

明治安田生命「消費者志向自主宣言」を策定

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、「消費者志向経営」の実現に向けた当社の考え方や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言（別紙ご参照）」を策定いたしましたので、お知らせします。

1. 「消費者志向自主宣言」策定の背景

当社は、「CSR経営宣言」において、「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、誠実に行動すること」を宣言しており、その一環として、ご意見・ご要望等の「お客さまの声」を業務改善に活かす取組みを推進しています。

2. 「消費者志向自主宣言」策定の趣旨

自社のお客さまだけでなく「消費者全体の視点」に立ち、消費者の権利の確保および利益の向上を図ることを経営の中心に位置づける「消費者志向経営」が昨今求められています（※1）。

当社は、「消費者志向自主宣言」を策定することで、従業員の消費者志向意識を高めるとともに、「消費者志向経営」推進態勢の整備、および消費者視点でのさらなるお客さまサービス態勢の強化を図ってまいります。

（※1）2015年8月、消費者庁に設置された「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」において、「消費者志向経営」の内容や推進方策についての審議がなされ、2016年4月に報告書を取りまとめ。なお、当社執行役社長の根岸は同検討会の委員

3. 明治安田生命「消費者志向自主宣言」の構成

1	消費者志向経営の推進体制の構築
2	「お客さまの声」を経営に活かす仕組みづくり
3	お客さま・社会のニーズをふまえた商品・サービスの提供
4	消費者志向に向けた従業員の意識醸成
5	お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換
6	活動結果の振り返りと改善に向けた取組み（※2）

（※2）活動結果および取組状況は、「『お客さまの声』白書」に取りまとめ、年1回、当社公式ホームページにて公表予定

以上

消費者志向自主宣言

2017年1月10日
明治安田生命保険相互会社

明治安田生命は、お客さまを大切にする会社に徹し、いつまでも変わらない安心をお届けする生命保険会社をめざします。

(注) 当宣言における「お客さま」は、当社のご契約者だけでなく消費者全体を含んでおります。

<取組方針>

1. 消費者志向経営の推進体制の構築

- ・経営理念等にお客さまを大切にすることを明記し、その実現に向けた取組みを推進します。
- ・経営トップ自らが、従業員に向けて経営理念等の実現に向けたメッセージを随時発信します。
- ・「お客さまの声」を一元的に集約し、重要情報については即時、経営トップに報告します。

2. 「お客さまの声」を経営に活かす仕組みづくり **参考1**

- ・お客さまから寄せられたご意見やご要望等のお申し出を、「お客さまの声」(注)として、「お客さまの声」統括部にて集約します。
- ・「お客さまの声」は、営業部門、お客さまサービス部門、コンプライアンス部門等で構成する部門横断的な委員会組織にて共有するとともに、「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みを審議し、商品・サービスの改善を促進します。
- ・「お客さまの声」に基づく業務改善取組みは、経営層へ定期的に報告するとともに、社外取締役を含む「取締役会」にて公平性等を社外の視点から協議します。

(注) 当社では「お客さまの声」を次の3つに定義し幅広く収集しています。

- 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に直接お申し出いただいたご意見および「お客さま懇談会」でいただいたご意見・ご要望
- ②潜在的な声：お客さま満足度調査でいただいたご意見
- ③代弁者の声：お客さま対応をしている従業員からの提案や、消費者関連団体の役職者・社外の専門家等の有識者からお客さまの立場としていただいたご意見

3. お客さま・社会のニーズをふまえた商品・サービスの提供

- ・お客さまのニーズをふまえた商品やお客さま利便性向上を企図したサービスの提供により、社会保障制度を補完し、お客さまの自助努力を支えます。
- ・MYライフプランアドバイザー（営業職員）によるお客さまに寄り添った「対面のアフターフォロー」を実施します。また、超高齢社会の進展をふまえ、ご高齢者へのアフターフォロー体制の充実を図ります。 **参考2**

- ・保険金・給付金を正確かつ迅速にお支払いし、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内します。**参考3**
- ・地域の子どもや高齢者等が安心して暮らせる環境づくりや地域社会の活性化に取り組むことにより、地域の健全かつ持続的な発展に貢献します。

4. 消費者志向に向けた従業員の意識醸成

- ・従業員のボトムアップ活動により、お客さまを大切にする会社の実現に向けた好事例取組みを共有し、推奨行動を広げていく取組みを推進します。
- ・消費者志向経営の実現に向けた所属単位での取組みの推進および従業員への意識浸透を目的とした社内プログラムを導入し、従業員の積極的な消費者志向の活動を推進するとともに、お客さまの視点をもって業務遂行できる人材を育成します。

5. お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・お客さまにご加入内容を確認いただくために、年1回ご契約内容をお届けするとともに、お客さまが安心して商品・サービスを選択できるよう、お客さまに有益な情報を提供します。
- ・ご高齢の方に配慮した資料の作成や電話での対応態勢を構築します。
- ・ご契約者のみなさまにご理解を深めていただくため、年1回全国の支社でお客さま懇談会を開催し、当社の事業内容を報告するとともに、いただいたご意見やご要望を業務改善に反映します。
- ・社外の有識者や消費者対応の専門家との対話の機会を定期的にもち、専門的見地や消費者の立場からのアドバイスをいただきます。その結果については、経営層に報告するとともに、いただいたご意見等を商品・サービスの改善に活かします。
- ・定期的に地域の消費生活センターを訪問し、当社の商品・サービスの情報に加え、社会保障制度などの理解促進に向けた情報提供を行なうとともに、当社へのご意見をいただくなど、双方向の情報交換を実施します。

6. 活動結果の振り返りと改善に向けた取組み

- ・上記1.～5.の活動については、毎年振り返りを行ない、改善に向けたPDCA（計画、実行、評価、改善の取組み）を推進します。
- ・活動の結果および取組状況については、「『お客さまの声』白書」として、年1回ホームページに公表します。

<参考>

※1 経営理念・企業ビジョン

http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/vision/index.html

※2 お客さま・社会のニーズをふまえた商品・サービスの提供

http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/pdf/customer_05.pdf

※3 「お客さまの声」白書

http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/guest_voice/voice2016.html

「お客様の声」を経営に活かす仕組み

参考1

「お客様の声」

1. 直接的な声

お客さまから支社・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いただいたご意見

2. 潜在的な声

「お客さま満足度調査」によりいただいたご意見

3. 代弁者の声

お客さま対応をしている従業員からの提案、有識者の方からお客さまの立場としていただいたご意見

「お客様の声」統括部

「お客様の声」の一元管理

報告・共有

「お客様の声」推進委員会

2006年4月から「お客様の声」に基づく業務改善取組みを進めるため、「お客様の声」推進委員会を設置しています。同委員会は「お客様の声」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。

経営会議

会長、社長、役員等をメンバーとする「経営会議」にて、「お客様の声」推進委員会で審議した「お客様の声」に基づく業務改善取組みを協議しています。

取締役会

6名の社外取締役を含む「取締役会」にて、経営会議で協議された「お客様の声」に基づく業務改善取組みについて、公平性等を社外の視点から協議しています。

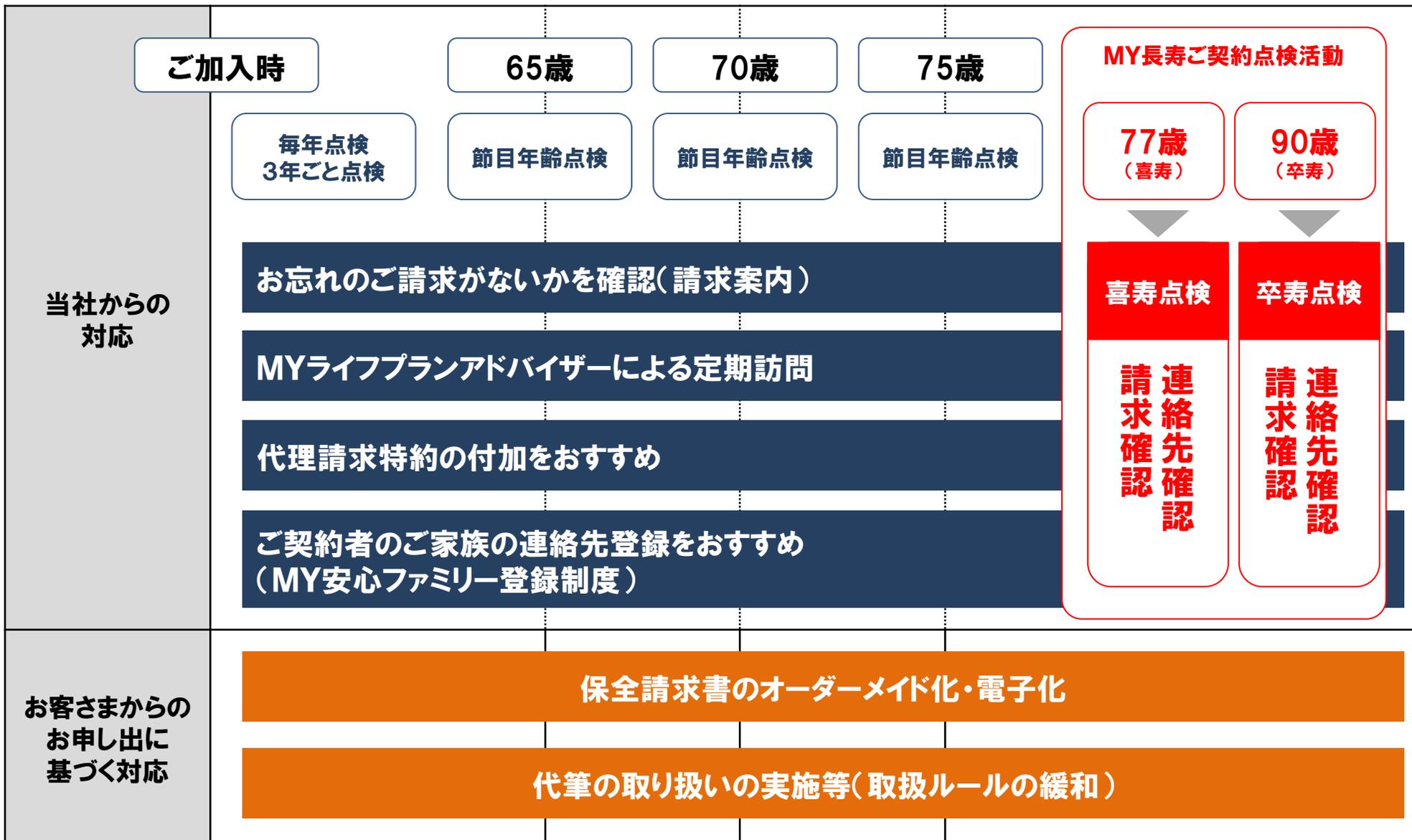
改善指示・改善取組みの推進

本社部門(業務主管部)

「お客様の声」の受付状況・改善取組み状況の開示

「お客様の声」を活かしたサービス改善

お客さま満足度の向上

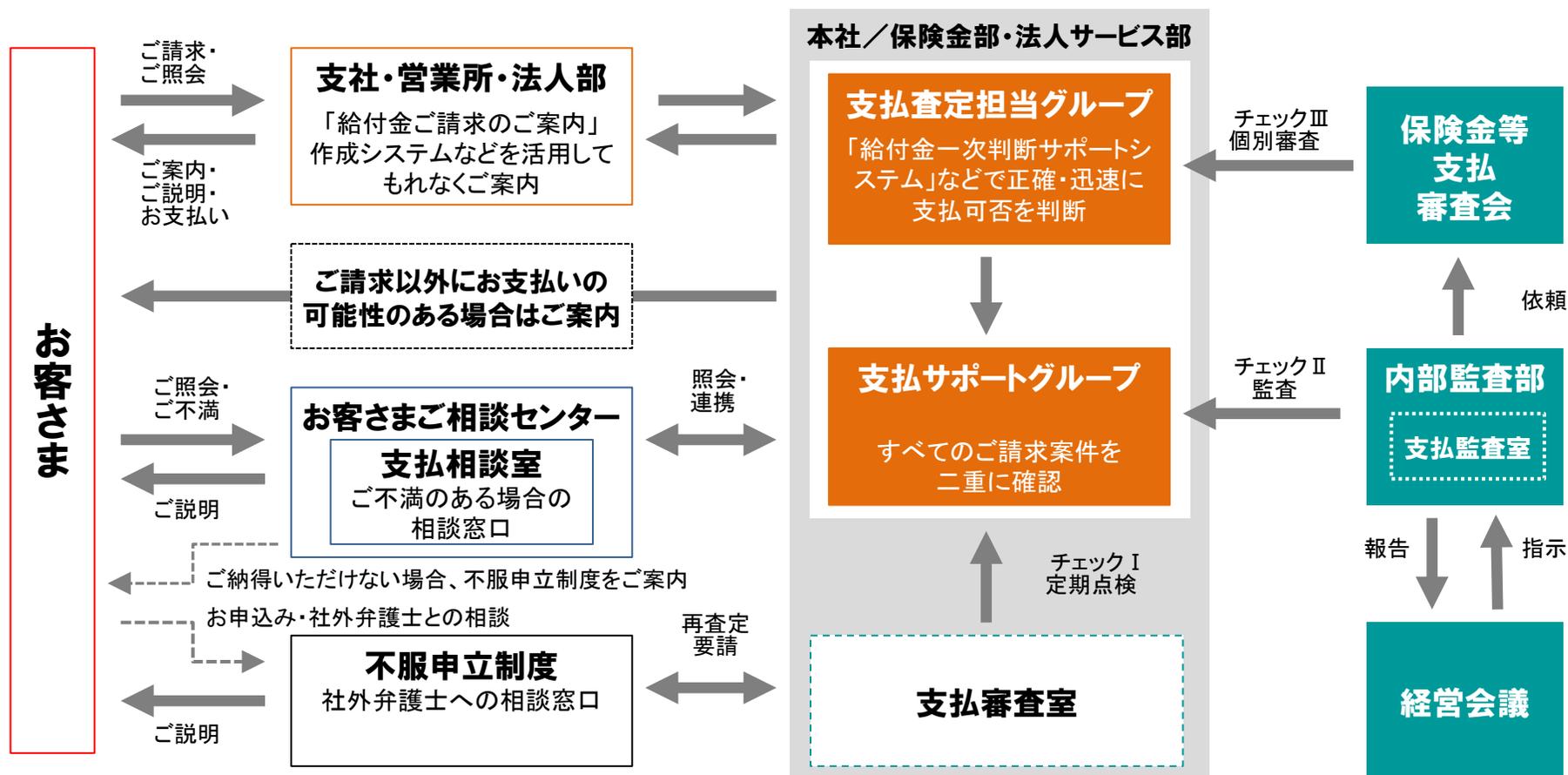


「確かなお支払い」のための取組み

参考3

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

「確かなお支払い」のためのチェック体制



ご請求いただいた案件を二重にチェックし、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・給付金についてお支払いの可能性がないか再確認し、随時、お客さまへご案内を実施しています。

また、支払業務が適切に実施されているか日常的に検証するため、独立した専門組織を支払担当部署に設置するとともに、支払査定が適切に行なわれているか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。