

## お客さま保護・利便に関わる各部の2006年度運営方針の公表について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づき、お客さまを大切にする会社の実現に向け、お客さま保護・利便に関わる部の「基本的役割」と「運営方針」を公表いたします。

この公表を通じて、お客さま・社会の皆さまに、お客さま保護・利便に関わる部の具体的な取組みをお知らせし、「社会に開かれた会社」の一環として、この実現に向けた取組みをお約束するものです。

公表にあたっては、「基本的役割」「各部運営方針」とも、「お客さまの声推進諮問会議」にてその内容についてご意見をいただき策定しています。特に「運営方針」については、その実施状況を同諮問会議へ報告し、評価していただいたうえで、公表いたします。

今後とも「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づく実効性の高い取組みを推進してまいります。

### 1. 「基本的役割」について

「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた取組みの一環として、お客さまの視点から各組織に求められる普遍的な役割・機能等を、各部の「基本的役割」として整理・明文化いたしました。

「基本的役割」は次の視点から整理を行ない、業務執行において、さまざまな判断を迷う場合でも、各部が本来あるべきお客さまの視点からの業務運営を維持いたします。

- (1) 業務の基本姿勢
- (2) 基本となる判断基準等の適切性確保
- (3) 基準に従った判断・運営の適切性確保
- (4) お客さま対応の基本姿勢
- (5) お客さま窓口機能への対応・連携等

### 2. 「運営方針」について

年度ごとに重点的に実施すべき事項を「基本的役割」に照らして各組織ごとに定めますが、特にお客さま保護・利便に関わる部は、その取組みにおいてお客さまに関わる事項を公表いたします。2006年度はお客さまの視点に立った運営、お客さまへのご説明の充実、コンプライアンスの徹底等を踏まえた内容としています。

### 3. 「お客さま保護・利便に関わる部」について

お客さま保護・利便に関わる部は以下の12部です。

- (1) お客さまの声を経営に反映していくための部署  
「お客さまの声」統括部
- (2) 商品の開発、契約の引受・保全・支払に関連する部署  
商品部、契約部、契約サービス部、保険金部、法人サービス部、団体年金サービス部
- (3) 販売・サービスの推進部署  
業務部、総合法人業務部、総合福祉業務部、新市場業務部、エージェント業務部

以上

※詳細は別冊資料「基本的役割」と「2006年度運営方針」をご参照ください。