



### 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。

### お客さまに寄り添ったアフターフォロー

対面・非対面によるお客さまへのアクセス回数  
(2022年度実績)

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提供します。

9,654万回



©スタジオ地図  
©J.LEAGUE

MYほけんページ累計登録者数  
(2023年3月末現在)

時間や場所を問わずご契約内容の確認や給付金のご請求をしていただけます。

293万人



お手続きサポート件数  
(2022年度実績)

「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。

14.8万件



### みんなにやさしい保険アクセス

社会に暮らす人々の多様性が広がるなか、当社は、「ご高齢の方」「障がいをお持ちの方」「性的マイノリティ(LGBTQ)の方」「外国人の方」をはじめとする、さまざまなお客さまの特性にあわせたお手続き等の利便性向上に向けた取組みを実施しています。

#### ご高齢の方へ

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

#### 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

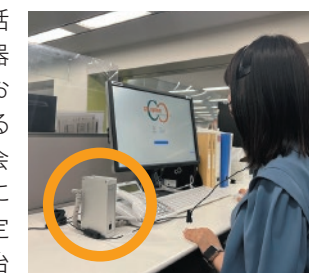
- 同性パートナーの死亡保険金受取人等指定、第二連絡先の登録

#### 外国人の方へ

- 5カ国語による通訳サービス、お問い合わせ窓口

#### 明治安田発案のサウンドアーチ -声の架け橋-

当社シニア職員が発案した、電話音声を明瞭に変換する機器「サウンドアーチ」を、当社のお問い合わせ窓口などに設置するとともに、聴こえに悩む方の社会的孤立という社会課題の解決に貢献するため、当社と連携協定を締結している全国の地方自治体に、順次、寄贈しています。

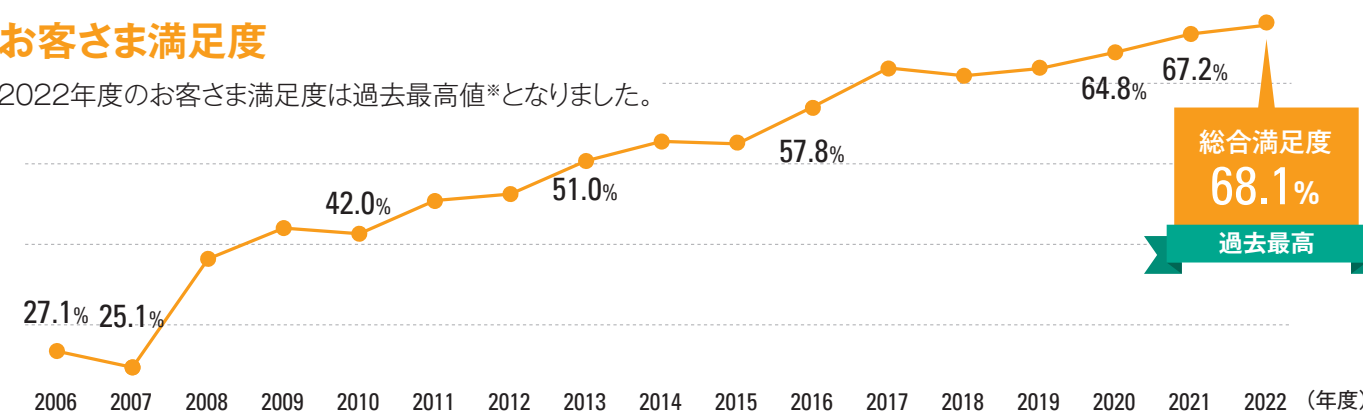


## 充実したアフターフォロー

MYリンクコーディネーターを通じた  
お客さまに寄り添った「Shoulder to Shoulder」の  
アフターフォローをご提供します。

### お客さま満足度

2022年度のお客さま満足度は過去最高値\*となりました。



\*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