

明治安田生命のCSR ハイライト

当社は、企業の社会的責任(CSR)とは「社会からの負託、果たすべき役割を正しく認識し、それに応えようとする企業活動」であると考え、お客さま、社会からの期待、信頼に応えるべく、その「声」に謙虚に耳を傾け、その「絆」を深めるための行動を実践しています。

お客さまとの絆を深めるために

「お客さまの声」を日々の業務改善、経営に活かしています。

当社は、商品・サービスの向上を図り、お客さまの期待、信頼に応えるために、「お客さまの声」一つひとつを大切にしています。「お客さまの声」を幅広く収集し、業務改善、経営に活かすための取組みを、実際に改善した事例とともにご紹介します。



お客さまから全国の支社・営業所、コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出を集約・一元把握しています。

お客さまの声システム

お客さまから支社・営業所、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「お客さまの声システム」を通して集約し、一元把握しています。そのなかでも「不満足の原因があったもの」をすべて「苦情」と定義し、より重要なものとして位置付け、業務改善に活かしています。また、寄せられた「苦情情報」は、「社会に開かれた会社」の実現に向けた取組みの一環として、苦情をもとに改善した事例とあわせて、四半期ごとに公表しています。



お客さま満足度調査

お申し出だけでは把握できないご意見やご要望をアンケート調査を通じて収集しています。

「お客さま満足度調査」は、お客さまからのお申し出だけでは把握できないご意見、ご要望等を広く集めるとともに、その内容を分析して、商品・サービスの改善に活かすことを目的としています。お客さまに対する訪問回数やサービス内容を標準化した「安心サービス活動」なども、調査結果をふまえて、実施したものです。調査では、改善の効果がお客さま満足度として表われます。満足度の向上のためにさらなる課題が発掘できるよう、より適切な調査と結果分析に取り組んでいきます。



詳しくはCSRウェブサイトへ
<http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/>

お客さま懇談会

全国の支社でお客さまのご意見やご要望を直接お伺いする場を設けています。

ご契約者のご意見・ご要望等を直接お伺いする場として、支社等で「お客さま懇談会」を開催しています。毎年、全国のすべての支社で開催することにより、幅広いさまざまなご意見、また、当社の事業活動に関するご要望をお伺いできる貴重な機会となっています。

この懇談会でのご意見・ご要望等は、当社の最高意思決定機関である総代会等で報告するとともに、改善が必要な事項については担当部署で検討し、改善に向けた取組みを推進しています。



従業員がお客さま目線で気付いたことを、提案する取組みを行なっています。

MOT提案

「MOT提案」は、お客さまと身近に接する営業担当者や事務職員が、日常業務でお客さまの立場にたって気付いたことから、既存業務の改善や新しい商品・サービスの開発などについて、「もっとこうしたらよくなる」という提案を社内で行なう取組みです。「MOT提案」は、「お客さまの声」を代弁するものとして集約しています。

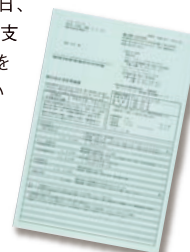
「MOT提案」による業務改善の実現事例を社内で紹介し、積極的な提案につながるよう運営するとともに、改善のスピードアップを図っています。



「お客さまの声」を反映して改善しました。

よりわかりやすい「給付金お支払明細書」に改訂

給付金のお支払いの際にお客さまにお送りする「給付金お支払明細書」について、お支払いの対象となる入院期間や手術日、給付金額の算出方法等、お支払内容に関する記載項目を充実させ、よりわかりやすい明細書としました。あわせて、明細書のサイズをはがき型のシーリングメールから、A4サイズの封書型の用紙に拡大しました。



保障内容やお支払いのわかりやすさを向上させた「医療費リンクシリーズ」を発売

「保障内容が複雑でわかりづらい」等の声をふまえて、病気や治療の種類を問わず、入院医療費に応じてお支払いすることで、保障内容やお支払いのわかりやすさを向上させた「ライフアカウント L.A.」「明日のミカタ」および「元気のミカタ」を「医療費リンクシリーズ」として発売しました。



社会との絆を深めるために

地域に根ざした社会貢献活動に取り組んでいます。

当社は、生命保険本来の相互扶助の精神に基づき、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。「子どもの健全育成」に貢献する活動のほか、全国の支社・営業所等においても、所属ごとに地域の特性やニーズに合わせた活動を積極的に実施しています。

その取組みの一部（「ボランティア表彰*」受賞所属の活動）をご紹介します。

※「ボランティア表彰」は、支社・営業所、部、関連会社等の所属ごとの社会貢献活動をより推進していくため、2009年度に新たに設けた社内顕彰です。



① 地域行政やNPOと連携し、ブックシェアリングと植林活動を実施

札幌支社

読み終わった本を集め、学校図書館や保育園等の公共施設に提供するNPO「北海道ブックシェアリング」の活動を応援しています。札幌支社として2009年度は約2千冊を寄贈、2010年度も9千冊を超える本を集めています。

また、「北海道の森林を育てよう」をテーマに、段ボールの植木鉢作りから始め、2009年度は5回の植樹を行ないました。



② 使用済切手、書き損じはがきをNPOに寄贈

営業企画部

はがきから使用済切手を裁断する活動に5ヵ月間、延べ1,015人が参加。約15万枚の使用済切手(37kg)等を、植林活動に取り組むNPOに寄贈しました。



③ 早朝の清掃活動を毎月実施

株式会社MYJ

江東区のアダプトプログラムに登録し、毎月1回、早朝の清掃活動を実施しています。参加者は年々増加し、2009年度は延べ956人が参加しました。



④ 藤前干潟の秋の清掃活動に参加

名古屋南支社

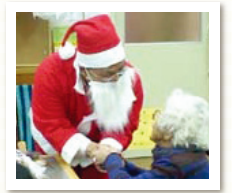
“子どもたちが安心して遊べる干潟を取り戻す”を合言葉に「藤前干潟クリーン大作戦」に、従業員とお客さま、あわせて108人が参加しました。



⑤ 老人ホームでクリスマスイベントを開催

大分支社 鶴崎北営業所

クリスマスに近隣の老人ホームにサンタクロースに扮した従業員が慰安訪問し、手作りイベントでお年寄りとの交流を図りました。



全国各地で、従業員参加の社会貢献活動を実施しています。

「地域社会への貢献と環境への配慮」に向けて、支社・営業所等の所属ごとに、従業員が積極的に運営、参加する社会貢献活動を推進しています。

内容は、地域清掃、献血運動、使用済切手寄贈など身近なものから、ペットボトルキャップ回収などお客さまにもご協力いただいたの活動、あしながPウォーク参加、老人ホームへの

訪問・寄贈、障がい者支援、環境保全活動等々、地域に根ざしたさまざまな活動に取り組んでおり、2009年度の活動数は528件、参加人数は延べ5万2千人に及んでいます。



子どもたちの笑顔と未来のために

当社は、お客さまの「家族への思い」を支えることが生命保険会社ならではの社会貢献と考え、子どもたちの環境意識を育む活動、音楽の楽しさを知ってもらう活動、子どもの命・安全を守るための活動など、さまざまな「子どもの健全育成」に貢献する活動を全国で展開しています。

海の環境工作教室



未来を奏でる教室



ふれあいコンサート



地域安全マップづくり教室

