

## 「最も信頼される生命保険会社」 をめざし、 全力を挙げて取り組んでいます。

私たちは、常にお客さまとの心のこもったコミュニケーションを大切にしたいと思っています。

そして、お寄せいただいた「お客さまの声」を私たち明治安田生命の経営に反映させ、お客さまの視点から考えたベストな商品・サービスを提供していきます。

これは、私たちの経営理念にあるお客さま第一主義にもとづき、確かな安心と豊かさをお届けすることで、お客さまにご満足いただき、そして社会に貢献したいと考えているからです。

私たちは、お客さまから最も信頼される生命保険会社をめざし、より心のこもったサービスを提供いたします。

## 「お客さまの声」を経営に活かす、 新たな取り組みをはじめています。



このほど、お客さまサービスのより一層の向上を図るため、社外のさまざまな分野で活躍される方々を委員にお迎えし、社長直結の組織として「**お客さまの声推進諮問会議**」を設置いたしました（平成17年4月）。全国の営業職員を通じて、あるいはコミュニケーションセンター・支社などサービス拠点にお寄せいただいたお客さまからのご意見・ご指摘等を、諮問会議で社外委員の方々にもチェックいただくことで、「お客さまの視点」から私たちの仕事を見直し、営業・サービスの改善を図っていきます。

## お役に立った保険金・年金・ 給付金は、約1兆7千億円。

平成16年度にお支払いした保険金・年金・給付金の合計額は、**1兆7,928億円**（死亡保険金19万3千件・5,164億円）となりました。当社は、これからもご家族が幸せに暮らしていくことを願う「こころ」を、「保険というカタチ」にすることで、多くのみなさまに安心を提供し続けていきたいと考えています。



## これからも、みなさまに安心と 最新の商品・サービスをお届けします。

当社は、資産・財務内容の健全性や、商品開発力・サービス体制において、引き続きトップレベルを堅持しています。そして、これからもみなさまに安心をお届けできるよう全力を挙げて取り組んでいきます。

健全性の状況

P.03

商品情報

P.05

社会貢献活動

P.07

サービス情報

P.08