものにしていければと思います。

岡部 そうですね。両者で持てるものを出し合って、シナジーを生み出していけるよう、これからもよろしく願います。

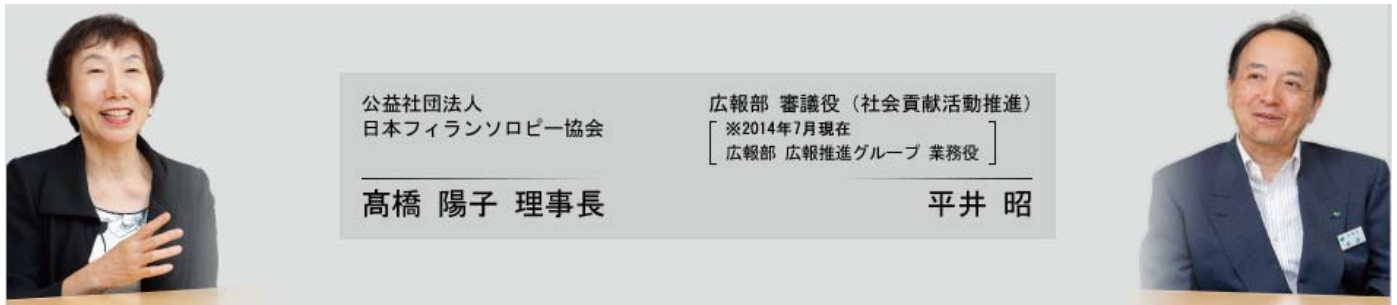
2012年度 <対談>

子どもの明日 応援プロジェクト

特集II 子どもの明日 応援プロジェクト

「子どもの明日 応援プロジェクト」がめざすこと

明治安田生命が取り組んできた、子どもの健全育成への貢献活動は、2012年度に5年目を迎えたことをふまえ、活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」と決めました。この節目にあたり、「民間の支える公益」を提唱する日本フィランソロピー協会の高橋陽子理事長と、「子どもの明日 応援プロジェクト」を統括している当社の担当者が、これまでの活動を振り返りながら、今後のめざすべき姿を共有しました。(文中敬称略)



公益社団法人
日本フィランソロピー協会

高橋 陽子 理事長

広報部 審議役 (社会貢献活動推進)

※2014年7月現在
広報部 広報推進グループ 業務役

平井 昭

日本フィランソロピー協会

一人ひとりの善意や企業の社会責任をカタチにする行動を支援し、心温かく自由闊達な社会をめざす公益社団法人。企業の社会貢献活動・CSRの推進や個人の寄付活動・ボランティア活動を支援し、行政・企業・NPOの橋渡しと連携をすすめています。

きっかけは「家族を思う気持ち」から

平井 生命保険には、家族を守り支えたい、子どもに健やかに育てほしい、などご家族への思いがこめられています。そのなかで、未来を担う子どもたちへの支援に力を入れようと、「子どもの明日 応援プロジェクト」をスタートしました。当社の取組みについて、第三者の視点から、率直なご意見やご感想を伺えればと思います。

高橋 サステナブルな社会をめざすうえで、大きなテーマが2つあります。「地球環境を守ること」と「次の世代へ引き継ぐこと」。子どもの明日を応援することは、このテーマにも生命保険事業にも沿っていて、非常にいい取組みですね。貴社とはいくつかの活動で一緒にしていますが、みなさん、実直に取り組んでいらっしゃるように感じます。

子どもたちに気付きや感動を与える体験を

平井 子どもたちがさまざまな体験をすることで、新しい「気付き」や「感動」を感じてくれることは、私たちにとっても喜びです。たとえば「ふれあいコンサート」では、障がいを持った子どもたちが本当にいきいきと楽しんでくれました。それを見た親御さんや先生たちが喜んでくれて、私たちも嬉しくなる。感動の輪が広がっていくのです。

高橋 それは嬉しいことですね。ボランティア活動は組織を活性化し、社会のためだけでなく、会社のためにもなるといわれています。企業が行なう貢献活動は、多くの人や資金が動くため、社会への影響力が大きい。ぜひ継続していただきたいと思います。

人の役に立つことが生きる意欲につながる

平井 今、行なっている活動をよりよいものへと発展させるには、どのようなことを考えたらよいでしょうか。

高橋 子どもたちが「人のために何かしたい」という気持ちになる取組みができるといいですね。人の役に立つことで、自分の存在を実感し、生きる意欲へとつながっていきます。生命保険の互助の精神も、「人のために」という点で同じですね。貴社の活動が、子どもたちの優しい気持ちを引き出すきっかけになることを期待しています。

平井 心がけたいと思います。海岸清掃の際、ゴミを食べて死んでしまう生物がいることを教えると、聞いた子どもたちは翌日、友だちに話して回るそうです。大切なことを伝えなければ、と思うのです。子どもたちが自ら「人のために」「環境のために」と思うようになる取組みをめざしていきます。本日は、大変勉強になるご意見をありがとうございました。

明治安田生命は、Jリーグを応援しています

サッカー「Jリーグ」とオフィシャルパートナー契約を締結しました。
 地元のみなさまと一丸となって「Jリーグ」を応援します。

当社は「全員がサポーター」を合言葉に地元クラブを応援することで、地域社会や子どもの健全育成に貢献します。

「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」の考えと、当社の「地域社会への貢献」という理念との間に相通じる部分があると考え、当社は「Jリーグ(J1・J2)」とオフィシャルパートナー契約である「トップパートナー」契約を、「J3リーグ」と「タイトルパートナー」契約を締結し、2014年1月から同リーグのサポートを行なっています。



2014年1月29日 2014明治安田生命 J3リーグ記者会見

©J.LEAGUE PHOTOS

心ひとつに、

Jでつながろう
プロジェクト

みなさまが応援しているJリーグのクラブをお教えください。
投票数に応じて、全国の小学校にスポーツ用具を寄贈します。

全国各地の支社等でJリーグのクラブと協力し、サッカー教室を開催します。
ぜひ、ご参加ください。

「Jでつなごう キャンペーン」

実施期間:4~11月(予定)

ご案内用紙にて、応援するJリーグのクラブをチェックして投票いただき、投票1,000票を1校分として全国の小学校にスポーツ用具を寄贈します。

「Jでつなごう サッカー教室」

実施期間:6~12月

当社の支社等の所在地を中心に、全国83カ所で「Jリーグ」各クラブの選手やコーチ、現役引退選手等が講師を務める、小学生向けのサッカー教室を開催します。

「地域を見守る」社会貢献活動

全国のMYライフプランアドバイザー(営業職員)が、「地域を見守る」社会貢献活動に取り組みます。

「地域を見守る」社会貢献活動とは

近年、超高齢社会や核家族化の進展等に伴うひとり暮らしのご高齢者等が増加しています。当社ではご高齢者の安心、そして地域のために貢献できればとの思いから、これまでの「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動の取組みに「ご高齢者等の見守り」を加え、「地域を見守る」社会貢献活動として、9月末から全国の支社・営業所等で展開します。



「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動



子どもの明日 応援プロジェクト

子どもたちが登下校中に事件に遭う事態を防ぐために登下校の時間帯に営業活動をしている当社としてできることはないか……。そのような思いから2006年6月から取り組んでいます。

【ネームタグ・防犯笛】

この活動で、MYライフプランアドバイザーは、地域で営業活動をするときにネームタグを携行して地域防犯への意識を高めています。これには犯罪行為へのけん制効果も期待されています。

新たに始まる、ご高齢者等の見守り活動

地域の笑顔を守りたいから。

「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づいたことがあれば自治体等に速やかに連絡します。不測の事態を未然に防ぎ、地域の安心を見守り続けます。



この取組みは、2014年3月から立川支社・さいたま支社・山口支社の3支社で先行展開しています。各自治体からは、大きな期待と感謝の声をいただいています。以下は、自治体との協定書締結式の様子です。



【立川市協定書締結式の様子（立川支社）】



【さいたま市協定書締結式の様子（さいたま支社）】



【宇部市協定書締結式の様子（山口支社）】

お客さま満足度向上への取組み

「お客さまの声」を経営に活かす

「お客さまの声」を収集・活用する仕組みや、声を活かした事例などについて報告しています

- ▶ 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み
- ▶ 「お客さまの声」の活用事例

専門家の声を聞く仕組み

お客さま満足度を高めるために広く社外のご意見を伺う仕組みについて報告しています

- ▶ お客さまの声推進諮問会議
- ▶ 消費者専門アドバイス制度

確かなお支払いに向けた取組み

お支払いを正確・迅速に実施するための管理態勢や仕組みについて報告しています

- ▶ 正確で迅速なお支払い体制

販売チャネルの改革

サービス活動の充実やお客さまの利便性向上をめざした取組みについて報告しています

- ▶ MYライフプランアドバイザーの取組み
- ▶ 販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓

事務サービスの高度化に向けた取組み

事務サービスの構造的・抜本的な見直しを行なう「事務サービス改革」について報告しています

- ▶ 「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み

法人のお客さまへのサービス

お客さまの課題解決をサポートするためのサービスや取組みについて報告しています

- ▶ 法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み

情報提供での工夫

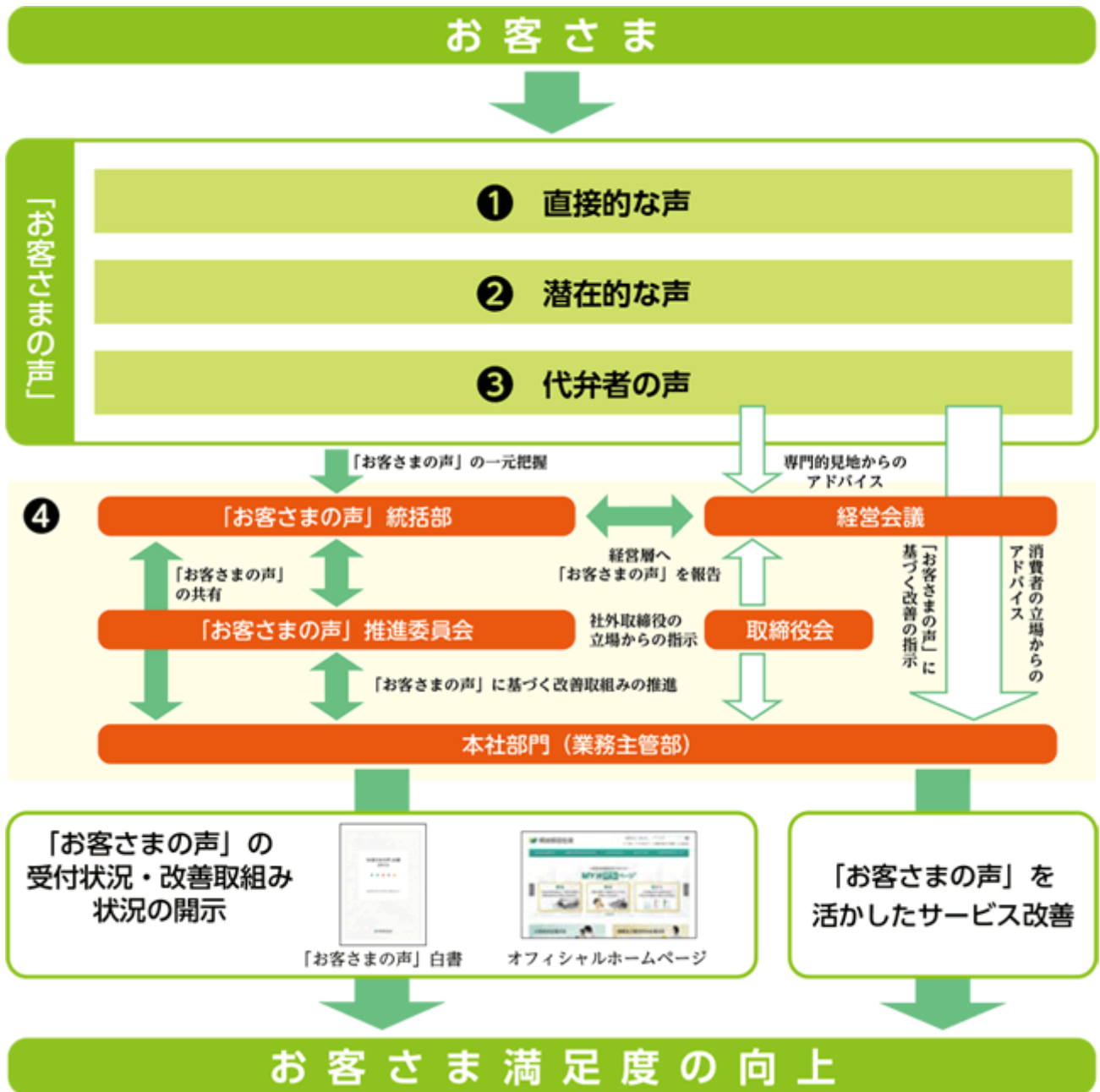
適正な表示、わかりやすく充実した情報提供に関する取組みについて報告しています

- ▶ わかりやすい情報提供

「お客さまの声」を経営に活かす仕組み

当社は、「お客さまを大切にする会社」の実現をめざし、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」を広く収集するとともに、「お客さまの声」を業務改善に活かしていくための取組みを社内だけではなく、社外の方々のご意見を伺い、進めています。

「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組み図



「お客さまの声」を幅広く収集

当社ではお客さまからのご意見・ご要望を受け付けるために「お客さまの声」を以下の3つに分類し、業務改善を進めています。

- ①お客さまが支社・営業所の店頭やコミュニケーションセンター等に直接お申し出をいただいた「直接的な声」
- ②当社からお客さまのご意見を伺う「お客さま満足度調査」等からいただいた「潜在的な声」
- ③「お客さまの声」を代弁する従業員の声である「MoT提案」や、社外の専門家の方々からいただいた「代弁者の声」

1.直接的な声

支社・営業所の店頭やコミュニケーションセンター等へ直接お申し出をいただいた「お客さまの声」は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通して集約し、「お客さまの声」統括部で一元把握しています。そのなかでも「不満足の表明があったもの」をすべて「苦情」と定義し、特に重要な情報として取り扱い、業務改善に活かしています。

さらに、ご契約者から直接ご意見・ご要望をいただく「お客さま懇談会」を毎年全国の支社等で開催し、2013年度においては、1,709人のご契約者に出席いただいたほか、38支社では各地の消費生活センターからも参加いただきました。

2.潜在的な声

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」を伺う「お客さま満足度調査」を2006年3月から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

また、ご契約団体の窓口担当者と所属員を対象に満足度を継続的に伺う「法人顧客満足度調査」や、団体保険の保険金・給付金をお支払いした方々を対象に請求手続きに関するご意見を伺う「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」を実施しています。

お客さまから伺ったご意見・ご要望を業務改善に活かし、さらなるお客さま満足度向上に努めてまいります。

3.代弁者の声

お客さまと身近に接する従業員を中心に、お客さまの立場にたって日常業務を通じて気づいたことを提案する仕組みである「MoT提案」を展開しています。

さらに、社外の方のご意見・アドバイスを業務の改善に活かすため、「お客さまの声推進諮問会議」(社長直轄の諮問機関)や「消費者専門アドバイス制度」を運営しています。

関連情報

- ▶ お客さまの声推進諮問会議 P47
- ▶ 消費者専門アドバイス制度 P50

4.「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みの推進

お客さまから寄せられたさまざまな声をもとに、全社一丸となって業務改善に取り組んでいます。具体的には、社内の「お客さまの声」にかかわる部門によって構成された「『お客さまの声』推進委員会」がその中心となり、「お客さまの声」に基づく業務改善取組みの審議等を行ない、関連する部署に対して業務改善を促しています。

「『お客さまの声』白書」の発行

当社に寄せられた「お客さまの声」と「お客さまの声」を反映した業務改善事例、「お客さま満足度調査」の結果などについて、2006年から「『お客さまの声』白書」にまとめ、毎年公表しています。各営業拠点に備え置いてご覧いただけるようにしているほか、当社WEBサイトにも掲載しています。



「お客さまの声」
白書2014

「お客さまの声」の活用事例

さまざまな形でいただいた「お客さまの声」を商品やサービスの改善・開発に活かしています。

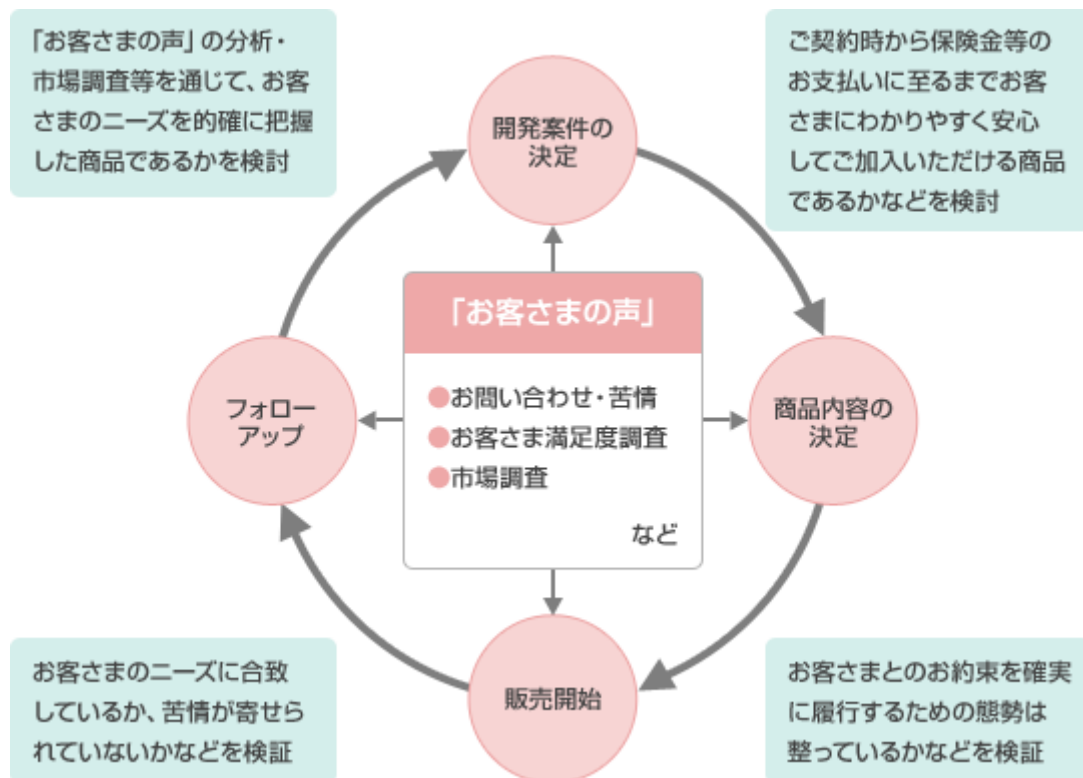
「お客さまの声」を活かした商品開発の推進

当社は、「お客さまの声」をもとに、「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品・保障」の充実に取り組んでいます。

商品開発にあたっては、「お客さまの声」の分析などを通じてニーズが的確に把握できているかを検討し、商品や保障の内容がお客さまにとってわかりやすいか、安心してご加入いただけるかどうか十分に検討したうえで、開発に取り組んでいます。さらに販売開始後も、苦情の状況などを検証し、次の商品開発に活かしています。

今後も、お客さま視点での商品開発を推進し、わかりやすく、安心してご加入いただける商品・保障の充実に継続して取り組んでいきます。

お客さまの視点に立った商品開発



商品の開発事例

開発事例1「ベストスタイル」

「病気・ケガ」「重い病気」「障がい・介護」「万一」の4つの保障カテゴリから必要な保障を組み合わせることができ、さらに保障内容を毎年見直すことができる保険

「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品・サービス」のいっそうの充実に向けて、「いつも『あなたの今』に寄り添う」をコンセプトに、「ご加入時」「ご加入後」「ご請求時」の安心をお届けする総合保障商品「ベストスタイル」を2014年6月に発売しました。ご加入時にお客さまのご要望に「あわせやすい」、ご加入後にお客さまのニーズの変化にあわせて「みなおしやすい」、公的医療保険制度との連動によりご請求時に「わかりやすい」という3つの特徴により、「病気・ケガ」「重い病気」「障がい・介護」「万一」の4つのカテゴリから、ご自身に必要な保障を将来にわたってご準備いただけます。

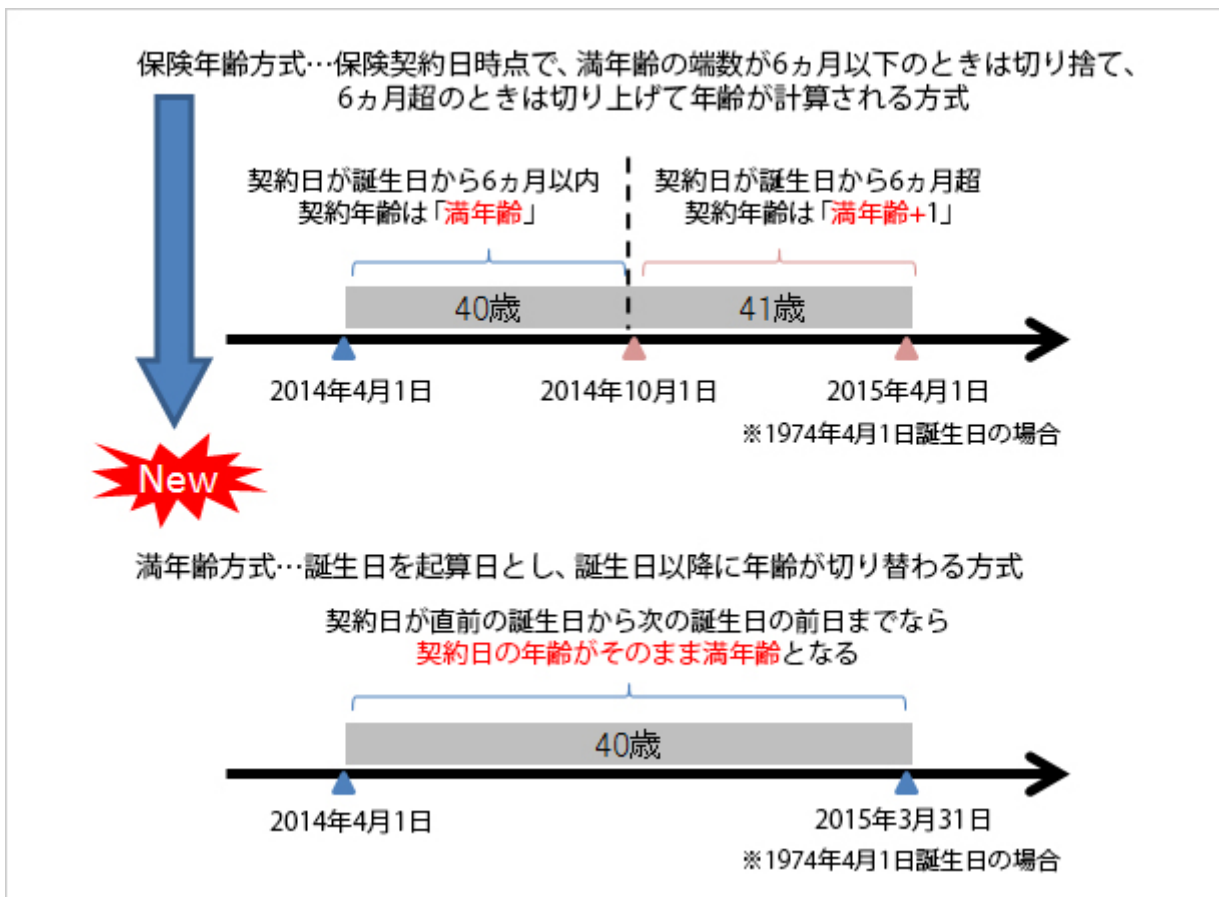


ベストスタイル
商品パンフレット

開発事例2 満年齢方式の導入

お客さまの満年齢にあわせて保険料が算出される保険

従来、保険料を計算する際に保険年齢方式を用いていましたが、2014年6月発売の「ベストスタイル」から満年齢方式を導入することで、年齢計算におけるわかりやすさと同時に、「ベストスタイル」の特徴の一つである公的医療保険制度に連動したお支払いの上でもわかりやすさを向上させました。

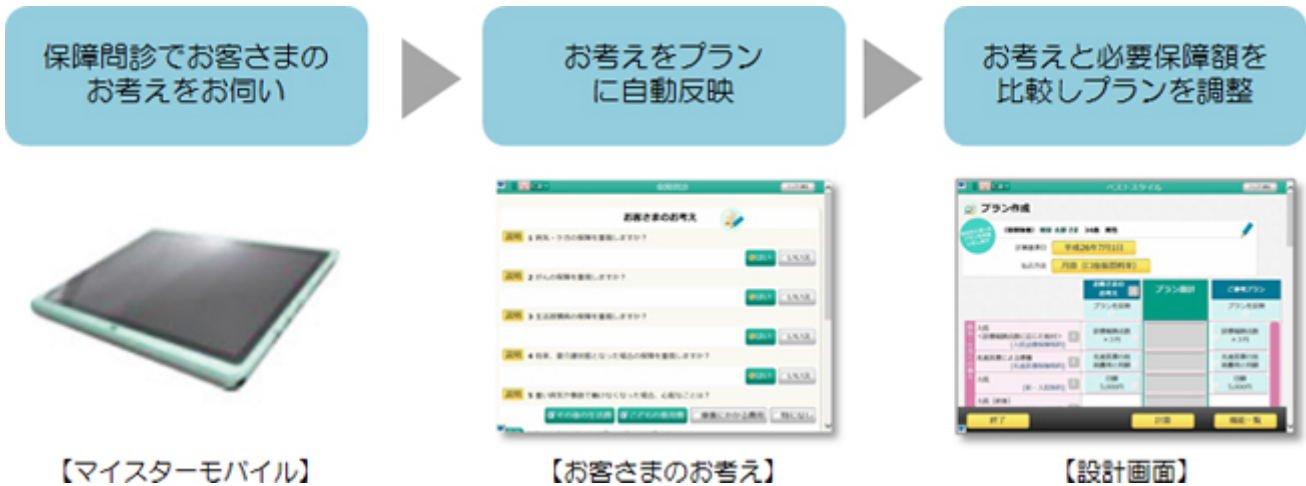


開発事例3「クイックチェック保障問診」制度

お客さまのご要望をお伺いし、ご納得いただける提案ツール

MYライフプランアドバイザー(営業職員)がお客さまに提案をする際、お客さまのご要望を今まで以上に提案内容に反映させる仕組みとして、MYライフプランアドバイザーの携帯端末を使った「クイックチェック保障問診」によりお客さまのお考えをお伺いし、お答えいただいた内容をもとに設計された保障プランと当社がおすすめる必要保障額を対比しながらプランを調整することで、これまで以上にお客さまにご納得いただける提案を実現しました。

「クイックチェック保障問診」の仕組み



開発事例4 外来時手術保障特約、退院後通院治療保障特約

医療機関で交付される領収証の自己負担額に応じて給付金額が支払われる特約

「保障・給付のわかりやすさ」を向上させた商品開発の一環として、入院医療費の自己負担に備える特約「入院治療保障特約」を取り扱っていましたが、「入院せずに手術を受けた場合や通院時も保障してほしい」というご要望をいただいております。そこで、「入院を伴わない」手術に備える「外来時手術保障特約」、退院後の通院時の自己負担に備える「退院後通院治療保障特約」を、2014年6月から新商品「ベストスタイル」でご用意しました。

ベストスタイル^{進化する保障}における、病気・ケガへの備え(一部抜粋)



※いずれの特約も、メディカルスタイルにも付加できます。

その他の改善事例

改善事例1 保全手続きの電子化について

今までのお手続きは紙面で行なってきたため、お客さま面談時のお申し出にはその場で対応できませんでした。マイスターモバイルの導入により、その場で電子請求書を作成し、お客さまには手続き内容の確認と電子サインをいただくだけで、手続きを完了することができるようになりました。



改善事例2 IT技術を活用した支払査定支援システムの導入

保険金・給付金のご請求において、IT技術を活用した新たな支払査定支援システムの導入により、より正確かつ迅速なお支払いと、漏れのない確かな請求勧奨を進めています。

1. より確実で漏れのないお支払い

- ・ 診断書等における記載項目を明確化・簡素化し、証明にかかるお客さまのご負担を軽減いたしました。加えて、診断書の取付けがいらぬ「簡易請求」のお取扱い範囲も拡大しています。
- ・ また、新システムの導入に伴い、より確実な保険金・給付金等の査定事務に移行しました。

2. より速いお支払いと請求案内の実現

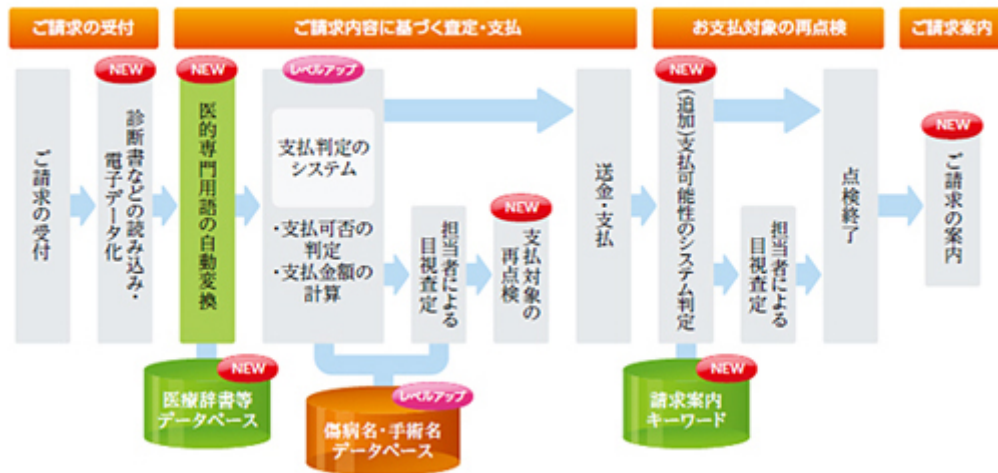
- ・ ご請求の受付から請求案内点検※までの工程について、IT技術を活用した新たな事務に移行することで、お支払いまでにかかる日数を短縮しました。

※お客さまからご提出された診断書等の情報から、ご請求された保険金・給付金の他にお支払い可能なものがないかを確認し、該当する場合には請求案内を行ないます。

3. より適切かつ効率的な支払事務態勢の構築

- ・ 新しい「支払査定支援システム」の稼働に伴って、要員効率を高めるとともに、複雑な判断が要求される業務の担当者を増やすなど、適切かつ効率的な支払事務態勢を構築しています。

保険金・給付金 総合支払査定支援システムの概要



改善事例3 65歳以上のご契約者向けご案内冊子の作成

毎年1回、ご契約者に郵送でご契約内容等をお知らせする「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者約170万人(当社ご契約者の約4分の1)を対象としたご案内冊子を新たに作成し同封しました(2013年9月から)。

このご案内冊子は、文字の大きさに加えて、保険金・給付金のご請求、受取人変更や住所変更などの特に重要な手続きについて、平易かつ丁寧に記載するなど、見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮しています。

65歳以上のご契約者向けご案内冊子のイメージ



中面

表紙

「CSRウェブサイト」は、保険募集を目的としたものではありません。保険商品の詳細につきましては「商品パンフレット」等をご覧ください。

お客さまの声推進諮問会議

ご契約者保護とお客さまサービス向上のための改善策等について、社外の専門家からお客さまの視点で忌憚のないご意見をいただき、経営に反映させています。

契約者保護とお客さまサービスの向上のために

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービス向上のための諸施策に迅速かつ適切に反映させるため、2005年4月に社長直轄の諮問機関として「お客さまの声推進諮問会議」を設置しました。この会議では、消費者問題に幅広い見識を持つ社外の専門家3人を委員としてお迎えし、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただき、経営に反映させています。なお、社内委員として3人の執行役が務めています。これまでに50回開催(2014年6月現在)し、お申し出(苦情)への対応やお客さまとのコミュニケーションなどについて、厳しいご意見や有意義な提言をいただいています。

今年度においても、「お客さまの声」に基づく業務改善など、さまざまな事案に対してご意見をいただき、当社業務の改善につなげています。

VOICE お客さまの声推進諮問会議 議長

感動を生み出すというテーマは、これからの歩みに必須だと思っています。

お客さま満足度が51%という数字になったのは、お客さまへの思いを忘れず、従業員と経営陣が愚直なまでに地道に取り組んできた成果であり、心から称賛したいと思います。保険商品は食品や家電などとは異なり、普段は意識されず、何らかのきっかけや条件が整ってから購入に結びつく「非探索品・非探索財」です。ユーザー自らが積極的に探して購入する商品ではないので、お客さま満足度の数値を高めるのは難しく、頭打ちになる可能性があります。その観点からすると、ひたすら満足度ばかりを追求するのではなく、「感動を生み出す生命保険会社」という目標を掲げたことは理に適っていると思います。

例えば「安心ロードマップ」などを用いて、契約後のアフターフォローに関して明言し、保険会社との付き合い方をお客さまに対して明確にすることは、お客さまへ安心感を与えるだけでなく、明治安田生命の価値観や姿勢を発信する試みだと思います。高い満足度を維持しつつ、どのように感動を実現したらよいかという点で、こうした取組みに期待しています。

これからのキーワードの一つは、お客さまのニーズにあわせてサービスを適合させていく「カスタマイズ」と言えるかもしれません。MYライフプランアドバイザーが、お客さまの事情や要望に応じたプランづくり、すなわちカスタマイズをしてきた例は少なくないはずですが、会社全体でカスタマイズの推進に取り組むことは、もっともとお客さまに寄り添う意志の表れだと思っています。同時に、お客さまと一緒に価値を創りあげていく「共創」という感覚を大切にしていけば、今後のさらなるサービスの進化につながるのではないのでしょうか。

ひたむきに取り組むだけでは、感動は得られません。感動を生み出すために、強い意志と信念を持って挑み続けていただきたいと思います。



早稲田大学
商学学術院 教授
恩蔵 直人 氏

VOICE お客さまの声推進諮問会議 社外委員

背景にある思いまで耳を傾ける。それが選ばれる生命保険会社への第一歩。

年々、お客さま満足度が向上し、苦情の件数も減少しつつあることは、私自身とても嬉しく思っています。しかし、お客さま満足度51%という数値が過去最高だからといってよしとするのはまだ早いように感じます。

もちろん、この数値はトップをはじめ、従業員のみなさんが一丸となって頑張ってきた成果であり、高く評価できると思っています。ですから、ここまで努力できたことに対する、さらなる期待としてとらえていただきたいのです。

アフターフォローを大切に考えるならば、その前のサービスインやビフォアサービスの時点で十分なりサーチと万全な準備を持って臨むことが重要です。アフターフォローは企業の勝手な思い込みであってはなりません。何よりも、お客さまの思いやライフスタイルに沿ったものでなければ、感動には結びつくはずもないでしょう。音でとらえる「聞く」ではなく、苦情のお申し出やご要望も含めて、背景にある思いまで「聴く」というスタンスが、これまで以上に求められていると思います。

保険の価格・サービスが多様化するなかで、明治安田生命は、お客さまに選ばれる保険会社でなくてはなりません。そのためには、将来に向けた提案やサービスの創造が欠かせないだけでなく、CSR活動の内容をもっと広く知っていただくことも重要だと考えます。昨今の日本における社会意識の高まりからすれば、社会や地域に貢献する企業を応援する層が増えることは予想できます。CSR活動に対する思いや取り組みをテーマにしたコミュニケーション施策を検討してほしいと思っています。



株式会社日本政策金融
公庫
社外取締役
早川 祥子 氏

VOICE お客さまの声推進諮問会議 社外委員

お客さまへの働きかけで大切なのは、「何故」への気づきを促すこと。

お客さま満足度向上の取組みを継続されたことで、お客さま満足度が51%に達し、一つの区切りを迎えたことを喜ばしく思っています。さらに2014年度からは「感動を生み出す生命保険会社」をめざした新たな歩みもはじまりました。

「感動を生み出す」ために、「アフターフォロー」を主軸にされていることは、明治安田生命としての姿勢を明確にしています。超長期にわたるアフターフォローという「時間軸」に着目し、お客さまの一生を支える信念と決意を示していることは高く評価できます。

新商品の「ベストスタイル」やマイスターモバイルの導入も、アフターフォローを強化するうえで重要な施策だと思えます。

今後、改めて明治安田生命として注力すべきは、「何故、アフターフォローが大切なのか？」お客さまにその価値をご理解いただき、全てのステークホルダーと、今まで以上に価値観の共有を徹底されていくことだと思います。

例えば、90歳以上の方にMYライフプランアドバイザーが、100歳以上の方にお客さまサービス部長が訪問する取組みをされていると伺いましたが、ご高齢のお客さまにとって、大変心強い取組みだと思います。このような超高齢化社会への布石とも言えるすばらしい取組みを、より積極的に社会に発信していくことも重要だと思います。

また、Jリーグの協賛スポンサーになったことで、今まで以上に幅広い世代にメッセージを発信しやすくなりました。お客さまと共感を得られる場での触れあいを通じて、「アフターフォロー」を中心に据えた明治安田生命の価値観や決意を発信していただきたいと思えます。



株式会社電通
国内事業部門
第2CRプランニング局
局次長 シニア・プランニング・ディレクター
賀来 敏朗 氏

消費者専門アドバイス制度

お客さまへのサービス向上の取組みに対して、消費者専門委員の方々に消費者の視点に立ったご意見・アドバイスをいただいています。

消費者視点の具体的な意見・アドバイスを収集

当社は、消費者視点の意見を収集するため、2008年5月に「消費者モニター制度」を創設し、2009年5月に「消費者専門アドバイス制度」と名称を変更して運営しています。

これは、消費生活センターで相談業務に携わる有資格者や、他業態のお客さま対応部門、消費者関連団体の役職者など22人で構成する「消費者専門委員」から、当社のさまざまなお客さまサービス向上の取組みについて、消費者視点での具体的な意見・アドバイスを収集する制度です。

制度創設時は、当社の手続書類、募集資料、各種情報提供資料等を対象に意見収集していましたが、2009年度以降は、制度の名称変更とともに、会社が展開するお客さまサービス全般を対象を拡大し、「消費者専門アンケート」を年3回実施するほか、「消費者専門家懇談会」を東京と大阪で年3回ずつ開催しています。



消費者専門家懇談会(東京)



消費者専門家懇談会(大阪)

2013年度に実施した懇談会およびアンケートのテーマは、次のとおりです。

	第1回(2013年6月)	第2回(2013年10月)	第3回(2014年2月)
消費者専門家懇談会	ディスクロージャー小冊子「MEIJIASUDA INFORMATION 2013」の活用について	「契約者年齢65歳以上向け『ご契約者のみなさまへ』冊子」について	「安心ロードマップ」について※
消費者専門アンケート	「お客さまの声」白書2013について	「推奨行動」コンテスト選考について	団体保険の「ご契約内容のご案内」について等

※「安心ロードマップ」: 当社のアフターフォローに対する考え方を説明し、今後いつどのようなサービスを提供するかをご案内する冊子

今後も「消費者専門アドバイス制度」を活用し、さらなるお客さまサービスの向上に取り組んでいきます。

「消費者専門家懇談会」「消費者専門アンケート」などで寄せられたご意見

ディスクロージャー小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION 2013」の活用について

- ・ 巻頭見開きページについて、落ち着いた色調でよい。また、文字が大きくわかりやすい。
- ・ 社会貢献活動のページやフォトコンテストのページは見ていて楽しい。
- ・ 「順ざや・逆ざや」等の専門的な言葉は、一般の人にはわかりにくいので、補足説明があるとよい。
- ・ ソルベンシー・マージン比率等の指標について、数字を聞いてもよいのかどうかわからないので、判断の目安になるものを入れた方がよりわかりやすい。
- ・ お客さま満足度調査の結果が年々上がっているのはよいことであり安心につながるので、お客さま満足度調査結果を掲載してはどうか。

「契約者年齢65歳以上向け『ご契約者のみなさまへ』冊子」について

- ・ 文字が大きく、情報量をしぼり、ポイントを押さえた内容なので高齢者に大いに適している。
- ・ コミュニケーションセンター電話番号の下に、音声案内「用件別番号」を記載しているのがすばらしい。
- ・ 用紙が薄いので、ページがめくりにくい。用紙を厚くするか、インデックスを作る等の工夫が必要。
- ・ 「配当金のしくみ」は、難しく理解し辛い。むしろコミュニケーションセンターやMYライフプランアドバイザーへの照会に誘導する記載にしてはどうか。

「安心ロードマップ」について(今後ご提供するサービスのご案内冊子)

- ・ アフターフォローを重視する会社の姿勢が率直に表現されており好感が持てる。
- ・ ご結婚などの「ライフイベント」の記載には、文字だけでなくイラストを使うなど、見やすさ、わかりやすさに配慮した工夫をしたほうがよい。
- ・ 冊子が重厚すぎる印象があるので、もう少しポイントをしぼり簡素な作りにはどうか。
- ・ 対面の説明に対し、わずらわしいと思う人もいるので、お客さまの状況・要望に合わせた訪問活動が必要。

「お客さまの声」白書2013について

- ・ 全体として、平易な言葉で書かれており、わかりやすい。
- ・ ボリューム感もほどほどで、文字の大きさや色使いなども見やすく改善され好感がもてる。
- ・ お客さまアンケート結果では、お客さま満足度が上がったことだけでなく、「不満」が減っているか、満足していない人への対応をどうしていくかなどを盛り込むとよい。

これらの「声」をもとに、当社の各種情報提供資料や販売資料等がいつそうわかりやすくなり、お客さまサービスの向上につながるよう努めていきます。

VOICE 消費者専門委員

「お客さま満足度向上」のための真摯な取組みを実感

消費者専門アドバイス制度の委員をお引受けし、ホームページの構成や契約者等へ送付される各種のお知らせ書面をはじめ、広くお客さまサービス全般についてさまざまな意見交換をさせていただきました。

委員として、消費者がどのように感じ、どのように行動するのかということをお伝えすることが大切と思い、意見を述べさせていただきます。

こうした意見を取り入れていただき、消費者にとって分かりやすくなったホームページや書面の数々を拝見するのは喜ばしいことです。

また消費者専門家懇談会を通し、「お客さま満足度向上」のために、さまざまな部署で真摯に取り組んでおられることを実感し、頼もしく思っております。

今後とも誠意をもって消費者と向き合い、信頼関係を築き、維持していかれるよう期待しています。



公益社団法人 全国消費生活相談員協会
消費生活専門相談員
田中 雅代 氏

VOICE 消費者専門委員

「感動サービス」の提供により、お客さまとの絆が強くなることを期待

「消費者専門家懇談会」において、「お客さまの声」を日々の活動やパンフレット、冊子などに活かした事例や、社外の有識者の意見やアドバイスを真摯に聞く姿勢などを拝見し、明治安田生命が「お客さまの声」を大切にしている会社であると強く感じました。

また、「消費者専門アドバイス制度」を有効に活用されていると思います。

保険は、お客さまとお客さまのご家族が生涯安心して過ごすための大事なサポートです。

私ども食品業界と同様に、生命保険業界においても、お客さまに信頼と安心を提供することが大切だと思います。

そして、少子高齢化が進む現在の日本において、保険会社の役割と社会的使命はますます重要になってまいります。

今後も「お客さまの声」に耳を傾け、根岸社長がかかげる「感動サービス」を提供し続けることで、お客さまとの絆をさらに強くしていかれることを期待しております。



麒麟株式会社
お客様相談室
室長
坂倉 忠夫 氏

VOICE 消費者専門委員

消費者としての目線を大事に

生命保険は非常に難しい商品ですが、消費者の生活設計にとって必要であり、その人その人の一生に長期にわたってかかわる商品です。消費生活センターでの生命保険の苦情等相談では、争点を双方に理解してもらうことから始まります。保険会社は約款や規定を根拠にしますが、消費者は実際の生命保険契約時に、内容を理解していない、十分な説明を受けていないことでトラブルになることが多いようです。双方の格差を埋めていくことが保険会社と相談員のあっせんの合意形成につながり、解決することで商品づくりの一助になっていると信じています。明治安田生命の消費者専門委員として、常に考えていることは商品内容を簡略にしてほしいということです。まず広告を見て説明を聞き、次に保険の設計書で選択できる、消費者に分かるような生命保険商品ができることを望んでいます。約款も消費者に分かる平易な文章になるように消費者目線を愚直に提案していきたいと思っています。



NPO法人
消費者情報ネット
理事長
石原 純子 氏

VOICE 消費者専門委員

消費者の声を真剣に受け止め、改善しようとする姿勢

消費者センターには多種多様な相談が寄せられます。なかでも生命保険はさまざまな機能の保険種類を組み合わせることが多く、消費者に分かりにくいという面があります。消費者と事業者の間には情報や交渉力に格差があるため、事業者は消費者にとって分かりやすい表示や説明が求められます。消費者専門家懇談会に出席して思うのは、明治安田生命は、「消費者の声を真剣に受け止め、改善しようとする姿勢」が感じられることです。また、私たち消費者専門委員の意見や指摘を参考に、消費者の満足度を上げるための努力を積み重ねておられます。ホームページも、とても見やすくなりました。このような取り組みは、保険商品の分かりやすさを追求し、消費者が安心して生命保険に加入できることをめざしておられるからだと思います。今後も消費者側の視点に立った取り組みを期待しております。



公益社団法人 日本消費
生活アドバイザー・
コンサルタント協会
消費者相談室
日高 美保 氏

正確で迅速なお支払い体制

お客さまに対して正確・迅速に保険金・給付金のお支払いを実施し、また、お支払いの遅れやご請求の遅れが生じないよう、チェック機能を強化した支払管理態勢を構築するとともに、お客さまに対するわかりやすいご説明・ご案内の充実に努めています。

「確かなお支払い」を確保するための支払管理態勢の整備

保険金・給付金の支払業務の適切性を強化するため、重層的な支払管理態勢・事後検証態勢を構築しています。

<支払管理態勢>

ご請求いただいた案件を二重にチェックし、保険金・給付金を適切にお支払いするとともに、ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを確認し、随時、お客さまへのご案内を実施しています。

また、2008年6月からは、お客さまが保険金・給付金などをご請求する際に診断書(原本)をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかった場合に、取得費用の一部をお支払いしています。これは、お客さまの声を受けて、お客さまにご請求いただきやすい環境を整備した改善例の一つです。

<事後検証態勢>

支払査定の適切性をチェックする仕組みとして、弁護士等の社外専門家を委員とする「保険金等支払審査会」を設置しています。

また、支払業務が適切に実施されているかについて日常的な検証を実施するため、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」を設置しています。

内部監査態勢については、支払管理部門に対する監査の充実に図っているほか、特に保険金等支払管理態勢の機能発揮状況については、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する態勢を整備しています。

お客さまの利便性向上

保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのお手続きのご案内や、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」をご用意し、お支払いに関するご説明の充実に努めています。

当冊子はお客さまからのご照会事項等を踏まえ、随時見直しを図っており、2014年度は、外部の専門家のご意見を踏まえ、色覚障がいのある方や高齢者など、誰にでも分かりやすい帳票となるよう配色等を修正しています。

また、保険金・給付金をご請求いただくためのお手続きに関しては、お客さまの利便性の向上にむけ、お手続きの簡素化・迅速化を進めています。

給付金のご請求手続き時に一定の条件を満たす場合には、当社所定の「診断書」に代えてお客さまご自身にご記入いただく「入院・通院状況報告書」によるお取り扱いとするほか、診断書原本に代えて診断書(コピー)によるお取り扱いとするような基準の緩和を開始しています。

また、死亡保険金のご請求手続き時に一定の条件を満たす場合には、当社所定の「死亡証明書」に代えて「死亡診断書(死体検案書)」の写しでお取り扱いを開始するなど、お客さまの利便性向上に努めています。

2012年度から順次稼働させた「IT技術を活用した支払査定支援システム」の完成により、新たな支払事務態勢を構築し、査定品質の一段の向上を図っています。

MYライフプランアドバイザーの取組み

当社では、「MYライフプランアドバイザー」(営業職員)が、ご加入時には適切な情報提供やこれまで以上に納得いただける提案活動を、ご加入後においては定期的な点検やお手続きのサポートなどのアフターフォローを、お客さま一人ひとりに寄り添って対面で実践することで、お客さまに確かな安心を感じていただけるよう取り組んでいます。

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」を強く要望されていることがわかりました。

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」の情報提供に加えて、お客さまのご要望をお伺いする「クイックチェック保障問診」の導入により、お答えいただいた内容をもとに設計された保障プランと、当社がおすすめする必要保障額とを対比しながら保障内容を決定していく提案スタイルを実現しました。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。

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。

社会保障制度や商品のポイントについてご理解いただくためのパンフレット・ツール等



社会保障制度
ご説明ブック



クイックチェック
保障問診

「安心サービス活動」によるアフターサービスの充実

ご契約内容等の確認・特に重要な情報のご案内

「ご契約内容の概要」や「ハッピーレポート(年次報告書)」を活用し、ご契約内容の説明を通じて、お客さまご自身に現在ご加入の生命保険に対するご理解を深めていただくとともに、保険金・給付金のご請求の有無について確認するための活動を行なっています。

あわせてご契約者の事前承諾を前提に、受取人様に対しても、万一の場合の連絡先やご請求方法等についてご案内する活動を行なっています。

また、お客さまの関心が高い各種情報提供セミナー(相続・年金・介護など)のご案内活動も行ない、アフターサービスのさらなる充実に努めています。

なお、2014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、ご契約終了までの長期にわたりご安心いただける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ツール等



ご契約内容の概要



ハッピーレポート

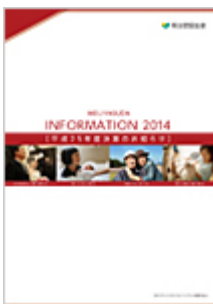


安心ロードマップ

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「MEIJIYASUDA INFORMATION」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、この生命保険料控除制度が改正されましたが、「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。



MEIJIYASUDA INFORMATION

VOICE

大切なお客さまに寄り添うMYライフプランアドバイザーとして

私が日々の活動で心掛けていることは、お客さまに真に寄り添えるMYライフプランアドバイザーになることです。より多くのお客さまにお会いできるよう、事前にお約束を取らせていただくことや、お客さまのご年齢や環境に合わせ、お電話だけでなく、お手紙やメールなどお客さまの状況に応じた最適な方法でご連絡を差し上げること、そして、ご訪問の際には、お客さまが求められている以上のサービスを提供できるよう努めています。

大切な保障をご提案させていただく際には、ご家族を交えて、そのご家庭に合致した保障内容や社会保障制度をご説明することで「安心」をご提供できるよう心掛け、その上でお客さまのライフサイクルの変化にもご対応いただけるよう5年先、10年先のご家族のことを想定しながら提案させていただいております。

アフターフォロー、特に給付金のお支払い等、重要なお手続きでは、一日でも早くお客さまのお役に立てるよう、素早く、そしてミスなくお手続きを完了させることを心掛けています。

当社では、「感動を生み出す生命保険会社」をめざし、MYライフプランアドバイザーによる対面のアフターフォローを通じて、確かな安心を感じていただけるよう取り組んでおります。私もより多くのお客さまへ10年・20年先まで「安心」と「感動」をご提供し、お客さまにいつそう「信頼」されるMYライフプランアドバイザーになれるよう努力してまいります。



姫路支社 加古川営業所
支部マネジャー
濱田 好江

営業端末(マイスターモバイル)の導入による対面でのサービスの充実

2013年9月から順次、全国のMYライフプランアドバイザー向けにタブレット型営業端末(マイスターモバイル)を導入しました。大きく見やすい画面、簡単操作で、お客さまに分かりやすいお手続きを行なうとともに、便利なサービスを提供します。

MYライフプランアドバイザーによる対面でのサービスのわかりやすさ向上

モバイル機能により、設計プランの修正、ご契約内容、WEBサービスなど、必要な情報がお客さまのもとで即座にご確認いただけます。また、社会保障制度、税制等、生命保険に関するお役立ち情報を、動画などを活用して、よりわかりやすくご説明します。



営業端末(マイスターモバイル)

電子手続きの導入により、簡単でスピーディーなお手続きを実現

営業端末(マイスターモバイル)の画面上でお手続き内容をご確認のうえ、電子サインをいただくことで、簡単かつ迅速にお手続きができます。お客さまには、請求書類にご記入・押印いただく手間がなくなります。



電子手続きのイメージ

社内教育検定制度

多様化・高度化するお客さまのニーズに的確にお応えするために、生命保険および損害保険に関する専門知識に加えて、金融・税務に関する幅広い知識も身に付けたMYライフプランアドバイザーによるコンサルティングとアフターフォローを推進しています。

そのため、お客さまからのご要望への対応力をさらに向上させるために、MYライフプランアドバイザーを対象に「社内教育検定制度」を実施し、必要な知識・スキル・マナーの習得を目的とした教育・研修と検定を制度化しています。また、所定の教育・研修の受講状況、およびその習得・到達レベルを確認するため、「知識試験」と「実技試験」から構成される「社内検定試験」を原則、毎年実施しています。

なお、全社の教育レベル(知識・スキル・マナー・コンプライアンス等)に格差が生じないように、「社内検定基本テキスト」を主たる教育教材として発行し、記載内容も本社で一元管理を行なっています。



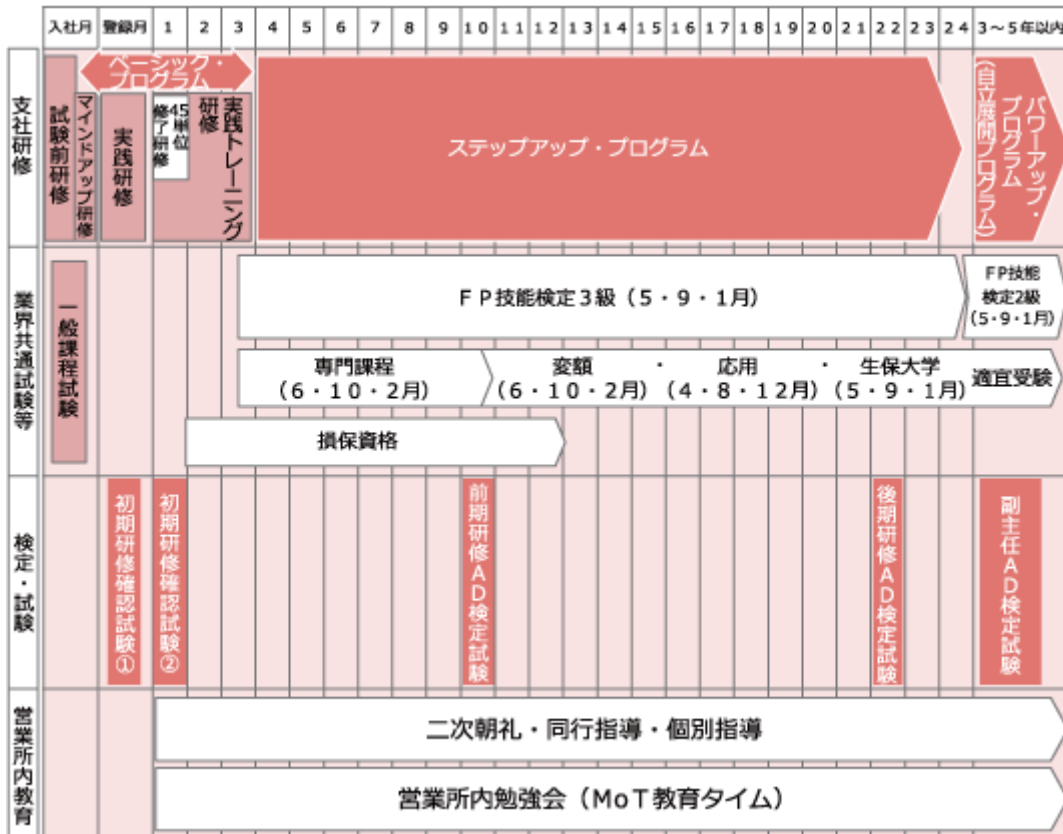
社内検定試験の様子



社内検定基本テキスト

MYライフプランアドバイザーの教育・研修体系

- ・ 入社後5年間で育成期間と定め、お客さまの立場に立ったコンサルティングやアフターフォローの習得を目的に、MYライフプランアドバイザー教育を推進しています。特に入社初期のMYライフプランアドバイザーを育成する「実践トレーニング室」を全国に、また本部には「基礎トレーニングセンター」を設置し、お客さまに選ばれる人材の育成に向け、態勢を強化しています。
- ・ 入社2年以内のMYライフプランアドバイザーの初期教育訓練については、生命保険業界共通試験合格に向けたカリキュラムとリンクさせた研修体系を構築しています。
- ・ あわせて、2014年度より資格・能力に応じた教育・育成プログラムを実施しており、支社集合研修・営業所内研修に加え支社スタッフによる確認等、役割を明確化して、教育効果の向上を図っています。



ファイナンシャル・プランナーの育成

- ・アフターサービス力やコンサルティング力の維持・向上に加え、コンサルティングにかかわる幅広い知識習得を目的として、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士^{※1}」の資格取得を推進しています。
- ・多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えして最適な保険商品を提案・提供するためには、お客さまの立場に立ったコンサルティングが欠かせません。そこで当社は、お客さま一人ひとりの人生設計に則した資金計画・資産運用をアドバイスする「ファイナンシャル・プランニング技能士」の育成に力を入れており、資格取得と合わせ、より高度なFP知識を習得するため上位資格取得を積極的に推進しています。
- ・資格取得に向けては、各支社に配属されている育成支援担当^{※2}が中心となって研修会を実施しています。また、資格取得者には、FP知識の維持向上を図るため、最新情報の定期的な提供を行なっています。

※1 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や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、一般社団法人金融財政事情研究会と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。

※2 育成支援担当

主にFP資格取得に向けた事前対策研修などを担当する者。FP資格取得の推進とともに、FP知識を活用したコンサルティング力向上のための研修・支援等を実施しています。

FP資格保有者数・保有率

	2006年 9月	2007年 9月	2008年 9月	2009年 9月	2010年 9月	2011年 9月	2012年 9月	2013年 9月	2014年 3月
保有者数(人)	3,668	7,711	14,612	17,724	20,886	20,957	21,602	21,276	21,302
保有率(%)	11.9	25.7	48.7	59.0	69.3	69.6	73.4	73.6	74.3

VOICE

幅広い知識でより多くのお客さまに安心をお届けするよう努めています

社内検定試験やFP資格取得を通じお客さまの生命保険のプランのみならず、ご家族を含めたライフプランのご相談やアドバイスをさせていただくことができるようになりました。

近来、目まぐるしく変わる医療環境や税制。その都度、多様化するお客さまニーズを考え情報提供を行ないお客さまの立場で長期的かつ総合的な視点で活動しています。その際にはお客さまのご家族構成や状況、収支や資産内容等もお伺いさせていただきますが、日頃の活動を通じて様々な情報をお客さまよりいただけることに大変感動しています。先日も現在介護に直面しているお客さまのお話を伺いました。現在の身体的、経済的な不安といつかご自身が要介護状態になった時の子供たちへの思いが切実に伝わってきました。社会保障での不足と自助努力で備えるべき介護保障をご案内させていただき、将来への備えができたことにとっても安心いただけました。これからもお客さまにさらなる安心をお届けできるよう知識習得に努めてまいりたいと思います。



福井支社 福井営業所
MYライフプランアドバイザー
松井 智子

販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓

お客さまのご要望に対応し、チャネル特性に応じた商品を販売しています。

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、お客さまの都合で気軽に立ち寄れる」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。

保険がわかるデスク

自社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」は、医療・介護の保険から生命保険を活用した資産形成まで、幅広くお客さまの相談・ニーズにお応えするよう、専門スタッフを配置し、平日は19時まで、土曜日(一部店舗を除く)も営業しています。

2009年5月に新宿に1号店を開業以来、首都圏・大阪・名古屋に現在10店舗を展開しています。

丸の内、越谷店は、パブリックスペース「MYカフェ」を併設した新コンセプトの店舗です。また、池袋、横浜、川崎、浦和、越谷、栄の各店舗は、お子さま連れでもゆっくりと保険相談を受けていただけるよう、キッズスペースを設置しています。



保険がわかるデスク浦和



保険がわかるデスク西梅田



保険がわかるデスク丸の内
MYカフェ



保険がわかるデスク川崎
キッズスペース

ほけんポート

自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に、生命保険・損害保険あわせて17社66種類(2014年4月現在)の保険商品をそろえ、専門スタッフがお客さまの視点に立ってご相談にお応えしています。

現在、新宿店、南砂町SUNAMO店、自由が丘店、大宮DOM店の4店舗を展開しています。



ほけんポート南砂町SUNAMO店

二つのタイプの来店型店舗とも、お客さまが活用しやすいよう利便性の高い立地、営業時間の拡大、ご来店いただきやすい雰囲気づくりに努めています。

※「ほけんポート」は関連会社(株)MYJで運営しています。

インターネットの展開

生命保険加入を検討する際にインターネットを活用するお客さまが増加するなか、「明治安田生命公式ホームページ」にて、各種商品の資料請求や保険料シミュレーション機能などのコンテンツを用意しています。

また、スマートフォンのご利用が増えていることから、2014年3月からスマートフォン専用サイトを拡充し、お客さまの利便性のさらなる向上に努めています。

明治安田生命公式ホームページ



保険をご検討中のお客さまページ



スマートフォン専用ページ

※スマートフォンのお客さまは、トップページ
(<http://www.meijiyasuda.co.jp/>)より
ご覧ください。

インターネットによる各種情報提供

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保険にご加入のすべてのお客さまが、さまざまなサービスをご利用いただけます。

ご利用いただけるサービス

- ①ご契約内容の照会、一部お手続きや書類のご請求ができます。
- ②充実のご契約者専用サービスとして健康・医療・介護関連サービスをご利用いただけます。サービスについては順次拡充してまいります。

<健康・医療関連サービス>

- ・セカンドオピニオンサービス(ベストスタイル専用サービス)
- ・24時間健康相談サービス
- ・24時間妊娠育児相談サービス
- ・郵送検診優待利用サービス
- ・スポーツクラブ優待利用サービス
- ・その他先進医療情報等、医療に関する各種情報提供サービス 等

<介護・障がい関連サービス>

- ・24時間介護相談サービス
- ・障がい相談サービス
- ・各種介護関連サービス取次、紹介 等

- ③社会保障制度の概要、生命保険に関する税金など、生命保険を考える際に役に立つさまざまな情報をわかりやすくご紹介しています。

2014年4月より「MYほけんページ」の一部をスマートフォンでも快適にご利用いただける画面に改訂を行ないました。これからも順次対応を進めてまいります。

当社のタブレット型営業端末「マイスターモバイル」からも「MYほけんページ」へご登録、また各種サービスのお申込みがいただけますので、その際は担当のMYライフプランアドバイザーにお申し出ください。



ご契約者専用WEBサイト
「MYほけんページ」



スマートフォン専用ページ

セカンドオピニオンサービス



2014年6月からベストスタイル加入者(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」を無料でご提供しています。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を予約します。面談の結果、高度な専門性が必要と判断された場合には、優秀専門臨床医の紹介を行ないます。

介護総合情報サイト



2011年11月に開設した介護総合情報サイト「MY介護の広場」では、ますます身近な問題となりつつある高齢者の介護について、介護経験のない人やご家族の介護を行なう人、介護の現場で働く人まで、それぞれの立場に役立つ情報・サービスを提供しています。

2014年度は、病気・医療に関する情報を拡充するなど、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、必要な情報に出会える場所として、よりいっそうの充実を図ってまいります。



介護総合情報サイト「MY介護の広場」

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生命保険商品をお取り扱い

当社は、全国の金融機関等(都市銀行、地方銀行、信託銀行、信用金庫、証券会社等)と募集代理店委託契約を締結し、個人年金保険や終身保険を販売しています。一時払商品(定額個人年金、変額個人年金、終身保険)のほか、平準払商品(定額個人年金、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。

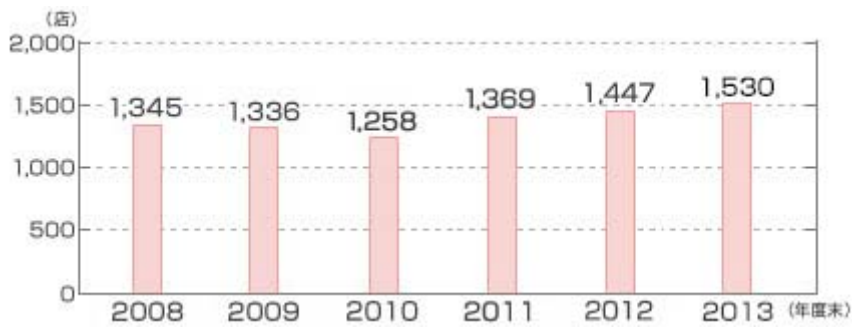
代理店チャネルでの取組み

当社は、前述の金融機関等以外にも、保険専門代理店等を中心とした法人代理店、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フォローに努めています。

代理店数



※金融機関代理店を含む

代理店支援体制および教育・研修体系

全国に約190人の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。

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。

代理店に対しては、業界共通の研修に加え、その特性やニーズに応じ、教育・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研修講師の派遣、教材の提供等、代理店支援に取り組んでいます。

今後も支援体制および教育・研修体系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するとともに、お客さまサービスの充実を図っていきます。

※ 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。

代理店研修体系

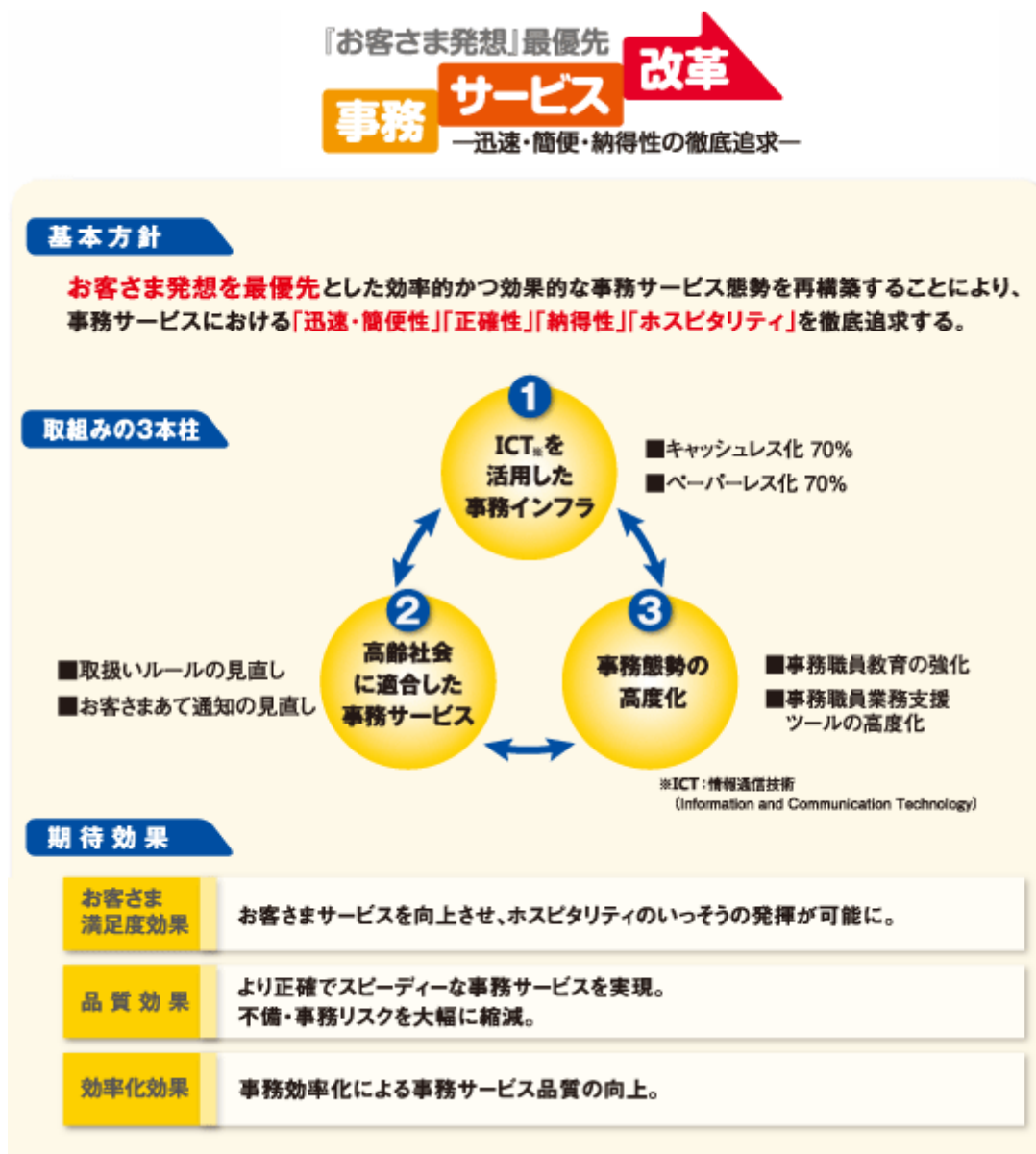
導入研修	業務委託説明会	<ul style="list-style-type: none"> ●代理店業務の概要 ●明治安田生命の会社概要 等
	登録前・後研修(業界共通)	<ul style="list-style-type: none"> ●商品概要 ●コンプライアンス研修 ●販売実務研修 等
スキルアップ研修(法人代理店向け)		<ul style="list-style-type: none"> ●新任者およびフォローアップ研修 ●生命保険商品研修・FP知識研修 ●税務セミナー 等
コンプライアンス・販売研修(個人代理店向け)		<ul style="list-style-type: none"> ●コンプライアンス事例研究 ●保険業法等の法令の解説および留意事項 ●商品勉強 等

「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み

2011年度下期から、お客さま発想を最優先として事務サービスの構造的・抜本的な見直しを行なう「事務サービス改革」に取り組んでいます。

基本となる取組み

【「事務サービス改革」の俯瞰図】



①ICT※の戦略的な活用によるペーパーレス化、キャッシュレス化の推進

※ICT:情報通信技術(Information and Communication Technology)

■キャッシュレス化の取組み

従来、第1回保険料をお申込時に現金でお支払いいただく必要がありましたが、契約成立後に口座振替でお支払いいただく取扱い※を2013年4月から開始しました。

※一部対象外となるご契約がございます。

■ペーパーレス化の取組み

営業端末(マイスターモバイル)の導入により、積立配当金お支払いやご契約者貸付等の各種お手続きを2013年9月から電子化しました。お客さまには、画面上でお手続き内容をご確認のうえ、電子サインをいただくことで、簡単・迅速なお手続きを行なっていただけます。



電子手続きのイメージ

②高齢社会に適合した事務サービス態勢の構築

■お手続き方法の簡素化

お身体の障がい等により、書類の記入等が困難なお客さまが円滑にお手続きできるよう代筆によるお手続きの取扱いを拡充しました(2012年11月から)。また、各種お手続きの提出書類の簡素化を推進しています。

■65歳以上のご契約者向けご案内冊子の開発

毎年1回、ご契約者に郵送でご契約内容等をお知らせする「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者約170万人(当社ご契約者の約4分の1)を対象としたご案内冊子を新たに作成し同封しました(2013年9月から)。このご案内冊子は、文字の大きさに加えて、保険金・給付金のご請求、受取人や住所変更等の特に重要なお手続きについて、平易かつ丁寧に記載するなど、見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮しています。

65歳以上のご契約者向けご案内冊子のイメージ(2013年度版)

<表紙>

<中面>



③事務態勢の高度化

より高品質な事務サービスをご提供できるよう、支社・営業所等においてお手続きなどの事務サービスを担う事務職員を対象とした「基礎知識習得プログラム」を導入し、実務知識・スキルの向上に取り組んでいます。

グループインタビューを通じた「お客さまの声」の反映

「事務サービス改革」は本社と支社・営業所が一体となって創りあげてを推進のコンセプトとしています。このため、全支社の営業所事務職員から「事務サービス改革推進リーダー」を、本社担当部から「事務サービス改革推進サポーター」を任命しています。推進リーダー・サポーター等による少人数でのグループインタビューを定期的で開催する等、双方向かつ本音ベースのコミュニケーションを通じ、改革を推進しています。



グループインタビューの様子

VOICE

お客さま発想を最優先としてお客さまの期待を超える事務サービスを実現します

事務サービス改革を通じて、お客さまの利便性・納得性を徹底追及し、お客さまの期待を超える事務サービスの実現を目指しております。

今年度は5か年計画の4年目にあたり、特に重要な取組みが目白押しです。私は現在、手続き書類の「ペーパーレス化」に取り組んでいます。2013年に新たに導入されたマイスターモバイルでは、一部の保全手続きが紙面ではなく画面上での確認と電子サインをするだけで、その場で手続きが完了します。

これによりお客さまの記入負担を大幅に軽減することができ、手続きが簡単になったと、お客さまからも好評です。今後は対象手続きを拡大していき、より利便性が高いサービスを追求してまいります。

最後になりますが、お客さまに、いつまでも、明治安田生命のファンでいただくためにお客さま目線ということを常に忘れずに改革を進めていきたいと思っております。



事務サービス企画部
事務企画グループ
スタッフ
田元 龍馬

法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み

法人(企業・団体)のお客さまと、所属員のみなさまにご満足いただけるよう、より良い商品・サービスの提供、わかりやすい説明、きめ細かい対応に努めています。

お客さまの課題解決のサポート

昨今の経済情勢、雇用動向の変化など、企業・団体を取り巻く環境は常に変化し、かかえる課題も多岐にわたります。

当社法人営業部門では、お客さまのコア・パートナーとして、個々の課題解決へ向けた一助となるべく、「福利厚生」「退職金・年金」「団体保険」「金融全般」などに関するさまざまな情報のご提供、ご提案を行なっています。お客さまに満足していただけるコンサルティング営業、事務・サービス体制の充実、また、所属員のみなさまにもご納得いただける、わかりやすく、迅速で、きめ細やかな対応に努めています。

退職金・年金制度に関する取組み

企業年金は、企業会計基準・資産運用環境・労務環境などの退職給付制度をとりまく環境の変化により、さまざまな課題をかかえています。

当社は、企業年金が直面する課題の解決の一助として、お客さまの退職給付制度の見直しやそれに伴う年金資産運用の見直しなど、お客さまのニーズに合わせた情報提供やご提案を行なっています。

特に、年金資産の運用につきましては、不安定な運用環境が続くなか、運用安定化に資する運用手法や具体的な運用方法について、きめ細かいご提案および情報提供を行なっています。

また、所属員のみなさまが年金資産の運用を行なう確定拠出年金につきましては、セミナー開催やインターネットを介した学習等の投資教育プログラムにより、みなさまの理解が深まるようお客さまをサポートしています。



企業年金に関する情報提供資料

VOICE

「感動を生み出すサービスの向上」をモットーに

退職金・年金制度は、常に変化する環境の中で経営者・従業員のそれぞれの視点で長期的に制度をとらえる必要があります。企業・団体のご担当者の悩みはその狭間にあって、いかに戦略的に制度を再構築するか、安定的な運用を行なうかにあるのかと存じます。

年金制度はお客さま独自の制度であり、また時々運用方針等も異なります。お客さまのこれまでの歩みや、今後の中・長期の戦略をお客さまと共に深いレベルで共有し、年金制度がいかにあるべきかの答えを同じ歩みの中で探し出す作業となります。

私どもはお客さまのパートナーとして、関連法規、会計制度、経済環境等について理解を深めることはもちろんのこと、長期的にお客さまに大きな影響を与える制度提案に携わるものとして、謙虚さ、真摯さ、誠実さをもってお客さまからご信頼をいただくことも重要と考えます。「感動を生み出すサービスの向上」をモットーに職員相互に声を掛け合い、日々の研鑽努力を行なっております。



総合法人第二部
法人営業第一部長
吉川 正志

団体保険制度に関する取組み

企業・団体のお客さまへ、より満足度を高めていただけるような各種ご提案を行なうとともに、事務・サービス面においては、保険事務を効率化するインターネット事務システム(GW支援システム[※])のご提供や、ご請求手続きの受付先として「ご請求相談センター」を設置しています。

また、所属員のみなさまへは、職場訪問および専用コールセンターからのアウトバウンドコールによる商品内容のご説明など、団体保険制度運営の魅力向上に向けたサービスを展開しています。さらに、ご加入の際にご照会いただくことの多い「告知」についての専用の窓口(フリーダイヤル)や、ご退職時等に団体保険などから個人保険等の退職後保障へご加入いただいた方専用の照会窓口(フリーダイヤル)も設置しています。

加えて、団体保険事務面でのお客さま満足度向上の実現を目的に、企業・団体のご担当者さまから直接ご意見をお伺いする機会として「お客さま意見交換会」を開催しています。いただきましたご意見等につきましては、企業・団体のご担当者さま、ご加入者さまにとってわかりやすく、利便性の向上につながるよう業務改善に活かしています。

※ GW支援システム

団体保険ご契約先と当社をインターネットで接続し、企業・団体の窓口でご加入者の内容照会や事務手続きを簡単に完結できる仕組みです。事務負担の軽減を実現するシステムとして、多くの企業・団体の窓口ご担当者さまにご利用いただいています。



GW支援システム画面

ご契約内容をさらに正しくご理解いただくための取組み

任意加入型団体保険等にご加入いただいた方へ配付させていただく「ご加入内容のお知らせ」について、ご加入商品や保障内容等をより詳しくまた見やすくなるよう、レイアウトの変更等改訂しております。

また、保険金・給付金等のお支払いの際に配付させていただくお支払明細書は、A4サイズで封書化し、お客さまの保険名称(制度名称)を記載するなどよりわかりやすく改訂しております。

ご加入内容のお知らせ・保険金給付金お支払明細書、その他お客さまあてのご通知等について、今後もお客さまの声をいただきながらより「わかりやすい」ものとなるよう改善に努めてまいります。



ご加入内容のお知らせ



保険金・給付金お支払明細書

ご遺族のサポート

団体保険制度にご加入の方々に万一のことがあった場合には、ご遺族を経済的・精神的にサポートする制度を用意しています。経済的サポートとしては、ご事情に応じて、保険金を年金でお支払いする方法などを提案しています。

精神的サポートとしては、ご遺族の不安を少しでも軽減できるように、ご遺族と面談する「遺族ガイダンス」を行なっています。「遺族ガイダンス」では、ご遺族が行なう手続きなどについてわかりやすく解説した冊子「ライフガイド」を配付しています。また、遺族ガイダンス実施後も一定期間無料でご利用できる相談ダイヤル(24時間健康・医療相談、メンタルヘルス相談、FP<ファイナンシャル・プラン>相談サービス)を展開し、ご遺族に向けたきめ細やかな対応に努めています。



ライフガイド

「ライフプランセミナー」の開催

「健康」「生きがい」「家計」に関する「ライフプランセミナー」を、企業・団体のお客さまを対象に年間400件以上開催しています。(明治安田ライフプランセンター(株)にて実施)

セカンドライフをみずえた退職準備型、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。



「ライフプランセミナー」

わかりやすい情報提供

お客さまに商品や契約内容を正しく理解していただくために、各種法令をふまえた適正な表示を確保しつつ、わかりやすい情報提供のための仕組みを整えています。

適正な表示の確保に向けた社内規程や体制を構築

お客さまのニーズに合った保険商品をご提案・ご提供するためには、パンフレットやチラシなどの募集資料に、商品内容を正しく、わかりやすく記載する必要があります。

そこで、「適正な表示を確保しつつ、お客さまにわかりやすい約款冊子、募集資料の作成を行なう」という基本方針のもと、お客さまの視点に立って「見やすく」「読みやすく」「わかりやすい」募集資料を作成するための社内規程や体制を構築しています。

お客さまへの適切な情報提供のための基本的な社内規程として、「募集資料等の取り扱いに関する規程」を定めています。さらに、景品表示法・保険業法といった法令などをふまえ、表現・記載方法などをルール化した「募集資料作成基準[※]」を定めて、「手順・解説書」とともに職員に提供し、会議や研修会などの機会を通じた教育・徹底も実施しています。

募集資料を確認・審査する仕組み

本社部、全国の支社・営業所、法人部などにおいて作成された募集資料は、営業企画部・法人営業企画部による一元的な集中管理を実施し、審査・登録のうえで使用することとしています。

審査の際には、当社に寄せられる「お客さまの声」や「消費者専門家懇談会」における消費者専門委員の意見も参考としながら、作成された募集資料が関連法令や社内規程に則って適正に表示されているかについて確認・点検しています。

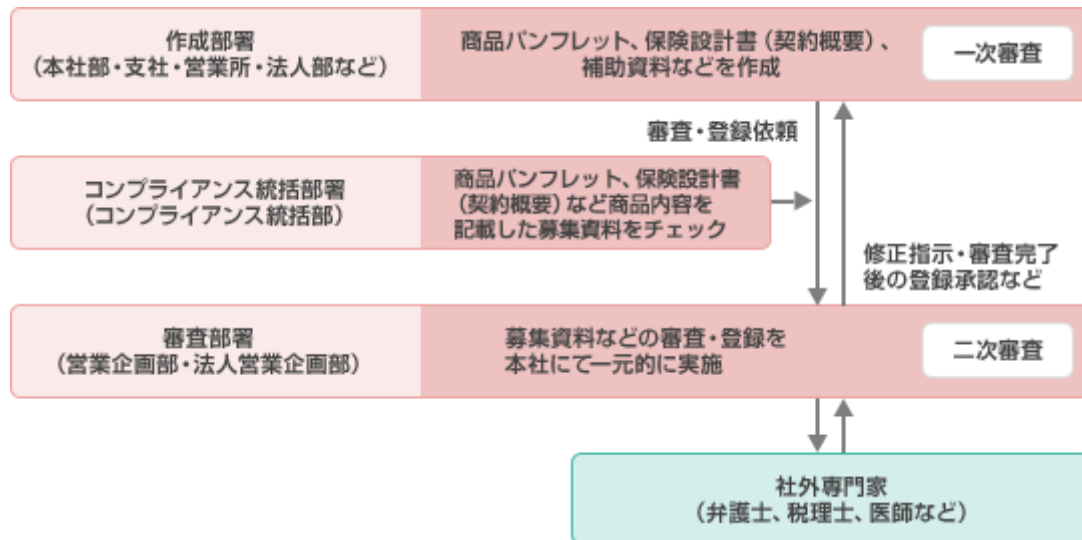
また、より厳正な適正表示を確保する観点から、新商品の募集資料を中心として、社外の専門家の方々のご意見をお聞きして、募集資料に活かす取り組みも実施しています。具体的には、社外の弁護士、税理士、医師、医療・福祉分野に精通した専門家などからご意見をお聞きしています。

なお、募集資料のうち、「商品パンフレット」「保険設計書(契約概要)」などについては、審査に加えて、必要に応じてコンプライアンス統括部によるチェックを実施する体制としています。

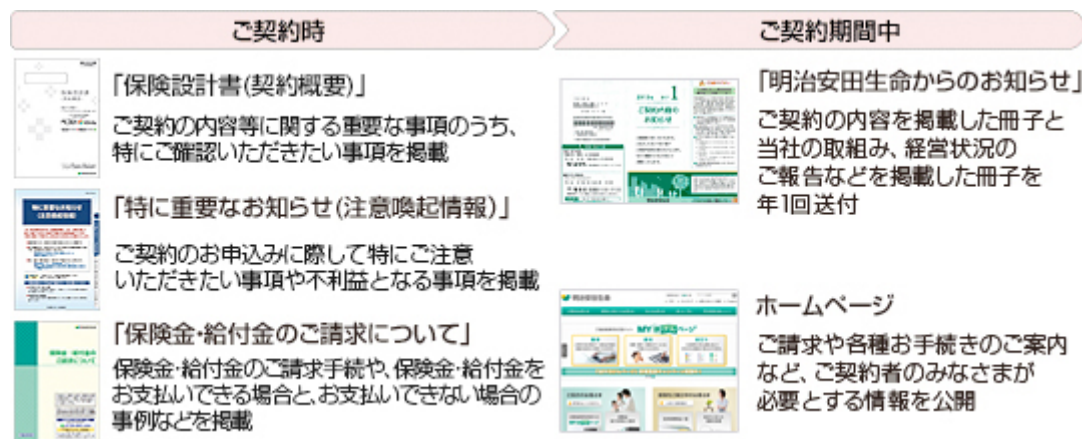
※ 募集資料作成基準

お客さまに的確な情報を正しく提供することを目的として、各部署(本社部・支社・営業所・法人部など)で作成可能な募集資料の分類なども定めています。また、お客さまの視点に立った募集資料作成のための留意事項も明記しています。

適正な表示を確保するための体制



ご契約の各段階でのご説明ツール



WEBサイトからの情報提供

当社では、ホームページを通じたお客さまへの情報提供にも力を入れています。ホームページの特性を活かして、「保険金払い戻し」などを装って送信される不審メールへの対策や居所不明のお客さまへの呼びかけなどの情報を掲載しています。

例えば、当社名や当社名に類似した社名を名乗る偽携帯メールに対しては注意を呼びかけるとともに、照会先の当社電話番号を掲載しています。また、事務上のミスなどによって、保険金以外で追加でお支払いすべき事案が発生したケースや、ご案内不十分などによってお支払いもれが生じた保険金などについて、ご転居先不明などによって連絡が取れないお客さまに対しては、コミュニケーションセンターの電話番号をご案内しています。「偽造・盗難カード」による被害を受けたお客さまへの補償実施についても、規約の改訂を詳しくお知らせしています。

ガバナンス

ガバナンスの体制

「相互会社」としてのガバナンスのあり方と体制について報告しています

「開かれた経営」をめざして

最高意思決定機関である「総代会」などについて報告しています

内部統制システムの整備・高度化

内部統制システムの整備の状況、内部管理・内部監査の態勢について報告しています

情報開示の推進

情報開示に関する基本方針と体制、各種ディスクロージャー資料について報告しています

リスク管理体制

リスク管理の体制および重点実施事項などについて報告しています

「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》の受入れ

当社は、「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》を受入れることを表明します。

ガバナンスの体制

ご契約者を「社員」とする「相互会社」としてご契約者の意思を経営に反映させるよう努めるとともに、「社会に開かれた会社」としてガバナンス(企業統治)の強化と経営の透明性向上を図っています。

ご契約者を「社員」とする「相互会社」としてのガバナンス

当社は、ご契約者のみなさまを「社員[※]」とする「相互会社」であり、その最高意思決定機関は社員の代表が参加する「総代会」です。

また、ご契約者のみなさまとの直接対話によってさまざまなご意見・ご要望等をお聞きし、業務改善に活かすために「お客さま懇談会」を開催しています。

※社員

相互会社の「社員」とは、保険のご契約者お一人おひとりのことをいい、株式会社の株主に相当します。ただし、剰余金の分配のない保険契約のみにご加入のご契約者は除きます。

ガバナンスの強化と経営の透明性の確保

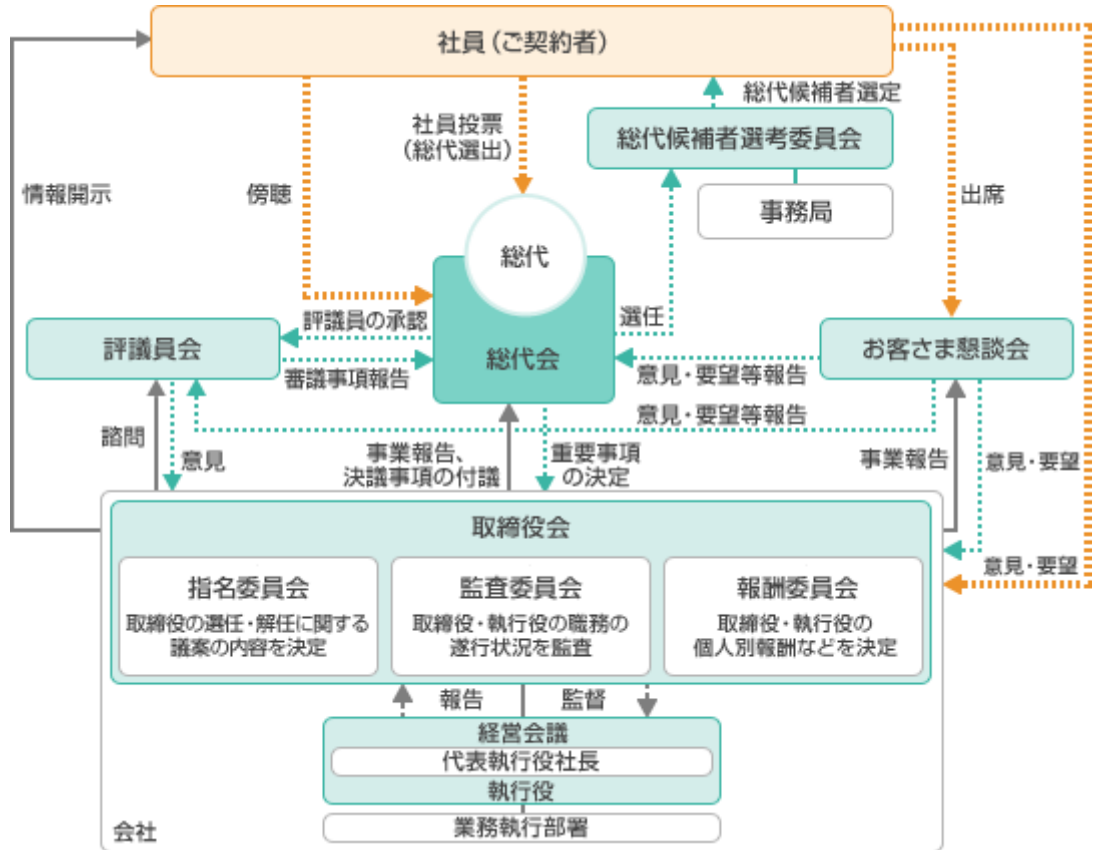
当社は、ガバナンスのいっそうの強化と経営の透明性向上のため、社外取締役が過半数を占める指名委員会、監査委員会、報酬委員会の三つの委員会を設置する「委員会設置会社」としています。

また、取締役会においても過半数(11人中6人)を社外取締役として、経営への監督機能を強化しています。

取締役会等開催状況(回)

	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
取締役会	15	16	16	19	14	15
指名委員会	3	3	3	3	4	3
監査委員会	15	15	15	15	15	15
報酬委員会	6	3	3	3	4	3

「相互会社」としてのガバナンス体制



「開かれた経営」をめざして

「開かれた経営」をめざし、ご契約者(社員)をはじめとするみなさまの声に真摯に耳を傾け、いただいたご意見・ご要望等を経営に反映させるよう努めています。

「総代会」の開催

当社における最高意思決定機関は「総代会」です。総代会では、全国の約659万人(2013年度末)の社員^{※1}の代表として選出された「総代」が出席し、決算書類の報告、剰余金処分や取締役の選任など経営に関する重要事項について審議や決議を行ないます。

2013年7月に開催された第66回定時総代会では、総代のみなさまから、大きく変動する市場環境下における資産運用、介護事業や海外保険事業の現況と今後の展開、不妊治療を保障する保険・直接支払いサービスへの対応方針などについて数多くのご意見・ご質問等をいただき、活発な審議が行なわれました。

なお、総代の定数は定款において222人と定められており、そのうち200人は総代候補者選考委員会^{※2}の推薦により選出され、22人については立候補制^{※3}により選出されます。

※1 社員

相互会社の「社員」とは、保険のご契約者お一人おひとりのことをいい、株式会社の株主に相当します。ただし、剰余金の分配のない保険契約のみにご加入のご契約者は除きます。

※2 総代候補者選考委員会

社員のなかから総代会において選任された総代候補者選考委員で構成され、幅広い層の社員から選出されるよう総代候補者を選定します。当社は、総代候補者選考委員会を補佐する選考委員会事務局長を社外の人材に委嘱し、総代候補者選考過程における会社からの独立性確保と透明性の向上に努めています。

※3 立候補制

総代になることを希望される社員から立候補を受け付け、総代候補者を選定する制度です。



「総代会」の様子

VOICE 総代

「まだまだやれることがある」という姿勢を継続してください。

総代会は、参加者からの質問内容は多岐にわたりましたが、真摯かつ正直に回答がなされ、分かりやすいコミュニケーションに取り組む姿勢を感じました。また、業績や事業説明においても保険や金融に詳しくない一般生活者への配慮がうかがえ、理解を深める機会になりました。今後は、顧客満足度をはじめとした各指標について、客観的に評価するとともに、評価できる取組みについてさらにアピールされることを期待します。

アフターサービスを強化されている点や、お客さまの声に耳を傾ける姿勢には安心感があります。一方で、契約者一人ひとりの状況に合わせたきめ細やかな対応がいつそう求められていくと思います。結婚や出産後も働き続ける女性が増えるなど、ライフスタイルが多様化するなかで、ニーズに合わせた情報提供や提案をしていただきたいです。現状で十分とするのではなく、まだまだやれることが多くある、という姿勢を保ってほしいと思います。



株式会社三菱総合研究所 主席研究員
未来情報解析センター長
小野 由理 氏

「総代報告会」の開催

総代への情報提供と総代から当社へのご提言の機会を増やすために、定時総代会とは別に「総代報告会」を開催しています。

2013年12月開催の「総代報告会」では、当社から2013年度上半期報告等について説明し、引き続き、総代のみなさまから多くのご意見・ご質問等をいただきました。

「評議員会」の開催

経営に関する重要事項を諮問する機関として「評議員会」を設置し、年3回開催しています。評議員は社員または学識経験者のなかから総代会の承認を経て選出され、評議員会での審議事項は総代会に報告しています。2013年度は、2012年度決算の概要、第66回定時総代会決議事項について、2013年度上半期報告、次期中期経営計画および2014年度経営計画について、「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・ご要望等について審議しました。



「評議員会」の様子

「お客さま懇談会」の開催

お客さまとの直接対話によってさまざまなご意見・ご要望等をお聞きし、業務改善に活かすために「お客さま懇談会」を1973年から毎年開催しています。

2013年度(2014年1～2月)は、全国の支社など75会場で開催し、合計1,709人のご契約者にご出席いただき、3,758件のご意見・ご要望等をいただきました。

これらのご意見・ご要望等は、総代会・評議員会などで報告するとともに、改善が必要と思われる事項については担当部署で検討し、経営会議の諮問機関である「『お客さまの声』推進委員会」を通じて改善に向けた取組みを推進しています。



「お客さま懇談会」の様子

VOICE

お客さまのご意見・ご要望が経営に反映されるよう努めています

当社のご契約者お一人おひとりが会社の構成員である「相互会社」形態で運営されている「みなさまの会社」であり、お客さまからのご意見・ご要望がより経営に反映されるよう努めています。当グループが運営を担当する「総代会」「評議員会」「お客さま懇談会」においても、総代、評議員、ご契約者のみなさまから多くのご意見・ご要望をお寄せいただけるよう、事業概況等を含む当社の取組みをより分かりやすくご説明するとともに、日頃から各種経営情報をご提供しています。また、お客さまからいただいたご意見等については、正確かつスピーディーに経営層、担当部署へ連携することで、業務改善に活かすよう努めています。

毎年1～2月にかけて全国の支社で「お客さま懇談会」を開催いたします。ぜひご参加いただき、お客さまの“生の声”をお聞かせください。



企画部
経営総務グループ
グループマネジャー
大島 信之

内部統制システムの整備・高度化

経営の健全性・適切性を確保するために、内部管理態勢の強化に努め、内部統制システムの整備・高度化を進めています。

適切な業務運営のための態勢整備

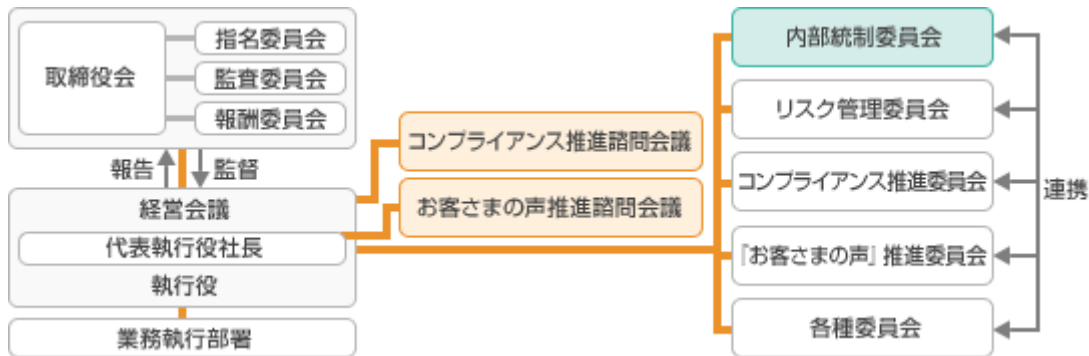
当社は2006年5月に「内部統制システムの基本方針[※]」を制定しています。この基本方針に基づいて、内部統制システムの整備・高度化を推進するために、経営会議の諮問機関として「内部統制委員会」を設置し、体系的かつ組織横断的な視点から内部統制にかかわる幅広い事項について審議を重ねています。

また、2008年度から上場会社に対して財務報告の信頼性を高めるために義務付けられた財務報告に係る内部統制ルール(「日本版SOX法」)については、相互会社である当社も自主的に準拠することとし、諸規程の制定などの体制整備を進めました。2013年度決算に関しても、内部統制状況の社内評価等の実施により開示すべき重要な不備がないことを確認のうえ内部統制報告書を作成し、監査法人による内部統制監査報告書を取得しています。

※ 内部統制システムの基本方針

2006年5月の会社法施行に伴う保険業法の改正を受けて、取締役会において決議したもので、監査委員会に関する態勢、業務の適正性を確保するためのコンプライアンス・リスク管理に係る態勢などについての方針を規定しています。

内部統制委員会の位置付け



内部管理態勢の整備

不祥事故やリスクの発生を未然に防ぎ、業務運営上の課題を把握し改善を図るため、当社では内部管理が適切に実施されているかどうかを自ら確認する「内部管理自己点検」を全社で実施しています。あわせて、本社、支社などの対象組織別に指導・検証態勢を整備し、自己点検後のフォローアップなどの強化を進めており、自己点検を通じた適切な業務運営の確保に継続的に努めています。

内部監査部門の充実

当社では、内部監査の実施を通して業務の適正性を検証し、指摘事項の改善を図ることによって、経営の健全性確保に努めています。内部監査の結果や改善策の進捗状況については取締役会などへ速やかに報告しています。

内部監査部門は、代表執行役が専任で担当することなどにより、他の部門や業務からの独立性を確保しています。また、高い専門性を備えた人材を積極的に登用し、内部監査に有効な公的資格の取得を奨励するなど、検証力の強化にも取り組んでいます。

情報開示の推進

透明性の高い「社会に開かれた会社」をめざして、より多くの方々に当社をご理解いただくために、積極的な情報開示の充実に取り組んでいます。

経営の透明性の向上

情報開示の充実にめざして、「情報開示に関する基本方針」を制定し、この基本方針に基づいて、開示すべき情報の内容や手段、頻度などについて適時検討するとともに、社外有識者から、外部の目で見られた客観的なご意見をいただき、経営の透明性向上に努めています。

情報開示に関する基本方針

1. 自主的な情報の開示

当社は、お客さま・社会からの一層の信頼を得るため、経営および財務等に関する情報を自主的に開示いたします。

2. 適切・公平な開示

当社は、お客さま・社会に対して、適切・公平に情報を開示いたします。

3. 社内態勢の整備

当社は、情報を遅滞なく継続的に開示するため、社内態勢の整備・充実に図ります。

経営情報の開示

ご契約者をはじめ広く一般の方々に当社の経営状況をいっそう深くご理解いただくために、生命保険業界では初めて、基礎利益の内訳である「三利源」の開示を決定し、2005年度決算から開示しています。

また、業務の適切性にかかわる情報として、業界に先駆けて「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」や「苦情情報」を四半期ごとに開示したほか、お客さまの保護や利便性にかかわる部署の「基本的役割」や年度ごとの具体的な取り組みである「運営方針」についても開示しています。

2011年度からは企業価値指標であるヨーロッパ・エンベディッド・バリュー「EEV」を開示するなど、情報開示の充実に継続的に取り組んでいます。

議決権行使への取組みの公表について

生命保険会社の資産は、多くのお客さまからお預かりした大切な保険料から成り立っています。当社は、その社会性・公共性の高さをふまえ、株式投資における議決権行使への取組みについて公表しています。

さらにわかりやすい情報の提供

お客さまにとって「見やすく、使いやすく、わかりやすい」ディスクロージャー関連資料を作成しています。法定版ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況」は、画数の多い漢字から数字や英字に至るまで、ほぼ一目で視認でき、視覚に大きな負担をかけず、見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。加えて備考欄・図表を多く使用し、資料のわかりやすさと内容の充実に努めています。また、ご契約者向けディスクロージャー小冊子「MEJIYASUDA INFORMATION」を発行し、MYライフプランアドバイザーからお客さまへ幅広くお届けしています。本冊子では、当社の収益力や財務の健全性など経営内容をご理解いただけるよう、わかりやすく解説しています。



「明治安田生命の現況」(左)とご契約者向けディスクロージャー小冊子「MEJIYASUDA INFORMATION」(右)などで、情報提供をしています



当社ホームページでは、ニュースリリースをはじめ、充実した情報を適時、開示しています

▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/>

リスク管理体制

長期にわたる保険契約上の責務を確実に履行していくために、リスクの未然防止、軽減等を図るとともに、不測の事態に迅速・適切に対応できる体制の整備・高度化に取り組んでいます。

さまざまなリスクを総体的に管理する体制

「お客さまを大切にできる会社」の実現のためには、経営の健全性を確保し、長期にわたる保険契約上の責務を確実に遂行していくことが重要です。当社では、グループ全体のあらゆる業務にリスクが潜在するという前提に立ち、当社および関連会社固有のリスクを十分に認識したうえで、リスクを総体的に把握し、事業全体として統合的にリスクを管理する体制としています。また、各種リスクの定期的なモニタリング(監視)、リスクの適切なコントロールを行なうため、経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会を設置し、リスク管理体制の高度化に取り組んでいます。

統合的にリスクを管理するため、当社では、各種別リスクを定量的または定性的に把握のうえ、その状況を統合して、経営会議等に定期的に報告しています。具体的には、種類別リスクごとに設置している種類別リスク管理分科委員会において、リスク管理プロセスを通じ、リスクを把握・管理し(「種類別リスク管理」)、種類別リスクを統合して捉えた統合リスクについて、全体リスク管理部署が把握・管理のうえ、リスク管理委員会、経営会議等に報告しています。

ALM(Asset Liability Management: 資産負債の総合的な管理)については、統合リスク管理の一手法として、資産と負債を適切に管理する観点から、ALMに関連する種類別リスクを包括的に管理し、ALM分科委員会に報告しています。

また、内部監査部による内部監査、監査委員会や監査法人による外部監査などにより、リスク管理機能・体制の適切性・有効性等を検証し、リスク管理のいっそうの実効性確保に努めています。

保険金・給付金を確実に支払うためのALM

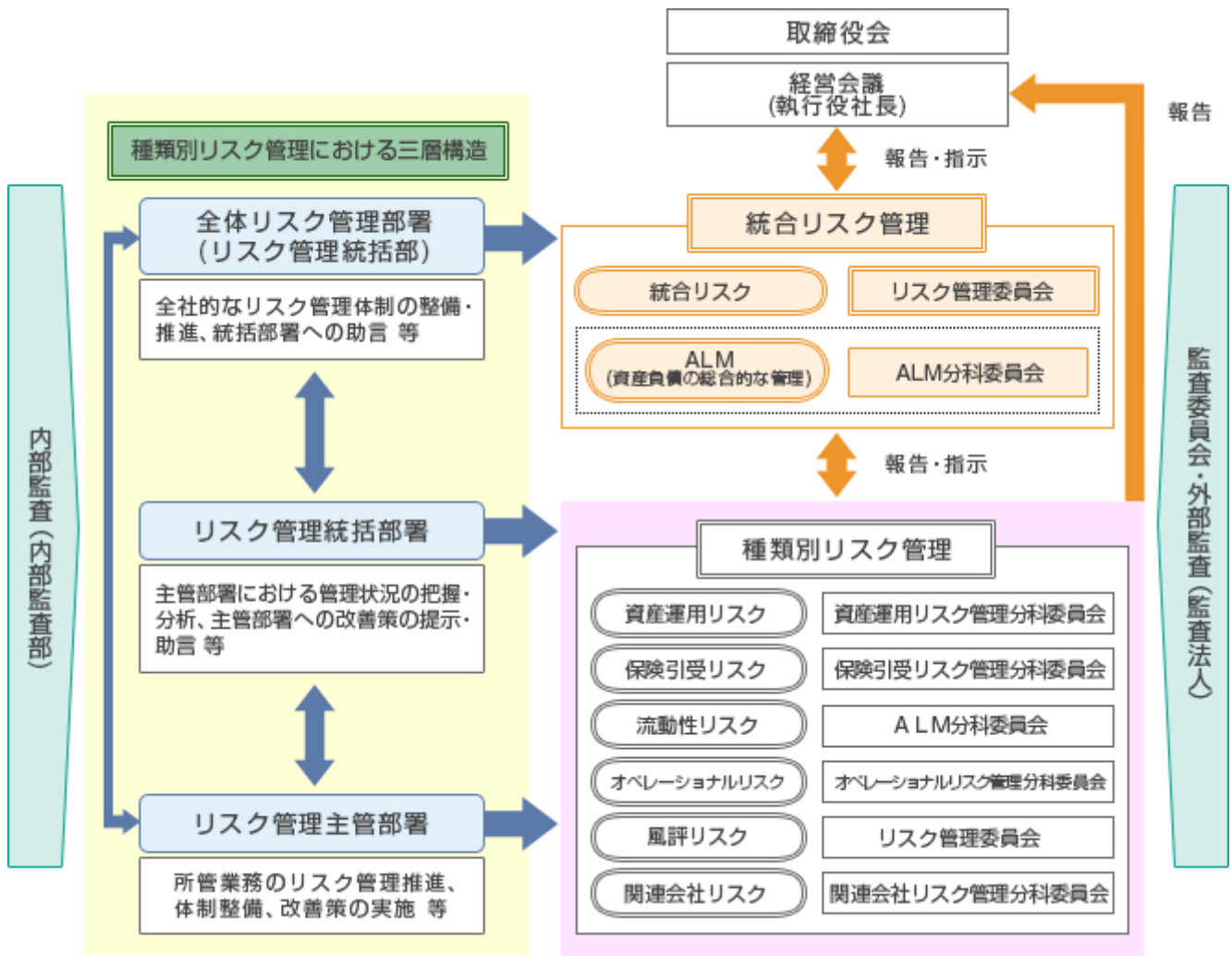
資産・負債の乖離(ミスマッチ)を管理することにより、生命保険会社がさらされているリスクを管理、軽減することがALMの基本的な役割です。

ALMをとらえて保険会社がよりいっそうの財務健全性の維持・向上および安定的な収益確保に取り組むことにより、お客さまへ保険金・給付金を確実に支払うことが可能となります。

当社では、経営の健全性を確保するため、保険業法などで定められている健全性指標や自己資本の充実に努める一方、経済価値ベースでの資本の変動性に着目する「サープラス・マネジメント型ALM」を推進しています。サープラス・マネジメント型ALMのもとで、経済価値で評価した資産と負債の差額を新たな資本概念(サープラス)として捉え、その変動リスクをコントロールすることで、市場環境がさまざまに変化した場合でも、将来にわたる保険金・給付金を確実に支払うことができます。

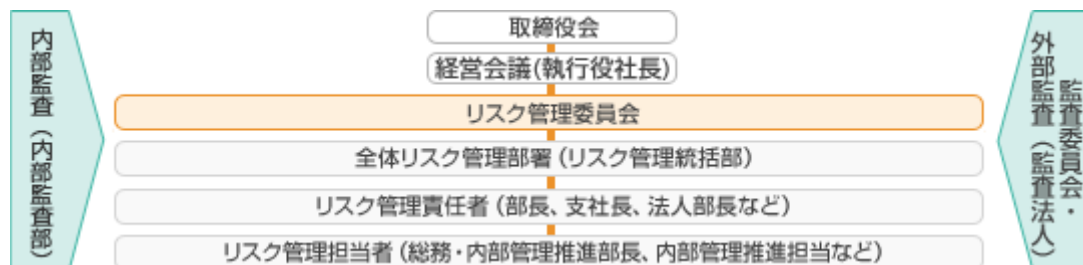
また、このサープラス・マネジメント型ALMによる経済価値ベースでの金利リスク削減のため、資産デュレーションの長期化を推進していますが、金利上昇時に保有債券の含み損が発生することも考慮し、金利動向に応じたアクション・プランを策定する等、経済環境の変化もふまえた金利変動リスクへの対応にも取り組んでいます。なお、2012年度から「責任準備金対応債券」を導入し、監督規制抵触の回避および金利リスク(現行会計ベース・経済価値ベース)の削減に取り組んでいます。

リスク管理体制の概要



一方「組織別リスク管理」では、組織ごとに配置されたリスク管理責任者、リスク管理担当者が、主に通常の業務遂行に潜在するオペレーショナルリスクについて、リスク管理プロセスを通じて把握・確認し、リスクの軽減、未然・再発防止を図るための検討を行なう体制となっています。

組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要



「可視化プロジェクト」の継続推進

可視化プロジェクトとは、業務に潜在するリスクの所在や発生を回避するための統制手段(コントロール)を、誰が見てもわかるように「見える化」するプロジェクトで、本社各部の業務について2006年度から取り組んでいます。リスクはあらゆる業務に内在するという考えから、業務のフローチャート(図式)化と文書化を実施し、これをもとに、業務遂行にあたって想定されるリスクを洗い出し、各リスクの統制手段を文書化することで、全社でノウハウを共有しリスクの低減を図っています。

毎年定期的にメンテナンスを実施し、リスクの重要度評価を行なうとともに、重要度の高い業務については統制手段の実施状況のモニタリングを実施し、リスク管理の実効性向上を図っています。

ストレステストの実施

当社では、統合リスク管理のリスク計測手法であるバリュアットリスク(VaR:最大予想損失額)による方法ではリスク把握が困難な事象として、経済環境の大幅な悪化や地震等の大規模災害などのシナリオを設定したストレステストを実施し、当社の資産・負債に与える影響や保険金等のお支払いの増大の程度などを多面的に分析しています。

ストレステストの結果は、経営会議、取締役会へ定期的に報告され、経営戦略上の対応や財務基盤の強化等の検討に活用しています。

このように、経営環境の変化等をふまえながら、リスク管理に関する方針・規程体系を見直し・強化するとともに、リスク計測手法の精緻化やリスク管理の高度化、統合リスク管理の経営での活用等、統合リスク管理態勢の段階的な整備に努めています。

災害発生に備えた事前対策強化

生命保険会社の社会的責任として、従業員の防災に対する意識を高め、日常の防災体制の確立により、災害発生時の人的・物的被害を最小限にとどめることで、業務活動への早期回復を図ることができるよう、災害時対応やBCP※の定期的な訓練・レベルアップに取り組んでいます。

平時は、災害対策全般に関する審議・調整等を行なう「災害対策委員会」を設置し、災害諸対策の検討・推進を行なっています。

大地震等発生時には、役職員の安否確認、復旧活動など災害対策活動全般を推進する「特別対策本部(本部長:社長)」を設置します。また、丸の内本社ビルは東京駅に近いと、一般の帰宅困難な方へのサポートや地域協力の観点から帰宅困難者等の対応態勢を整備しています。BCPについては、東日本大震災を踏まえた電力供給の停止など広域複合的な災害を想定し、2013年度に見直しを行ないました。

※ BCP(Business Continuity Plan:事業継続計画)

大規模な災害や事故、テロ攻撃、システム障害などが発生した際も、事業の中断を最小限にとどめ、早期に事業を再開するために事前に策定する行動計画のこと

災害時対応およびBCP訓練の実施

当社の災害時対応態勢およびBCPの実効性を検証し、災害時の各人の役割・行動を再確認することを目的として、定期的な訓練を実施しています。

2014年5月には、首都圏震災を想定した「特別対策本部」の運営訓練を実施しました。当訓練には社長を含む構成員である全役員が参画のうえ、当社の本社系ビル(丸の内本社ビル、新東陽町ビル、高田馬場事務センタービル)と大阪支援組織で電話会議を開催し、災害時対応やBCPの発動判断等の訓練を実施しました。

2014年度は、特別対策本部の運営訓練のほか、従業員の安否確認やBCPで定めた代替業務の実行、津波避難等、約30種類の訓練を実施し、災害時対応態勢およびBCPのレベルアップを推進しています。

VOICE

2013年4月に「災害対策推進グループ」を新設のうえ、災害対応力の向上に取り組んでいます。

2013年4月に災害対策・事業継続の所管組織として、総務部内に「災害対策推進グループ」を新設しました。

東日本大震災での教訓や、南海トラフ地震・首都直下地震の被害想定等を踏まえ、「想定外」を無くすべく、継続的に諸対策の検討・見直しを行なっています。

大規模な災害が発生した際に、お客さまへのお支払い等の重要業務を継続するには、BCPの整備、訓練による習熟とともに、業務継続を担う当社職員の生命・安全確保が必要だと考えています。

2013年度、災害時用物品(水、食糧、簡易トイレ等)の全拠点備蓄、全国での津波避難訓練、災害時優先電話の全支社設置(衛星電話は既設)を実施するとともに、BCPの実効性向上をめざしたBCM(Business Continuity Management)を構築しました。

2014年度は整備・構築した態勢に基づいた災害時対応やBCPの訓練を実施し、実効性の検証やレベルアップ等、お客さまへの責務、地域・社会への貢献を果たすため、さらなる災害対応力の向上に取り組んでいます。



総務部
災害対策推進グループ
グループマネジャー
坂本 純一

コンプライアンス

基本的な考え方

コンプライアンスに関する考え方やその理念の周知方法などについて報告しています

コンプライアンス推進態勢

コンプライアンス推進態勢、内部通報窓口、コンプライアンス研修などについて報告しています

コンプライアンス推進諮問会議

コンプライアンス推進諮問会議の目的や開催状況などについて報告しています

個人情報の保護・管理

管理するデータの保全策や個人情報流出の防止策などを報告しています

基本的な考え方

コンプライアンスとは、法令や社内規程等のルールを遵守することにとどまらず、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動することであると考えています。

また、経営が掲げる「感動を生み出す生命保険会社」の実現には、役職員一人ひとりがコンプライアンスを実践することが前提であるとの考えのもと、コンプライアンスを推進しています。

コンプライアンス理念の周知・徹底

明治安田生命グループの全役職員がお客さまからの期待に応え確固たる信頼を得るために、日常の行動や考え方の基準として「行動憲章」を定め、コンプライアンスにかかる基本方針・遵守基準として位置づけています。また、「明治安田生命 販売・サービス方針」では、アフターフォローの充実、高齢のお客さまへの丁寧な説明に努めること、反社会的勢力への適切な対応等を明記し、保険募集をはじめとする業務の適正を確保することにより、お客さまの信頼にお応えできるよう努めることを定めています。

さらに、「私たちの誓い」では、役職員一人ひとりがコンプライアンスを実践しお客さまとの絆を深めるために、高い倫理観と責任を持って適切かつ誠実に職務遂行することを「誓い」として定めています。

携行カード

全役職員が、コンプライアンスの重要性を忘れることなくお客さまに誠実な対応ができるよう、「CSR経営宣言」「行動憲章」「明治安田生命 販売・サービス方針」「私たちの誓い」等を「携行カード」に掲載し、常時携行しています。



コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)として、日々の業務において遵守すべき法令、社内ルール等を広く網羅的に掲載し、解説しています。

本マニュアルのほか、「MYライフプランアドバイザー用」、「法人部・支社法人営業部用」、「代理店用」等、募集形態ごとに分冊※を作成しています。

※「MYライフプランアドバイザー用」は、「社内検定基本テキスト」(詳細は、「社内教育検定制度」参照)の1分冊という位置づけになっており、研修・検定試験を通じて浸透を図っています。



コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)



コンプライアンス・マニュアル(分冊:「MYライフプランアドバイザー用」)

関連情報

- ▶ 社内教育検定制度 P59

コンプライアンス推進態勢

「コンプライアンス推進委員会」「コンプライアンス推進諮問会議」の設置による組織的な検討・対応を行なうとともに、年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を策定し、全所属において自律的な取組みを推進する等、コンプライアンス態勢の高度化を図っています。

コンプライアンス推進態勢

関連会社を含めた明治安田生命グループ全体のコンプライアンスに関する事項を統括する部署をコンプライアンス統括部と定め、コンプライアンス態勢の高度化に努めています。2014年4月には、金融犯罪対策および反社会的勢力対策にかかる機能の集約・一元化と態勢の高度化を目的に、コンプライアンス統括部管下に、金融犯罪対策室を新設し、マネー・ローンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪への対策および反社会的勢力への対応等について、より適切に推進する態勢を整えています。

また、全所属に配置した法令遵守責任者・法令遵守担当者と連携し、コンプライアンス教育を含む未然防止策や不適正事象が発生した場合の対応等を実施しています。

明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢を組織横断的に検討・整備するため、「コンプライアンス推進委員会」を設置しています。さらに、経営会議の諮問機関として、社外委員を含む「コンプライアンス推進諮問会議」を設置し、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等について社外有識者の意見を反映した審議を行なっています(詳細は「コンプライアンス推進諮問会議」参照)。

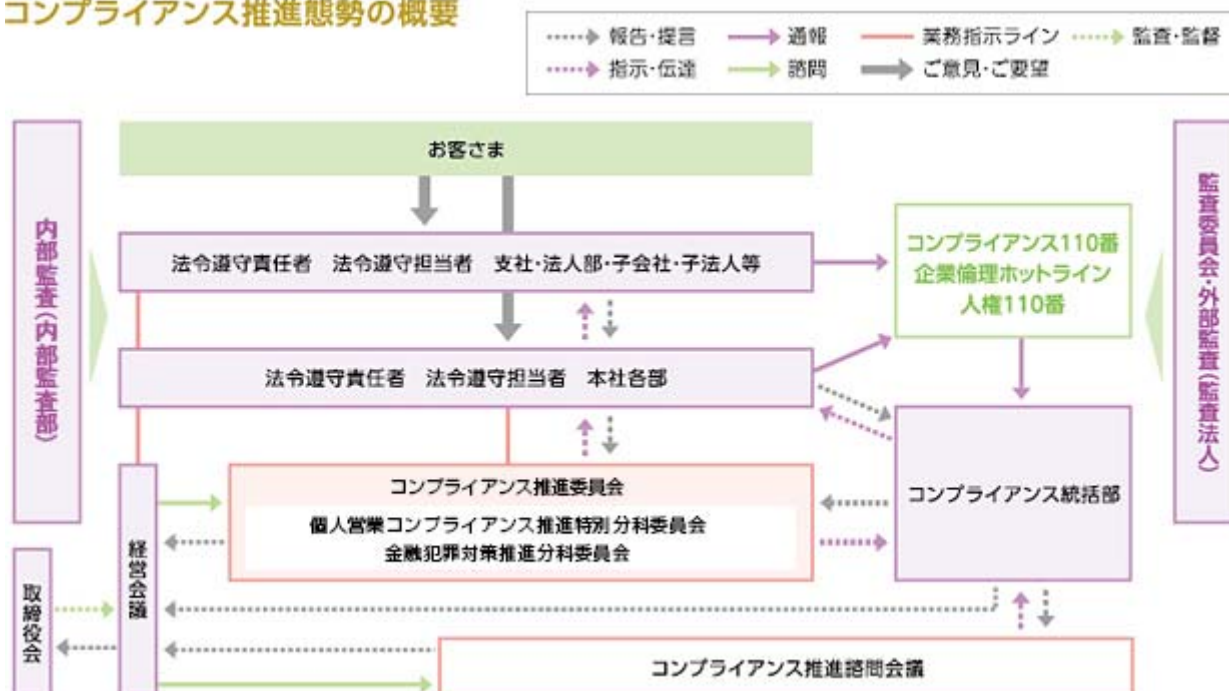


「コンプライアンス推進諮問会議」の様子

関連情報

- ▶ コンプライアンス推進諮問会議 P98

コンプライアンス推進態勢の概要



社内外に設置された内部通報窓口

万一、不正行為があった場合は、各所属の法令遵守責任者・法令遵守担当者を通じてコンプライアンス統括部に報告されるほか、発見者からの直接の報告ルートとして「コンプライアンス110番」、「人権110番」、「企業倫理ホットライン」を設置し運営しています。

社内外に設置された内部通報窓口の利用件数(件) ※各種相談も含めた数値

	2011年度	2012年度	2013年度
コンプライアンス110番(社内)	100	97	72
人権110番(社内)	184	197	189
企業倫理ホットライン(社外)	58	87	63
合計	342	381	324

「コンプライアンス・プログラム」に基づくコンプライアンスの推進

コンプライアンスの具体的な実践計画として、「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定し、コンプライアンスを推進しています。

本社・支社・法人部等の各所属においては、全社の計画をふまえ、それぞれの個別課題等に応じて策定した取組計画に基づき、日々、自律的な取組みを推進しています。評価結果は、コンプライアンス推進諮問会議等を経て、取締役会に報告されています。

コンプライアンス研修等の実施

原則としてすべての集合研修にコンプライアンス研修の時間を設けるなど、あらゆる機会を通じて継続的に研修を実施しています。

また、年2回コンプライアンス強化特別週間を設定し、コンプライアンス集中教育を実施しています。その他、社内報やイントラネットでも、コンプライアンスについての情報を継続して発信しています。



社内報でのコンプライアンス情報
「みんなでコンプライアンス」

イントラネットで発信している
「MYコンプラニュース」

コンプライアンス研修実施状況

職務・層別コンプライアンスの研修

時期：2011年度	回数：計392回
時期：2012年度	回数：計261回
時期：2013年度(4～2月)	回数：計225回

執行役研修

時期：2011年7月テーマ：	「海外 事業展開に際してのコンプライアンス上の諸課題」
時期：2012年10月テーマ：	「反社会的勢力への対応について」
時期：2014年1月テーマ：	「消費者の信頼を得る企業経営 ーコンプライアンスの基本と企業の社会的責任ー」

コンプライアンス・リスク管理イントラネット研修

時期：2011年6～7月、2012年6～7月、2013年6～7月、2014年6～7月

コンプライアンス関連資格の取得推進

全社をあげてコンプライアンス関連資格(コンプライアンス・オフィサー<生命保険コース>、個人情報保護オフィサー<生命保険コース>)*の取得に取り組んでいます。

※一般社団法人金融財政事情研究会による検定試験

<コンプライアンス関連資格保有者数の推移>

	2011年度末	2012年度末	2013年度末
コンプライアンス・オフィサー	9,661人	10,079人	10,312人
個人情報保護オフィサー	7,633人	8,154人	8,371人

反社会的勢力への対応

当社は、反社会的勢力による不当要求等への対応を所管する部署を社内に設置するとともに、事案発生時の報告および対応に係る規程等の整備を行ない、反社会的勢力には警察等関連機関とも連携し対応しています。

具体的な対応策については以下のとおりです。

- ①「内部統制システムの基本方針」「行動憲章(お客さまや社会からの期待に応え確固たる信頼を得るために必要な従業員の行動や考え方の基準として設定)」「職務遂行基本ルール(「行動憲章」の内容を具体化したもの)」「販売・サービス方針」等により当社としての考えを明確化
- ②反社会的勢力対応態勢を整備し、反社会的勢力からのアプローチに備えて、本社、支社・営業所・法人営業拠点等の各拠点における指揮命令システムを明確にし、相互に緊密な連携を取りながら対処する態勢を確立、事案発生(予見を含む)時の速やかな対応をルール化
- ③不当要求による事業者・従業員の被害を防止するために企業・事業所内に「不当要求防止責任者」を設置、不当要求防止責任者講習*の受講を通じ所轄の警察署等と連携のうえ反社会的勢力への対応力を強化
- ④社内相談窓口の設置や社内通報制度等の活用により内部報告・連絡体制の構築や、同業他社等とも緊密な情報交換が行なえる態勢を整備

※ 不当要求防止責任者講習

反社会的勢力の介入防止を目的に、全国都道府県に置かれている暴力追放運動推進センターなどが開催する講習会

「疑わしい取引」への対応

犯罪収益移転防止法に則り、「疑わしい取引」の届出に対する社内報告体制を整備のうえ、マネー・ローンダリング(資金洗浄)防止に努めています。

各方面との取引におけるコンプライアンス強化

商品・サービス・外部委託など、発注における企業選定の手続きを整備し、その妥当性・透明性の向上や業務執行の適切性向上を図るために、事業費に関する企業の選定基準を制定しています。

また、当社とお客さま、またはお客さまとお客さまの間の利益が相反するおそれのある取引を適切に管理するために、利益相反管理方針などを制定し、態勢を整備しています。

VOICE

コンプライアンス態勢の高度化に向けて

当社は、2014年4月から「明治安田NEXTチャレンジプログラム」をスタートし、「感動を生み出す生命保険会社」の実現に向け、全役職員一丸となって取り組んでいます。

その前提となる「コンプライアンス」とは、法令や社内規程等のルールを遵守することにとどまらず、一人ひとりが社会的良識に基づいて公正・誠実な行動を積み重ねていくことであると考えています。

当社を取り巻く環境や社会からの要請は日々変化していますが、そのようななかにおいても、全役職員が正確な知識・高い倫理観を持って行動し、お客さまに「満足」を超えた「感動」を実感いただけるよう、その土台となるコンプライアンス態勢の高度化に向け、いっそう取組みを進めてまいります。



コンプライアンス統括部
部長
岸本 司郎

VOICE

「コンプライアンス・プログラム」を活用したコンプライアンス推進について

新潟支社では、「コンプライアンス・プログラム」を活用し、職員とMYライフプランアドバイザーが一体となってコンプライアンスを推進しています。

2013年度は、前年度の課題をふまえて支社の幹部が具体的な実践計画である「コンプライアンス取組計画」を策定し、管下職員に課題と対策を周知徹底してきました。また、コンプライアンスの推進状況は、指標を用いて定期的に所属員に開示し、状況を共有・指導いたしました。

年度途中には取組計画の中間状況の振り返りを行ない、課題を把握・分析したうえで、下半期は「個人情報の厳正管理」、「ご高齢者に対する販売勧誘ルールの遵守」等を重点に取り組みました。

具体的には、職員・MYライフプランアドバイザーを対象としたコンプライアンス研修を年7回、個人情報のMYライフプランアドバイザー同士による相互の点検を月2回、ご高齢者への説明、お手続き時のチラシの活用等、教育指導を定期的に行いました。

今後もよりいっそうお客さまから信頼いただき、お客さま満足度の向上につながるよう、コンプライアンスの推進に努めてまいります。



新潟支社
総務・内部管理推進部長
田辺 昭夫

コンプライアンス推進諮問会議

経営会議の諮問機関として、社外委員を含む「コンプライアンス推進諮問会議」を設置し、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等について社外有識者の意見を反映した審議を行ない、実効性の高いコンプライアンス態勢の構築・維持に努めています。

コンプライアンス態勢の高度化に向けて

「コンプライアンス推進諮問会議」では、有識者3名を社外委員として(社内委員は代表執行役社長とコンプライアンス統括部担当執行役の2名)、社外の視点でのCSR経営におけるコンプライアンス態勢の高度化に向け、貴重なご意見をいただいています。

「コンプライアンス推進諮問会議」開催実績(2012年度以降)

2012年度	
5月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報管理態勢整備にかかる2012年度重点実施事項について ・ 2011年度第4四半期のコンプライアンス関連情報等について ・ 2011年度コンプライアンス・プログラム年度末評価等について ・ グループコンプライアンス推進会議の開催について <p style="text-align: right;">等</p>
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「事務サービス改革」について ・ 2012年度第1四半期お申し出(苦情等)発生状況の件 ・ 保険検査マニュアル・監督指針への対応状況報告(コンプライアンス関連) ・ グループコンプライアンス態勢の高度化に向けた対応の方向性 <p style="text-align: right;">等</p>
10月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中期的なコンプライアンス推進の中間進捗状況について ・ 大規模情報漏洩の未然防止にかかる態勢整備について ・ 2012年度上期の募集コンプライアンスの取組状況と下期の推進事項について【MYライフプランアドバイザーチャンネル】 ・ コンプライアンス・プログラム中間状況について <p style="text-align: right;">等</p>
2月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2013年度コンプライアンス・プログラムの策定について ・ 情報管理態勢整備にかかる2013年度重点実施事項について ・ 2013年度コンプライアンス教育・研修について ・ 2013年度コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)の改訂について <p style="text-align: right;">等</p>

2013年度	
5月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 届出事案に関する振り返りと2013年度の対応 ・ 2012年度コンプライアンス・プログラム年度末評価について ・ 情報漏洩事案等に関する振り返りと2013年度の対応 ・ 2012年度検査概況について <p style="text-align: right;">等</p>
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2013年度第1四半期コンプライアンス関連情報について ・ 保険会社向けの総合的な監督指針および保険会社に係る検査マニュアルへの対応状況報告(コンプライアンス関連) ・ グループ各社のコンプライアンス態勢の検証について ・ 個人データ管理台帳整備に向けた今後の取組みについて <p style="text-align: right;">等</p>
11月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中期的なコンプライアンス推進について ・ 中期的な情報管理態勢の方向性について ・ 不適切な情報開示への対応について ・ 金融検査結果事例に関する当社の対応状況について <p style="text-align: right;">等</p>
2月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2013年度第3四半期コンプライアンス関連情報について ・ 2014年度コンプライアンス・プログラムの策定について ・ 2014年度コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)の改訂について ・ 2014年度コンプライアンス教育・研修等について <p style="text-align: right;">等</p>

VOICE コンプライアンス推進諮問会議 議長

お客さまが求める企業コンプライアンスについて

コンプライアンス推進諮問会議の委員になってみて、全職員が法令等のルールを守ることはもとより、社会的良識に基づき公正、誠実に行動しようという会社の意気込みを感じています。会議の席では、3名の社外委員は、社長を始めとする会社側に対し、時には厳しく、時には和気藹々と、自由にもの申しています。

何か問題が起きると、個々の職員の資質に起因するのか、それとも業務手続きそのものに改めるべき点があるのかを検討する等、会社の真摯な姿勢に感心していますが、それでもお客さまからの苦情等はゼロにはなりません。

私は、お客さまは保険の素人だから職員にとって当たり前のことでも知らないことが多い、まさに会社の常識は社会の常識ではないのだから、お客さまの立場に立って懇切丁寧に対応すべきではないかというようなことを言っていますが、最も大切なことは、お客さまに、明治安田生命は信頼できる会社だ、職員も信頼できる人がそろっているという意識を持ってもらうことだと思っています。



警察職員
生活協同組合
監事
村上 徳光 氏

VOICE コンプライアンス推進諮問会議 社外委員

コンプライアンスは「コーヒーカップ」のイメージで!

かつては、どこの遊園地にも「コーヒーカップ」という遊具がありました。回る土台の上に置かれたコーヒーカップに乗り込むと、土台だけではなくコーヒーカップもぐるぐる回り、乗る人を左右に大きく振り回すといった遊具です。私は、コンプライアンスに関する講演をする時に、いつもこの遊具の話を持ち出すことにしています。どこの会社でも、コンプライアンスの担当部署は必死で土台を回していますが、残念なことに、その上に乗っている役職員らは、一向に自ら回ろうとしないのが実情です。しかし、これでは、いつまでたっても、「コンプライアンスは現場を知らない者が無駄なルールを押し付けてくるもの」といった嫌悪感を拭い去ることはできません。むしろ現場の職員が、自らが遭遇している法的リスク等を分析し、適切な対応方法を試みた上で、定期的にモニタリングを行ないながら対応策の高度化につなげていくことが必要なのです。まずは現場職員の側が自らPDCAサイクルを回すこと。その大切さを、「コーヒーカップ」のイメージで捉えていただければと思います。



森・濱田松本法律事務所
弁護士
野村 修也 氏

VOICE コンプライアンス推進諮問会議 社外委員

保険の内容とその特徴の研鑽

最近の生命保険会社の保険の種類は、多種多様なものがあります。他方で、損害保険会社のなかにも生命保険会社の保険と同様の給付をするものがあります。そうしますと、MYライフプランアドバイザーの方々としては、自社の生命保険契約の内容を熟知することはもちろんのこと、他社や損害保険会社の同様の保険との差異をも念頭において、お客さまに保険の内容とその特徴を説明することが求められています。

お客さま各人のニーズは、それこそ千差万別ですので、お客さまのほんとうのニーズを感知し、そのニーズに合ったリーズナブルな保険をお勧めしなければなりません。このときの説明が不十分であったりしますと、後々の保険給付の段階でさまざまなトラブルを引き起こす可能性が大きくなります。お客さまとはじっくり時間をかけて、拙速の契約とならないように、十二分に心して接することが肝要ではないでしょうか。MYライフプランアドバイザーの方々のさらなる研鑽が期待されていると思います。



田辺・若柳法律事務所
弁護士
若柳 善朗 氏

個人情報保護の保護・管理

お客さまの大切な個人情報を保護するために、研修・教育や各種ツールの整備を通じて適切な情報管理を促進するとともに、情報システムで管理するデータの安全性確保に努めています。

個人情報保護に関する基本方針

当社は、お客さまの個人情報を適切に取り扱うことが大切な社会的責務と認識し、「個人情報の保護に関する基本方針」を定め、役職員一同がこれらを遵守することによって、お客さまの個人情報の保護に万全をつくしています。



「個人情報の保護に関する基本方針のお知らせ」を店頭に備え付け

個人情報の管理体制

お客さまに関する情報は、正確かつ最新の内容を保つよう常に適切な措置を講じています。また、お客さま情報への不当なアクセス、個人情報の紛失、漏えい、毀損等の危険に対して必要な対策を講じるように努めています。さらに、従業者、明治安田生命グループ各社の従業者および委託先に対して必要かつ適切な監督を行なっています。

また、お客さまに関する情報の保護・管理強化に向け、情報管理を専門に担当する「コンプライアンス統括部情報資産管理室」と「情報保護推進委員会」を設置し、全社横断的な取組みを推進しています。

個人情報の保護・管理の強化に向けた取組み

お客さまの大切な個人情報を保護するために、研修・教育、各種ツールの整備、およびシステム対策等を通じて適切な情報管理を促進しています。

教育・研修

情報の保護・管理の意識向上を図るために、朝礼や社内掲示板等を通じて日常的な教育を実施するとともに、全職員に対して年2回、イントラネットを活用した研修を実施しています。

また、年2回、「リスク管理・コンプライアンス向上月間」を実施し、全社一斉に情報管理、リスク管理およびコンプライアンスの教育等を一体的に運営し、このなかで情報の保護・管理に関する各種取扱いルールの徹底に取り組んでいます。

さらに、年1回、「全社一斉点検」を実施し、全社で一斉に情報の管理状況を自己点検するとともに、本社スタッフが検証し、各種取扱いルールの遵守を指導しています。

各種ツールの整備

すべてのMYライフプランアドバイザーに「お客さま情報専用ファイル」を配付し、お客さまからお預かりした書類はこの専用ファイルに収納し、ほかの書類と分別することで、散逸・紛失を防いでいます。また、個人情報記載された社内報告用書類の専用保管ファイルも作成するなど、お客さまの個人情報を適切に管理するために各種ツールを整備しています。



情報保護シール



お客さま情報専用ファイル

システム対策

個人情報の流出防止に向け、お客さまデータの管理を強化しています。具体的には、パソコンのデータレス化や電子記録媒体利用の制限、社外とのデータ通信や交換電子記録媒体の暗号化等の対策を継続的に推進・強化するとともに、お客さま情報を扱うシステムのセキュリティ対策を重点的に拡充し、情報の漏えい・改ざん等の未然防止に取り組んでいます。

また、昨今のICT(情報通信技術)の著しい進展等をふまえ、情報システム部門において情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)を導入、認証[※]取得し、さらなる高度化に努めております。

※ ISMS認証制度について

情報セキュリティの国際規格ISO27001に適合した情報セキュリティマネジメントシステムに対する第三者適合性評価制度であり、日本における情報セキュリティ全体の向上に貢献するとともに、諸外国からも信頼を得られる情報セキュリティレベルを達成することを目的としています。

お客さま情報の安全性確保

安全対策

公益財団法人金融情報システムセンター※のシステム監査指針や安全対策基準・解説書などで定められた安全対策をふまえ、お客さま情報を厳正に管理しております。

特にMYライフプランアドバイザーが外出先で使用するタブレット型営業端末(マイスターモバイル)については、お客さま情報を端末に保管しない仕組みを実装するなど、お客さま情報の安全性確保に努めています。

※ 公益財団法人金融情報システムセンター

金融庁所管の財団法人。基準、指針等の刊行物は業界標準と位置付けられています。

災害や不正アクセスなどに備えて

当社の主要システムは、地盤が強固な地域のコンピュータセンターに設置しています。コンピュータセンターは免震・耐震構造になっており、自家発電装置も整備されています。万一のコンピュータセンター被災に備え、業務継続に必要なバックアップシステム群を関西圏に設置しています。

不正侵入・システムの不正使用を防止するため、認証システムの設置、防犯カメラによる常時監視を行なっているほか、インターネットを通じた社外からの不正アクセスに対しても、24時間監視の導入や定期的な第三者機関によるセキュリティ診断を通じて、安全性を確保しています。

社会貢献活動

明治安田生命は、企業市民として、真に豊かな社会の実現に向けて、広く社会貢献活動に取り組んでいます。その取組みにおいては、会社の実施する事業、財団等の実施する事業および従業員参加により推進する事業の三つを柱と位置付けています。

子どもの健全な育成をめざして

次世代を担う子どもたちの健やかな成長とその環境づくりに貢献してまいります。

地域社会への貢献をめざして

地域の住民のひとりである従業員もボランティア活動を通して地域の活動に参画しています。

関連財団等の活動

当社の関連財団等も、幅広い社会貢献活動をしています。

社会貢献活動の基本的な考え方

- ・ 子どもの健全育成に貢献します。
- ・ 社会福祉分野の活動を展開します。
- ・ 従業員参加型の地域貢献活動を推進します。
- ・ NPOなどの市民参加型グループとの連携を重視します。

子どもの健全な育成をめざして

子どもの明日 応援プロジェクト

お客さまの「家族への思い」を支えることが生命保険会社ならではの社会貢献と考え、「子どもの明日 応援プロジェクト」を通じ、次世代を担う子どもたちの健やかな成長とその環境づくりに取り組んでいます。

「子どもの命・安全を守る」 地域貢献活動



従業員が担当地域等での営業活動中に子どもの危険を察知した場合は、最寄りの警察に連絡を行なう等の活動を全国で展開しています。

地域安全マップづくり教室



子どもたちが、犯罪が起きやすい「場所」を自ら見極め、危険を回避できるようにするための教室を全国で開催しています。

「愛と平和のチャリティーコンサート」と 「未来を奏でる教室」



「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。チャリティー募金は(公社)日本フィランソロピー協会を通じ全国各地のNPO等に寄付しています。

海の環境工作教室



従業員や地域のお客さまがボランティアで海岸清掃を行ない、収集したゴミ等の漂着物でアート作品を制作する海の環境工作教室を実施しています。

ふれあいコンサート



ザ・ワイルドワンズの鳥塚しげき氏が全国各地の特別支援学校を訪問し、楽しい手作りコンサートをお届けします。

あしながチャリティー&ウォーク



当社役職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。

「黄色いワッペン」の贈呈



新入学児童を対象とした交通安全キャンペーンの一環として「黄色いワッペン」の贈呈を行なっています。

チャリティーイベント



コンサート等のチャリティーイベントを開催し、会場でのチャリティー募金をアジアの子どもへの支援活動等に寄付しています。

Hello! Baby 奨学金プログラム



少子化社会対策に資する社会貢献活動として、「助産師をめざす人のための奨学金制度」を支援しています。

全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛



「全国小中学校環境教育研究会」が主催する絵画コンクールに協賛しています。

三菱アジア子ども絵日記フェスタ



三菱広報委員会で実施している「三菱アジア子ども絵日記フェスタ」に参画しています。

子どもの明日 応援プロジェクト

当社では、地域・社会貢献活動に継続的に取り組むなか、特に2008年度からは、「子どもの健全育成への貢献」をCSR・社会貢献活動の重点分野と位置づけ、さまざまな活動を全国で実施してまいりました。2012年度からはさらに、本活動展開が5年目を迎えることをふまえ、「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、改めて、子ども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。

「子どもの明日 応援プロジェクト」を推進する背景

お客さまが私たちと保険契約を結ぶ背景には「ご家族への思い」があり、こうしたお客さまの「家族愛」を理解して大切な子どもたちを守る手助けをすることこそ、生命保険会社にふさわしい社会貢献活動だと考えています。その思いから、私たちは「子どもの明日 応援プロジェクト」を通じ、次世代を担う子どもたちの健やかな成長とその環境づくりに貢献していきたいと考えています。

「子どもの明日 応援プロジェクト」の全体像

大学・高校 専門学校生等					
中学生	「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動 「地域安全マップづくり教室」 新小学一年生への黄色いワッペン贈呈	特別支援学校の子どもたちに生の音楽を届ける「ふれあいコンサート」	音楽授業「未来を奏でる教室」	海の環境工作教室 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール協賛	親をなくした子どもたちの進学と心のケア支援「あしながチャリティー&ワーク」
小学生					
就学前 出産前	助産師育成支援「Hello! Baby奨学金プログラム」				
	子どもの命・安全を守る	音楽を通じた情操教育	環境意識の醸成	遺児の進学支援	その他各種の支援
					全国の支社・営業所 法人部 本社各部 関連会社 それぞれがNPOや自治体等と連携して行なう地域貢献活動

「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動

子どもの明日 応援プロジェクト

子どもたちが登下校中に事件に遭う事態を防ぐために、登下校の時間帯に地域で営業活動をしている当社としてできることはないか。そのような思いから、2006年6月から明治安田生命労働組合と連携して「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動に取り組んでいます。

この活動で、MYライフプランアドバイザーは、地域で営業活動をするときにネームタグを携行して地域防犯への意識を高めています。これには犯罪行為へのけん制効果も期待されています。また、不測の事態に備えて防犯笛を携行し、危険を察知した場合などにはただちに地域行政や近隣へ情報を伝達して連携できる態勢をとっています。



ネームタグ・防犯笛

“安心安全の輪を広げよう”をテーマに子どもを犯罪や災害から守る地域づくりをめざす「だいじょうぶキャンペーン(※)」に2007年10月から協賛しています。

このキャンペーンの一環として、2008年から当社が主催して支社での「地域安全マップづくり教室」を実施しています。

▶ 「地域安全マップづくり教室」P110

※だいじょうぶキャンペーン

「だいじょうぶキャンペーン実行委員会」(会長 國松孝次<元警察庁長官、認定NPO法人救急ヘリ病院ネットワーク理事長>)が主催するキャンペーンです。



労使一体による地域への貢献を通じて社会の一員としての責任を果たしていきたいと考えています

明治安田生命労働組合

この活動は、上部団体である生保労連の呼びかけのもと、「子どもの命・安全を守るために地域への貢献を」という趣旨で、2006年6月以降、会社と明治安田生命労働組合が一体となって推進しており、子どもたちの登下校時に地域で営業活動を行なう私たちにふさわしい貢献活動と考えています。

今後、当組合としても、地域への貢献を通じて社会の一員としての責任を果たせるよう積極的に推進・支援していきたいと考えています。

地域安全マップづくり教室

子どもの明日 応援プロジェクト

「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動を発展させて、2008年から「地域安全マップづくり教室」を開催しています(後援: だいたいようぶキャンペーン実行委員会、協力: NPO法人地域安全マップ協会)。

「地域安全マップづくり」は「犯罪機会論(※)」を応用した教育プログラムであり、犯罪が起きやすい「場所」を子どもたちが自ら見極め、危険を回避できるようにしようというものです。考案者である立正大学の小宮信夫教授らが、全国各地で教育機関や警察と連携しながら普及を進めています。

地域安全マップづくり教室は、地域の親子での参加を公募・開催するほか、小学校を訪問し授業の一環として開催しています。参加者は、講義とフィールドワーク、マップづくりを通して「危険な場所」を避けるための考え方を学びます。「危険な場所」の説明が「入りやすい」「見えにくい」という二つのキーワードでなされ、子どもたちにも容易に理解できます。また、親子で参加の場合は、子どもたちがマップづくりに取り組んでいる時間を利用して、保護者の方向けのセミナーを開催しています。

これからも、地域の安全について考え、学ぶ機会として、引き続き全国各地で開催していきます。

※犯罪機会論

人に犯罪の機会を与えないことによって犯罪を未然に防止しようとする考え方。犯罪傾向のある人の人格を改善しようとする「犯罪原因論」の限界を認識した欧米諸国で主流となっています。



小宮教授による講義の様子



フィールドワークの様子



マップ作りの様子



完成したマップ



保護者向けセミナーの様子

VOICE 参加者

親子で防犯について楽しく学ぶことができました

最初は「地域安全マップ」と聞いて、何をするんだろうと思いながら参加しましたが、小宮先生のお話を聞いて、景色を見ることで危険な場所が見分けられるようになり、親子ともども大変勉強になりました。教室で学んだ後は、実際に、子どもと危険な場所についていろいろ話をしながら、自宅周辺の安全マップづくりに挑戦しました。マップづくり自体がとても楽しく、また、実際に作ってみることで、自宅周辺にも危険な場所がたくさんあることに改めて気づかされました。日頃は地域防犯についてあまり考える機会がありませんでしたが、この機会に親子で楽しく学ぶことができ、とてもよかったです。



高知県在住
井上 麻衣子さん・姫七ちゃん・海生くん

VOICE 講師

すべての親子に、正しい防犯知識と安全ノウハウを届けてください

世界中で日本だけが不審者に注目した防犯対策を展開しています。しかし、見た目で区別できない不審者に注目していても、犯罪被害を未然に防止することはできません。そこで、見た目で分かる危険な場所(景色)に注目する「地域安全マップづくり」が必要になるのですが、そういう視点からのマップづくりは、まだほとんど普及していません。

明治安田生命主催の「地域安全マップづくり教室」は、こうした現状を打破するものです。この教室のおかげで、これまで地域安全マップの本当の姿に触れることができなかった親子も、正しい作り方を学ぶ機会を得られるようになりました。これからも、すべての親子に、正しい防犯知識と具体的な安全対策が届くように、この教室を全国各地で開催していただきたいと望んでいます。



立正大学文学部
社会学科教授
(社会学博士)
小宮 信夫 氏

「愛と平和のチャリティーコンサート」と「未来を奏でる教室」

子どもの明日 応援プロジェクト

当社では愛と平和の祈りを込めたチャリティーコンサートを毎年開催しています。また、コンサートとあわせて開催地近郊の小・中学校にて、作曲家 三枝成彰氏による音楽授業を開催し、音楽を通じて子どもたちの情操教育のお役に立てるよう取り組んでいます。

2013年度は全国各地で5回開催しました

2009年度より開催数・地域を拡大して実施している「愛と平和のチャリティーコンサート」。2013年度は埼玉県、群馬県、富山県、兵庫県、和歌山県の5カ所で開催しました。ご来場いただいたお客さまには本コンサートの音楽監督である三枝成彰氏による楽曲解説とソリストによる演奏をお楽しみいただきました。



チャリティー募金は全国各地のNPOに寄付を行います

各会場にて実施しているチャリティー募金は、5会場合計で1,675,739円となりました。このチャリティー募金は、公益社団法人日本フィランソロピー協会を通じ、子どもの健全育成や環境保全等に取り組んでいる全国のNPO等へ寄付します。2013年度は昨年に引き続き、東日本大震災で被災した子どもたちの支援のために活動しているNPOへ寄付しました。

<寄付を行なったNPO>

活動地域	寄付先
岩手県	特定非営利活動法人 ハックの家
岩手県	特定非営利活動法人 いわて子育てネット
宮城県	特定非営利活動法人 地球の楽好
宮城県	特定非営利活動法人 アスイク
福島県	特定非営利活動法人 あぶくまエヌエスネット
福島県	特定非営利活動法人 郡山ペップ子育てネットワーク

三枝成彰氏による音楽授業「未来を奏でる教室」

愛と平和のチャリティーコンサートの公演とあわせて開催地近郊の小・中学校にて、三枝成彰氏による音楽授業「未来を奏でる教室」を実施しました。クラシック音楽の特徴や歴史を解説しながら展開する授業は、子どもたちの音楽そのものに対する興味・関心を呼び起こす内容となっています。



2013年度に音楽授業を開催した学校

開催日	学校名	学年	所在地
2013年9月6日	大宮東中学校	1年生	埼玉県さいたま市
2013年9月12日	手柄小学校	6年生	兵庫県姫路市
2013年10月16日	横田小学校	5～6年生	富山県高岡市
2013年10月23日	西浜中学校	1年生	和歌山県和歌山市
2013年10月31日	若宮小学校	3～6年生	群馬県前橋市

なお、「愛と平和のチャリティーコンサート」と「未来を奏でる教室」は2013年度文化庁の後援をいただいております。

海の環境工作教室

子どもの明日 応援プロジェクト

「海の環境工作教室」の開催

従業員や家族、地域のお客さまがボランティアで海岸清掃を行ない、清掃を通じて収集した貝殻やガラス、海藻、ゴミなどの漂着物等を使ってアート作品を制作する「海の環境工作教室」を開催しています。この工作教室は、NPO日本渚の美術協会(※)の協力を得て、2007年にスタートしたもので、子どもたちが自然に対する思いを育む場として実施しています。2013年度は全国4カ所で開催し、468人が参加しました。収集したゴミ等の量は合計で16,830kgに達しました。工作教室では“私の好きな生きもの”をテーマとして240作品が生まれました。



海の環境工作教室 開催状況(2013年)

開催日	会場	所在地	参加人数
2013年 4月	三浦市三戸海水浴場	神奈川県三浦市	100人
2013年 5月	大田区羽田空港滑走路外側海岸	東京都大田区	84人
2013年 9月	沼津市大諏訪片浜海岸	静岡県沼津市	150人
2013年 12月	坂出市沙弥島海水浴場	香川県坂出市	134人

※NPO日本渚の美術協会は海岸漂着物を「海からの贈り物」と称し、アート創作を手段として海浜美化啓発活動を行なっている特定非営利活動法人。

なお、8月3日には小学生の親子22組50人が参加して夏休み親子環境工作教室を開催しました。ガラスや貝殻を用いてシーボーンアート作品の制作に親子で協力しながら取り組みました。「ほたての船に乗った私の好きな生きもの」と「ヤシの木が生えた島」をテーマに作品を制作しました。



VOICE NPO法人代表

思いやりの心が育まれ、「海を守る仲間」が増えることを願っています

今、海がゴミの最終到達地になったようで「海の悲鳴」を感じます。私たちは「美しい海を次世代に引き継ぐために」海岸清掃とともに、漂着物を利用したアート創作を手法として、海の美化啓発活動をしています。この活動を通じて、海に対する優しい思いやりの心が育まれ、「海を守る仲間」が増えてくれることを願っています。



NPO日本渚の美術協会
会長
本間 清氏

第7回「シーボーンアート展」の開催と「私の好きな生きもの」コンテストの実施

シーボーンアート展は海岸の清掃活動を通じて収集した貝殻やガラス、海藻、ゴミ等の漂着物を材料として制作したアート作品を展示し、海の環境美化を訴えるものです。

2013年7月28日～8月25日にかけて、第7回シーボーンアート展「宝島をさがしに行こう!!」を丸の内 MY PLAZAで開催しました。会場ではNPO日本渚の美術協会の会員が制作したシーボーンアート作品が展示されたほか、2012年10月～2013年5月に開催した海の環境工作教室で当社の従業員・家族や地域のお客さまが制作した作品の中から選ばれた作品65点を対象に、“「わたしの好きな生きもの」コンテスト”を実施しました。



2013年 グランプリ 準グランプリ NPO賞

👑 グランプリ

秋山 哲平さん(小1) 神奈川県三浦市三戸海水浴場会場



くじゃく姫とMr.ポテトヘッド

本人のメッセージ

グランプリにえらんでくれて、ぼくはとてもうれしいです。Mr.ポテトヘッドのかおとくじゃく姫の羽を見てください!!

日本渚の美術協会からのコメント

自然界の漂着物を創造性豊かに組み上げたストーリー性のある作品です。オチャメな表情そのままにコミックの世界から飛び出して、見る人に語りかけているようなとても楽しい作品です。

👑 準グランプリ

関野 菜央さん(小3) 神奈川県足柄下郡湯河原町吉浜海岸会場



花

本人のメッセージ

海でひろった貝や木がかわいいお花になるといいな~と思ってつくりました。

日本渚の美術協会からのコメント

優しさあふれるお花が出来ましたネ♪自然の色を上手に組み合わせてコンパクトにまとめてきれいに仕上がっています。可愛らしさが表現されてとても美しく可憐な作品です。

準グランプリ

和田 真実さん(5才) 東京都大田区羽田空港滑走路外側海岸会場



ほうせき☆ぎりん

本人のメッセージ

ガラスのはへんがキラキラの宝石に見えて探していてとても楽しくなりました。宝石を沢山つけたキリンができあがりました。

日本渚の美術協会からのコメント

自然の流木や貝がらを上手に組み合わせています。上から見下ろす大きなキリンさんの力強い目力に迫力を感じます。繊細な中にもバランスの良い作品で、デザイン性も抜群です。

準グランプリ

猪瀬 大誠さん(小3) 神奈川県三浦市三戸海水浴場会場



たいせいカブト

本人のメッセージ

海がんで角のような形の木をひろったので、大好きなかぶと虫をつくりました。羽にする貝をさがすのがたいへんでした。

日本渚の美術協会からのコメント

作者は虫が大好きなんでしょう。昆虫の王様かぶと虫が力強くできあがりました。攻撃的な角やシッカリ大地を這う足も上手に仕上げ、今にも動き出しそうな迫力満点な作品です。

NPO日本渚の美術協会賞

石井 暖規さん(5才) 東京都大田区羽田空港滑走路外側海岸会場



森の中のライオン

本人のメッセージ

オレンジの丸い反射板を見つけ、ライオンの顔を思い浮かべアイロンビーズで目と鼻、歯に見える貝で口をつけました。ポンドがベタベタして大変だったけど楽しかったです。

日本渚の美術協会からのコメント

お昼のお弁当トレイを上手に使って森のジオラマが上手く表現できています。ゴミになる廃物を利用して「私の好きな生きもの＝ライオン」を作ってくれました。ライオンの表情が豊かで優しく微笑みかけてくれています。

ふれあいコンサート

子どもの明日 応援プロジェクト

日頃コンサートに行く機会の少ない障がいのある子どもたちに「生の音楽」を楽しんでもらう目的で、ザ・ワイルドワウンズの鳥塚しげき氏による手作りのコンサート「ふれあいコンサート」を全国各地の特別支援学校等で開催しています。

2013年に30年目を迎えました

第1回目のコンサートは1984年に秋田療育園で開催し、2007年の新潟県の小出養護学校で100回目のコンサートを迎えました。30年目を迎えた2013年は、10月7日から10月11日にかけて福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県の特別支援学校5校で開催しました。30年間の累計訪問学校数は131校になりました。

コンサートでは、鳥塚しげき氏を中心に「幸せなら手をたたこう」、「ドレミのうた」やアニメメドレーなどが披露されました。子どもたちも手作り楽器でリズムを取ったり、歌ったり、踊ったり、また舞台に出てきて、いろいろな動物の鳴き声をしてみたりと、どの会場でも大変盛り上がりました。

なお、「ふれあいコンサート」は従業員の募金で運営されています。



VOICE 出演者

子どもたちの笑顔のために歌い続けます

私は音楽の力を信じています。音楽には素晴らしい力があります。悲しい時には慰めてくれ、楽しい時には心をウキウキさせてくれます。私は子どもたちを楽しませるだけでなく、音楽の持つ力で子どもたちに勇気や希望を持ってもらえるよう、この30年間コンサートを続けてきました。私のパフォーマンスに子どもたちは満面の笑みで応えてくれます。これからも子どもたちの笑顔のために歌い続けます。



歌手
鳥塚 しげき 氏

TOPIC

30周年スペシャル「ふれあいコンサート」を開催

「ふれあいコンサート」の開催30周年を記念して、2013年度に2回のスペシャルコンサートを開催しました。

2013年9月28日には、丸の内MY PLAZAホールにて、東日本大震災で県外避難を余儀なくされた親子のみなさまを中心に未就学児・小学生の親子を招待しました。

2014年1月14日には府中グリーンプラザけやきホールにて、地域の特別支援学校や障がい者福祉施設から児童・生徒のみなさま等を招待しました。

いずれのコンサートも、歌やパフォーマンスに加え、30周年スペシャルコンサートならではの、生バンドによるすばらしい演奏や歌に合わせた楽しい映像もあり、会場は大いに盛り上がりました。



あしながチャリティー&ウォーク

子どもの明日 応援プロジェクト

あしなが育英会のご協力のもと、全社共通の社会貢献活動として「あしながチャリティー&ウォーク」を開始しました。当社が独自に主催する「あしながMYウォーク」の開催、あしなが育英会(あしながPウォーク10実行委員会)が全国各地で開催する「あしながPウォーク10」への参加、そしてチャリティー募金を通じて、遺児支援に取り組んでいます。

約3万8千人の従業員等が参加しました

3年目となる2013年度は9～12月に、全国63カ所で昨年を大きく上回る約1万2千人がウォーキングとチャリティー募金を行なうとともに、当日ウォーキングに参加できなかったチャリティー募金参加者を含め、総勢約3万8千人の役員・従業員等(※)がこの活動に参加しました。“親をなくした子どもたちに進学の間と心のケアを”を合言葉に遺児支援に取り組みました。

・※この活動には、東京海上日動火災保険株式会社のみなさま(約1.4千人)をはじめ、活動趣旨に賛同いただいた社外の方(当社従業員の家族、知人・友人など)にも参加いただきました。



全国各地でチャリティーウォークを実施



釧路



青森



仙台



東京



大船



富山



名古屋



京都



岡山

チャリティー募金の寄付を通じて被災地支援

あしなが育英会への寄付

2013年度の活動を受けて、2014年1月には、東日本大震災で親をなくした子どもたちの心のケア支援(東北レインボーハウスの建設)等を目的に、あしなが育英会にチャリティー募金1,254万3,186円を寄付しました。



被災地3県の遺児支援基金等への寄付

2013年度は新たに、岩手県、宮城県、福島県が東日本大震災で親をなくした子どもたちが社会人として立ち立つまで、息の長い支援を行なうため設置した基金等(※)へ、3県合計で362万860円を寄付しました。

・※東日本大震災みやぎこども育英募金(宮城県)、いわての学び希望基金(岩手県)、東日本大震災ふくしまこども寄附金(福島県)

「黄色いワッペン」の贈呈

子どもの明日 応援プロジェクト

1965年以来、新入学児童を対象とした交通安全キャンペーンの一環として「黄色いワッペン」を贈呈しています。

新入学児童の交通安全を願って

50回目となった2014年は、全国112万人の新入学児童に「黄色いワッペン」を贈呈し、これまでに配られたワッペンは累計で約6,111万枚となりました。長く継続している事業のため、親子二代にわたって着用しましたとの声が多く聞かれるようになりました。

「黄色いワッペン」には、2014年度の交通安全スローガン〈内閣総理大臣賞(最優秀作)子ども部門〉『にっぽんをじまんしようよ 事故ゼロで』が印字され、子どもたちの交通安全意識を育むとともに、保護者やドライバーの方々の注意を喚起しています。また、「黄色いワッペン」は登下校中に発生した交通事故を対象とした、保険金額が最高50万円の交通事故傷害保険が付されています。

3月から4月の入学シーズンに全国各地で贈呈式が開催されました。

共同実施団体:(株)損害保険ジャパン、第一生命保険(株)、(株)みずほフィナンシャルグループ



チャリティーイベント

子どもの明日 応援プロジェクト

2001年から毎年、愛と平和の祈りを込めたチャリティーコンサートを公益財団法人東京YMCAと実施しています。

2014年1月20日、丸の内MY PLAZAホールにおいて「ニューイヤーの夕べ」を開催しました。

当日は、日本フィルハーモニー弦楽四重奏の演奏とゲストに迎えたソプラノとのアンサンブルをお楽しみいただきました。約220人の観客からは、「弦楽四重奏とソプラノのアンサンブルを堪能しました」「ソプラノの豊かな表現力が素晴らしかった」などの感想がありました。

なお、当日会場で行なったチャリティー募金の合計178,135円は東京YMCAを通じ、バングラデシュの子どもたちの教育支援や村の診療所運営支援等のため寄付しました。



Hello! Baby 奨学金プログラム

子どもの明日 応援プロジェクト

明治安田生命は、子どもたちの健全育成を目的とした社会貢献活動を続けていますが、その一環で、とくに少子化社会対策に資する活動として、「助産師をめざす人のための奨学金制度(「Hello! Baby 奨学金プログラム」)」を支援しています。

助産師をめざす人を支援

少子化がいつそう進展するなか、周産期(分娩周辺期)の医療安全に向けて、国や地方自治体においてさまざまな対策が進められていますが、とりわけ産婦人科・産科医師の減少、助産師の絶対数の不足など産科医療スタッフの確保が大きな課題となっています。

こうしたなか、当社は、公益社団法人日本助産師会が実施する、助産師をめざす人のための奨学金制度の趣旨に賛同し、「Hello! Baby 奨学金プログラム」として、こども保険の契約件数に応じた金額を、毎年、当社経費のなかから寄付しています。

この奨学金を通じて、ひとりでも多くの助産師が誕生し、妊婦の方がどこにいても、より安心でより安全なお産ができる環境づくりに貢献していきたいと考えています。

- 対象保険商品
(現在、販売中の商品)



なお、上記に加え、これまでに当社が販売したすべてのこども保険の有効中の契約件数を対象とします。



VOICE 公益社団法人代表

助産師不足が深刻な現在、このプログラムは、学生の福音となっています

明治時代から産婆として地域の母子保健に貢献してきた助産師は、昭和26年の7万7千人から現在は3万人台と、大きく減少しましたが、一方で育児不安から産後うつになる人や子ども虐待の増加など、出産・子育てを取り巻く環境は、助産師を必要としています。

産科医師不足が社会問題になっていますが、助産師不足も深刻です。こうしたなか、助産師学生への修学支援制度は重要であり、貴社のプログラムは勉学に専念する助産師学生の福音となっています。



公益社団法人 日本助産師会
会長 岡本 喜代子 氏

- 「公益社団法人 日本助産師会」は、1955年(昭和30年)の創立以来、母子保健推進のため全国の助産師の連携をはかり、助産師業務の水準を維持し、その改善・向上につとめている団体です。
- 助産師の就業者数は、近年徐々に増加し、約3万3千人(2011年12月現在)となっていますが、1分娩施設あたりの必要人員を勘案すると大幅な増加が必要とされています。

少子化対策の取組み「Hello! Baby 奨学金プログラム」が「第5回キッズデザイン賞【優秀賞】」を受賞

NPOキッズデザイン協議会主催、経済産業省後援による「第5回キッズデザイン賞(2011年)」において、当社の少子化対策に資する社会貢献取組み「助産師育成支援『Hello! Baby 奨学金プログラム』」が、“子どもたちを産み育てやすいデザイン”と認められ、「優秀賞(ソーシャルキッズサポート部門)キッズデザイン協議会 会長賞」を受賞しました。

この受賞は、「少子化対策の重要な視点として、助産師などの産科医療スタッフの確保という命題に取り組んだ意欲的な試みである。助産師をめざす学生は実習等によって費用もかかり、時間的な融通もききにくいいため、こうした奨学金制度は社会的な意義は高い。保険という本業を通じたCSRの取組みとして、出産・子育てに寄与する点を高く評価する」との観点で選考いただいたものです。

「キッズデザイン賞」とは、「子どもたちの安全・安心に貢献するデザイン」、「子どもたちの創造性と未来を拓くデザイン」、「子どもたちを産み育てやすいデザイン」の3つを顕彰する制度です。子どもに対する配慮がなされた良質な商品や施設、プログラム、調査研究活動など幅広い分野を表彰の対象としており、受賞作品には、「キッズデザインマーク」の使用が認められます。



全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛

子どもの明日 応援プロジェクト

当社は1997年より「全国小中学校環境教育研究会」が主催する絵画コンクールに協賛しています。

本コンクールは、“みんなでつくろう住みよい町”、“みんなで守ろう大切な自然”をテーマに、全国の小中学生から環境に関する作品を募集しています。

2013年度は小学校からは44校1,012作品、中学校からは59校382作品の計1,394作品の応募がありました。

当社からは「小学校の部」および「中学校の部」の各1作品に明治安田生命特別賞を贈りました。



「明治安田生命特別賞」受賞作品
(小学校の部)



「明治安田生命特別賞」受賞作品
(中学校の部)

三菱アジア子ども絵日記フェスタ

子どもの明日 応援プロジェクト

三菱広報委員会(当社は三菱グループの一員として参加)では、1990年からアジアの子どもたちの相互理解と交流を目的に、「三菱アジア子ども絵日記フェスタ」を実施しています。



アジア各国の子どもたちから絵日記を募集し、その作品を通してより深くアジアを理解することや、アジアの子どもたちの国際交流の輪を広げることを目的に実施しています。

地域社会への貢献をめざして

明治安田生命は、地域に根ざした良き企業市民として地域とのパートナーシップを大切にし、地域とともに発展することを願っています。そして会社はもちろん地域の住民の一人である従業員もボランティア活動を通じて地域の活動に参加しています。

全国各地の地域貢献活動



全国各地の営業拠点や各部署では、それぞれの地域の特性、ニーズにあわせた社会貢献活動を展開しています。

従業員募金による支援・活動 (明治安田生命社会貢献活動基金)



従業員の募金を原資としており、地域貢献活動のための活動や人道上的災害支援のための寄付を行ないます。

明治安田生命 関西を考える会



関西の歴史・文化に関する冊子を毎年刊行しています。

地域支え合い助成制度



市民が地域で支え合う仕組みづくりを担う団体を支援しています。

ジョン万次郎記念センターの支援



日米の市民の草の根交流を推進する「ジョン万次郎記念センター」を支援しています。

スペシャルオリンピックス日本の支援



知的発達障がいのある人たちにスポーツ活動を提供し社会参加を応援しているスペシャルオリンピックス日本を支援しています。

全国各地の地域貢献活動

全国各地の営業拠点や各部署では、それぞれの地域の特性、ニーズにあわせた社会貢献活動を展開しています。

従業員参加による活動

当社は、「行動規範」の一つに“地域社会への貢献と環境への配慮”を掲げ、所属ごとに、従業員が積極的に運営、参加する社会貢献活動を推進しています。

内容は、地域清掃、献血運動、使用済切手寄贈など身近なものから、ペットボトルキャップ回収などお客さまにもご協力いただいている活動、老人ホームへの訪問・寄贈、障がいのある方への支援、マラソンボランティア、環境保全活動等々、地域に根ざしたさまざまな活動に取り組んでいます。



ボランティア活動の奨励

こうした所属の自主的な取組みをより活性化し、従業員の地域・社会貢献活動意識の向上を図るため、年度を通じて、優れた活動を行ない社会的な信頼を高めた所属を表彰する「ボランティア表彰」制度を設けています。2014年4月には社外専門家を加えた選考メンバーが、右の選考基準をもとに総合的に評価し、第5回の表彰を行ないました。

「ボランティア表彰」の選考基準

- 多くの所属員の参加・協力
- 地域社会に根ざした活動(自治体やNPOとの連携等)
- 継続性
- 活動内容の独自性、公益性
- その他(地域からの評価等)

「第5回ボランティア表彰(2013年度)」受賞所属の活動

福井の子どもたちの郷土愛を育てる“学ぼうシリーズ”を実施 <大賞 福井支社>

福井の自然、歴史、芸術、産業等をテーマに子どもたちが体験学習を通じて、楽しみながら郷土への愛情を育む活動。年間を通じて5回の“学ぼうシリーズ”を実施しました。

- 1回目・・・6月に福井の自然をテーマに有名な「ほたるスポット」情報を提供し、ほたる鑑賞会を開催しました。
- 2回目・・・8月に福井の歴史、偉人の話や戦争、地震の体験を語り部から学び、合わせてリサイクル工作教室を開催しました。
- 3回目・・・11月に福井の伝統工芸である越前和紙の伝説を手づくりの紙芝居で紹介し、伝統工芸士のお話や紙漉き体験、ちぎり絵作製を実施しました。
- 4回目・・・1月に福井の食文化と題して、福井の代表的な食である「越前おろしそば」について、語り部よりその歴史と地産地消の大切さを学び、そば打ち体験を実施しました。
- 5回目・・・3月に福井の和について、福井で盛んな百人一首を身近に感じてもらうため、百人一首大会を実施したほか、親子で郷土菓子づくり、茶道体験を実施しました。



VOICE

福井の子どもたちの郷土愛を育てよう！ 5回の“学ぼうシリーズ”を開催

2013年度、福井支社では「子どもの明日 応援プロジェクト」の一環として、福井の「自然・歴史・文化・産業」をテーマに、体験学習を通じ、子どもたちの「郷土愛」を育むお手伝いができないか考え取り組みました。福井だからこそ“感じる・体験できる”ことを取り上げ、①自然「ほたる鑑賞」、②歴史「福井の偉人・福井空襲」、③伝統工芸「越前和紙」、④食文化「越前おろしそばの歴史」、⑤福井の和「百人一首」など、親子で楽しく学べる企画を実施しました。参加された子どもたちからは、福井の素晴らしさがよく分かったと喜んでいただきました。私たちも多くの子どもたちとふれあうことができ、たくさんの笑顔そして感動をいただくことができました。今後も福井の地域に根ざした福井ならではの活動に所属員全員で取り組んでいきたいと思えます。



福井支社長
矢野 弦一

支社と全営業所が独自の活動を企画・実施 <優秀賞 千代田支社>

千代田支社では、支社と全営業所が特別養護老人ホーム、児童養護施設でのボランティア活動や被災地への日用雑貨の寄贈、ホスピタリティーハウスの支援など、独自に地域性等を考えてボランティア活動を展開しました。その活動の一例としては、年間を通じ児童養護施設への支援・交流を行ない、古本等の回収・売上による自転車寄贈、施設高校生の本社見学、施設理事長による児童養護の現状をテーマとした講演等を実施しました。また、「生きること」をテーマに難病支援のための講演会、コンサートを実施し、同時に実施したチャリティー募金(職員・アドバイザー等330人が参加)を寄付しました。



自然に触れあう「親子田植え教室」を開催 <優秀賞 さいたま支社>

子どもたちに自然に触れあってもらうため「親子田植え教室」を開催、5月には「田植え」、7月には「草取り」、9月には「稲刈り」体験を実施しました。それぞれの体験に加え、カエルやザリガニを捕まえたり、竹細工教室、障子張り教室等を行ない、子どもたちは遊びながら楽しく自然に触れあいました。活動が終わった後、収穫したお米は精米のうえ、参加者の家庭に配布しました。



支社と全営業所で「社会福祉施設への貢献活動」を実施 <優秀賞 金沢支社>

支社と全営業所が、地域にある福祉施設や老人ホーム、児童養護施設等でお話し相手になったり、ゲームを行ったりして老人やお子さんと交流しました。また、石川県の豊かな自然を守ることを目的として2010年よりほたる観賞会を実施しています。2013年度は地域の方100人が参加しました。さらに、全営業所において、あさがおやゴーヤ等の植物を育て、グリーンカーテンとして、取引先企業や保育園等に設置し、環境保全に努めるとともに、地域との交流を深めました。



児童養護施設を継続訪問、子どもたちとの“絆を深める”交流を実現 <優秀賞 融資部>

2012年度から児童養護施設を継続訪問しています。毎月の誕生日会に加え、かるた大会、花火大会、ハロウィンパーティーなどのイベントを企画・開催しました。この活動には所属の全員が参加しました。このほか、バザーには500品以上を出品、12月のクリスマス会では所属内で集めた募金を寄付し、子どもたちからお礼のクリスマスカードをもらうなど、“絆を深める”交流を実現しました。



高齢者や子どもとの継続的な交流を実施 <優秀賞 人事部>

子ども・介護一体型施設「こうほうえん」でのボランティア活動を行いました。高齢者施設での夏祭りイベントのお手伝いと手づくりうちわの寄贈、高齢者の方のお話し相手、夕食のお手伝いを行ったり、保育園の子どもたちのお見送り等を行ないました。また、水曜日の定時退社日を利用し、「こうほうえん」の清掃活動に参加、「こうほうえん」スタッフによる車いす講習を受講し、ボランティア活動に役立てることができました。



地域イベントでゴミ分別や清掃活動のボランティア <立川支社>

2012年度に引き続き、8月に八王子まつり(来場者70万人超)の会場ゴミステーション管理と清掃活動を実施しました。支社所属員に加え、今年は社内の他の所属にも呼びかけ、総勢91人が参加しました。祭りが最高潮になる土曜夜6~9時まで、休む暇なく汗だくで活動し、主催の八王子市役所や来場者から感謝の声をいただきました。



東北復興、応援隊！ <札幌支社>

支社職員でカラフルなアクリルタワシを510個を手編みし、応援メッセージを貼り、被災地の幼稚園や保育園等に寄贈しました。このほかに、仙台の銘酒購入、南相馬市の企業からの石鹸購入等を実施しました。またブックシェアリングを2009年度より継続実施しており、2013年度は、1,126冊(5年で27,993冊)を、NPOを通じて、地元の図書館・保育施設・子ども支援グループや被災地に寄贈しました。



介護施設等でのボランティア活動 <営業企画部>

毎月第3土曜日をボランティア活動日として決め、年9回のべ90人が千代田区内の特別養護老人ホームを訪問し、枕カバー・シーツ交換、汚物処理のためのゴミ袋作成・新聞紙準備等を行ないました。また、所属員全員が参加して、昼休みに「クリスマスリース」を作成し寄贈しました。同施設でのボランティアは2010年度から4年連続実施しました。



中学校におけるキャリア教育への支援

支社での職場体験学習の実施例 <熊谷支社>

熊谷支社は、熊谷市より2013年2月に認定された「熊谷市子育て支援優良企業」として、地域の子育て支援活動の観点から、熊谷市立富士見中学校の職場体験受入れを実施しました。本取組みは、同中学校から働くことの目的や意義を考え、職業に対する知識や理解を深めて自己の考え方や価値観を見直し、主体的に進路選択を進める態度を育てることをねらいとした職場体験活動を受け入れてほしいとの依頼を受け実施したもので、中学1年生4人をお迎えして3日間運営しました。生命保険の仕組みや役割および当社のさまざまな取組みについての学習、支社・営業部の見学と業務体験、さらに当支社が取り組むプルタブ回収作業の手伝いや、電話対応マナーや手話の研修を行ないました。



スポーツ教室の開催

当社の運動部(テニス部、ボート部、アメリカンフットボール部)では、地域貢献や子どもの健全育成を目的に各地でスポーツ活動を行なっています。

<テニス部>

聴覚に障がいのある方たちのためのテニス教室を2008年度から毎年開催しています。



<ボート部>

青森県、東京都、岐阜県、滋賀県、大分県において、中学生、高校生を対象としたボート教室を開催し、約200人の方に参加いただきました。



<アメリカンフットボール部>

アメリカンフットボール部はピンクリボン運動に賛同し、ピンクリボン月間である10月にこの運動に積極的に取り組んでいます。主な活動は、試合会場のお客さまに乳がんに関するパンフレットの配布や、受付でのパネル掲示を通じての意識啓蒙活動です。



※活動内容および所属名等は2013年度のものを掲載しています

従業員募金による支援・活動(明治安田生命社会貢献活動基金)

地域貢献活動を支援する目的で、従業員による募金を原資とした明治安田生命社会貢献活動基金を2004年に創設しました。明治安田生命社会貢献活動基金は、従業員の地域貢献活動への参加に対する支援や国内外の人道上の災害救援、復興支援のための寄付を行なっています。

東日本大震災被災地支援に向けたボランティア活動

東日本大震災からの復興支援は、長期的かつ被災地のニーズに即した取組みが大切であると考え、岩手県、宮城県、福島県のNPO等と連携し、従業員が継続・反復的に被災地に赴きボランティア活動を行なう「従業員参加型復興支援プログラム」を実施しました。

2013年度年間を通じ、27回実施し、238人が参加しました。主なプログラム内容は次の通りです。

「花未来」ボランティア

NPO法人「地域の芽生え21」は瓦礫置場となっていた仙台空港滑走路の隣接広場にて、大輪のひまわりで「Thank you!」の文字を大空に向けて発信しようという活動を行なっています。NPO法人や地元の方々、ボランティア参加者が一緒になって「東日本大震災の復興支援に携わった国内外のみなさんに感謝のメッセージを伝えたい」という想いがこめられています。当社からは8回参加し、整地活動、ひまわりの種まきと苗植え、そして雑草刈り等を行なったほか、石巻市の大川小学校での花壇作り等を行ないました。



「ぼんた山元気楽校」ボランティア

NPO法人「あぶくまエヌエスネット」は、放射能の影響により外遊びのできない子どもを対象に、福島県内で放射線量の低い山間地で「ぼんた山元気楽校」を開催しています。当社からは8回参加しました。ボランティア参加者は、子どもたちが安全かつ快適に活動できるようサポートしながら、子どもたちとボール遊び、プール、じゃがいも収穫、炊事、掃除等を行ないながら、集団生活のお手伝いをしました。



「えほんバスのえほん広場」ボランティア

NPO法人「地球の楽好」は、絵本を「えほんバス」に乗せて、被災地の子どもたちに絵本をプレゼントしたり、工作などのワークショップの活動を行っています。当社からは、この「えほんバスのえほん広場」ボランティアに5回参加し、宮城県内の保育園や小学校を訪問、絵本をお届けするとともに読み聞かせや貼り絵のワークショップ等で子どもたちと交流の機会をもちました。また、全国から寄贈された絵本や児童書の整理をし、いつでも「えほんバス」が出動できるための作業も行ないました。



人道上的災害救援、復興支援のための寄付の事例

2012年に発生した京都府、福岡県、熊本県、大分県大雨災害に対し、被災地支援・復興のための義援金の寄付を行ないました。2013年には岩手県、秋田県、京都府、滋賀県、山口県で発生した大雨災害、台風災害に対し義援金を寄付しました。



明治安田生命 関西を考える会

1976年以来、地域貢献活動の一環として「ふるさと関西を考えるキャンペーン」を行ない、毎年、関西の歴史・文化に関する冊子を刊行してきました。

活動38年目を迎える2013年は、「探検!発見!関西の近代化遺産」と題して冊子を刊行しました。明治以降の日本の近代化の過程で造られた大阪市中央公会堂、御堂筋、大丸心齋橋店、琵琶湖疏水、同志社大学、北野異人館、生野銀山、旧JR奈良駅舎、紀ノ川橋梁などの関西の建造物や施設216件について、建物自体の価値はもちろん、歴史的背景や携わった人々の興味深いドラマを絡めて、その魅力を紹介のうえ、保存・活用問題など今後のあり方にも触れてみました。



地域支え合い助成制度

地域支え合い助成制度の実施

高齢化の進展に伴い、地域市民が主体的に行なう福祉活動の必要性はとみに増しています。とりわけ市民が地域で支え合う仕組みづくりとその拡充が期待されています。

当社では2001年度より、全国で活動している市民参加型の配食サービス団体に対して、毎年、全国老人給食協会の審査に基づき、資金助成を行なっています。2013年度からは配食サービスに加え、高齢者の居場所づくりや見守り活動等も助成対象に加え、地域のコミュニティ形成を支援しています。

2013年度は応募155団体から助成先に全国各地の12の市民団体を決定、助成を行ないました。過去13年間で130団体へ助成しました。



ジョン万次郎記念センターの支援

当社は、財団法人「ジョン万次郎ホイツフィールド記念国際草の根交流センター」を支援しています。同財団は1992年に設立され、日米両国の市民が草の根レベルで意見交換をしたり、交流を行なうことを主な目的として事業を推進しています。毎年交互に日米のホスト都市や地域で交流プログラムを開催します。2013年7月には、第23回日米草の根交流サミット島根大会が実施されました。



スペシャルオリンピックス日本の支援

当社は、知的障がいのある人たちにスポーツトレーニングやその成果の発表の場としての競技会への参加を通じて、社会参加を応援する公益財団法人スペシャルオリンピックス日本を支援しています。

支援にあたっては、フレンドシップスポンサーとして行なう資金面での支援のほかに、スペシャルオリンピックス日本や全国各地にある地区組織が行なう活動に、従業員がボランティアとして参加したり、チャリティーイベントの後援等を行なっています。

- ・ ボランティア活動への参加

「スペシャルオリンピックス日本・岡山地区大会」のボウリング競技の運営ボランティアや、募金協力者とアスリートの双方に贈られるミサンガづくりボランティアに参加しました。



- ・ チャリティーイベントの後援

2012年11月には、冬季世界大会・ピョンチャン日本選手団派遣費用等の資金集めのためのチャリティートークショーが丸の内MY PLAZAホールにて開催されました。当社は本イベントを後援するほか、企画・運営面でも従業員がボランティアで参加しました。



関連財団等の活動

(公財)明治安田厚生事業団の活動



国民の健康増進事業を推進することにより学術の振興および公衆衛生の向上をめざしています。

(公財)明治安田こころの健康財団の活動



おもに「こころの問題」をテーマに乳幼児から高齢者までを対象として幅広い活動をしています。

(公財)明治安田クオリティオブライフ文化財団の活動



音楽分野および地域の伝統文化分野における人材の育成を支援しています。

(株)明治安田生活福祉研究所の活動

介護、医療、健康、福祉、生活設計、生活意識調査および企業の福利厚生を中心とした調査研究を行なっています。

(公財)ダイヤ高齢社会研究財団の運営への参加

三菱グループで設立・運営している財団で、高齢社会に関わる調査・研究を行なっています。

(公財)明治安田厚生事業団の活動

1962年6月に設立された当事業団は、社会の福祉に貢献するために、長年にわたり健康課題に関する科学的根拠を得るための研究とその成果を普及啓発すべく活動を行なってきました。そして、設立50周年を迎えた2012年には内閣府から公益認定を受け、公益財団法人として新たなスタートを切りました。

現在では、体力医学研究事業、ウェルネス事業、そして健康調査事業の3部門が連携し「三位一体」となって国民の健康増進事業を推進することにより学術の振興および公衆衛生の向上をめざしています。

なお、当事業団ではこれまで東日本大震災で被災された方々に対し健診や健康づくりの支援を行なっており、この活動は今後も継続していきます。

体力医学研究事業(体力医学研究所)

国民の健康に関わる諸問題の解決をめざして調査研究を実施するとともに、その成果が広く一般に役立つよう普及活動に努めています。近年では「運動とメンタルヘルス」をメインテーマに、運動を活用した心身の健康増進に関する研究活動を推進しています。

さらに、健康科学分野に関わる若手研究者の支援を目的に、国民の健康増進に役立つ研究への助成を実施しています。

ウェルネス事業(ウェルネス開発室)

体力医学研究事業、健康調査事業の成果を活かして、身近な健康づくりをサポートするプログラムを開発・提供しています。また、自治体や企業、団体等への講演会や講習会等を通じて、科学的な根拠に基づいた健康づくりを提案し、社会に貢献できる健康づくり普及啓発活動を行なっています。

健康調査事業(新宿健診センター)

心と身体の両面から得られる各種調査・人間ドックのデータを活用した調査研究およびその知見の普及啓発を行なっています。体力医学研究事業ならびにウェルネス事業との三位一体による「健診からはじめる健康づくり」をサポートし、疾病の予防・改善をめざしています。

(公財)明治安田厚生事業団の活動



(公財)明治安田こころの健康財団の活動

1965年3月に設立された当財団は、子どもたちの精神面からの健全育成を通じて社会に貢献することを設立の趣旨として、子どもの育成に関する各種相談、専門家育成のための研修講座の開催および研究助成を中心に事業を展開しております。子ども療育相談センター、すこやか育成相談室では年間延べ3,000件の相談を行っております。

研究助成

子ども(乳幼児から思春期・青年期まで)、家族・家庭および高齢者の諸問題についての精神保健・福祉領域の基礎的、臨床的な研究に対し助成を行なっています。また、その研究成果を「研究助成論文集」として刊行しています。

集中講座、夜間講座

教育、保育、心理、相談、医療、保健、司法などの専門分野で活躍する専門家ならびに専門家をめざしている大学院生、大学生などを対象として、「こころの臨床」「発達障害」「子ども」の三つの領域で集中講座(土・日開催)、夜間講座(毎週曜日を決めて、4~6回のシリーズ)を開催しています。

子ども療育相談センター

自閉症をはじめとする発達障がいのあるお子さんへの一人ひとりに応じた療育をご家族と協力してすすめ、成長やライフステージにあわせた継続的な支援を行なうとともに、学校や福祉機関への支援も行なっています。

すこやか育成相談室

お子さんの成長過程での心理的なつまづきや困難が生じたときに、より健やかな成長を支えていくことをめざしてお子さんやそのご家族との相談を行なうとともに、教育機関や医療機関、行政機関との連携も行なっています。

出版・啓発活動

知的障がいや自閉症の人たちのための支援ツールや、教育・指導方法の実践的な取組みを紹介しています。



コミュニケーション支援ボード



見てわかる社会生活ガイド集



自閉症課題百選

(公財)明治安田クオリティオブライフ文化財団の活動

1991年6月に設立された当財団は、生活の質的向上とわが国文化の発展に寄与することを目的に、音楽における人材育成および地域の伝統文化の保存維持ならびに後継者育成に対する助成等を行なっています。

クラシック音楽分野での助成

若手クラシック音楽家の海外留学を支援しています。2013年度には新たに5人が公募で選ばれ、これまでに127人が「海外音楽研修生費用助成制度」を活用して欧米に留学をしました。現在では、このなかから第一線で活躍している多数の音楽家を輩出しています。

また、音楽コンクール開催への助成として、「第82回日本音楽コンクール」作曲部門最優秀者への賞の贈呈を実施しました。

地域の伝統文化分野に関する助成

民俗芸能および民俗技術等、地域の伝統文化の継承活動、特に後継者育成に必要な諸活動を支援しています。

2013年度には新たに、佐賀県の「執行分浮立保存会(執行分鉦浮立)」等42件の助成を行ない、これまでに963件の伝統文化へ助成を行なっています。

本助成を契機に再び活発な活動を開始した伝統文化もあります。



(株)明治安田生活福祉研究所の活動

1991年に設立された当研究所は、急速に少子高齢化が進行するなか、介護、医療、健康、福祉、生活設計、生活意識調査および企業の福利厚生を中心に、調査研究を行なっています。

その成果は、中央官庁からの調査研究の受託、地方自治体の各種福祉関係計画の策定支援、健康保険組合の保健事業への支援、生活意識調査、調査報「生活福祉研究」の発行等を通じて社会に還元しています。

(公財)ダイヤ高齢社会研究財団の運営への参加

1993年6月に三菱グループ28社とともに設立した当財団は、民間の立場で高齢社会の諸問題に関する実践的な調査・研究活動を行っており、当社はその運営に参画しています。

具体的には、しあわせで活力ある長寿社会の実現に向けて(1) 高齢社会における健康・経済・生きがいに関する調査・研究、(2) 高齢社会の諸問題に関する意識啓発および活動成果の普及を通じて、問題解決を提言しています。



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限り小さくするとともに、社内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、守っていけるよう積極的に環境保全に取り組んでいます。

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、節電啓発ステッカーの配付、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

	2010年度	2011年度	2012年度
エネルギー使用量(原油換算kl)	80,665	70,202	68,335
電力使用量(万kWh)	28,846	24,866	24,143
CO ₂ 排出量(t-CO ₂)	140,623	115,921	130,766

※「エネルギーの使用の合理化等に関する法律」(省エネルギー法)に基づき算出(営業用、投資用、営業・投資兼用ビルの総エネルギー使用量)

VOICE

オフィスビルの運営面からも環境負荷の低減に努めています

事業活動に伴う環境負荷の低減に向けて、当社では、所有ビルのエネルギー使用量の管理と効率向上に継続的に努めています。全国の営業用ビルおよび投資用ビルにおいて順次、空調等の設備改修や省エネルギー機器の導入を進めるとともに、入居テナントの協力を得ての設備運用面の対策等にも取り組んでいます。

なかでも、本社機能を有する丸の内 MY PLAZA(明治安田生命ビル・明治生命館)と明治安田生命新東陽町ビルは、環境配慮型ビルとして、その省CO₂性能が外部機関からも高い評価を受けています。

丸の内 MY PLAZAは東京都環境確保条例における「トップレベル事業所」(地球温暖化対策の推進の程度が特に優れた事業所)に認定され、新東陽町ビルは建築物の環境性能を公的に評価・格付けする「建築環境総合性能評価システム」最高ランクのCASBEE-Sランクを取得しており、両ビルでは温室効果ガス排出量の中期的な削減目標を定め、各種エネルギー設備の効果的運用等を通じ継続的に環境負荷軽減に取り組んでいます。



不動産部
不動産業務グループ
グループマネジャー
吉田 博文

環境に配慮したオフィスの取組み

全国にある当社所有のビル11棟の屋上、計7,007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。

TOPIC

全国の自社ビル約600棟にビルエネルギー管理システム(BEMS)を導入

2013年度より、ピーク電力抑制および省エネルギー推進への着実な対応を図るため、全国の自社ビル約600棟を対象に、順次、ビルエネルギー管理システム(以下、「BEMS」という)を導入しています。2014年度末には全対象ビルにおけるBEMS設置工事の完了を予定しており、2015年度からは自社ビルのエネルギー管理体制の構築をめざしています。

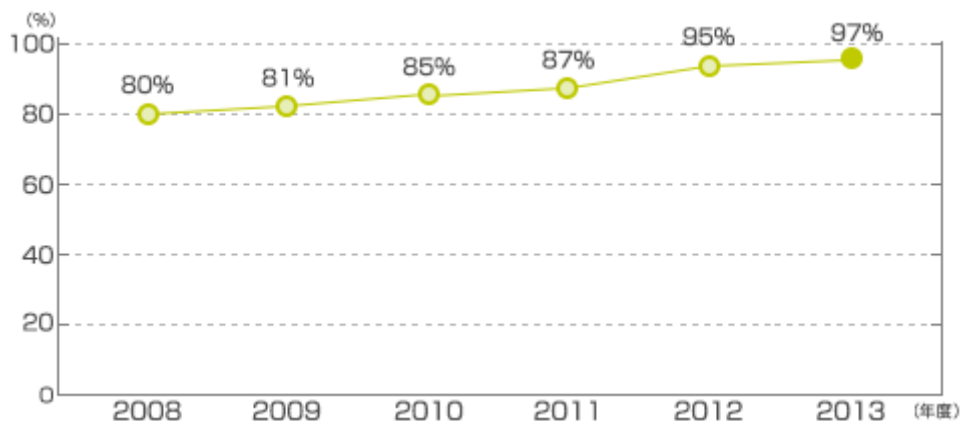
※ ビルエネルギー管理システム(BEMS)について

建物内で使用する電力使用量等を計測蓄積(「見える化」)することで、電力使用の効率化を図るエネルギー管理システムです。また、空調・照明設備等の自動制御やピーク電力の抑制を図ることが可能となり、電力需給ひっ迫時には、事前設定した節電パターンを実行することで電力使用を自動的に抑制します。なお、BEMSとはBuilding and Energy Management Systemの略称です。

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。2013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一部入れ替えを行ない、エコカー(低公害車)の合計は98台と車両総数の97%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

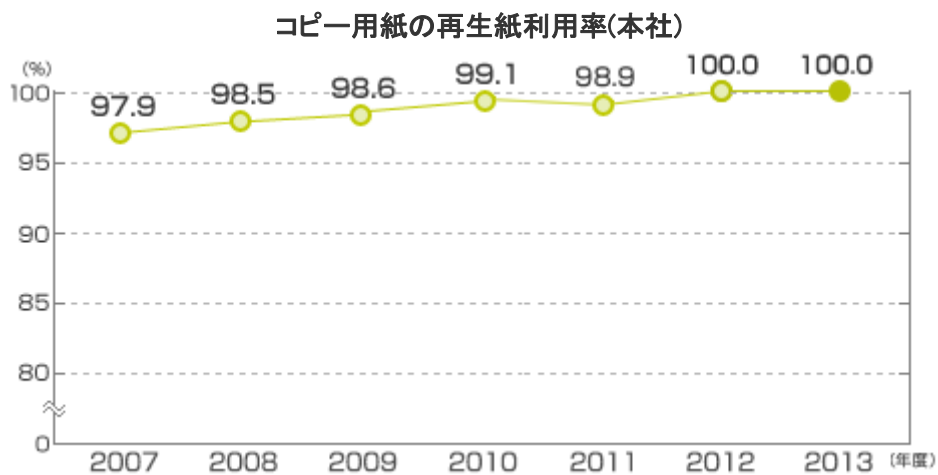


リサイクルボックス

当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、2013年度のリサイクル率は89.8%となっています。

OA用紙使用量の削減

当社では、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り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、意識の向上と取り組みの促進を図っています。



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、インク、製版など、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。具体的には製版フィルムを使用しない印刷方式の選択、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、2011年10月から、当社の主力生命保険商品である「ライフアカウント L.A.」において、約款部分のCD-ROM化を実施し、2013年度で約420tの紙使用量を削減しました※。なお、総合保障商品である「ライフアカウントL.A.」をさらに進化させ、2014年6月に発売した「ベストスタイル」では、約款部分をWEB化し、省資源化を引き続き推進していきます。

※削減量は、約款改訂時の制作にかかる紙使用量をCD-ROM化しなかった場合と比較して試算



ご契約のしおり 定款・約款
ベストスタイル



MY Web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、2013年度の環境配慮型商品購入率は、金額ベースで86.7%(前年比-1.5ポイント)と2010年度のシステム導入後から継続して高い水準を保っています。また、本社コピー用紙・プリンタートナーでは、100%グリーン購入法適合商品を購入しています。

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

政府・金融庁からの夏期節電要請もふまえ、7月～9月を全社統一の「節電強化月間」として運営しました。室内温度の調整(28℃)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、2013年度は、社内イントラネットを活用した「節電行動チェック」の実施や本社ビル勤務者にはパソコン用の「節電推進シール」、全国の支社・営業所等には執務室内貼付用の「節電推進ステッカー」を作成・提供しました。



本社ビル勤務者用「節電推進シール」



支社・営業所等の執務室内用「節電推進ステッカー」

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ような社会貢献活動を推進しています。例えば、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。またNPO日本渚の美術協会とともに海岸清掃を行ない、拾った貝殻やガラス、海藻などを用いた「海の環境工作教室」を開催しています。

また、各地の支社・営業所でも、地域の美化や自然環境保全を目的とした清掃活動・植樹活動、循環型社会形成を目的としたペットボトルキャップやプルタブの回収、その他古本や使用済み切手の回収などのリサイクル活動など、さまざまな環境保護・生物多様性保全に向けた活動を行なっています。

関連情報

- ▶ 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛 P126
- ▶ 海の環境工作教室 P114
- ▶ 地域社会への貢献をめざして P128

従業員とのかかわり

能力・キャリア開発の支援

従業員の能力・キャリア開発支援策について報告しています

ダイバーシティ・マネジメントの推進

多様な人財が活躍でき、安心して働ける職場環境づくりについて報告しています

健康的な職場環境づくり

定期健康診断、メンタルヘルスケア、総労働時間の短縮に関する取組みを報告しています

人権の尊重

人権啓発基本理念や推進体制、人権研修の実施などについて報告しています

企業風土の醸成

職員相互が深い信頼で結ばれ共感しあえる企業風土をめざすさまざまな取組みについて報告しています

能力・キャリア開発の支援

当社では、経営ビジョン「感動を生み出す生命保険会社」をふまえ、求める人財像を「感動を生み出すプロフェッショナル人財」と設定し、求める人財として必要な志・姿勢や行動等を示す3つの人財を定義しています。

求める人財像＝「感動」を生み出すプロフェッショナル人財

高い志と倫理観を持ち、
果敢に挑戦する人財

自らの強みを発揮し、
持続的に成長する人財

多様な価値観を尊重し、
信頼の絆を深める人財

「感動を生み出すプロフェッショナル人財」の育成・強化に向けて、職員一人ひとりの人財価値(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支援しています。

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啓発機会(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。

なお、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。

また、海外保険事業推進を支える中核人財として、グローバルに通用する業務経験・知識・能力を備えた人財を選抜・育成する「グローバル人財育成プログラム」を用意し、次世代のグローバルリーダーとなりうる人財を育成・輩出します。

Value Up Book

全職員を対象に、「人財力評価制度」や「バリューアップ・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。

ダイバーシティ・マネジメントの推進

多様な人財が活躍できる職場づくり

当社では、女性・障がい者・高年齢者等、多様な人財が活躍できる職場づくりを実践するため、ダイバーシティ・マネジメントの強化に取り組んでいます。

女性の活躍推進

当社は、従業員約4万人のうち8割以上を女性が占めており、女性の活躍推進に向けた態勢の整備や風土づくりが重要と認識し、主に以下の取組みを推進しています。

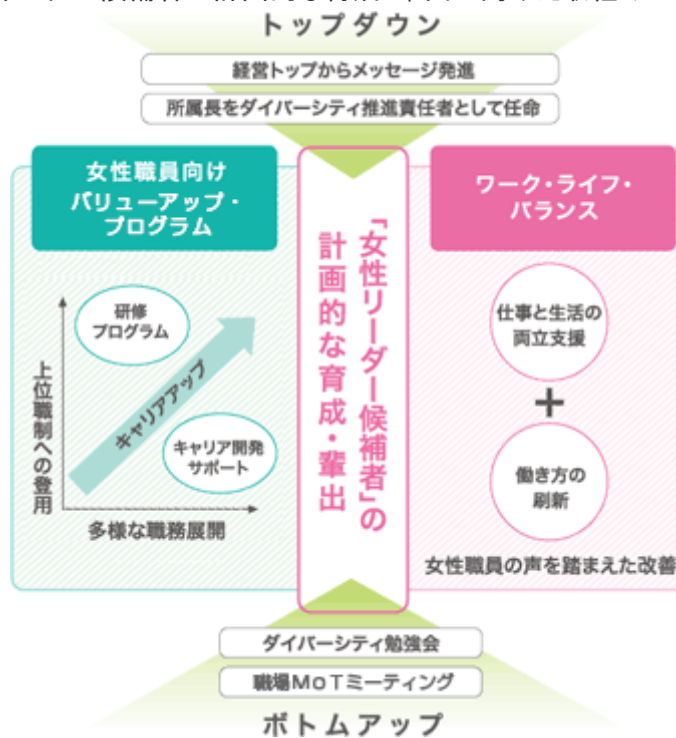
●女性職員の上位職登用候補者の計画的な育成

女性職員の上位職登用候補者(「女性リーダー候補者」)を計画的に育成するための取組みの一つとして、2012年度から、女性向けの層別研修プログラムを実施しています。この研修は、各所属長から上位職登用候補者として推薦された女性職員を対象とし、キャリアビジョンの明確化、マネジメント力の強化等を目的としています。また、候補者のすそ野拡大を目的に、次世代の上位職登用候補者に対しても定期的な情報提供を行なっています。



女性向け層別研修の様子

女性リーダー候補者の計画的な育成・輩出に向けた取組みの全体像



女性職員の上位職登用を計画的に推進するプロセス



＜参考＞女性管理職の人数(2014年4月1日現在)

職務	人数
支社長 ^{※1} ・本社部長	4
主要職制等 ^{※2}	23
営業職制等 ^{※3}	113
専任職 ^{※4}	24
合計	164

※1 営業支社長を含む

※2 金融代理店営業部長、グループマネジャー、業務推進部長、教育・育成部長、総務・内部管理推進部長、法人営業部長 等

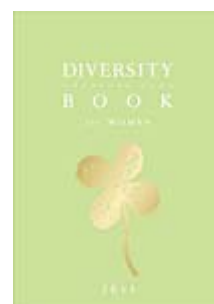
※3 営業所長、FC営業室長、営業分室長、LC営業室長、ほけんポート店長 等

※4 査定役、検査役 等

●女性職員が活躍する風土づくり

「ダイバーシティ・ブック2013」の発行

ワーク・ライフ・バランス制度への理解促進と、女性職員のキャリアアップに向けた意欲の醸成に向け、2013年は新たに「ダイバーシティ・ブック2013」を作成し、全従業員へ配付しています。



ダイバーシティ・ブック2013

職種に応じたさまざまな研修等の実施

女性の職種別の課題等の解決に向けた研修等を実施しています。女性総合職については、将来の幹部候補としてのキャリア意識の醸成と人財育成強化の観点から、若手職員に対し、社外の女性役員による講義や、社外企業への短期派遣を実施しています。また地域限定で働く女性職員に対しては、全国の主要都市でキャリアビジョンを検討するミーティングを開催するとともに、本社での集合研修時には当社のダイバーシティ推進の取組みに関する講義を実施しています。

ダイバーシティ・マネジメント推進のための社内サイトの運営

ダイバーシティに関連する情報を従業員に向けて発信するため、社内イントラネット上に専用サイトを開設しています。全国各所属のダイバーシティ推進リーダーと連携し、ダイバーシティ推進に向けた取組みや各所属で活躍する職員の定期的な紹介、ワーク・ライフ・バランスの好事例等の掲載をしています。

VOICE

ダイバーシティ推進にかける私の思い

2014年4月より、新たな3か年の中期経営計画がスタートし、人事部ダイバーシティ推進室としては、特に女性職員の「ひとつ上の役割発揮にむけた挑戦」を実現すべくあらたな取組みを開始いたしました。

私自身、アソシエイト職として入社し、支社・営業所の事務担当からスタートして、支社の総務・内部管理推進部長等様々な職務を経験させていただく中で、壁にぶつかりくじけそうになったことも多々ありましたが、その都度、上司や同僚に助けられ、乗り越えてくることが出来ました。自分の置かれた立場で、精一杯挑戦していく姿勢の大切さを学んだ年月でした。

現在、私がダイバーシティを推進していく立場から感じていることは、私達従業員一人ひとりが「自分は人財になる」との思いを持つことが、結果的にお客さまから信頼をいただき、感動を生み出すことに結び付くのではないかということです。そしてその実現のためにも多様な人財が活躍できる環境づくりが大切だと思っています。私も自分自身が成長するとともに、貢献していけるよう努力して参ります。

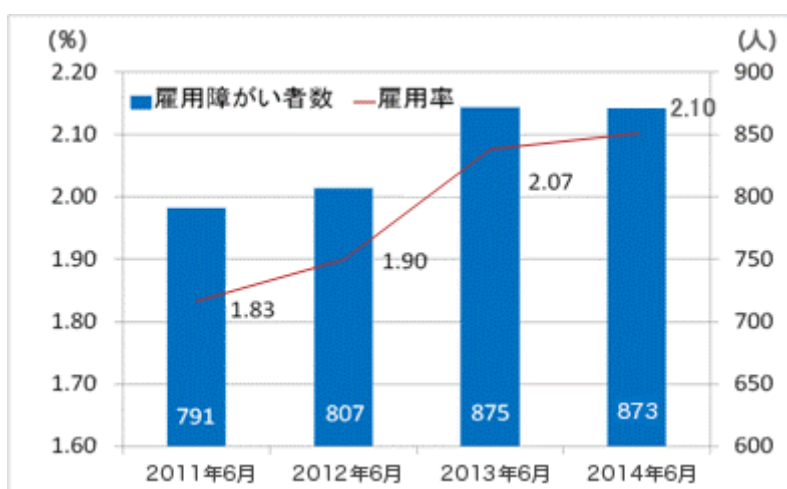


人事部
ダイバーシティ推進室
スタッフ
関口 陽子

障がい者の雇用促進・職場環境の整備

CSR推進の観点から、障がい者雇用の拡大と職場環境の整備に取り組んでいます。2014年6月時点での障がい者雇用数は873人、雇用率は2.10%と法定雇用率2%を上回っています。さらなる雇用拡大に向け、支社における障がい者の職域拡大を推進するとともに、最先端のバリアフリー環境を活用した本社事務部門への障がい者の配置等を進めています。また、各所属に配置している「障害者職業生活相談員」による面談や障がい者意識調査等を実施し、障がい者の声を反映した働きやすい職場づくりに取り組んでいます。

障がい者雇用数・雇用率

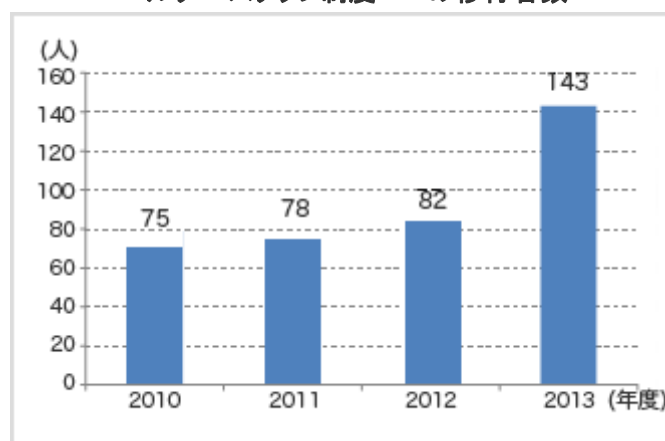


高年齢層人財の活用

2013年4月の高年齢者雇用安定法の改正をふまえ、満60歳定年退職後の「高年齢者雇用制度」を刷新し、新たに「エルダースタッフ制度」を導入しました。同制度では、豊富な知識と経験を持つ「エルダースタッフ(定年再雇用者)」に対して、現役職員と同等の活躍機会を提供できるよう、幅広い委嘱職務を設定するとともに、短時間勤務を可能にするなど高年齢層のニーズに応じた多様な雇用形態を導入しています。同制度を利用し、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、原則として希望者全員が「エルダースタッフ(定年再雇用者)」へ移行したこと等により、2013年度から移行者が大幅に増加しています。

エルダースタッフ制度※への移行者数



※2010～2012年度は、「高年齢者雇用制度」への移行者数

外国人等職員の活躍推進

海外事業の拡大に対応するため、アジアを中心とする外国人留学生の採用に積極的に取り組んでいます。

さらに、入社後の早期定着に向け、所属におけるメンターの任命や人事部による定期的な面接実施、先輩外国人等職員との交流の機会を設定することにより、外国人等職員の活躍推進に向けたサポート態勢の整備に取り組んでいます。

ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の推進

従業員のワーク・ライフ・バランス推進のため、各種制度を整備するとともに、利用しやすい職場環境づくりに努めています。

ワーク・ライフ・バランス制度の充実

従業員の仕事と、育児・介護等との両立を支援するため、「ワーク・ライフ・バランス制度」の充実に取り組んでいます。

2013年度は、育児と仕事の両立支援として、保育所等を利用する職員等に、子どもが満3歳になるまで1人につき毎月10,000円を支給する「保育料補助支給制度」を開始しました。また、全国転勤型である総合職を対象に、本人の申請によって、未就学児を養育中の一定期間、特定総合職へ職種変更し、転居を伴う異動を抑制する取扱いを導入しました。介護との両立支援としては、50代の総合職を対象に、希望勤務地に配属したうえで、家族の介護のための短時間勤務を適用する「家族介護との両立支援制度」を導入しました。

当社のワーク・ライフ・バランス制度(育児・介護関連)

(2014年4月1日現在)

制度名	制度概要
妊産婦通院休暇	妊娠中および出産後1年以内は、健康診査などのために通院する場合、妊娠週数等に応じて取得可能
始業・終業時刻の繰下げ	妊娠中および出産後1年以内は、医師等から勤務時間等に指導を受けた場合、始業・終業時刻を繰り下げて勤務することが可能
産前産後休暇	産前休暇は出産予定日の8週間前から、産後休暇は出産日の翌日から8週間取得可能(産前産後で通算16週間以内の場合、産後は9週間取得可能)
育児休職	子どもが満2歳に達する月の末日まで取得が可能
復職時の年休上乘せ付与	育児休職から復帰する際に、子どもの「ならし保育」等を勘察し、5日分の年休を上乘せ付与
子の看護のための休暇	小学校3年生までの子どもを持つ職員等は、子の負傷や疾病時に、年間5日間取得可能(2人以上の場合、年間10日間)
キッズサポート休暇	小学校3年生までの子どもを持つ職員等は、検診や予防接種、子どもの学校行事への参加に対応するため、年間5日間取得可能
育児のための勤務時間繰上げ・繰下げ	子どもが小学校1年生までの間、始業・終業時刻の繰上げ、または繰下げが可能
育児のための短時間勤務制度	子どもが小学校1年生までの間、勤務時間を5時間または6時間に短縮することが可能
保育料補助支給制度	育児と仕事の両立支援として、保育所等を利用する職員等に、満3歳になるまで子ども1人につき毎月10,000円を支給

育児期間中の総合職から特定総合職への職種変更の取扱い	子どもを養育している総合職を対象に本人の申請によって、小学校入学までの一定期間、特定総合職へ職種変更し、転居を伴う異動を抑制
介護休職	要介護状態にある家族を介護するために、最大1年間取得可能 傷病看護が必要な状態にある家族を看護するため、原則3カ月間取得可能
家族の介護のための休暇	要介護状態にある家族の通院等に付き添いするために、年間5日間取得可能(要介護状態にある家族が2人以上の場合、年間10日間)
介護のための勤務時間繰上げ・繰下げ	要介護状態にある家族の介護または傷病看護が必要な状態にある家族を看護するために、勤務時間の繰上げ、または繰下げが可能
介護のための短時間勤務制度	要介護状態にある家族の介護または傷病看護が必要な状態にある家族を看護するために、勤務時間を5時間または6時間に短縮可能
家族介護との両立支援制度	50代の総合職を対象に、希望勤務地において、介護のための短時間勤務が可能

育児・介護を支援する制度の利用者数

制度名	2013年度	
	職員・契約社員・嘱託 (人)	MYライフプラン アドバイザー (人)
妊産婦通院休暇	58	556
産前産後休暇	138	660
育児休職	233	1,007
子の看護のための休暇	220	5,335
キッズサポート休暇	284	5,349
育児のための短時間勤務制度	55	335
介護休職	10	62
家族の介護のための休暇	68	456
介護のための短時間勤務制度	4	30

ワーク・ライフ・バランス実現に向けた取り組み

ワーク・ライフ・バランス制度の整備に引き続き取り組むとともに、従業員の理解浸透を図るため、社内の集合研修においてワーク・ライフ・バランスに関する講義を実施しています。

また、各種制度について理解を深め、活用してもらえるよう、制度の概要・利用方法等を記載した「ワーク・ライフ・バランスハンドブック」に加え、社内の育児休職経験者で構成する「ママネットワーク」メンバーの体験・意見をふまえた「育児休職からの復職応援ブック」「パパのためのワーク・ライフ・バランスハンドブック」を作成し、仕事と育児の両立に関する実践的なアドバイスをしています。これらは、社内イントラネット等を通して、従業員が必要な時にいつでも閲覧できる環境を整備しています。

育児休職からの復職予定者に向け、「復職応援セミナー」を開催し、スムーズな復職のためのサポートを行なっています。

さらに、働き方の質の向上によるワーク・ライフ・バランスの推進に向けた取り組みの実効性を高めるため、全所属に「ワーク・ライフ・デザインプログラム」を導入しています。このプログラムでは、総労働時間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。



ワーク・ライフ・バランスハンドブック



育児休職からの復職応援ブック



復職応援セミナーのご案内

VOICE

私のNEXTチャレンジ

育児と仕事の両立に悩んでいた頃、当社の契約社員募集に出会い応募しました。「福利厚生がしっかりしている企業なら今後も安心して働ける」というのが転職を決意した理由です。

入社後は、専門的な仕事内容に悪戦苦闘し悩む日々もありましたが、家族に支えられ、また、職場の同僚・上司からの指導もあり、成長できたと感じています。

入社から4年半後、「働くならもっとやりがいを感じて働いてみたい」という思いから、契約社員から職員への登用試験を受けて合格しました。登用後、営業所と支社の仕事を経験するなかで、営業所長やMYライフプランアドバイザーから「お客さまのために働く」大切さを学びました。今は日々お客さまに接するMYライフプランアドバイザーが気持ち良く働けるような事務面でのサポートに取り組んでいます。このたび、事務職員を指導する立場(事務サービス担当)にキャリアアップすることができました。今後も、今までの経験を活かしながら、日々努力を惜しまずチャレンジする気持ちを忘れずに、前に進んでいきたいと思っています。



釧路支社
事務サービス担当
戸井 里史

TOPICS

女性の活躍推進やワーク・ライフ・バランス実現に向けた取組みについて、社外から高い評価を得ています。

厚生労働省が主催する均等・両立推進企業表彰の「ファミリー・フレンドリー企業部門」において「厚生労働大臣優良賞」を受賞(2013年度)



均等・両立推進企業表彰 表彰状・盾

均等・両立推進企業表彰は、厚生労働省が「女性労働者の能力発揮を促進するための積極的な取組み」および「仕事と育児・介護との両立支援のための取組み」について、他の模範となる取組みを推進している企業を表彰する制度です。

「ファミリー・フレンドリー企業部門」の「厚生労働大臣優良賞」は、仕事と育児・介護が両立できるさまざまな制度を持ち、多様でかつ柔軟な働き方を労働者が選択できるような、他の模範ともいべき取組みを推進し、その成果が認められる企業に授与されます。

なお、当社は2012年度の同表彰において、「ファミリー・フレンドリー企業部門」とあわせ、女性の能力発揮を促進するための取組みを推進している企業を対象とする「均等推進企業部門」において、「東京労働局長優良賞」を同時受賞しています。

厚生労働省が主催する初の「イクメン企業アワード」において「特別奨励賞」を受賞(2013年度)



イクメン企業アワード 表彰状・盾

イクメン企業アワードは、育児を積極的に行なう男性＝イクメンを応援する厚生労働省が、「イクメンプロジェクト」の一環として、男性労働者の育児参加を積極的に促進しつつ、業務改善を図る企業を表彰する制度で、2013年度に創設されました。「特別奨励賞」は、男性労働者の育児と仕事との両立支援を促進する取組みを積極的に行ない、工夫している企業に授与されます。

次世代育成支援対策推進法に基づく認定マーク「くるみん」3回目の取得(2012年度)

従業員が仕事と子育てを両立できる環境整備のための行動計画への取組みと実績が認められ、2012年7月に厚生労働省から、次世代育成支援対策推進法に基づく基準適合一般事業主認定企業として認定を受けました(2007年、2009年に続き3回目の取得)。



次世代認定マーク
“くるみん”

日経WOMAN誌(2014年5月号)「女性が活躍する会社Best100」の「ワークライフバランス度部門」において3年連続第1位を獲得

日経WOMAN誌が国内有力企業4,183社を対象に実施した「2014年 企業の女性活用度調査」において、女性の活躍推進や育児休職からの復職に向けた取組み等が評価され、当社は「女性が活躍する会社Best100」の「総合ランキング」で第8位を獲得しました。部門別では、「ワークライフバランス度」部門で労働時間の削減や有給休暇の取得促進に向けた取組みが評価され、2012年以降3年連続第1位を獲得しました。また、「女性活用度」部門では女性管理職候補育成の取組みが評価され第3位、「男女均等度」部門では第8位を獲得しました。

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身体と心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、心身の健康を維持できるよう、充実した定期健康診断を実施し、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4,278人(2013年度実績)が受診しました。



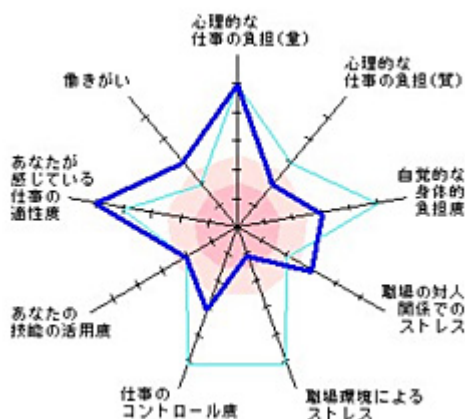
健康増進のための各種冊子

自主的・組織的な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ています。社外のカウンセラーと相談できる窓口も併設し、これらの窓口を従業員が気軽に利用できるようPRIに努めています。

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、ロールプレイ等を取り入れた研修やメール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、全従業員を対象にストレスを巡る自己の心の健康状態を把握するための「ストレスチェック」を毎年実施するとともに、カウンセラー執筆による「こころの健康だより」を毎月発行しています。

【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「働くための基礎力」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しているほか、本社では19時30分消灯を実施するとともに、全社統一早帰り日(MYウエズデー)を設定し、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。

VOICE

従業員が健康で、元気と活力を持って働ける健康管理を

会社は、従業員が心身ともに健康で、元気と活力を持って働けるよう健康管理に取り組んでいます。具体的には、定期健康診断とその結果に基づく精密検査・産業医による面接指導、保健指導、がん検診等を実施しています。あわせて、長時間労働による健康障害対策、環境変化の大きい海外赴任者の健康管理や感染症対策も推進しています。メンタルヘルス対策では、自分自身によるセルフケアへの支援、管理監督者によるラインケア、会社内産業保健スタッフによるケア、社外の医療機関や専門家によるケアの「4つのメンタルヘルスケア」を効果的に推進することに力を入れています。会社は組織的な健康管理支援体制の強化だけでなく、従業員一人ひとりとの絆を大切に、従業員が主体的に自己の健康管理ができる環境づくりをめざしています。働く人の健康と元気と活力が、お客さまへのよりよいサービスの提供や社会貢献につながると考えています。



産業医・東陽町診療所長
石山 明寛

人権の尊重

全役職員一人ひとりが、お互いの人権を尊重しあい、明るく生き生きとした働きやすい職場づくりを進めています。

人権啓発基本理念

人権啓発基本理念

1. 人間尊重の精神を経営の根幹に据え、明るく豊かな社会づくりに貢献する企業として最善の努力をする
2. 全所属員が同和問題をはじめとし、あらゆる人権問題の理解を深めるよう、全社的かつ組織的に人権教育を推進する
3. 所属員一人ひとりがお互いの人権を尊重しあい、明るく生き生きとした働きやすい職場環境づくりをめざす

人権推進体制

人権推進本部体制(2014年度)

- ・ 委員長(1名)
- ・ 担当委員(4名)
- ・ 委員(23名)
- ・ 陪席(3名)
- ・ 幹事(1名)

所属別人権推進会議

本社各部 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

本部(東京・大 阪・名古屋) 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

支社・FC・LC 営業部 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

法人部 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

関連会社 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

各職場の人権情報の共有と研修の取組計画を立案し、その遂行を図ることを目的とし、「所属別人権推進会議」を設置、開催しています。

各所属における人権研修の実施

各所属で任命された人権推進員(関連会社を含む)を対象に、毎年度始に地域ブロック別に集合研修を実施し、その人権推進員が中心となり、各職場で「人権研修」を年3回以上開催しています。開催必須課目として「同和問題」「ハラスメント問題」「障がい者の人権問題」を、選択課目として「在日外国人の人権問題」「メンタルヘルス」を設定しています。

従業員への啓発・教育

人権意識高揚のための広報活動として、「人権ニュース」を随時発行しています。また、人権週間に呼応して「人権啓発標語」を募集しており、2013年度は5,795人の応募者から、7,592編の応募作品が集まりました。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。

2014年度 人権啓発標語

『あなたの小さな気づきから きっと広がるやさしい気持ち
心がけよう 相手の立場 大事にしよう みんなの個性』 収益管理部 山本 貴史

※2013年度最優秀作品

「人権110番」の設置

職場でのパワー・ハラスメントやセクシュアル・ハラスメントをはじめ、人権侵害行為に対する相談・通報窓口「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、事案内容に応じて、関係部署と連携し、申し出に迅速かつ的確に対応しています。

なお、当窓口では業務運営、勤労管理、人間関係の悩みに関わる相談等、幅広く相談に応じています。

企業風土の醸成

「明治安田NEXTチャレンジプログラム」において、中期経営計画と両輪をなす「感動実現プロジェクト」では、さまざまな取組みを通じて、活力ある仕事集団づくりに向けた新たな企業風土※¹の醸成をめざしています。

「感動実現プロジェクト」の主な取組み

支社や本社各部等の各組織では、全員参加のもと知恵を出し合い、積極的・主体的に取り組む小集団活動「MoT運動※²」を通じて「感動実現プロジェクト」の推進を図っています。ここでは、主な取組みをご紹介します。

・「MoTチャレンジ」の推奨

各組織内の任意のチーム単位で、主体的・能動的に目標(チャレンジ)を設定し、その達成に向けた創意工夫ある独自のプロセスを展開する「MoTチャレンジ」の取組み(推奨)を2014年度からスタートしました。

・「本社MoTミーティング」「職場MoTミーティング」の開催

経営層と従業員との直接対話を通じて、経営ビジョンの共有等を図る「本社MoTミーティング」や、各職場単位でコミュニケーション向上や相互理解促進を図る「職場MoTミーティング」を開催しています。



「本社MoTミーティング」



「職場MoTミーティング」の様子

・「姉妹組織」の運営

本社部と支社・法人部等の営業組織間で「姉妹組織」を設定し、相互交流や共同の取組みを実施するなど、従業員同士のコミュニケーション向上と相互理解の促進を図っています。

・「サンクスカード」の取組み

「サンクスカード」は、これまでの「働く仲間への感謝の気持ち」を伝えあうことに加え、「働く仲間の積極的な行動(挑戦)や努力に対する称賛の気持ち」も伝えあうことができるよう2014年度に改訂しました。これにより、一人ひとりの果敢な挑戦を後押しする風土を醸成するとともに、よりいっそうの従業員間の相互理解、コミュニケーション向上を図っていきます。



改訂版サンクスカード

・「感動エピソード(感謝の声)」共有の取組み

全国で働く仲間がアフターフォロー活動等を通じてお客さまからいただいた「感謝の声」や、感動エピソードを集約し共有することでお互いの活動のヒントや気付きとするため、コンテスト形式の事例公募、感動エピソード事例集(支社版を含む)の発行を行なっています。

また、職員一人ひとりが社外で見聞き(体験した)感動事例を、当事者だけの感動(体験)に留めず、「ハートフルカード」に記載して組織内メンバーで広く共有する取組みを2014年度からスタートしています。



感動エピソード事例集

・「従業員意識調査」の実施

会社の活動や風土について従業員がどう感じ、どう理解しているのか、その現状を把握し、改善へつなげていくために、2006年3月から「従業員意識調査」を実施しています。2013年5月の調査では、従業員意識・モチベーションの把握、経営諸施策の実効性・有効性検証等を目的として実施しました。全体的には前回調査と比べて、多くの項目で改善がみられています。あわせて、「お客さま満足度向上」や「ホスピタリティの実践」を意識した取組みが定着するなど、組織風土醸成についても前進しています。



第6回意識調査集約結果冊子

※1「感動実現プロジェクト」を通じてめざす企業風土

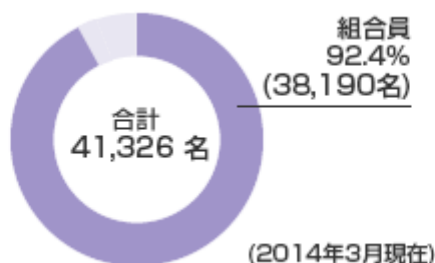
1. 職員一人ひとりがお客さまを大切にするために積極的かつ主体的に行動する
2. 働く仲間同士が一人ひとりの果敢な挑戦を後押しする
3. チーム力の発揮に向けて職員相互が深い信頼で結ばれ共感しあえる

※2 MoTとは、Moment of Truth(真実の瞬間)の略。お客さまに明治安田生命が最良の選択だったと確信いただける「感動の瞬間」を、小集団活動を通じてより多く創出することを目的とした運動

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「明治安田NEXTチャレンジプログラム」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＋契約社員＋嘱託(再雇用)＋MYライフプランアドバイザー〕に占める労働組合員数の割合



第三者意見



青山学院大学
経営学部 教授

芳賀 康浩氏

今年の明治安田生命のCSR報告書を拝見して感じたことは、同社のCSR理念が社内に浸透・定着し、「明治安田生命らしさ」が形になってきたということです。それは、同社のさまざまな取組みのすべてが「お客さま視点」で貫かれているという点にはっきりと見ることができます。

同社では2010年「医療費リンクシリーズ」、2012年「介護のささえ」、2013年「明治安田の学資のほけん」「医療のほけん」と、お客さまの声を反映した商品開発・導入を続けていますが、2014年に発売された「ベストスタイル」は、「要望にあわせやすい」「みなおしやすい」「わかりやすい」というお客さまにとっての価値を追求した商品となっています。例えば、「ベストスタイル」では保険料の年齢計算において、従来の保険年齢方式に代えて、よりわかりやすい満年齢方式が採用されています。些細なことにも感じられるかもしれませんが、消費者にとっての保険という商品の難しさの多くはこうした「業界の常識・通例」をそのまま消費者に押しつけることから生じているのではないのでしょうか。

また、保険という商品は保険期間が30年、40年という長期にわたるため、お客さまのおかれた環境が変化するにもかかわらず、そうした環境変化に応じて保険内容の見直しが意識されることが少ないという問題意識もお客さま視点が徹底していなければ出てくるものではありません。「ベストスタイル」の「みなおしやすい」という特徴はこうしたお客さま視点の賜物であり、また、それを実現するために「安心ロードマップ」としてまとめられたアフターフォローのあり方は、従来の商品のプロモーションを目的とするお客さまへのアプローチとは全く異なるものになるでしょう。今回追加された三つの「MY CSR活動」のうち、二つがこのアフターフォローを取り上げたものであることは、同社のアドバイザーの新しい役割がいかに重視されているかを表していると思います。

さらに、「安心ロードマップ」について消費者専門家懇談会で意見聴取をし、消費者専門委員にも真摯な取組みと評価されている点からは、独善ではなく仕組みとしてのお客さま視点をめざす姿勢をうかがうことができます。このほかにも、商品説明をよりわかりやすくするためのツール(必要保障額プラン、ご要望お伺いシートなど)を充実させたり、スマートフォン専用サイトの拡充やセカンドオピニオンサービスなど、時代の変化に伴う新たな要望に応える取組みも加速しているように感じます。

そして何よりも同社のお客さま視点の浸透・定着を感じたのが、従業員の能力・キャリア開発支援やダイバーシティの推進においても、お客さまの感動を生み出すプロフェッショナル人財の育成や強化がめざされているという点です。このことは、お客さまの感謝の声をまとめた感動エピソード事例集を全国の従業員で共有する取組みを企業風土の醸成のための活動と位置付けていることから感じられます。

明治安田生命は、2014年1月から取り組んでいる「明治安田NEXTチャレンジプログラム」で、「感動実現プロジェクト」によって満足を超えた「感動を生み出す生命保険会社」をめざすことを宣言しています。CSR報告書の全編を貫くお客さま視点は、この目標に向かって全社一丸となって進んでいる様子をうかがわせます。顧客満足という経営課題は「言うは易く行うは難い」典型です。ぜひこの課題を感動という高い水準で実現し、それが「明治安田生命らしさ」となることを期待します。