

# 2008

## お客さまサービスと事業展開について

営業職員教育	p.46
多様化するお客さまニーズへの取組み ～お客さまサービスの拡充～	p.48
ご契約者向け サービス・パッケージ「map」	p.50
個人向け商品サービス	p.52
販売チャネルの 多様化に向けた取組み	p.54
法人向け 総合コンサルティングについて	p.56
疾病予防 サポートサービスへの取組み	p.61
介護関連サービスへの取組み	p.63
先進ITの活用	p.64
損害保険事業	p.65
国際保険業務	p.66

# 営業職員教育

お客さまにご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナー等の向上と均質化を推進しています。

## 「社内教育検定制度」の導入

当社では、多様化・高度化するお客さまのニーズに的確にお応えするために、生命保険および損害保険に関する専門知識に加えて、金融や税務に関する幅広い知識も身に付けた営業職員によるアフターサービスとコンサルティングサービスを推進しています。

今年度からはお客さまからのご要望への対応力をさらに向上させるために、「社内教育検定制度」を導入し、お客さまとのコミュニケーションの質を向上させるうえで必要な知識・スキル・マナーを身につけることを目的とした教育・研修と検定を制度化しました。所定の教育・研修の受講状況、およびその習得レベルについて、「知識試験」と「実技試験」から構成される「社内検定試験」を通じて判定します。

また、これまで新人営業職員を中心に実施してきた研修を、原則として全層の営業職員を対象に実施することとしました。

お客さまサービスと事業展開について

### 営業職員初期教育体系

	入社月	登録月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25~60
育成段階	初期教育訓練期					自立活動促進期										中核職員挑戦期											
支社集合研修	試験前研修	マインドアップ研修	初期4ヵ月集中教育プログラム			実践研修	45単位修了研修	実践トレーニング研修	育成検定研修Ⅰ	育成検定研修Ⅱ										育成検定研修Ⅲ	育成検定研修Ⅳ	社内検定研修					
資格試験	一般課程試験	損保募集人試験申込	コンプラ			専門・変額試験 (4月・8月・12月)			応用課程試験 (5月・9月・1月)			FP技能検定				2級FP技能士・3級FP技能士 (5月・9月・1月)			生命保険大学 年3回 (6月・10月・2月)			損保基本コース (5月・11月)			3~5年目研修		
検定 (~10月)			コンプラ																								
検定 (11月~)			コンプラ			育成検定試験Ⅰ	育成検定試験Ⅱ			育成検定試験Ⅲ			育成検定試験Ⅳ			社内検定試験											
営業所内教育	同上の研修を実施する営業所あり		実践トレーニング研修を実施する営業所あり			営業所内勉強会 (MOT教育タイム)																					

## ◆営業職員教育カリキュラムの見直し

「社内教育検定制度」の導入に合わせ、営業職員の教育カリキュラムを抜本的に見直しました。入社後の育成期間については、従来の2年間から5年間へ拡大し、アフターサービス力やコンサルティング力の視点からお客さまに選ばれる営業職員の育成を推進しています。

また、入社2年以内の初期教育訓練については、生命保険業界統一のカリキュラムとリンクさせた体系的研修カリキュラムのいっそうの強化・充実を図っていきます。

入社6年目以降については、アフターサービス力やコンサルティング力の維持・向上に加え、コンサルティングに関わる幅広い知識修得を目的として、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を重点事項とし、生命保険の知識だけではなく、他の金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。

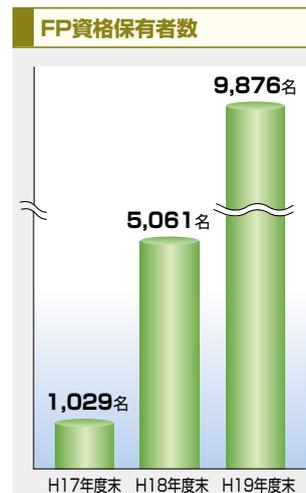
## ◆社内検定基本テキストの導入と社内検定試験の実施

「社内教育検定制度」の推進にあたり、全社の教育レベル（知識・スキル・マナー・コンプライアンス等）に格差が生じないように、支社集合研修時や営業所の朝礼時全社統一教育（MOT教育タイム）に使用する教材を「社内検定基本テキスト」として一本化し、記載内容についても本社で一元管理を行なっています。

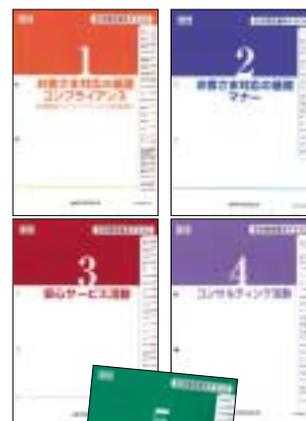
また、これらの教育の習得レベル・到達レベルを確認する機会として、全営業職員を対象に、「社内検定試験」を毎年実施し、お客さま対応力の維持・向上を図っていきます。

### ファイナンシャル・プランニング技能士

ファイナンシャル・プランニングについての専門的な知識技術を一定水準以上有していることを示す国家資格。1～3級までの資格があり、(社)金融財政事情研究会ならびにNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が実施する「ファイナンシャル・プランニング技能検定」に合格することによって取得できます。



\*資格保有者数は、「ファイナンシャル・プランニング技能士資格保有者数」と「CFP・AFP資格保有者数」の合計です。



社内検定基本テキスト

# 多様化するお客さまニーズへの取組み ~お客さまサービスの拡充~

多様化するお客さまのニーズにお応えするため、お客さまサービスのさらなる向上に努めています。

## コミュニケーションセンターによるお電話の受付・発信

お電話によるご相談窓口であるコミュニケーションセンターでは、ご契約内容に関するご照会をはじめ、保険金や入院給付金のご請求手続きのほか、明治安田生命カードの紛失や盗難によるカード停止の受付など、さまざまなお申し出・ご相談を受け付けています。

お電話によるご相談窓口

コミュニケーションセンター  0120-662-332

専任のコミュニケーターによる対応時間

月曜～金曜9:00～18:00 / 土曜9:00～17:00

(いずれも祝日・年末年始を除く)

\*上記時間帯以外は「お申し出の受付」のみとさせていただきます。

\*コミュニケーションセンターへのお問い合わせ・ご照会のお電話は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

〈当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、P93をご覧ください〉

## 明治安田生命カードによるサービス

お客さまのご希望により「明治安田生命カード」を無料発行しています。明治安田生命カードにより、明治安田生命ATM・提携銀行ATM・提携信販CD(ATM)・インターネットおよび携帯電話(MYLINC カスタマーダイレクト)・プッシュホン(MYクイックライン)を利用してご契約者貸付等のお手続きをご利用いただけます。

### ご利用いただけるお手続き

- 「ハッピーL.A.ボーナス」のお引き出し、残高照会
- 「ペイバック」による給付金のお引き出し、残高照会
- ご契約者貸付のご利用、ご返済、ご利用可能額照会
- 積立配当金のお引き出し、残高照会
- すえ置保険金・お祝金のお引き出し、残高照会等

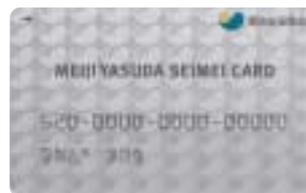
### 即時振込サービス(即振くん)

平日9:00～14:30にMYLINC(マイリンク)カスタマーダイレクト・MYクイックラインでお手続きをされた場合は、即時にご登録の金融機関口座へ着金します。

\*平日8:59までのお手続きは9:00以降に着金します。

\*平日14:31以降および土・日・祝日のお手続きは、翌営業日の朝に着金します。

\*金融機関によっては着金に時間がかかる場合があります。



\*「明治生命L.A.カード」「明治生命カード」「安田生命カード」をお持ちのお客さまは引き続きご利用いただけます。  
\*ご契約者が法人の場合は発行していません。

### 各ATMご利用場所

- 明治安田生命ATM(丸の内お客さま相談センター[本社]、新宿お客さま相談センター、大阪お客さま相談センター、名古屋お客さま相談センター)
- 提携銀行ATM(ゆうちょ銀行、三菱東京UFJ銀行、大垣共立銀行、四国銀行、荘内銀行、スルガ銀行、千葉興業銀行、東京都民銀行、北越銀行、北陸銀行、北海道銀行、セブン銀行)

\*提携銀行ATM(ゆうちょ銀行、三菱東京UFJ銀行の旧東京三菱銀行店舗・セブン銀行を除く)では、ご契約者貸付およびご契約者貸付ご利用可能額照会のみご利用いただけます。

- 提携信販CD・ATM(ジャックス、ライフ、三菱UFJニコス、オリエントコーポレーション、セントラルファイナンス、UCS)

\*「安田生命カード」はご利用できません。

## インターネットによるサービス

「明治安田生命カード」をお持ちのお客さまは、「MYLINC（マイリンク）カスタマーダイレクト」サービスを、当社ホームページや携帯電話<sup>※1</sup>からご利用できます。

※1 一部お取り扱いできない機種があります。

### MYLINC（マイリンク）カスタマーダイレクトのサービス内容

#### 1. MYLINC-ATM

画面上でカードの暗証番号変更、ご契約者貸付等の各種お手続き・残高照会等がご利用できます。

#### 2. ご契約内容照会

カード利用対象契約の内容をご確認できます。

#### 3. ご住所変更手続き

画面上でご住所変更手続きができます。

#### 4. お手続き書類のご請求

各種お手続き書類等をご登録の住所にご郵送します。（カードをお持ちでないお客さまもご利用できます）。

#### 5. ご照会・ご意見窓口

各種ご照会やご意見の受付をしています。

\* 携帯電話では、「4. お手続き書類のご請求」「5. ご照会・ご意見窓口」はご利用できません。



明治安田生命ホームページ

<http://www.meijiyasuda.co.jp/>

## 「明治安田生命からのお知らせ」の発信

年1回、ご加入いただいているご契約内容や当社の現状等をご確認いただける「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者のみなさまにお送りしています。

平成19年度の発信分より、保険料の払込期間と最終入金状況等を記載するなど、内容を充実させました。



明治安田生命からのお知らせ

# ご契約者向けサービス・パッケージ「map」<sup>マップ</sup>

「充実したサービス」でみなさまのココロとカラダの“健康”を支えます。

## 明治安田生命のポイントサービス「map」<sup>マップ</sup>

「明治安田生命カード<sup>※1</sup>」をお持ちのご契約者専用のポイントサービスです。ご加入の保険の契約内容や継続期間に応じてポイントが加算され、お持ちのポイントにより「健康・医療・介護」に関する電話相談、検査割引サービスや健康に関するグッズをプレゼントするサービスをご用意しています。

## mapサービスガイド

mapサービスの内容を紹介するガイドブックです。年1回、明治安田生命カードをお持ちのお客さまに毎年郵送しています。<sup>※2</sup>

サービスの区分	主なサービスの具体例
健康・医療・介護	<b>健康・医療トータルサポート</b> 健康や育児に関する電話相談、医療機関情報の提供、人間ドック割引等のサービスをご提供します。
	<b>がんトータルサポート</b> がんに関する電話相談、在宅血液検査キットの提供、早期発見精密検査(PET)割引等のサービスをご提供します。
	<b>介護トータルサポート</b> 介護に関する電話相談、介護サービス事業者の取次・紹介等のサービスをご提供します。
健康サポートグッズプレゼント	<b>健康サポートグッズプレゼント</b> お手持ちのポイントに応じ、3000・2000・1000・500・300・100ポイントのランクから健康をサポートするグッズをプレゼントします。
ライフサポートファイナンス	<b>ライフサポートファイナンス</b> 提携銀行によるローン優遇サービスをご利用いただけます。



mental and physical health support



※1「明治生命L.A.カード」・「明治生命カード」・「安田生命カード」をお持ちのお客さまもmapサービスをご利用いただけます。



mapサービスガイド

※2 ご契約が有効に継続中かつ保険料を払込中の方のみ発送の対象となります。

## map「健康・医療・介護」サービス

### ◆健康・医療トータルサポート

ご自身やご家族の気になる悩みを相談できる24時間電話相談サービス、医療機関情報をお伝えするサービス、ご自宅で手軽にできる簡易血液検査キットの提供、人間ドック割引など、健康と医療をトータルでサポートします。

サービス内容	
健康・医療	メディカルホットライン24 24時間電話相談サービス すこやかキッズライン24 24時間妊娠育児相談サービス 健康や妊娠・出産・子育てなどに関する相談を24時間いつでも無料でお受けします。
	<b>疲労ケアサービス</b> 専門相談員が疲労に関する電話相談を無料でお受けします。
	<b>専門医情報案内サービス／女性医師情報案内サービス</b> 糖尿病、下肢潰瘍、肝臓、循環器、呼吸器の専門医がいる医療機関や女性医師による診療を受けられる医療機関を無料でご案内します。
	<b>人間ドック割引</b> 病気の早期発見に役立つ最新の検査を割引でご利用いただけます。
	<b>メタボリックシンドローム(生活習慣病)セルフチェック／DEMECAL<sup>®</sup></b> 生活習慣病を在宅で検査できるキットをご利用いただけます。
	<b>「睡眠時無呼吸症候群」簡易検査</b> 睡眠時無呼吸検査を在宅でできるキットをご利用いただけます。

## ◆がんトータルサポート

がんに関する電話相談サービス、自宅でできる血液検査キットの提供、最新のがん早期発見精密検査(PET)割引など、トータルでサポートします。

サービス内容	
が ん	「がん専門医」予約電話相談サービス 肺がん・胃がんに関する相談をがん専門医が無料でお受けします。
	在宅血液検査／DEMECAL® 健康状態を在宅で検査できるキットをご利用いただけます。
	がん早期発見精密検査(PET)割引 がんの早期発見に役立つ最新の検査を割引でご利用いただけます。

## ◆介護トータルサポート

介護に関する電話相談サービス、有料老人ホーム紹介や介護事業者の取次・紹介、ホームヘルパー養成講座2級課程受講の割引サービスなどをご提供します。

サービス内容	
介 護	有料老人ホーム紹介 一人ひとりのライフスタイルに合わせた老人ホーム探しを無料でお手伝いします。
	介護相談 介護に関する電話相談をケアマネジャーが無料でお受けします。
	介護サービス事業者の取次・紹介 介護機器・用品、介護サービスなどのお取次やご紹介を無料で行ないます。
	ホームヘルパー養成講座2級課程 ホームヘルパー2級の資格を割引で受講できます。

介護に関するお問い合わせ先

【介護サービスセンター】 ☎ 0120-504-294

受付日時10:00~16:00 月~金(祝日・年末年始を除く)

\*介護相談については24時間受付

- mapサービスの詳細については、「mapサービスガイド」または当社ホームページをご覧ください。
- mapサービスのご利用は、明治安田生命カードをお持ちの方が対象です。ご利用になる際には、「mapサービス取扱規定」をご確認ください。
- 各サービスは当社との提携企業からのご提供となります。
- サービスの諸条件・運用規則やサービス内容は変更することがあります。

mapサービスのお問い合わせ先

【mapデスク】 ☎ 0120-328-312

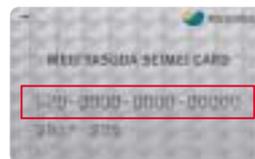
お申し込み受付時点でカードの機能が無効(保険のご解約や暗証番号の入力ミスなど)になりますと、mapサービスをご利用いただけませんので、ご注意ください。

\*プッシュ回線、またはプッシュトーンが発信可能な電話機からその機能をお使いになってご利用ください。

\*数字をダイヤル回線からご入力いただく際には、mapデスクの電話番号をダイヤル後、音声ガイドが流れましたらトーンボタン(通常は ☒ ボタン)を押してから、次の操作を行なってください。トーン切替方法は、機種により異なりますので、電話機の取扱説明書をご覧ください。

\*携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

\*海外からのお電話を承ることはできません。



お手元に  
明治安田生命カードを  
ご用意ください

\*明治生命L.A.カード(または明治生命カード)、  
安田生命カードも引き続きご利用いただけます。

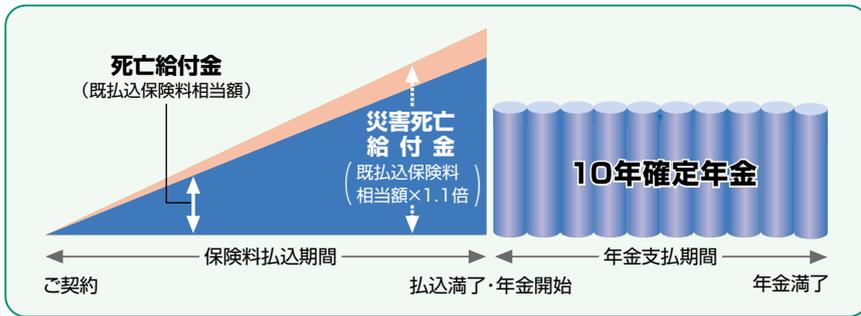
# 個人向け商品サービス

お客様のさまざまなニーズにお応えする保険商品をご提供しています。

明治安田生命は、「お客様にわかりやすく、安心感のある商品」の開発に取り組むなかで、生命保険の社会的役割をふまえ、より幅広いニーズにお応えするため、「安心してご加入いただけるやさしい商品」、「安心して生きていくための多様な保障」の充実を図っています。

## 年金ひとすじワイド 平成19年8月発売

健康に不安のある方でも、職業に関する告知のみでお申込みいただける個人年金保険です。年金開始の際、所定の心身障害のある方は割増しされた終身年金もお選びいただけ、お客様の老後への自助努力をより幅広くサポートします。



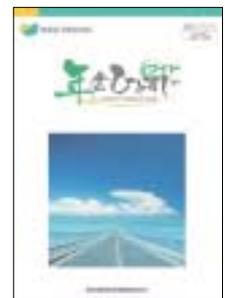
- 告知は職業に関する1項目。医師等による診査や健康状態の告知は不要です。
- 年金開始後は10年間確実にお受取りできます。
- 年金開始の際に所定の心身障害者に該当している場合は、10年確定年金にかえて、「10年保証期間付割増終身年金」に変更することができます。

## かんたん告知医療保険 平成20年4月発売

健康に不安のある方でも、かんたんな5項目の告知のみでお申込みいただける医療保険です。健康上の理由で保険加入をあきらめていた方など、より幅広いお客様の医療保障ニーズにお応えします。



- 過去や現在の病気が悪化したことによる入院・手術や、がんでの長期入院、所定の集中治療室管理による治療も保障します。
- 20歳～75歳までの幅広い年齢層の方がお申込み可能です。また、健康状態にかかわらず、最長90歳まで保障のご継続が可能です。



年金ひとすじワイド

- \*年金開始日前に解約された場合の返戻金額は、既払込保険料相当額を上限とします。
- \*保険料払込期間中に被保険者が所定の障害状態になられた場合に以後の保険料の払込みを免除する仕組みはありません。



かんたん告知医療保険

- \*保険料は、当社が取り扱っている通常の医療保険に比べて割増しされています。
- \*保険料払込期間中に被保険者が所定の障害状態になられた場合に以後の保険料の払込みを免除する仕組みはありません。
- \*ご職業、すでにご契約されている保険との通算などにより、ご契約いただけないこともあります。
- \*責任開始前時に医師からすすめられていた入院や手術については給付金をお支払いしません。

また、お客さまが安心して保険金や給付金などをご請求いただける仕組みづくりにも努めています。

## 代理請求特約 平成20年4月取扱開始

被保険者をご請求できない「特別な事情」がある場合に、代理請求人が代わりに保険金や給付金などをご請求できる特約です。保険金や給付金などのより確実なお受け取りをサポートします。

### 特別な事情 例1

被保険者本人が、事故や病気などで寝たきりの状態になり、保険金・給付金などをご請求を行なう意思表示が困難な場合



このような場合、被保険者ご本人からのご請求は困難となります

### 特別な事情 例2

被保険者本人が、がんなどの病名や余命6ヵ月以内であることを知らされていないため、保険金・給付金などをご請求できない場合



代理請求特約を付加していれば

被保険者ご本人に代わって、代理請求人からご請求いただけます

- すでにご加入されているお客さまの中途付加も可能です。
- 特約の保険料は必要ありません。



代理請求特約のご案内

\*以下の保険金・給付金などが代理請求できません。

- 被保険者が受取人となる保険金・給付金など

- ご契約者と被保険者が同一人である場合の保険料払込免除

\*以下の保険金・給付金などは代理請求できません。

- 満期保険金、個人年金保険の年金、祝金、すえ置かれた保険金など

## わかりやすい約款への取組みについて

明治安田生命では、ご契約の約款について、お客さまにとっての「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」のさらなる向上をめざした改訂に取り組んでいます。この改訂は、お客さまや社外有識者のご意見を取り入れつつ、新商品から順次進めており、今後は、さらに内容を充実させて他商品の約款も順次改訂していきます。



ご検討にあたっては「商品パンフレット」および「保険設計書(契約概要)」を必ずご確認ください。

# 販売チャネルの多様化に向けた取組み

## 銀行等金融機関窓口販売

### 取組み

#### ■ 全国の金融機関で当社の生命保険商品をお取り扱い

当社では、全国の金融機関等（都市銀行・地方銀行・信託銀行・信用金庫・証券会社）と募集代理店委託契約を締結し、個人年金保険や終身保険を販売しています。

平成19年10月には、より簡単な告知でお申し込みいただける一時払増終身保険を発売しました。さらに平成20年1月および4月には、一時払変額個人年金保険の新商品を発売し、商品ラインアップの充実を図りました。

\* 金融機関窓口販売商品の一覧は、P119をご覧ください。

### アフターサービス（ご契約後のお手続きやご相談）について

下記のフリーダイヤルを設けて、ご契約後のご照会、各種お手続きのお申し出などをお受けしています。

【投資型年金保険（変額個人年金保険）にご加入いただいたお客さま】

 **明治安田生命D.A.サービスセンター**

 ようこそ ハロー  
**0120-453-860**

- ご契約内容・積立金額のご照会
- ユニット価格のご照会
- スイッチングのお手続き
- 各種お手続きのご案内（手続き書類のご請求）など

営業時間 月曜～金曜（祝日・年末年始を除く）9:00～17:00

【終身保険、定額個人年金保険にご加入いただいたお客さま】

 **コミュニケーションセンター**

 **0120-662-332**

専任のコミュニケーターによる対応時間  
月曜～金曜9:00～18:00 / 土曜9:00～17:00  
（いずれも祝日・年末年始を除く）

\*上記時間帯以外は「お申し出の受付」のみとさせていただきます。

\*当社へのお問い合わせ・ご照会のお電話は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。  
〈当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、P93をご覧ください〉

# 代理店制度

## 取組み

当社は、前述の金融機関等（都市銀行・地方銀行・信託銀行・信用金庫・証券会社）以外にも、その関係代理店・保険専門代理店等を中心とした法人代理店、税理士代理店、ならびに元当社職員・営業職員を中心とした個人代理店等と代理店業務委託契約を締結し、営業職員につぐ販売チャネルとして代理店チャネルの体制を整備・強化しています。

法人代理店・税理士代理店では、主に、事業保障資金対策・事業承継対策や相続対策等のニーズをお持ちの経営者の方々に対しコンサルティングを実施し、生命保険の有効活用をご提案しています。

個人代理店では、死亡や医療保障、さらには資産形成・老後保障対策等、多様化するお客さまのニーズに対応し、目的にあった幅広い商品を提供し、きめ細やかなアフターフォローに努めています。

## 代理店支援体制および教育・研修体系

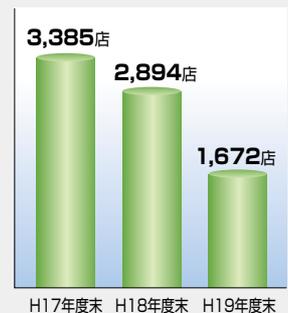
全国の支社に約300人の代理店営業担当を配置し、代理店を直接的かつタイムリーにサポートする体制を構築しています。なお、法人代理店に対しては、インターネットを活用した代理店支援システムである「MY LINKエージェントダイレクト」を提供し、販売をサポートしています。

代理店に対しては、業界共通の研修に加え、その特性・属性・ニーズに応じ、教材・プログラムの提供、研修講師の派遣等を通じた教育・研修を実施するとともに、コンプライアンス教育にも重点をおき、代理店支援に取り組んでいます。

今後も支援体制および教育・研修体系のいっそうの充実に努め、お客さまニーズの多様化に適切に対応するとともに、お客さまサービスの充実に努めていきます。

### 代理店数推移

代理店委託契約更改基準の厳正運用を通じ、質の高い代理店群の形成を推進しています。



### MY LINKエージェントダイレクト

保険販売に必要な、設計書作成・手数料照会等の機能をWeb上で提供している代理店支援システムです。保険販売のサポートシステムとしてご利用いただいています。

### 代理店研修体系

導入研修	業務委託説明会	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 代理店業務の概要</li> <li>● 明治安田生命の会社概要 等</li> </ul>
	登録前・後研修（業界共通）	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品概要</li> <li>● コンプライアンス研修</li> <li>● 販売実務研修 等</li> </ul>
スキルアップ研修（法人代理店向け）		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新任者および新任者フォローアップ研修</li> <li>● 生保商品研修・FP知識研修</li> <li>● 税務セミナー 等</li> </ul>
コンプライアンス・販売研修（個人代理店向け）		<ul style="list-style-type: none"> <li>● コンプライアンス事例研究</li> <li>● 保険業法等の法令の解説および留意事項</li> <li>● 商品勉強 等</li> </ul>

# 法人向け総合コンサルティングについて

多様化・高度化する法人のお客さまニーズに、質の高い商品・サービスでお応えしています。

## 団体保険事業

### ◆従業員・所属員のみなさまの保障

従業員・所属員の方々の業務上や業務外における病気・ケガに対する保障、休業補償、万一のことがあった場合の遺族保障、老後の生活資金準備のお手伝い等、企業・団体のみなさまのニーズに迅速・的確にお応えし、豊富な関連情報をご提供しています。

企業・団体福祉の目的	企業・団体向け保障商品
従業員・所属員の自助努力で万一の場合を保障する	団体定期保険
弔慰金・死亡退職金・障害見舞金等の財源を確保する	総合福祉団体定期保険
公的医療保険の補完をする	医療保障保険(団体型)
休業補償の財源を確保する	団体就業不能保障保険
住宅ローン等の返済期間中における万一の場合の保障を確保する	団体信用生命保険
経営者の事業継承資金・退任慰労金等を準備する	経営者保険
従業員・所属員の自助努力で退職後の万一の場合を保障する	退職者専用保険

### ◆当社独自の付加サービス

団体保険商品への独自の付加サービスとして健康増進サービス・遺族支援サービス等を提供し、企業・団体の福利厚生制度の充実をサポートしています。

	サービス内容	主なサービスメニュー
健康増進サービス	従業員・所属員およびその家族のここから だの健康づくり・健康増進をご支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 健康情報誌</li> <li>● 生活習慣チェックシート(問診票)</li> <li>● 健康・医療・介護相談</li> <li>● メンタルカウンセリング</li> <li>● 生活習慣改善サービス</li> <li>● ライフプランセミナー講師派遣</li> </ul>
遺族支援サービス	残された家族への精神的サポートとしての遺族 ガイダンスの支援や各種ツールをご提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ライフガイド(生活指針ガイドブック)</li> <li>● 家計収支推移表</li> <li>● ご遺族向け24時間電話健康相談サービス</li> <li>● インターネットライフプランシミュレーション</li> <li>● 遺族ガイダンスマニュアル</li> </ul>
事務支援サービス	インターネット等を利用し、企業・団体のお客さ まの事務を簡素化、請求処理のスピードアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネットによる団体保険の照会、 保険料収納・保険金支払等の事務支援</li> <li>● 保険金請求専用の電話相談窓口</li> </ul>

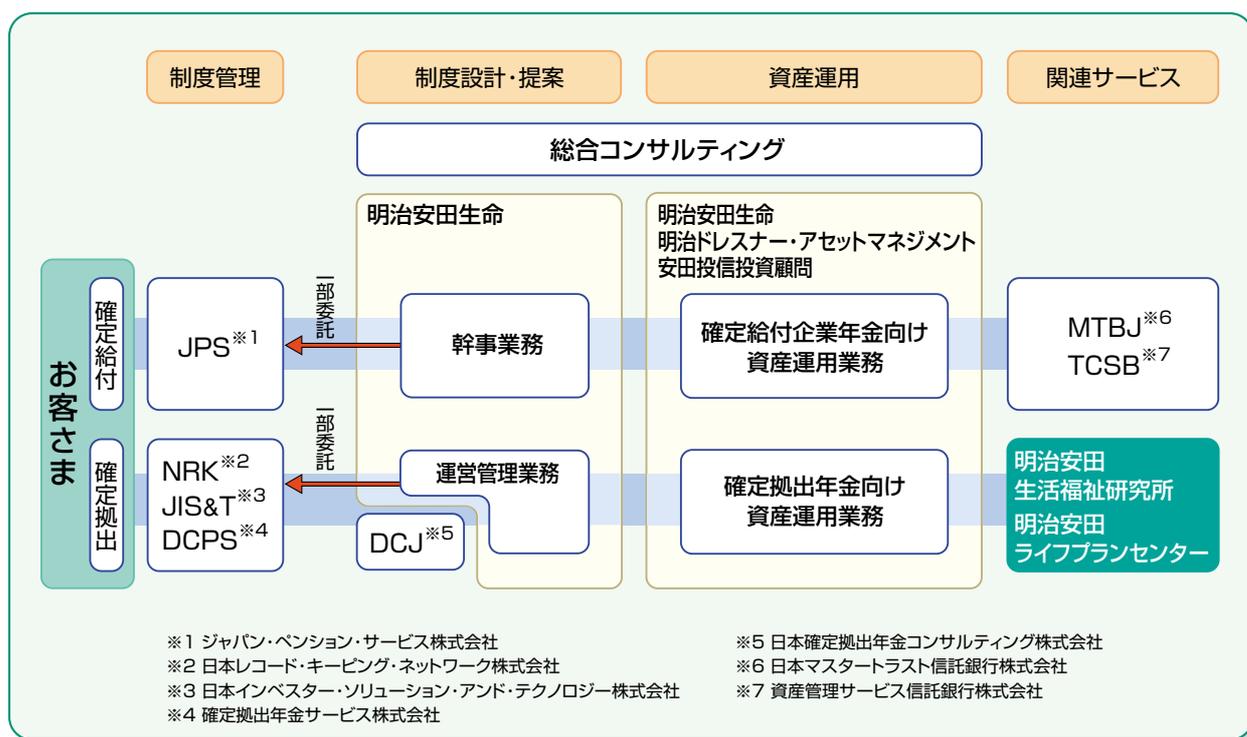
## 団体年金事業

### ◆強固な退職金・年金制度の引受体制

団体年金分野では、退職給付制度の見直しニーズに対応するため、総合コンサルティング体制を強化し、確定給付企業年金制度および確定拠出年金制度の両制度において、質の高い商品・サービスをご提供しています。

#### 確定給付企業年金

確定給付企業年金とは、確定給付企業年金法に基づき運営され、従業員が将来受け取る給付額が確定していること（確定給付）にその特徴がある企業年金制度です。



### ◆団体年金コンサルティングへの取組み

当社は、退職給付制度や年金資産運用の見直しを検討されるお客さまに対して、各種情報提供をはじめ、制度および運用の両面から、さまざまなお提案をします。

制度面につきましては、平成24年3月に廃止される適格退職年金を円滑に新制度へ移行できるよう、団体年金の専門スタッフによるコンサルティング体制を整えています。また、新制度への移行手続きや移行後の制度運営を簡素化できるパッケージプランも確定給付企業年金・確定拠出年金それぞれにご用意しています。

運用面につきましては、アセットミックスのご提案にとどまらず、お客さまの個々のケースに応じたマネジャーストラクチャーの構築をご提案します。

#### 確定拠出年金

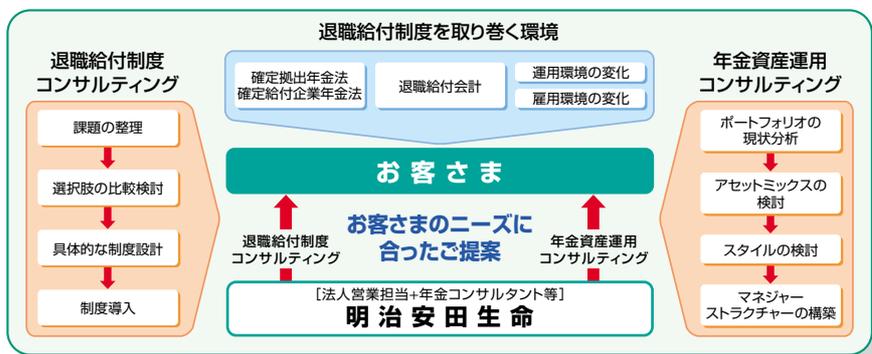
確定拠出年金とは、確定拠出年金法に基づき運営され、拠出する掛金額が確定していること（確定拠出）にその特徴がある年金制度です。当該制度では将来受け取る給付額は、ご加入者さま自らの判断で運用した結果に応じて変動します。

#### アセットミックス

運用資産全体に占める、個別資産（債券や株式など）の構成割合のことです。

#### マネジャーストラクチャー

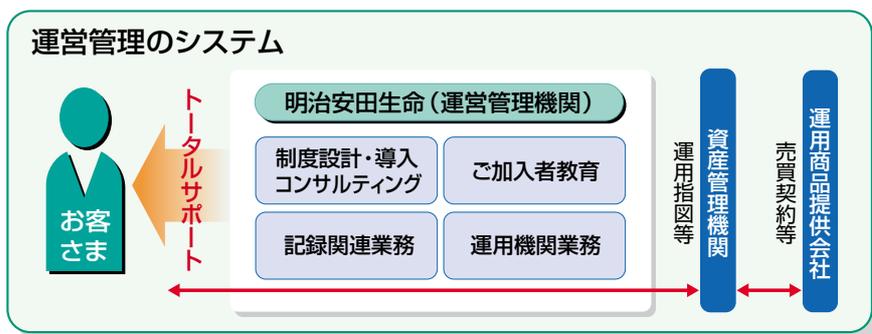
運用資産について、どの運用機関（マネジャー）にどのように配分するのかという構成（ストラクチャー）のこと、あるいは、その決定およびプロセスをさします。



## ◆確定拠出年金制度への取組み

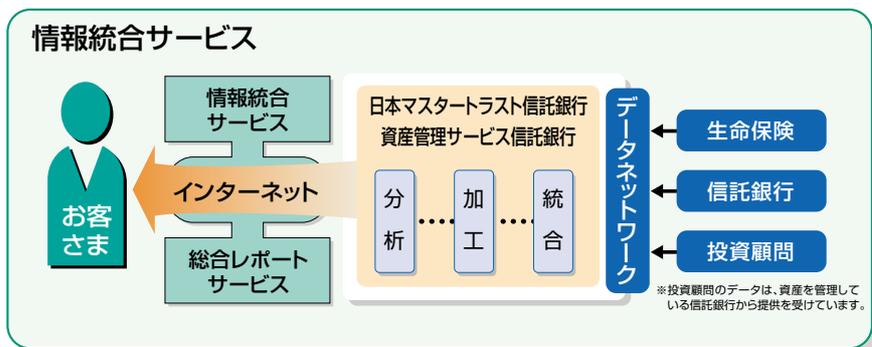
平成13年12月に生命保険会社としてはじめて確定拠出年金制度の運営管理業務を受託し、その後も順調に受託件数を拡大し、万全の体制で幅広いサービスをご提供しています。運用面につきましては、確定拠出年金専用商品、および投信投資顧問子会社の投資信託商品を中心に、お客様の運用ニーズに応じた各種商品をご提供しています。

また、ご要望に応じて、株式会社三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行株式会社、東京海上日動火災保険株式会社と共同出資で設立した日本確定拠出年金コンサルティング株式会社(DCJ)を運営管理機関としてご紹介します。



## ◆マスタートラストへの取組み

当社が出資している日本マスタートラスト信託銀行株式会社、資産管理サービス信託銀行株式会社がご提供する情報統合サービスは、各種データの統合・加工・分析によりお客様の業務負担を軽減するとともに、受託者責任厳正化の流れに対応する運用モニタリング機能も備えています。



### マスタートラスト

本来、マスタートラストとは、効率的な資産管理を行なうために、複数の運用機関に分散して管理されている年金資金を特定の信託銀行が一元的に管理するサービスです。日本におけるマスタートラストは、複数の運用機関各社のデータを集約し、情報の統合・分析等を行なう「情報統合サービス」が中心となっています。

## ◆投資信託・投資顧問事業への取組み

当社グループでは、投信投資顧問子会社である明治ドレスナー・アセットマネジメントおよび安田投信投資顧問の2社を通じて、投資信託・投資顧問事業を展開し、お客さまにきめ細かい資産運用サービスをご提供しています。

明治ドレスナー・アセットマネジメントは、主にグローバルベースの調査・運用体制を活用したアクティブ運用、安田投信投資顧問は、アクティブ運用とパッシブ運用の中間に位置するエンハンスト・インデックス運用に特徴を持ち、両社それぞれの強みを活かした運用サービス・商品の提供を行なっています。

なお、確定給付型年金のお客さまには投資一任商品を、確定拠出年金のお客さまには投資信託商品をご提供しています。

(平成20年3月末現在、単位：件、億円)

	団体年金資産(投資一任)受託残高					
			公的年金		私的年金	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
明治ドレスナー・アセットマネジメント	117	18,810	3	12,709	114	6,100
安田投信投資顧問	61	3,619	1	857	60	2,762
合計	178	22,429	4	13,566	174	8,863

### アクティブ運用

市場(ベンチマーク)の収益率を上回る運用成果をめざす運用手法です。

### パッシブ運用

市場(ベンチマーク)の収益率に連動した運用成果をめざす運用手法です。

### エンハンスト・インデックス運用

エンハンストとは、魅力や能力などが「高められた」・「強化された」という意味で、ベンチマーク(インデックス)との高い連動性を保ちながら、ベンチマークの収益率を上回る運用成果をめざす運用手法です。

# 事業活動・福利厚生へのサービス事業

## 事業活動のご支援

### ■資金の調達

当社では事業の着実な成長・発展のために、長期資金を安定的にご融資することで企業の事業活動をサポートしています。また、私募債の買受も行なっています。

### ■資金の運用

明治ドレスナー・アセットマネジメントと安田投信投資顧問では、お客さまの多様なニーズにお応えする資産運用サービス・商品をご提供しています。

### ■株式公開

明治キャピタルと安田企業投資では、株式公開に係わる各種コンサルティングや株式の引受けなど、株式公開計画をサポートしています。

### ■オフィスの賃貸

全国主要都市で、快適なオフィスビルをご提供しています。

### ■システム開発

明治安田システム・テクノロジーとBTSでは、システム開発の受託や事務を含めたコンサルティングをご提供しています。

### ■集金代行事務

明治安田システム・テクノロジーでは、全国の金融機関と連携して、口座引き落としによる入出金関連事務を代行しています。

### ■人材派遣

明治安田スタッフサービスでは、ニーズにマッチしたスタッフをベストコーディネートし、人材戦略と効率経営をお手伝いしています。

### ■事務のアウトソーシング

MYJでは、データ入力、帳票の印刷・封入・発送等の事務サービスを受託しています。

## 福利厚生のご支援

### ■疾病予防サービス

明治安田システム・テクノロジーでは、生活習慣病や慢性疾患の発症・重篤化の予防を図るサービスをご提供しています。

### ■健康維持・増進サポート

明治安田厚生事業団では、企業の健康づくり対策について専門的にコンサルティングしています。

### ■健康保険組合の保険事業サポート

明治安田生活福祉研究所では、レセプト<sup>※</sup>・健診データの分析を通じて、事業所ごとの健康課題を総合的に評価するサービスをご提供しています。

※レセプト

レセプトとは、患者の診療内容を1ヵ月単位で集約した、医療機関が作成する診療報酬明細書のことをいいます。

### ■生活設計サポート

明治安田ライフプランセンターでは、「ライフプランセミナー」の運営や講師の派遣をお引き受けしています。

### ■介護関連サービス

明治安田システム・テクノロジーでは、介護ケアプラン作成、介護事業者への取次ぎなどの介護関連のサービスをご提供しています。

# 疾病予防サポートサービスへの取組み

特定保健指導専門機関として、高品質なプログラムの提供を通じて社会へ貢献しています。

当社では、グループ会社である明治安田システム・テクノロジー株式会社ヘルスケアトータルサポート事業部門を通じて「疾病予防サポートサービス」を健康保険組合・企業（共済組合・団体を含む）にご提供しています。

## 疾病予防サポートサービスとは

近年、わが国では、疾病構造の変化、少子高齢化を背景として糖尿病、高血圧症、脂質異常症、肥満症等の生活習慣病の有病者・予備群が増加し、職域・地域でも深刻な問題となっています。

医療制度改革の一環として成立した「高齢者の医療の確保に関する法律」により、**メタボリックシンドローム（内臓脂肪症候群）**に着目した、**特定健診・特定保健指導**が平成20年4月から医療保険者に義務づけられました。

特定健診の結果に基づき内臓脂肪の蓄積と高血圧や高血糖などのリスクに応じて受診者を階層化し、自己選択に基づき行動変容を促す保健指導を行なうことにより、脳血管疾患などの発症リスクの減少と医療費の適正化をめざすものです。

生活習慣病は食生活や運動等、日常の生活習慣を改善することにより、その発症を予防したり、進行を遅らせることが可能であるものの、自ら効果を出すことは容易ではなく専門的なサポートが必要です。

当社で開発した「疾病予防サポートサービス」は、メタボリックシンドロームの予備群・該当者に対し、医学的知見に基づいて専門職である保健師や管理栄養士が面接を行ない、一人ひとりの疾病リスクに応じた生活習慣の改善目標と行動計画を設定します。

さらに、コンタクトセンターにおいて教育・訓練を重ねた専門職が、独自のスクリプトに基づく定期的なサポートコール（電話）を通じて生活習慣改善のための介入（働きかけ）を継続的に行ないます。これにより、そのリスクの深刻さに気づく機会と、行動変容を促す知見を提供する革新的なプログラムです。

### メタボリックシンドローム

内臓脂肪症候群。内臓脂肪型肥満を共通の要因とした高血糖、脂質異常、高血圧を呈する病態であり、それぞれが重複した場合は、虚血性心疾患、脳血管疾患等の発症リスクが大きくなる。

### 特定健診

メタボリックシンドロームの予備群・該当者を減少するための特定保健指導の対象者を抽出するための健診とされている。内臓脂肪蓄積のリスクを判定するための腹囲に加えて、高血圧・糖尿病・脂質異常症など生活習慣病についての検査のほか、喫煙や生活習慣について質問する。

### 特定保健指導

特定健診の結果に基づき、全受診者への情報提供に加えて、内臓脂肪蓄積および生活習慣病のリスクから2階層に分けて保健指導を実施する。行動目標・行動計画を策定するために専門職と面接を行ない、その後3か月以上の継続的支援、6か月後に計画の達成状況などについての実績評価を行なう。

## 疾病予防サポートサービス事業の意義・目的と提供スキーム

健保組合等においては、既に「メタボリックシンドローム」に着目した特定健診・特定保健指導への取組みが始まっています。また、事業主としても労働安全衛生法・健康増進法対策のみならずヘルスリスクマネジメントの一環として、健康増進への取組みをいかに行なうかが喫緊の課題となっています。

明治安田システム・テクノロジー株式会社ヘルスケアトータルサポート事業部門では、行政の基準に準拠した特定保健指導のサービスに加えて、医療機関・健診機関とのスムーズな連携や医療保険者・産業医・産業保健師等との協働などトータルな「疾病予防サポートサービス」を健保組合・企業に提供しています。

これにより、

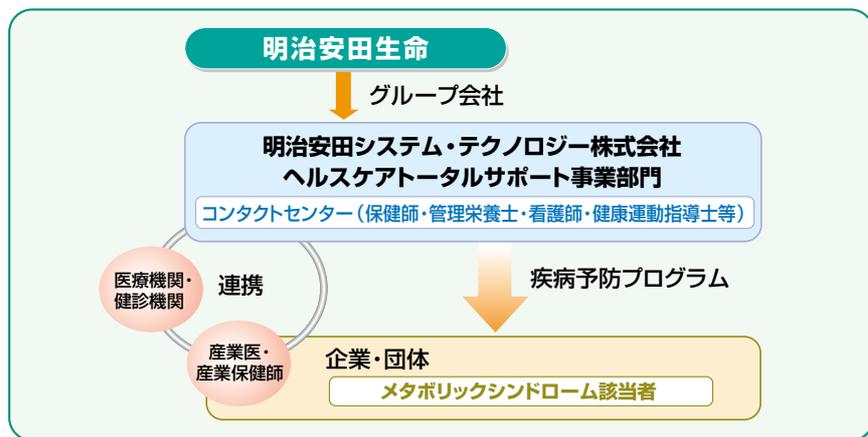
- ①生活習慣病予防のための保健事業の本格実施による健康増進
- ②QOLの維持・向上ならびに労働生産性の向上
- ③健保財政の健全化

を実現することができます。

一方、当社グループとしては、

- ①生命保険関連の事業領域における新たな社会インフラの提供を通じた社会貢献
- ②当該事業と連携した新たな医療保障商品の開発・提供等、生命保険マーケティングにおける独自性の発揮

が可能となり、「疾病予防サポートサービス」という価値を持続的に提供することにより企業の社会的責任を果たしてまいります。



### QOL

Quality of Life(生活の質)の略。病気の治療法などを評価する際に、生きがいや自己表現といった、精神的な豊かさや満足度の面から、日常生活を質的にとらえる考え方。

# 介護関連サービスへの取組み

専門スタッフが質の高い介護・健康相談、教育研修メニューをご提供します。

当社は、グループ会社である明治安田システム・テクノロジー株式会社ウェルネスケア・ネットワーク事業部門を通じて、個人のお客さま、法人のお客さま、介護事業者の皆さまの多様なニーズにあったクオリティの高い介護・健康サービスをご提供しています。

## 個人のお客さま向け

### ◆ケアマネジメント・サービス

介護にまつわるさまざまな相談に、ケアマネジャーが電話でお応えします。ケアプラン作成や具体的なサービス利用についてのご相談を希望される場合には、お近くの提携介護サービス事業所をご紹介します。

### ◆有料老人ホーム入居相談・紹介サービス

全国の優良な有料老人ホームとの提携を積極的に推進しており、お客さまからのさまざまなご相談内容に応じた豊富な情報提供や適切なアドバイスを行ないながら、安心して快適な施設選びをサポートしています。

## 法人のお客さま向け

### ◆介護・健康相談サービス

企業・団体の従業員のみなさまやそのご家族に対する福利厚生充実の充実を図るため、あるいは企業の顧客向け特典として「介護・健康相談サービス」をご提供しています。

### ◆メンタルヘルスプラン

従業員のみなさまの心とからだ、さらにライフスタイルまでトータルなヘルスチェックと健康づくりのサポートを行なう「メンタルヘルスプラン」をご提供しています。

具体的には、「総合健康調査票(ウェルネスチャート)」を活用し、より良い職場環境づくりをサポートしています。

## 介護事業者向け

### ◆ケアマネジャー支援ソフト「ケアマネくん PLUS」

ケアプランソフトのパイオニアとして、全国3,000カ所にのぼる居宅介護支援事業所のケアマネジャーに「ケアマネくん PLUS」をご提供しています。

### ◆教育・研修メニュー

介護事業者の多様な教育ニーズにお応えするため、「ウェルネスケア・ビジネスアカデミー」を開設し、専門知識や技能向上のための幅広い教育・研修メニューをご提供しています。

#### 「ケアマネくん PLUS」 介護サービスの 全国ネットワーク

ご利用の介護事業者、社会福祉法人、医療法人は介護ネットワーク研究会の会員となって介護サービスの全国ネットワークを構築しています。

# 先進ITの活用

お客さまサービスを支えるIT（情報技術）の活用に積極的に取り組んでいます。

当社では、お客さまにご満足いただける高品質な事務・サービスの安定的提供に向け、最先端のITインフラを積極的に導入しています。

## お客さまにご満足いただけるサービス提供のためのITインフラ

### ◆最新の事務センターシステムの開発

最先端のワークフローシステムを導入し、お客さまからの新契約や請求手続きに対する、事務サービスセンターでの効率的な事務処理や高品質なサービスの提供を支えています。

### ◆お客さまの声システムの運用

お客さまから寄せられたご要望、ご意見を情報入力し、全国ネットで迅速にお応えするサービスを運用するとともに、データベース化と分析を行ない、商品・サービスの開発に「お客さまの声」を反映しています。

### ◆多様なオンラインサービスの提供

郵便局や銀行との提携による全国約5万3千台のATM・CDはもとより、インターネット、携帯電話<sup>※1</sup>、MYクイックライン<sup>※2</sup>、コミュニケーションセンターなど、お客さまのご要望をダイレクトに受けられるよう最新技術のオンラインシステムが稼動しています。

- ※1 「iモード」「EZweb」「Yahoo!ケータイ」で各種お手続きが可能なサービスです。
- 「iモード」は株式会社NTTドコモの登録商標です。
- 「EZweb」は、KDDI株式会社の登録商標です。
- 「Yahoo!ケータイ」は、ソフトバンクモバイル株式会社の登録商標です。

※2 プッシュホンで各種お手続きが可能なサービスです。

## 全国ネットワークの活用による高品質なサービスの展開

均質で先進的なサービスをお客さまに提供するため、ブロードバンドの全国ネットワーク「マイリンク2004」<sup>※3</sup>を運用しています。

※3 当社の全国営業拠点を結ぶサービスネットワークシステムの総称です（Meiji Yasuda Life Insurance Companyの頭文字MYLINCの意）。

### ◆お客さまのニーズにお応えする営業サービスの展開

当社の営業職員が活用する「携帯パソコン・マイスター」は、営業職員の活動を力強くサポートし、お客さまへの最適な保険・商品設計の提案と、お客さまからの照会への迅速な対応を可能にしています。

### ◆全国営業拠点の事務サービス機能の向上

お客さまとの接点となる全国営業拠点の事務サービスシステムをネットワーク型システムで構築し、ホストコンピュータのワークフローシステムと連携することで、拠点のサービス機能を充実させています。

# 損害保険事業

さまざまなリスクにお応えするため損害保険事業に積極的に取り組んでいます。

## 個人のお客さま向け商品

個人のお客さまには一般家庭におけるさまざまなリスクにお応えできるよう、日本興亜損害保険株式会社およびそんぼ24損害保険株式会社の損害保険商品をご提供しています。当社は両社の代理店として、商品の供給や広範な損害保険調査サービスなどのインフラサービスを受けており、当社の営業職員を通じて、生命保険とあわせてみなさまの生活に密着した商品・サービスをご提供しています。

### くるまの保険

#### カーBOX

「Web確認割引」や「人身傷害諸費用担保特約」など、必要なものを最適なカタチで提供する個人専用の自動車保険です。

#### SIP

すべての用途・車種を対象とした自動車保険で、個人・法人を問わずニーズにお応えできます。

#### そんぼ24自動車保険

電話やインターネットで契約手続きが完了する個人向け自動車保険。インターネット申込なら、保険料が5%割引になります。

(そんぼ24損害保険株式会社がご提供します)

### すまいの保険

#### フルハウス

火災をはじめとするさまざまな事故による損害を新築・新品価格基準で補償。また、建物の建てかえ・機能回復・仮すまい・ドアロック交換等の費用、さらに家財の破損や電化製品の故障まで補償します。従来の火災保険の常識を超えた「すまいのための保険」です。

●その他商品 住宅総合保険 団地保険 地震保険 など

### くらしの保険

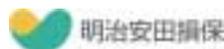
#### 守っ太郎

身の回り品(家財を含みます)の損害、ご自身やご家族のケガ、第三者への賠償責任、不測の出費など「くらし」の中のさまざまなリスクをまとめて補償する保険です。

●その他商品 傷害総合保険「安心BOX」(スタンダードプラン、スポーツプラン)  
国内旅行傷害保険 海外旅行保険 など

## 法人のお客さま向け商品

会社や団体としての経営リスクへの対応や、福利厚生充実をサポートする商品を当社100%出資会社である明治安田損害保険を中心にご提供しています。



### 福利厚生保険

労働災害総合保険  
団体傷害保険  
団体長期障害所得補償保険 など

### 企業財物の保険

普通火災保険  
店舗総合保険  
建設工事保険 など

### 賠償・信用リスクの保険

取引信用保険  
会社役員賠償責任保険  
施設所有者賠償責任保険 など

\*一部の商品は日本興亜損害保険株式会社の商品もお取り扱いしています。



カーBOX



SIP



そんぼ24自動車保険



フルハウス



守っ太郎

# 国際保険業務

充実した海外ネットワークを通じ、お客さまのグローバルな保険ニーズにお応えしています。

当社では、海外保険事業および国際団体保険制度・再保険取引を柱に国際保険業務を推進しています。

## 海外保険事業

### ◆米国での事業展開

当社は、昭和51年、米国ハワイ州のパシフィック・ガーディアン生命保険株式会社の株式を過半数取得し、昭和60年に同社を100%子会社としました。

さらに同社は、平成3年6月に当社が株式の100%を取得したハワイアン生命保険株式会社と同年12月に合併し、ハワイ州内最大の生命保険会社となりました。

日系子会社としては初の米国元受生命保険会社である同社は、ハワイ、米国西海岸、グアム、北マリアナ諸島を中心に、地元コミュニティに密着した生命保険の販売活動を通じて、お客さまのニーズにお応えしています。\*

※平成18年にはハワイ州最大の日刊新聞、The Honolulu Advertiserが実施した「Best of the Best People's Choice Awards」の保険会社部門で「Best Insurance Company」を受賞しました。

### ◆国際団体保険制度および再保険取引

多国籍企業の海外支店や海外子会社が、進出先で団体保険や企業年金制度等を導入する際、世界各地の生命保険会社と協力し、適切な制度導入の機会をご提供し、再保険によって間接的な保険リスクの引き受けを行なう仕組みが「国際団体保険制度」です。

当社はドイツのアリアンツ生命を中心とする「All Net」、およびスイス生命を中心とする「Swiss Life Network」という2つの有力な国際団体保険ネットワークに加盟し、日本に進出している外資系企業を中心に世界各国のネットワーク加盟各社と協力して広域にわたる保険サービスをご提供しています。

一方、米国、アジアにおいては明治安田アメリカ(ニューヨーク<本社>・ロサンゼルス<支店>)、明治安田アジア(香港)を通じ、それぞれ現地において有力な生命保険会社の企業向け生命保険、医療保険、年金商品のご紹介を通じて、保険サービス提供網の充実を図っています。

また、アジアでは個人保険に関し再保険業務を展開しています。

#### 海外主要取引保険会社

所在国	会社名
米国	グレートウエスト シグナ ブルデンシャル ユナイテッド・ヘルスケア
ドイツ	アリアンツ生命
スペイン	スペイン・ アリアンツ生命
韓国	大韓生命、東洋生命、 東部生命、新韓生命、 三星生命、教保生命
台湾	新光人寿、富邦人寿、 南山人寿
香港	AIA
タイ	AIA
マレーシア	AIA
シンガポール	AIA
インドネシア	AIA