

## 「お客さま志向の業務運営方針」の改正および取組結果の公表

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、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方針を定めた「お客さま志向の業務運営方針」を2017年12月1日付で改正しますので、お知らせします。あわせて、当方針に基づくこれまでの取組結果を公表します。（別紙ご参照）

当社は、今後もお客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、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、「お客さま志向の業務運営」に積極的に取り組んでいきます。

### ■改正のポイント

#### 1. お客さま志向の取組状況等を確認するKPI（※）を設定

- ・当社のお客さま志向の取組みが、各ステークホルダー（「お客さま」「社会」「従業員」）からどのように評価されているのかを確認する指標、ならびに、それらの評価が結果として反映する「お客さまの総数」をKPIに設定します。

（※）key performance indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと

① お客さま数 ② お客さま満足度 ③ 企業好感度 ④ 従業員意識調査

- ・KPIの実績については、2017年度の結果が判明後、明治安田生命公式ホームページ上で公表します。

#### 2. 新たなお客さま志向の取組みを追加

- ・「ステewardシップ責任を果たすための方針」の改正内容等、2017年度に新たに実施したお客さま志向の取組みを追加します。

#### 3. 「消費者志向自主宣言」の内容を追加

- ・2017年1月10日に制定した当社の消費者志向の考え方や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を「お客さま志向の業務運営方針」に統合し、「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」とします。なお、統合後の方針は、金融庁の顧客本位の業務運営に関する原則、消費者庁の消費者志向自主宣言の両方に対応したものとなります。

## お客さま志向の業務運営方針 —お客さま志向自主宣言—

### （基本的な考え方）

私たちは、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。

私たちは「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ことを徹し、「お客さま志向の業務運営」に積極的に取り組んでいきます。

## 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。
- ・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発信しています。
- ・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、「お客さま志向プログラム」等を通じてP D C A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と地域社会への貢献

- ・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。

- ・「明治安田生命 Jリーグ」の応援や「地域を見守る」社会貢献活動等の地域社会との絆を深めるための取組みを推進しています。

(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書き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。
- ・全国の支社で開催するお客さま懇談会や定期的な地域の消費生活センター訪問を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行ない、ご意見をいただくなど、双方向の情報交換を実施しています。

### ■ 「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「お客さまの声」白書にて公表します。

### 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。

#### ■保険募集代理店に対する教育・指導

- ・保険募集代理店がお客様へ当社商品を販売する際に、お客様のご意向に沿った商品の提案を行なうために、保険募集代理店に対し適切な教育・指導を行なうとともに、適切な保険募集管理態勢が構築されているかを確認しています。

## 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）」「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口の設置」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、ご請求案内を行なっています。

（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. お客さまに信頼される資産運用

将来にわたり保険金・給付金等を確実にお支払いするため、E R Mの枠組みに基づき、サープラス・マネジメント型 A L M (※) を基本に財務健全性の維持・向上を図りつつ、適切なリスク管理のもと、収益力の拡大に努めます。

(※) 経済価値（市場価格あるいは将来キャッシュ・フロー等による市場整合的な価格）で評価した資産価値と負債価値の差額であるサープラスを資本概念として捉え、その変動リスクをコントロールする資産負債の総合的な管理のこと

(代表的な取組内容)

### ■生命保険契約の特性をふまえた投融資

- ・超長期の生命保険契約の特性をふまえ、良好な運用成果を長期にわたり安定的に確保するために、公社債・貸付金等の安定収益資産を中心とした資産運用に取り組んでいます。
- ・適切なリスク管理のもと、市場動向をふまえて効果的な資産配分を行ない収益力の拡大を図るとともに、クレジット投融資の強化等、資産運用の高度化・多様化に取り組んでいます。
- ・財務健全性の確保に向け、市場環境の変動に備えたコンティンジェンシープランの高度化等に取り組んでいます。

### ■スチュワードシップ活動の推進

- ・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》を受け入れ、投資先企業との対話等を通じて、投資先企業の企業価値向上を促し、当社の株主としての利益を長期的かつ安定的に享受するためのスチュワードシップ活動に積極的に取り組んでいます。
- ・運用実績がお客さまに直接帰属する特別勘定においては、情報開示充実の観点から個別の議決権行使結果を開示しています。一方、一般勘定においては、投資先企業の長期的な成長を促す観点から投資先企業との対話を重視しており、議決権行使結果については、議案の主な種類ごとの集計結果と不賛同・賛同事例を開示しており、個別の結果開示は行なわず、継続検討していきます。

## 7. 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。
- ・投資先企業への議決権行使においては、社外取締役が過半数を占める監査委員会において、議決権行使結果の検証を行ない、利益相反の防止に努めています。

## 8. 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組結果を反映するとともに、取組内容の進捗状況を確認する指標を設定し、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基本業務にアフターフォローを設定し、その取組状況やお客様対応力を評価し、処遇に反映しています。

### ■ 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。

### ■ お客様志向の取組状況を確認する指標の設定

- ・お客様志向の取組状況や定着度合いを確認・検証するための指標として、「お客様数」「お客様満足度」「企業好感度」「従業員意識調査(お客様志向の取組みに関する項目)」を設定し、定期的に結果を確認・公表します。

# 「お客さま志向の業務運営方針」の取組結果 (2016年4月-2017年9月)

2017年12月1日  
明治安田生命保険相互会社

# 1 「お客さま志向の徹底」の取組状況

## ①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の取組み

- ・2017年4月から、「お客さま志向・倫理観」を明治安田生命の全役職員が大切にしている価値観（明治安田バリュー）に定め、「チーム明治安田の誓い」として、日々唱和し価値観の共有・浸透を図っています。
- ・日々の業務において遵守すべき法令、社内ルール等を幅広く掲載、解説したコンプライアンス・マニュアル（手順・解説書）を整備するとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス研修（6月）や、コンプライアンス強化週間の設定など、定期的なコンプライアンス教育を実施しました。

### チーム明治安田の誓い

チーム明治安田の誓い

- お客さま志向・倫理観  
一、私たちは、お客さまを大切にし、高い倫理観のもと行動します。
- 挑戦・創造  
一、私たちは、果敢に挑戦し、新しい価値を創造します。
- 協働・成長  
一、私たちは、働く仲間と互いに助け合い、共に成長します。

私たちは、この価値観を大切に「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして行動します。

### コンプライアンス・マニュアル



## ②従業員主体のボトムアップ活動の取組み

- ・全従業員が「明治安田フィロソフィー」を理解・共感し、企業ビジョン実現に向けて一人ひとりが創造力をもって積極的・主体的に取り組む企業風土の醸成をめざし、ボトムアップ型のプロジェクト「Kizuna運動」に取り組んでいます。2017年6月には、全国の従業員代表が会長・社長、全役員、本社部長等と明治安田フィロソフィー等について、少人数での直接対話（バズセッション）を実施しました。
- ・全国の各支社で創意工夫のあるメッセージカードを作成し、お客さまのお誕生日やご契約の節目に、MYライフプランアドバイザー（営業職員）のお客さまへの想いを“手書き”のメッセージカードでお届けする「MYメッセージ活動」に取り組んでいます。

### 社長とのバズセッション



### 手書きのメッセージカード



## 2 「『お客様の声』を経営に活かす取組み」の取組状況

### ①「お客様の声」の集約・一元管理

- ・お客さまから全国の支社・営業所・法人部・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客様の声システム」を通じて集約・一元管理しています。
  - ・ご契約者のみなさまへ事業活動を報告しご理解を深めていただくとともに、ご意見やご要望を直接伺うことを目的に全国の支社で「お客さま懇談会」を開催しています。2016年度は2,162名のご契約者にご出席いただき、ご意見等をいただきました。
  - ・お客さまの立場にたった従業員からの改善提案（Kizuna提案）については、2016年度は6,149件の提案を受け付けました。また、社外の専門家からお客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項等に関してご意見をいただく「お客さまサービス推進諮問会議」を年3回開催しました。
- ※当社ではお客さまの対応をしている従業員からの提案や、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を「代弁者の声」と位置付けています。

「お客さま懇談会」



### ②「お客様の声」に基づく業務改善の取組み（改善事例は、「お客様の声」白書 第3章をご覧ください。）

- ・集約・一元管理された「お客様の声」は、経営層に対し定期的に報告するとともに、その内容を分析して業務改善への取組みにつなげています。
- ・当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客様の声」の実態をご報告するとともに、「お客様の声」を活かした当社の業務改善取組みをまとめた「『お客様の声』白書」を毎年作成し、ホームページに掲載しています。

（ご参考）2016年度のお申し出事例および改善取組みの一例

お申し出事例	フリーダイヤルにかけた時に流れる音声案内が苦手。高齢者向けにもっとわかりやすい窓口を用意してほしい
改善取組み	2016年12月に「ご高齢者のお客さま専用のお問い合わせ窓口」をコミュニケーションセンター内に設置しました。お電話をかけていただいた後、機械による音声案内を介さず、担当者（電話対応者）に直接つながる窓口として運用しています。

「お客様の声」白書



# 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」の取組状況

## ①お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップへの取組み

- ・総合保障商品「ベストスタイル」について、2016年6月に新たに2種類の特約を発売するとともに、「保障見直し制度」「終身保障変更制度」の取扱いを開始しました。引き続き同商品は高い評価をいただき、2017年9月末までの累計販売件数は139万件を突破しました。
- ・2016年10月に、「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとして「かんたん保険シリーズ ライト！ By明治安田生命」を創設、2017年4月には損害保険2商品を追加して、ラインアップを拡充しました。2017年9月末までの同シリーズ商品の累計販売件数は46万件を突破しました。

「かんたん保険シリーズ ライト！ By明治安田生命」の商品ラインアップ



## ②お客さま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の取組み

- ・生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等の「社会保障制度」に関する情報提供および、お客さまの保障に対するご意向と、症例ごとの給付事例等を確認できる「意向問診コンテンツ（※）」を活用したコンサルティング活動に取り組んでいます。

※意向問診コンテンツは、MYライフプランアドバイザー（営業職員）が営業活動において使用するタブレット型営業端末に搭載しており、お客さまの保障に対するご意向を問診形式で入力いただくことで、「お客さまの考える保障イメージ」を「症例別レーダーチャート」で視覚的に確認することができます。

意向問診コンテンツ



# 4 「ご加入時のお客さまへの情報提供の充実」の取組状況

## ①お客さま視点に立った情報提供の充実への取組み

- ・総合保障商品「ベストスタイル」の商品の特徴だけでなく、「更新型の優位性」「見直しの自在性」「アフターフォロー」といったベストスタイルのコンセプトからくる特徴をご理解いただくため、「ベストスタイル コンセプトブック」を作成し、ご説明を実施しています。
- ・また、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等の社会保障制度に関する情報提供を行なうため、「社会保障制度ご説明ブック」を作成しています。

ベストスタイル コンセプトブック



社会保障制度ご説明ブック



## ②重要な情報の開示への取組み

- ・2017年8月から、「米ドル建・一時払養老保険」<5年ごと利差配当付一時払特別養老保険（指定通貨建）>と「外貨建・エブリバディプラス」<5年ごと利差配当付利率変動型一時払特別終身保険（指定通貨建）>を発売しました。
- ・これらの商品は、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、および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の開示等に対応しています。



5年ごと利差配当付一時払特別養老保険（指定通貨建）



# 5 「お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実」の取組状況①

## ① 「安心サービス活動」によるアフターフォローの充実

・「ご契約内容の概要」などを活用し、毎年、ご契約内容の説明を行なう「定期点検活動」を実施しています。あわせて、保険金・給付金のご請求の有無についても確認しています。

・なお、総合保障商品「ベストスタイル」にご加入のお客さまには、3年ごとに、アフターフォローを解説した冊子「安心ロードマップ」をお届けするとともに、「ベストスタイル意向点検シート」を用いて最新の保障に対するご意向を確認するなど、継続的なコンサルティングに努めています。



## ② お客さまへの有益な情報の提供

・年1回、ご加入いただいているご契約内容やご確認いただきたい事項を掲載している「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者のみなさまへお送りしています。2017年度は、「ご契約者のみなさまへ」冊子をご契約者の年齢に応じて2種類作成し、「第二連絡先」の登録勧奨や高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口の設置についてなど、65歳以上のお客さまに向けた内容をわかりやすく記載しました。

・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「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にご加入のすべてのお客さまが、簡単にご契約内容の照会や一部のお手続き・書類請求ができるほか、ご契約者専用の健康・医療・介護関連サービスをご利用いただけます。

### 明治安田生命からのお知らせ



### MYほけんページ (ご契約者専用Webサイト)



### 「ご契約者のみなさまへ」冊子

#### 65歳未満のご契約者向け



#### 65歳以上のご契約者向け



# 5 「お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実」の取組状況②

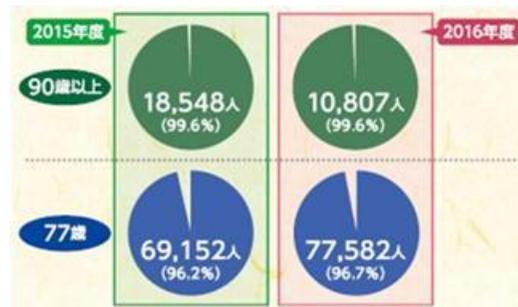
## ③ご高齢者へのアフターフォロー態勢の高度化への取組み

- 東日本大震災の経験や今後の高齢化のいっそうの進展をふまえ、確実に保険金・給付金等をお支払いするため、長寿の節目である、77歳（喜寿）、90歳（卒寿）、99歳（白寿）、108歳（茶寿）、111歳（皇寿）の祝賀を迎えられたご契約者さまに「保険金のご請求、契約者・受取人変更の有無の確認」と「ご連絡先の確認」を実施する「MY長寿ご契約点検制度」を2015年4月から実施し、2015～2016年度の点検対象契約者約18万人のうち、ほぼすべてのご契約の確認を完了しました。
- ご契約者さまとの連絡が困難となった場合等に、第二連絡先を通じてご契約者さまの最新の連絡先を確認させていただき、速やかなご連絡ができるようにする制度（MY安心ファミリー登録制度）を2014年10月より実施しており、2017年9月末の累計登録数は、ご高齢のご契約者さまを中心として約160万人となりました。

「MY長寿ご契約点検制度」の概要



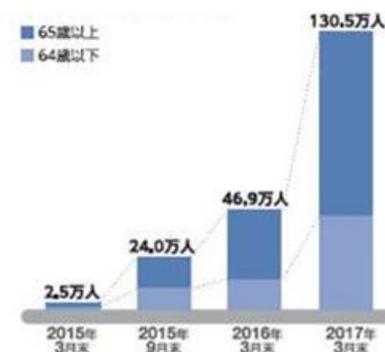
「MY長寿ご契約点検制度」で  
請求確認・連絡先確認ができたお客さま数



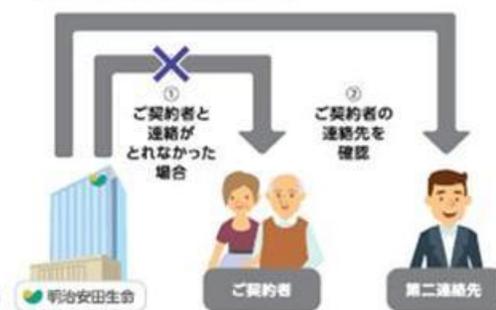
「MY長寿ご契約点検制度」の  
パンフレット



第二連絡先の登録者数の推移



「MY安心ファミリー登録制度」の仕組み

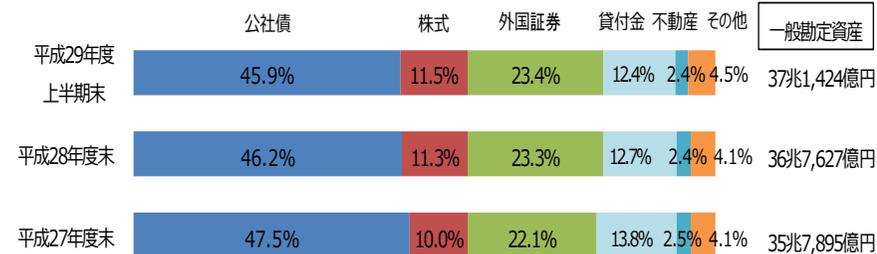


# 6 お客さまに信頼される資産運用

## ①資産運用の取組状況

- ・2017年度上半期は、日銀の金融政策による超低金利環境が継続するなか、国内金利の上昇局面で日本国債を買い入れたほか、内外金利差や為替水準をふまえ外国公社債を買い入れるなど、市場環境に応じた効果的な資産配分を実施しました。また、収益力向上を企図し、国内外の企業が発行する社債にも投資しました。
- ・一般勘定資産においては、2017年度上半期末の残高が、前年度末から3,796億円増加し、37兆1,424億円となりました。（主な資産配分は右記のとおり）

一般勘定資産の資産配分の状況



## ②スチュワードシップ活動への取組み

- ・当社は、「スチュワードシップ責任を果たすための方針」に基づき、投資先企業との対話や議決権行使といったスチュワードシップ活動を通じて、投資先企業の企業価値向上を促し、これに伴う当社の株主としての利益を長期的かつ安定的に享受することに努めています。
- ・2017年5月の「日本版スチュワードシップ・コード」改訂を受け、2017年9月に、「スチュワードシップ責任を果たすための方針」、「一般勘定の議決権行使の取組みについて」および「特別勘定の議決権行使の取組みについて」を改正しました。
- ・また、利益相反管理の強化を目的に、5名中4名が社外取締役で構成される監査委員会において、2016年7月～2017年6月の議決権行使結果の検証を実施しており、特段の問題なしとの意見を受領しました。
- ・さらに、特別勘定については、運用結果が直接お客さまに帰属することから、ディスクロージャー充実の観点にたち、2017年9月に個別の議決権行使結果の公表を開始しました。（2017年6月株主総会実施分）

### ■議決権行使結果（2016年7月～2017年6月） 企業数ベース

	会社提案に 全て賛成	会社提案に 1件以上反対	会社提案に 1件以上棄権	合計
一般勘定	1,019	41	0	1,060
特別勘定	384	51	0	435

### 議案数ベース（会社提案）

	賛成	反対	棄権	合計
一般勘定	3,819	44	0	3,863
特別勘定	1,458	62	0	1,520

# 7 利益相反の適切な管理

## ①利益相反管理への取組み

- ・当社はコンプライアンス統括部を利益相反管理全体統括部署（同部の担当執行役を利益相反管理統括責任者）とし、対象取引の特定および利益相反管理に関する全社的な体制を整備・検証しています。
- ・対象取引を特定するにあたっては、「お客さまの利益を最優先に行動しているかどうか」、「お客さまの情報を利用して、不当に利益を得るおそれがあるかどうか」等の視点から取引を検証し、特定・類型化を行なったうえで管理しています。また、新規業務の開発や法令等改正といった環境の変化にも的確に対応し、対象取引の特定・類型化を行なっています。
- ・当社の役職員は、お客さまとの取引において、対象取引の類型に該当するおそれがあると判断した場合は、すみやかに各所属の利益相反管理担当者・責任者に報告し、対象取引の内容に応じた管理を実施しています。各所属での判断が困難な場合には、全体統括部署であるコンプライアンス統括部に報告し、その指示のもとで適切な管理を実施しています。

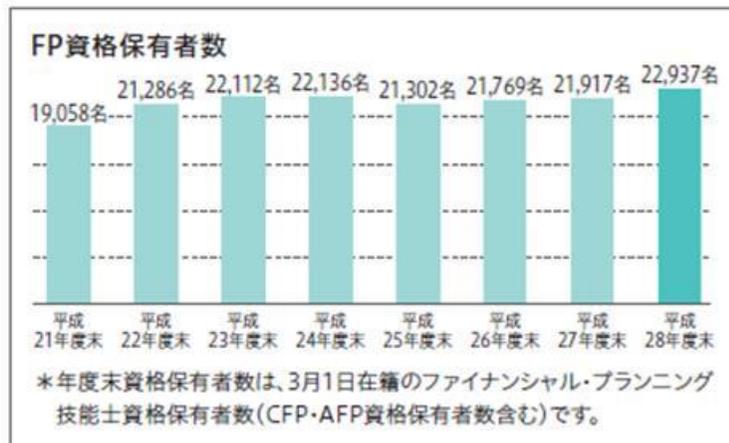
### 利益相反の取引の類型

取引の類型		主な取引例	管理方法 (以下の方法を適切に組み合わせること等により管理)
お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引	地位濫用型	融資を条件に保険商品を購入させる場合、または、保険購入を条件に融資を行なう場合 議決権行使内容の決定を条件に保険商品を購入させる場合、または、保険購入を条件に議決権行使内容を決定する場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報隔壁措置</li> <li>・一方または双方の取引の中止</li> <li>・取引の適切性の検証</li> </ul>
	情報利用型	お客さまが上場会社であるA社の株式を大量に取引しようとしている事実を知らながら、当該有価証券の取引を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報隔壁措置</li> <li>・一方または双方の取引の中止</li> </ul>
	上記以外	当社が協調融資の幹事を受託しており、かつ相対での貸付を有している状況で、協調融資に比し、優位な条件で相対の貸付の保全・回収等を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報隔壁措置</li> <li>・取引条件・方法の変更</li> <li>・一方または双方の取引の中止</li> <li>・取引の適切性の検証</li> </ul>
お客さま間の利益が相反する可能性のある取引		敵対的買収等で、買収しようとしている会社が複数競合している場合に、競合する複数社に対し、それぞれ買収資金の融資を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一方または双方の取引の中止</li> <li>・取引の適切性の検証</li> </ul>

# 8 お客さま志向の取組みの確保

## ①MYライフプランアドバイザー（営業職員）の教育・育成への取組み

- ・お客さまの立場にた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、求める人財像を明確化し、育成段階別の「めざす姿」と「求めるスキル」に応じた教育を推進するとともに、知識・スキルの習得状況を測る検定試験を実施しています。特に、委嘱後初期の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」「基礎トレーニングセンター」を全国に設置する等、お客さまに選ばれる人財の育成に向け、態勢を強化しています。
- ・あわせて、ビデオ・オン・デマンドや双方向動画通信を活用した本社ダイレクト教育を充実するとともに、資格・能力に応じた教育・育成プログラムを実施するなど、教育効果の向上を図っています。
- ・さらに、より充実したアフターサービスやコンサルティングをお客さまに提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」や社内資格である「外貨建て保険」販売資格の取得を推進しています。2016年度（平成28年度）末時点で22,937名がFP資格を保有しています。（2017年9月末時点で22,981名）



## ②お客さま満足度調査（お客さま志向の取組みを確認するKPI）の結果

- ・2016年度（平成28年度）の「お客さま満足度調査(※)」では、当社に対する総合的な満足度（「満足」+「やや満足」）は57.8%、営業担当者に対する満足度は62.5%、ご加入商品に対する満足度は58.4%といずれも過去最高数値となりました。

(※)選択肢は、「満足」、「やや満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階

