

営業職員のお客さま満足度向上をめざした取り組み

「安心サービス活動制度」によるアフターサービスの充実

お客さまとのコミュニケーションの充実とご提供するサービス内容の均質化を図るため、すべてのご契約者に対する訪問回数やサービス内容を標準化し、その活動状況を営業職員の処遇制度に反映させる「安心サービス活動制度」を平成20年度から導入しています。

具体的には、担当するすべてのお客さまに対して、営業職員が、原則年2～4回訪問・連絡し、そのなかでご契約内容の確認や保険金・給

付金のご請求案内をはじめ、お客さまのお役に立てる情報提供等を行なっています。

これらの活動は、お客さま満足度調査を通じて一定の評価をいただいておりますが、ワンランク上のお客さま満足度の実現に向け、ご家族情報の確認を通じた情報・サービスの提供をさらに充実し、世帯ぐるみでご満足いただける活動を展開しています。

「安心サービス活動」の主な内容

ご契約内容等のご確認・特に重要な情報のご案内

「ご契約内容の概要」や「ハッピーレポート（年次報告書）」*を活用し、ご契約内容の説明を通じて、お客さまご自身に現在ご加入の生命保険に対するご理解を深めていただく活動を行なっています。なお、訪問時には、「お客さま満足度アンケート」等にご記入いただき、お客さまに保険金・給付金のご請求の有無をご確認いただいております。

*「ライフアカウントL.A.」のご契約者さまに毎年お届けしています。この報告書では、その時点での保障内容や保険料の内訳、現在の積立金額等について確認できるだけでなく、最新のサービスや情報等を提供しています。

また、特に重要な情報として、重度のがんで標準的な治療をすべて受けても効果がなかったなどと医師に診断されたときに死亡保険金を前払請求いただける「重度がん保険金前払特約」や、特約の更新、および主契約の保険料払込期間満了後の特約のご継続や特約保険料の口座振替扱いによるお払込みについてご案内する活動を行なっています。

各種情報やコミュニケーションツールのお届け

経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION」等のお届けを通じて、今後も安心してご契約をご継続いただけるよう決算情報等をご確認いただく活動を行なっ

ています。またお客さまのライフイベントに合わせたコミュニケーションツールをお届けすることで、お客さまとのコミュニケーションの向上に努めています。



ご契約内容の概要

MEIJIYASUDA
INFORMATION

重度がん保険金前払特約

質の高いコンサルティングと迅速かつ適切な手続き

名義変更や口座変更、保険金や給付金請求等のお手続きを正確かつ迅速に行なうとともに、ご契約内容の見直しや転換等のお手続き

の際には、お客さまにご満足いただけるようなコンサルティング活動を行なっています。

「3ステップ活動」によるコンサルティング活動の標準化

市場調査の結果、生命保険のご加入にあたって「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「人生設計やニーズを加味した提案」を強く要望されていることがわかりました。

これをふまえ、平成23年4月から次の3つの活動を標準化した「3ステップ活動」を導入しました。

(ステップ1)では、「万一の時の生活費」「老後の生活費」「病気・ケガの治療費」「障がい・介護状態の時の生活費・療養費」へのリスクに対する社会保障制度についてのご説明。(ステップ2)では、これらのリスクに対する必要保障額のご説明を通じたお客さまニーズのご確認。(ステップ3)では、ご要望に沿った複数の設計プランをご提案しています。

この活動を通じて、生命保険のご加入に際しての納得感や満足度の向上に取り組んでいます。



「社内教育検定制度」によるコンサルティング力の向上

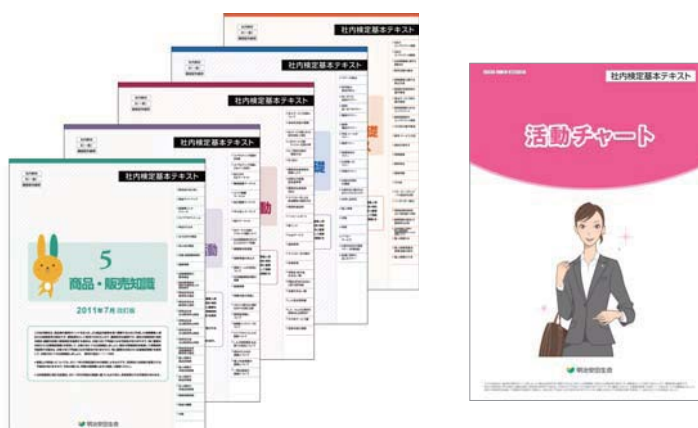
多様化・高度化するお客さまのニーズに的確にお応えするために、生命保険および損害保険に関する専門知識に加えて、金融・税務に関する幅広い知識も身に付けた営業職員によるアフターサービスとコンサルティングサービスを推進しています。

そのため、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」を実施し、必要な知識・スキル・マナーの習得を目的とした教育・研修と検定を制度化しています。また、所定の教育・研修の受講状況、およびその習得・到達レベルを確認するため、「知識試験」と「実技試験」から構成される「社内検定試験」を毎年実施しています。

さらに、平成23年度より入社3年目から5年目の営業職員を対象に「主要商品販売技能検定試験」を導入し、よりレ

ベルの高い販売知識・スキルの習得にも取り組んでいます。

なお、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、「社内検定基本テキスト」を主たる教育教材として発行し、記載内容も本社で一元管理を行なっています。



—社内検定基本テキスト(5分冊)・活動チャート—

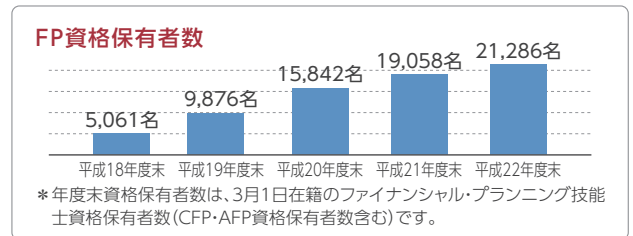
営業職員教育・研修体系

入社後の5年間を育成期間と定め、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人材育成に向け、営業職員教育を推進しています。さらに、新人営業職員の育成組織である「実践トレーニング室」を全国に設置し、育成態勢を強化しています。

入社2年以内の営業職員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。その後、入社3年目以降については、より効果的にコンサルティング力を向上させるために、販売知識の習熟度、販売実績等のレベルに応じた育成方式を導入しています。

また、お客さまに、より高いアフターサービスやコンサルティングを提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、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。

平成22年度末時点で21,286名がFP資格を保有しています。



■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	3~5年目
資格	AD見習候補	AD見習	前期研修AD I			前期研修AD II			前期研修AD III			前期研修AD IV			後期研修AD I					後期研修AD II				副主任AD			
本社	生命保険の基礎知識	[安心サービス活動]を遂行するために必要な知識の習得と活動の実践				[標準的なコンサルティング活動]を遂行するうえで前提となる営業スキルの習得と「3ステップ活動」を促進												高効率ADや中核ADに該当するために必要な知識・スキルの習得				高効率AD 育成方式					
支社	試験前研修 マインドアップ研修	初期4か月集中教育プログラム				コンサルティング研修												中核AD 育成方式									
検定研修	ADの資質を継続的に向上させるために成長段階に応じた研修・試験を実施		45単位修了研修	育成検定研修 I																							社内検定研修
検定試験		初冊研修確認試験①	初冊研修確認試験②		育成検定試験 I							育成検定試験 II															社内検定試験
業界共通試験等	一般課程試験		損保募集人試験	専門課程(4・8・12月)			変額(4・8・12月)・応用(5・9・1月)・生保大学(6・10・2月)									FP技能検定3級(5・9・1月)			業界共通試験、FP技能検定試験ならびに損害保険の各種資格試験取得により、より付加価値の高いサービスの提供を実施				FP技能検定2級				

●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。

個人向け商品・サービス

「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品」の充実に向け、お支払事由などの「わかりやすさ」向上やお客さまの「安心感」向上への対応に取り組んでいます。

「医療費リンクシリーズ」 平成22年6月発売 医療費リンクシリーズ



ライフアカウント L.A.

入院医療費の自己負担に備える医療保障を「ライフアカウント L.A.」に付加し、「明日のミカタ」および「元気のミカタ」とあわせて、「医療費リンクシリーズ」として発売しま

した。なお、「ライフアカウント L.A.」の既契約のお客さまには、平成22年10月から取扱いを開始しました。

*「入院治療保障特約」は、自由診療による入院、労災、自賠責、公的介護保険が適用された入院など、公的医療保険制度の給付対象とならない入院はお支払いの対象とはなりません。
*「先進医療保障特約」は、療養を受けた日現在、その医療技術が公的医療保険制度の給付対象となっている場合や、承認取消等の事由によって先進医療でなくなっている場合は、お支払いの対象とはなりません。

入院医療費の自己負担に対応

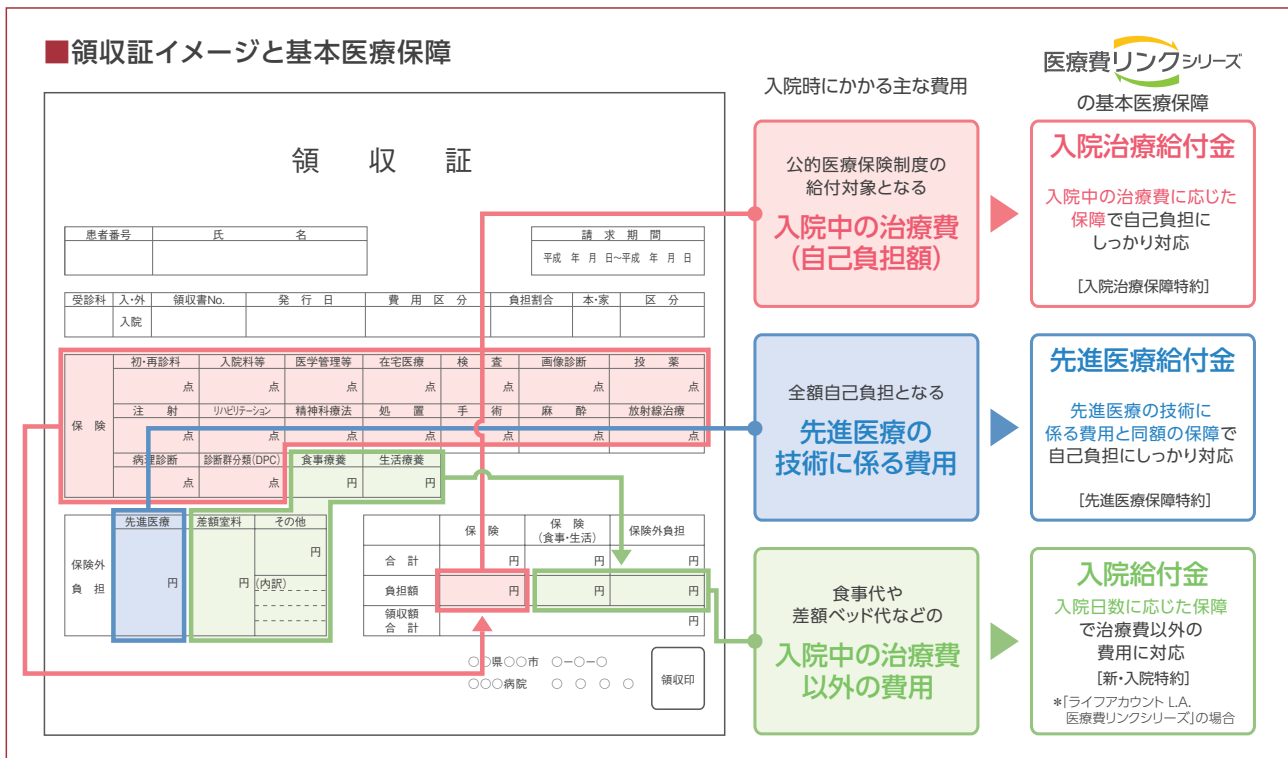
入院中の保険診療に係る費用については、手術などの治療の種類を問わずに幅広く保障するとともに、差額ベッド代など治療費以外の費

用には入院日数に応じた保障で対応するため、入院医療費の自己負担にしっかり備えることができます。

お支払いのわかりやすさが向上

病院で交付される「領収証」により、お支払いする際の給付金額がわかりやすく、「お支払い

のわかりやすさ」を向上させた保障内容となっています。



*上記は領収証のイメージであり、医療機関によって形式が異なります。
*公的医療保険制度等に関する記載は平成23年6月現在の制度に基づくものです。
*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。

商品サービス体制について

「重度がん保険金前払特約」 平成22年10月取扱開始

重度のがんで標準的な治療をすべて受けたが効果がなかったなどと医師に診断されるときに、余命を問わずに、死亡保険金の前払請求をすることができる「重度がん保険金前払特約」の取扱いを開始しました。

* 非浸潤性の悪性新生物、上皮内新生物、皮膚がんはお支払いの対象とはなりません(ただし、皮膚の悪性黒色腫はお支払いの対象となります)。



重度がん保険金前払特約

最高3,000万円までの範囲で死亡保険金を前払請求いただけます

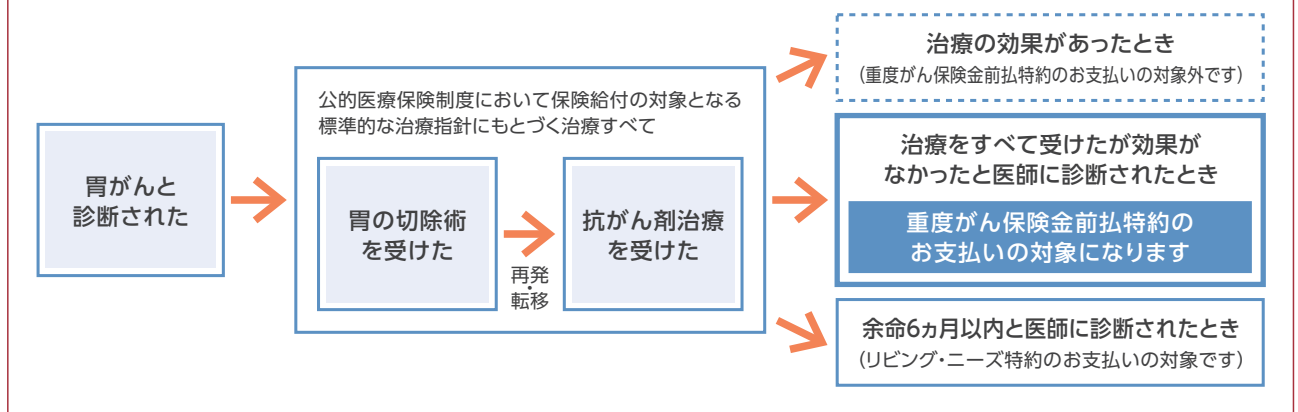
長期にわたる闘病生活や緩和ケアなどの経済的負担に対してお役立ていただくため、余命6ヵ月以内と医師に診断された場合に死亡保険金を前払請求いただける「リビング・ニーズ特約」とは別に最高3,000万円までの範囲でご請求いただけます(指定した保険金額に対する3年分の利息と保険料相当額を控除した金額をお支払いします)。

* 死亡保険金の全部をお支払いした場合は、一部の商品を除きご契約は請求日にさかのぼって消滅します。

特約を付加する際の「保険料」や「診査・告知」は不要です

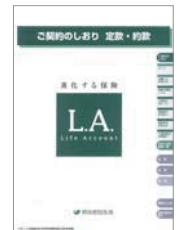
お客さまの健康状態にかかわらず、ご加入のご契約に「リビング・ニーズ特約」が付加できる場合には、本特約を付加いただけます。

■支払対象となる状態のイメージ(胃がんの場合)



デメリット情報の提供

生命保険にご加入されるお客さまが、生命保険商品や制度等について知らなかったために不利益を被ることのないよう、お客さまへの商品説明の際、「デメリット情報」の提供や説明を徹底しています。「ご契約のしおり 定款・約款」に明示するほか、募集時には「契約概要」「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」にて説明を実行し、保管用ファイル「生命保険のご契約に関する重要書類」とともにお渡ししています。ホームページにおいても、ご契約時の留意事項等を掲載しています。



お客さま向けサービス

コミュニケーションセンターによるお電話の受付

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**



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)

- * カードの紛失・盗難のご連絡は24時間受け付けております。
- * コミュニケーションセンターとのお電話の内容は、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、P50をご覧ください)

「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況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22年度分より、ご契約に付加されてい

るすべての特約について保険金額やお支払事由などの詳細な保障内容を記載し、また、特別条件が付加されているご契約について新たに保険金・給付金の削減期間やお支払割合を記載するなど、内容を充実しました。



明治安田生命からのお知らせ

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」を無料で発行しています。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・携帯電話(MYLINCカスタマーダイレクト)またはプッシュホン(MYクイックライン)によりご契約者貸付等のお手続きをご利用いただけます。

提携銀行ATM等での各種お手続き

- ・「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

* 提携ATMにより、取扱可能なお手続きが異なる場合があります。

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*からご利用いただけます。

*一部お取り扱いできない機種があります。

明治安田生命ホームページ



MYLINC(マイリンク)カスタマーダイレクトのサービス内容	
①MYLINC-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いただけます。
②生命保険契約内容照会	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	画面上でご住所の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。
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」はご利用いただけません。
*「明治安田生命カード」をお持ちでないお客さまも「④お手続き書類のご請求」をご利用いただけます。

「map」サービス

明治安田生命カードをお持ちのご契約者専用のサービスです。

ご加入の保険の契約内容や継続期間に応じた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。

なお、ポイントの加算につきましては、平成23年4月を最終とさせていただきます、ポイントを必要とするサービスは、平成26年3月末をもって終了

します。また、平成26年4月以降にご提供するサービスにつきましては、お客さまによりご満足いただけるようお客さまサービスの充実を図っていきます。



mapサービスガイド

明治安田生命カードをお持ちのお客さまに「mapサービスガイド」を毎年お送りしています。当年度にポイントが付与されたご契約が有効に継続中、かつ保険料をお払込中の方を対象にお送りしています。

・詳細は、「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。

サービスの区分	主なサービス
map健康サービス	健康・医療トータルサポート 健康や育児に関する電話相談、人間ドック割引、がん早期発見精密検査(PET)割引等のサービスをご提供します。
	介護トータルサポート 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。
ライフ&ヘルスサポート グッズプレゼント	健康サポート お手持ちのポイントに応じ、4000・3000・2000・1000・500・300ポイントのランクからご希望の賞品をプレゼントします。
ライフサポートファイナンス	提携銀行による各種ローンサービスをご利用いただけます。
抽選キャンペーン	お手持ちの300・200・100ポイントを利用して、年3回の抽選にご応募いただき、ご当選の場合は、生活と健康をサポートする賞品をプレゼントします。

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**

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

「疾病予防サポートサービス」

「疾病予防サポートサービス」は、当社が、健康・医療・介護等にかかるウェルネス関連事業領域における新しい社会インフラの提供を通じた社会貢献を目的として、本格的なプログラムの開発に取り組み、実現したものです。

その内容は、メタボリックシンドロームの予備群に対し、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・看護師による個別やグループ面接により、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립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)を行なうことにより、そ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。

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、生活習慣改善のための情報提供、受診勧奨など、一人ひとりのリスクに応じた安心・安全で質の高いプログラムを健康保険組合・共済組合にご提供しています。

「介護関連サービス」

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、個人のお客さま、法人のお客さま、介護事業者のみなさまの多様

なニーズにお応えし、経験豊富な専門スタッフによる高品質な介護・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ご相談に、ケアマネジャーが電話でお答えいたします。具体的なサービスのご利用などにつきましては、お近くの提携介護サービス事業者をご紹介します。
	有料老人ホーム入居相談・紹介	お客さまからのさまざまなご相談内容に応じ、全国の優良な有料老人ホームに関する情報提供や適切なアドバイスにより快適で安全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とご家族の福利厚生として、また、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、ライフスタイルまでサポートする「メンタルヘルスプラン」をご提供しています。
介護事業者向け	介護ソフト「ケアマネくん PLUS」	全国2,200カ所の居宅介護支援事業所にケアマネジャー支援ソフト「ケアマネくん PLUS」をご提供しています。
	教育・研修メニュー	ウェルネスケア・ビジネスアカデミーを開講し、さまざまなニーズにお応えする幅広い教育・研修メニューをご提供しています。

●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ります。

●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します。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ヵ月以上の継続的支援、6ヵ月後に計画の達成状況などについての実績評価を行ないます。

健康支援・介護WEBサービス

メタボリックシンドローム予防・改善支援サイト「メタボッチ」

お客さまに健康意識を高めていただくためのコミュニケーションツールとして、当社ホームページ上にメタボリックシンドローム予防・改善支援WEBサービス「メタボッチ」を開設しています。

本WEBサービスは、お客さまが「自身の健康状態へのアドバイス」や「食事・運動記録等の本格的なシミュレーション」等のサービスを気軽にご利用いただきながら、健康意識が高められる内容となっています。



メタボッチ「チェック版」結果画面

おためし BMIチェッカー	身長・体重を入力することで、BMI数値のチェックができます。
チェック版	健康診断結果などを入力することで、生活習慣病の危険度がわかります。
トライアル版	楽しみながら健康意識を高めることができます。
シミュレート版	食事・運動記録等を入力することで、日々の健康管理ができます。

介護費用試算サイト「介護のそなえ」

お客さまの介護に対する不安をサポートするコミュニケーションツールとして、当社ホームページ上にWEBサービス「介護のそなえ」を開設しています。

本WEBサービスは、「お客さまご自身やご家族が介護を受ける場合にかかる費用の試算」、「公的介護保険制度に関するわかりやすい情報提供」、「ケアマネジャーによる介護についての電話相談」等のサービスをどなたでも気軽にご利用いただける内容となっています。



介護のそなえ「介護費用を試算する」結果画面

公的介護保険について調べる	公的介護保険制度に関する情報をわかりやすくご提供しています。
介護費用を試算する	お客さま自身が将来介護を受ける場合や、親が介護を受ける場合の費用を試算することができます。
介護について相談する	介護についてのご相談や有料老人ホームのご紹介サービスなどをご提供しています。

法人向け総合コンサルティング

団体保険事業

従業員・所属員みなさまの保障

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、豊富な商品、事務、付加サービス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)
住宅ローン等の返済期間中における万一の場合のローン返済を保障する	団体信用生命保険
経営者の事業承継資金・退任慰労金を準備する	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

独自の付加サービス

従業員・所属員みなさまの保障に加え、独自の事務、付加サービスをご提供し、企業・団体に

おける福利厚生制度の安定運営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・ご家族のこころとからだの健康増進をご支援	・メンタルカウンセリング ・健康・医療・介護相談 ・生活習慣改善サービス ・ライフプランセミナー講師派遣
遺族支援サービス	従業員・所属員に万一の場合、残されたご家族の精神的サポートとして遺族ガイダンスの支援や各種ツールをご提供	・ライフガイド(生活指針ガイドブック) ・家計収支推移表 ・ご遺族向け24時間健康・医療、メンタルヘルス、FP相談サービス
事務支援サービス	インターネット等を利用し、保険事務の簡素化・迅速化をご支援	・インターネットによる照会、保険料収納・保険金支払等の事務支援 ・保険金請求専用の電話相談窓口

団体年金事業

強固な退職金・年金制度の引受体制

退職給付制度の見直しニーズに対応するため、コンサルティング体制を強化し、確定給付企業

年金および確定拠出年金の両制度において、質の高い商品・サービスをご提供しています。

団体年金コンサルティングへの取組み

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、きめ細やかなサービスをご提供しています。

制度面では、確定給付企業年金・確定拠出年金の制度設計や制度変更時のサポート等のニーズ

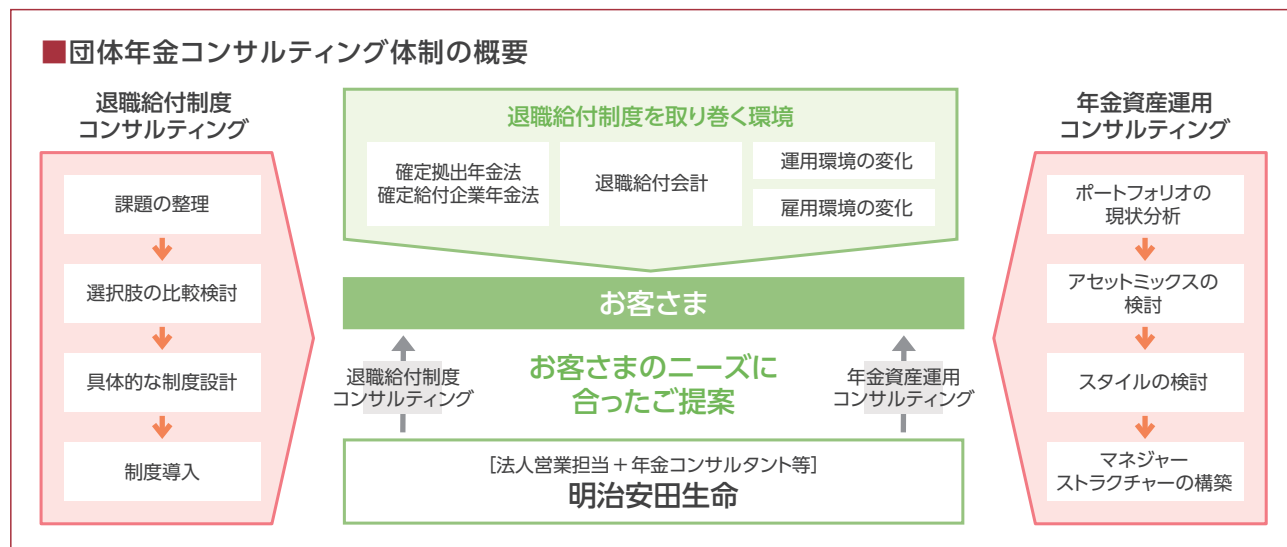
にお応えするため、団体年金の専門スタッフによるコンサルティング体制を整えています。

運用面では、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ージャーストラクチャーの構築をご提案しています。

適格退職年金から新制度への移行

移行期限である平成24年3月までに、円滑な制度移行を図るため、全国に配置された営業担

当および専門スタッフが、きめ細やかなサポートを行なっています。

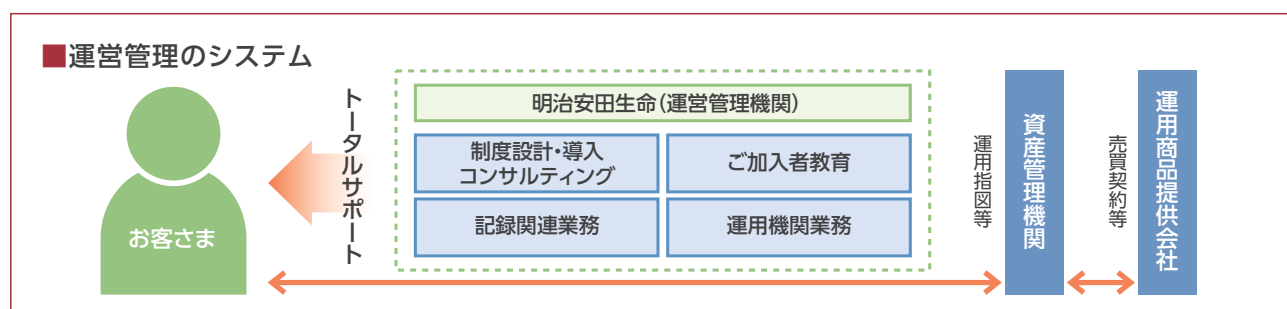


確定拠出年金制度への取組み

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。運用面では、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、お客さま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、三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行、東京海上日動火災保険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(DCJ)を運営管理機関としてご紹介しています。



● 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。

● 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。

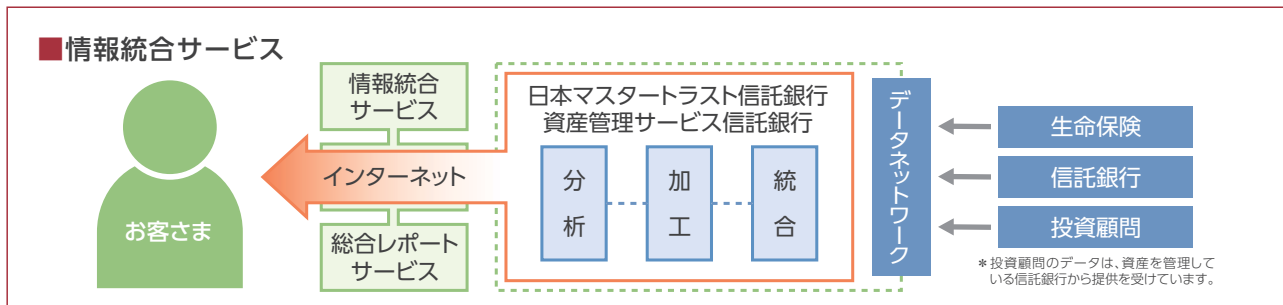
● マネジャーストラクチャー

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。

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、資産管理サービス信託銀行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。



投資信託・投資顧問事業への取組み

投信投資顧問子会社である明治安田アセットマネジメント*を通じて、投資信託・投資顧問事業を展開し、お客様にきめ細かい資産運用サービスをご提供しています。

づいたアクティブ運用を中心に、各アセットクラスおよび運用スタイルでそれぞれの特性を活かした運用サービス・商品の提供を行なっています。

明治安田アセットマネジメントでは、グループの中核資産運用会社として運用ノウハウ・人材を結集し、クオリティの高い調査・分析に基

なお、確定給付企業年金等のお客様には投資一任商品を、確定拠出年金のお客様には投資信託商品をご提供しています。

*平成22年10月1日、MDAMアセットマネジメントと安田投信投資顧問の2社が合併

■投信投資顧問子会社の団体年金資産(投資一任)受託残高

(平成23年3月末現在 単位:件、億円)

件数	金額	公的年金		私的年金	
		件数	金額	件数	金額
153	20,829	5	13,420	148	7,409

●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。

●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。

●アセットクラス

株式や債券等の資産の種類のことです。

●運用スタイル

運用を行なう際に基本となる考え方や手法のことをいいます。

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の取組み

全国の金融機関で当社の生命保険商品をお取り扱い

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。

お客さまの多様なご要望にお応えできるよう、一時払商品（定額個人年金・変額個人年金・

終身保険・介護終身保険）に加え、平成23年1月から平準払定額個人年金を発売し、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、P88をご覧ください。
*販売名称は、取扱金融機関によって異なる場合があります。



エブリパディ

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。

<p>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</p> <p>■ 明治安田生命D.A.サービスセンター</p> <p>ようこそ ハロー</p> <p>0120-453-860</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>月曜～金曜（祝日・年末年始を除く）9:00～17:00</p>	<p>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</p> <p>■ 明治安田生命コミュニケーションセンター</p> <p>0120-662-332</p> <p>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）</p>
---	---

*D.A.サービスセンターおよびコミュニケーションセンターとのお電話の内容は、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、P50をご覧ください。）

代理店チャネル（除く金融機関窓口販売）での取組み

全国の代理店で当社の生命保険商品をお取り扱い

金融機関関係代理店・保険専門代理店等を中心とした法人代理店や税理士代理店、個人代理店等と募集代理店委託契約を締結し、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

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。

平成20年度末 1,345店 平成21年度末 1,336店 平成22年度末 1,258店

お客様のニーズに対応し、目的にあった幅広い商品を提供するとともに、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

全国に約200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「MYLINC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、

その特性やニーズに応じ、教育・研修プログラムの整備を進めるとともに、コンプライアンスも含めた研修講師の派遣、教材の提供等、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、お客様ニーズの多様化に適切に対応するとともに、お客様サービスの充実に努めていきます。

■代理店研修体系

導入研修	業務委託説明会	●代理店業務の概要 ●明治安田生命の会社概要 等
	登録前・後研修(業界共通)	●商品概要 ●コンプライアンス研修 ●販売実務研修 等
スキルアップ研修(法人代理店向け)		●新任者およびフォローアップ研修 ●生保商品研修・FP知識研修 ●税務セミナー 等
コンプライアンス・販売研修(個人代理店向け)		●コンプライアンス事例研究 ●保険業法等の法令の解説および留意事項 ●商品勉強 等

新規チャネルへの取組み

来店型店舗の展開

お客様の生活スタイル・購買ニーズの変化と生命保険加入チャネルの多様化が進むなか、「お客様にとってより身近な場所で、お客様の都合で気軽に立ち寄れる」窓口として、二つのタイプの来店型店舗(自社商品を取り扱う「保険がわかるデスク」と、自社商品のみならず他社商品も取り扱う「ほけんポート」)を平成21年5月にオープンしました。

「保険がわかるデスク」では、医療・介護の保険から生命保険による資産形成まで、幅広く

保険がわかるデスク

〈保険がわかるデスク新宿〉

・所在地 東京都新宿区西新宿1-9-1 明治安田生命新宿ビル1F
新宿お客様ご相談センター内
電話0120-805-628

〈保険がわかるデスク丸の内〉

(丸の内お客様ご相談センター内)
・所在地 東京都千代田区丸の内2-1-1 明治生命館1階
丸の内お客様ご相談センター内
電話0120-805-627

(MYカフェ内)

・所在地 東京都千代田区丸の内2-1-1 MY PLAZA1階
MYカフェ内
電話0120-805-627

〈保険がわかるデスク横浜〉

・所在地 神奈川県横浜市中区長者町5-85
明治安田生命ラジオ日本ビル11階 横浜支社内
電話0120-805-629

●MYLINC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。

お客さまの相談・ニーズにお応えするよう、平日19時・土曜日も営業する店舗として展開しています。

平成22年10月には、新宿に加え、丸の内、横浜を新たに出店し、現在3店舗を展開しています。平成22年11月には、多目的パブリックスペース「MYカフェ」を丸の内に併設いたしました。

一方、「ほけんポート」では、「お客さまの自ら保険を選ぶ」ニーズにお応えするため、18社70種類（平成23年5月現在）の保険商品をそろえ、専門スタッフ（ライフクリエイター）がお客さまの視点に立ってご相談にお応えしています。

平成22年5月には、新宿店に加え、南砂町SUNAMO店、大宮DOM店を新たに出店し、現在3店舗を展開しています。

両来店型店舗とも、お客さまが活用しやすい

ように利便性の高い立地、営業時間の拡大、ご来店いただきやすい雰囲気づくりに努めています。



MYカフェ

ほけんポート

〈新宿店〉
 ・所在地 東京都新宿区西新宿1-9-1
 明治安田生命新宿ビル1F
 電話03-5909-8830

〈南砂町SUNAMO店〉
 ・所在地 東京都江東区新砂3-4-31
 南砂町ショッピングセンター SUNAMO4F
 電話03-5653-2840

〈大宮DOM店〉
 ・所在地 埼玉県さいたま市大宮区桜木町2-3
 DOMショッピングセンターPART1 B1F
 電話048-657-3300

インターネットチャネルへの取組み

ホームページに対するユーザーニーズが高まるなか、生命保険情報の提供に向けたWEBサービス「保険がわかるサイト」を平成21年4月に公開しました。

本サイトは「女性向け」「20～40代向け」「シニア層向け」の3つから構成され、生命保険に関する情報提供や保険料シミュレーション機能などさまざまなコンテンツをご用意して、生命保険および当社商品について、よりわかりやすく、より詳細にご検討いただけるように努めています。

また、商品パンフレットやお見積りのご請求も受け付けています。

さらに、携帯電話によるネット利用が増えるなか、公式携帯サイトを平成22年3月にリニューアルしま

した。より明治安田生命のサービスをお客さまの身近に感じていただけるようサイト内のサービス拡充に努めています。



保険がわかるサイト



公式携帯サイト

システム開発への取り組み

お客さまへの高品質な事務・サービスの安定的提供に向け、最先端のITインフラを導入しています。

お客さまの利便性向上をめざした事務サービスの提供

均質で先進的なサービスをお客さまに提供するため、全国ネットワーク「マイリンクnet2.0」^{*1}を運用しています。

全国どこからでも迅速な事務手続きが行えるよう、ご請求書類のデータ伝送化処理(スキャニング処理)を実施しています。

※1 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)

お客さまとのコミュニケーション充実に向けた活動支援システムの開発

携帯パソコン「マイスターⅡ」により「安心サービス活動」をサポートしています。

また、ホームページの充実を図るとともに、携帯電話からご利用いただける公式携帯サイトでの資料のご請求、およびビジネス情報や保険料試算機能などの各種情報の提供を実現しています。



マイスターⅡ



公式携帯サイト

公式携帯サイトは左のQRコードから参照ください
(パケット通信料が発生しますのでご注意ください)
①携帯電話でQRコードを読み取る準備をします
②QRコードをカメラで読み取ります
③表示されたURLに接続してください

最新のシステムインフラ技術の導入

業界最高水準の情報システムを構築し、大切なお客さまの情報をシステムセンターで一元管理することで、情報保護レベルをいっそう強化しています^{*2}。

また、全国の営業拠点に「光ブロードバンドネットワーク」を敷設し、社内研修制度をサポートする自学自習システムや、双方向動画通信システムを整備しています。

※2 情報セキュリティ管理レベルの高度化のため、情報システム部門において、ISO 27001に基づく「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)」を導入し、認証を取得しています。

上記以外にも、「お客さまの声」のデータベース化と分析による商品・サービス開発への反映や、多様なオンラインサービスの提供などに取り組んでいます。

損害保険事業

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ぽ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。



日本興亜保険グループ
そんぽ24

東京海上日動火災保険との提携について

当社は東京海上日動火災保険株式会社と代理店委託契約を締結し、平成23年10月(平成24年1月始期契約)から、お客さまのご意向を確認しつつ、新規・更改契約とともに、営業職員による同社の損害保険商品をご案内します*。当社の生命保険商品とあわせ、損害保険業界で最も歴史があり、業界トップレベルの商品・サービス体制を有する同社の損害保険商品のご提案を行なうことで、お客さまにご安心とご満足を提供できるものと考えています。



東京海上日動

*平成23年12月始期契約までは、新規・更改ともに、日本興亜損害保険株式会社の損害保険商品の取扱いを継続します。
なお、そんぽ24損害保険株式会社については、従来どおり、新規・更改ともに現行の取扱いを継続します。

法人のお客さま向け商品

会社や団体における、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。

同社は明治安田生命グループの一員として、当社の生命保険事業とのシナジー効果を

発揮し、主に企業・団体のお客さま向けに特色ある付加価値の高い保険サービスの提供を行なっています。



明治安田損保

国際保険業務

海外保険事業

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。日本の生命保険会社として米国元受生命保険会社を子会社としたのははじめてでした。同社は、ハワイ州内最大の生命保険会社として、ハワイ、米国西海岸を中心に、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。

アジアにおいては、平成22年11月、インドネシアの生命保険会社であるアブリスト社と出資・業務提携契約を締結しました。また、同年12月、中国ハイアール・グループと業務提携契約を締結し、同社との合併生命保険会社

ハイアール人寿に出資しました。アブリスト社およびハイアール人寿への役職員派遣や、さまざまな分野での支援等を通じて、日系企業をはじめ、地元のお客さまのニーズにお応えしています。



海外における団体保険関連サービス・再保険取引

日系企業の海外における活発な事業展開をサポートするため、有力な現地保険会社との再保険取引、または保険仲介業務を通じて、現地での企業福利厚生制度の円滑な運営に向けて保険サービス提供網の充実を図っています。

具体的には、米国において明治安田アメリカ

(ニューヨーク〈本社〉、ロサンゼルス〈支店〉)が、香港においては明治安田アジアが日系企業に保険関連サービスを提供しています。

また、韓国、台湾の有力な生命保険会社との交流を背景に、個人保険における再保険を引き受けています。

国際団体保険ネットワーク

ドイツのアリアンツが主宰する「All Net」およびスイスのスイス生命が主宰する「Swiss Life Network」という二つの有力な国際団体保険ネットワークに加盟しています。両ネッ

トワークとの緊密な協力・協働により、日本で事業展開する外資系企業向けに、充実した福利厚生制度サービスを提供しています。

●再保険

再保険とは、保険会社が引き受けた保険リスクの一部または全部を、別の保険会社に移転する保険取引のことです。