

明治安田生命「お客さま志向の業務運営方針」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、新たな企業理念「明治安田フィロソフィー」に基づくお客さま志向の取組みのさらなる推進を図るため、お客さま志向の取組方針となる「お客さま志向の業務運営方針」を2017年4月1日付で制定いたしますので、お知らせします。

「お客さま志向の業務運営方針」の全文は別紙をご参照ください。

○「お客さま志向の業務運営方針」の制定背景

当社は、「確かな安心を、いつまでも」という新たな経営理念のもと、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」を企業ビジョンとして掲げ、その実現に向けて全役職員が大切にすべき価値観の一つとして「お客さま志向」を定めるとともに、2017年度からスタートする中期経営計画（MYイノベーション2020）においても、当社がこれまで取り組んできたお客さまを大切にする会社としての取組みを継承・発展し、さらなるお客さま志向の取組みを推進していくことを基本方針としております。

今般公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」が、当社の取組姿勢に沿ったものであることから、これを受け入れ、「お客さま志向の業務運営方針」を制定いたします。

○お客さま志向の業務運営における基本的な考え方

当社は、お客さまの生涯にわたる商品・サービスをご提供する生命保険会社として、超長期の生命保険契約の特性をふまえ、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローが大切だと考えています。

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、当社は「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、ご加入から保険金・給付金等のお支払いまで、お客さまの最善の利益が図られるよう、これからもお客さまを大切にする会社に徹し、お客さま志向の業務運営に積極的に取り組んでまいります。

○「お客さま志向の業務運営方針」の構成

1. お客さま志向の徹底	4. ご加入時のお客さまへの情報提供の充実
2. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み	5. お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実
3. お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供	6. 利益相反の適切な管理
	7. お客さま志向の取組みの確保

※方針の項目ごとの具体的な取組状況については、年1回、公式ホームページに公表予定

お客さま志向の業務運営方針

1. お客さま志向の徹底

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切に、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さま志向の徹底に努めます。

（代表的な取組内容）

■お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢

- ・「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」を企業ビジョンとして掲げ、中期経営計画の柱のひとつとしてお客さま志向の徹底に取り組んでいます。
- ・お客さま志向の取組状況を統括する「お客さま志向推進室」を設置し、取組状況のPDCAサイクルを推進しています。

■お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底

- ・全役職員が大切にすべき価値観を示す明治安田バリューに「お客さま志向・倫理観」を定め、日々の業務活動において徹底しています。
- ・お客さま志向の前提となるコンプライアンスを徹底するため、定期的な教育・研修を実施しています。

■従業員主体のボトムアップ活動

- ・企業ビジョンの実現に向けて従業員一人ひとりが積極的・主体的に行動する風土を醸成すべく、「企業ビジョン実現プロジェクト」を推進しています。このなかで、従業員が主体のボトムアップ活動（K i z u n a 運動）を通じ、お客さまとの絆を深めるための自主的な取組み（MYメッセージ活動（注1）等）を推進しています。

（注1）「MYメッセージ活動」とは、ご契約の担当者がお客さまへの想いを手づくりのメッセージカード等でお届けする取組み

2. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

（代表的な取組内容）

■ 広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映

- ・お客さまからの直接のお申し出や、お客さま満足度調査を通じたご意見に加え、お客さまの立場に立った従業員からの提案等、広くお客さまのご意見やご要望を伺い、業務改善に活かしています。

■ 「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢

- ・「お客さまの声」統括部を設置し、お客さまのご意見やご要望を一元的に管理するとともに、「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するための機関として、「お客さまの声」検証委員会を設置しています。
- ・社外の専門家から、お客さま満足度を高めるための改善策等のご意見をいただき、経営に反映させていくための「お客さまサービス推進諮問会議」「消費者専門アドバイス制度」を設置しています。

■ 情報開示の推進

- ・社会に開かれた会社としてふさわしい情報開示に取り組むとともに、「お客さま志向」の取組状況を定期的に取り締役に報告し、その結果を開示します。
- ・「お客さまの声」に基づく改善状況等を「お客さまの声」白書にて開示しています。

3. お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえつつ、お客様ニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスを開発するよう努めます。

また、保険商品をおすすめする際には、お客様のご意向を十分お伺いしたうえで、お客様のライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。

(代表的な取組内容)

■お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインアップ

- ・お客様のご要望にあわせて今必要な保障を組み合わせることができる総合保障商品「ベストスタイル」等、お客様の多様なニーズにお応えする幅広い商品ラインアップを用意しています。

■お客様のニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス

- ・お客様の潜在的なニーズやご意向・ご要望等をふまえた最適な商品のご提案等を行なうコンサルティングサービスに努めています。
- ・ご加入時に「意向比較・確認書」等を用いてお客様のご意向を的確に把握・確認することに加え、ご加入後も、お客様のご意向を確認しています。
- ・ご高齢のお客様には、ご意向の確認のためによりきめ細やかな対応を行なうとともに、商品内容等の説明に際し、誤解を招くことのないよう、より丁寧な説明に努めています。また、15歳未満の方を被保険者とする生命保険契約については、適切な保険金額を設定しています。

4. ご加入時のお客さまへの情報提供の充実

お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

(代表的な取組内容)

■お客さま視点に立った情報提供

- ・お客さまにおすすめする保険商品を正しくご理解いただくために、お客さまの視点に立ったわかりやすい募集資料（保険設計書・パンフレット等）の作成に努め、お客さまや社外の専門家のご意見をふまえ、募集資料を改善しています。
- ・保険商品をおすすめする際には、商品の基本的な仕組みや特徴・リスク等に応じて、募集資料に保険種類ごとの保険料や保障内容、団体保険において生命保険・損害保険をセット販売している場合はその別等、お客さまが必要な保障を選択しやすいよう、特に重要な情報を強調して記載するなど、わかりやすく情報を提供しています。
- ・「ご契約のしおり 定款・約款」等のご契約締結前にお渡しする重要書類については、専門用語の平易な言葉への言い換えや文字の拡大等、お客さまの誤解を招くことがないように平明化に取り組んでいます。

■重要な情報の開示（手数料等の明確化等）

- ・特定保険契約（現在、販売休止中）については、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資信託と同じ特性を有することから、お客さまにご負担いただく費用の開示に加え、銀行等金融機関窓口販売で取り扱う場合は、当社が銀行等に支払う販売手数料（銀行によるお客さまへのコンサルティング等の対価）のお客さま向け開示等に対応します。
- ・特定保険契約以外は、お客さまに市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額が確定していることから、お客さまからお支払いいただく保険料や当社がお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額をわかりやすく情報提供しています。

5. お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー（※）に努めます。

（※）ご契約後の長期間にわたって継続的にサービスを積み重ねることを「アフターフォロー」としています。

（代表的な取組内容）

■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」

- ・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」を重視し、ご加入後も、ご契約内容や手続き漏れの有無等を定期的にご確認いただく「安心サービス活動」等の積極的なアフターフォローに取り組んでいます。

■ご高齢者向けのアフターフォロー

- ・超高齢社会の進展をふまえ、「MY長寿ご契約点検制度（注2）」や「MY安心ファミリー登録制度（注3）」等のご高齢者へのアフターフォローの充実に取り組んでいます。

■お客さまに有益な情報の提供

- ・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」に加え、ご契約者専用Webサイト「MYほけんページ」や「ご契約内容のお知らせ冊子」等により、お客さまの保障内容等をご確認いただくための情報提供の充実に取り組んでいます。

■保険金・給付金等の確実なお支払い

- ・保険金・給付金等について、正確かつ迅速にお支払いするとともに、お申し出内容およびご契約内容にもとづき、お支払いできる可能性がある保険金・給付金等を確認し、ご請求案内を行っています。

（注2）「MY長寿ご契約点検制度」とは、長寿祝賀にあたる77歳（喜寿）、90歳（卒寿）、99歳（白寿）、108歳（茶寿）、111歳（皇寿）を迎えたご契約者に対して「請求確認（お客さまからお申し出がない段階で、保険事故の発生の有無について当社が能動的に確認）」と「連絡先確認」を実施する取組み。（特に90歳（卒寿）以降の節目には、電話連絡がつかない場合に、当社職員が訪問確認を実施）

（注3）「MY安心ファミリー登録制度」とは、ご契約者が連絡不能の場合（大規模災害時を含む）に所在を探すため、ご契約者の希望により、あらかじめご家族の連絡先（第二連絡先）を登録いただく取組み。

6. 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理を行なうために、利益相反管理方針等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

（代表的な取組内容）

■利益相反管理態勢と教育

- ・コンプライアンス統括部を利益相反管理全体統括部署として定めるとともに、利益相反管理責任者および担当者を全所属に配置し、報告・管理態勢を構築し、適切に対応しています。
- ・利益相反のおそれのある取引の類型を定め、環境変化等をふまえ、定期的に見直すとともに、利益相反への対応に関する教育・研修等を実施しています。

■機関投資家としての責任の遂行

- ・資産運用部門と営業部門の業務執行を分離するなど、機関投資家としての業務上の地位が営業活動において不当に利用されないための態勢を構築しています。
- ・お客さまの保険料をお預かりしている会社として、投資先企業の企業価値向上がお客さま利益につながることを認識し、スチュワードシップ活動に積極的に取り組むとともに、当活動における利益相反についても適切に管理しています。

7. お客様志向の取組みの確保

お客様志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等に取り組結果を反映するとともに、取組内容の定期的な検証・改善に努めます。また、お客様志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

（代表的な取組内容）

■お客様志向の取組みの評価・処遇への反映

- ・「お客様志向プログラム」（各組織が策定するお客様志向に資する取組計画）の取組結果を各組織の業績評価に反映しています。
- ・お客様満足度を支社等の営業拠点の評価に反映しています。
- ・役職員の個人評価制度にお客様志向の取組状況を反映しています。
- ・MYライフプランアドバイザーの処遇に、アフターフォローへの取組状況等を反映しています。

■専門的な知識の習得に向けた教育

- ・MYライフプランアドバイザーの育成段階に応じた教育カリキュラムや社内検定制度・販売資格制度等を設け、商品・金融知識の習得に取り組んでいます。