

# お客さまに寄り添った 「Shoulder to Shoulder」 を实践します

ショルダー

トゥ

ショルダー

## MYリンクコーディネーター等（営業職員）が 必要な情報・サポートをお届けします



©スタジオ地図 ©J.LEAGUE

お客さまのニーズや課題に寄り添い、必要な  
情報や各種サポートを、お客さまのご要望に  
沿った方法でお届けします

## お客さまに寄り添ったサービスをお届けします

あなたの想いを、未来へ届ける。



### ご主人からメッセージを受け取った 奥さまの感想

夫がそばに帰ってきてくれたようで、  
嬉しさとせつなさが重なります。  
このメッセージは心の支えとなる宝物  
です。大切にします。

岡山県 70代 女性

生命保険に込めた“伝えたい想い”を  
万一のときに死亡保険金受取人様へ  
お届けします（ご利用は無料です）

累計登録件数 **17.3万件**  
(2022年度末)

### 「ACAP※消費者志向活動章」を受賞!

「生命保険契約者が生命保険に託した想いを手書きの  
メッセージでお預かりしてお届けするという発想」等が評価  
されました



※ 企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当者で構成する組織として、企業の消費者志向経営の推進、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動等を行なっている



### Shoulder to Shoulderに 込めた想い

お客さまとの絆を紡ぎ、お客さまの豊かな  
人生や生活の質の向上を実現するために  
いつもお客さまを想い、同じ方向をむいて、  
そっと寄り添い続けます



## お客さまにあわせたサポートをします

「事務サービス・コンシェルジュ」が  
お手続きのサポートや各種サービスのご案内をいたします



### 「みんなにやさしい保険アクセス」の取組み

#### ご高齢の方へ

- MY長寿ご契約点検制度
- MY安心ファミリー登録制度
- 「MYアシスト+」制度
- 契約者手続サポート制度(2023年6月)

#### 障がいをお持ちの方へ

- 耳や言葉がご不自由なお客さま専用窓口
- 手話リレーサービス
- チャットボットサービス

#### 性的マイノリティ(LGBTQ)の方へ

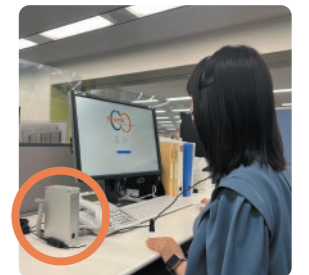
- 同性パートナーの死亡保険金受取人等指定
- 同性パートナーの第二連絡先登録

#### 外国人の方へ

- 5カ国語によるお問い合わせ窓口・通訳サービス
- ご説明資料の外国語でのご提供

### 明治安田発案の サウンドアーチ -声の架け橋-

電話音声を明瞭に変換する機器を  
お問い合わせ窓口等に設置すると  
ともに、地域課題解決への貢献に  
向け、当社と連携協定を締結する地方  
自治体に寄贈しています



### 認知症バリアフリー社会の実現に貢献する取組み

#### 認知症サポーターの養成

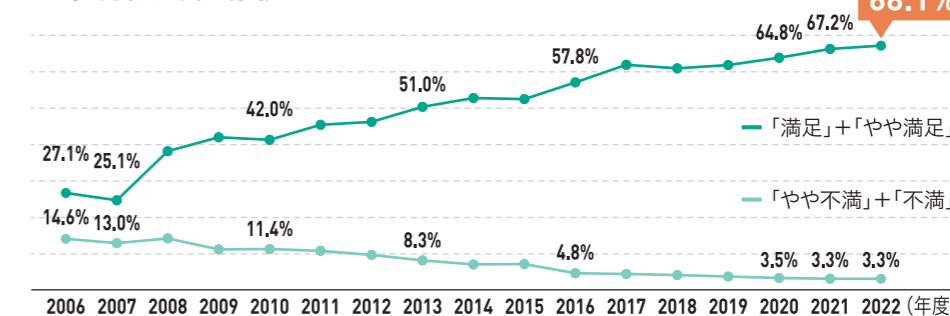
「認知症バリアフリー宣言」※1を公表し、  
その一環として、厚生労働省が推進  
する「認知症サポーター」※2の養成に  
取り組んでいます



※1 「日本認知症官民協議会」が運営する、認知症になってからでも、できる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けるための障壁を減らせるよう、企業・団体と連携して社会全体で支えあう制度  
※2 認知症の方に寄り添った対応ができる人財

### おかげさまで、2022年度のお客さま満足度は過去最高値となりました

#### 総合満足度の推移 ※3



総合満足度  
**68.1%**

営業職員満足度  
**70.3%**

商品満足度  
**69.2%**

※3 2006年の調査開始以来、「①満足」「②やや満足」「③ふつう」「④やや不満」「⑤不満」の5段階評価のうち、「①満足」+「②やや満足」の割合