

営業職員のお客さま満足度向上をめざした取り組み

質の高いコンサルティング活動によるビフォアサービスの充実

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。

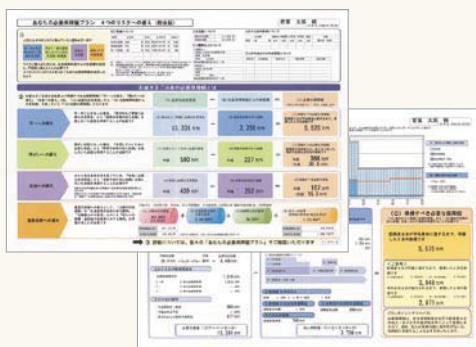
これをふまえ、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等に関する「社会保障制度」のご説明とお客さまご自身の必要保障額

プランのご提供、そしてご要望に沿った複数の設計プランをご提案するコンサルティング活動（「3ステップ活動」と呼称）を行なっています。

この「3ステップ活動」を通じて、納得感や安心感をもって生命保険にご加入いただけるよう努めています。



社会保障制度ご説明ブック



必要保障額プラン



商品別ベストツール(L.A.)

ご要望お伺いシート

「安心サービス活動」によるアフターサービスの充実

●ご契約内容等の確認・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とともに、保険金・給付金のご請求の有無について確認するための活動を行なっています。あわせてご契約者の事前承諾を前提に、受取人様に対しても、万一の場合の連絡先やご請求方法

等についてご案内する活動を行なっています。

また、特に重要な情報として、「重度がん保険金前払特約」（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特約）についてご案内する活動を行なっています。

*「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。



ご契約内容の概要



ハッピーレポート



重度がん保険金前払特約

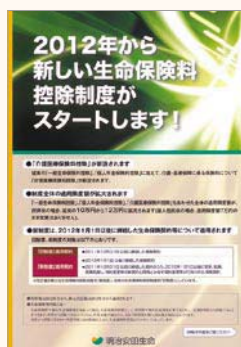
● 各種情報のお届け

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、平成24年度から改正となった生命保険料控除制度についてご案内する活動を行なっています。



MEIJIYASUDA INFORMATION



生命保険料控除制度改正

「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コンサルティング活動を推進しています。

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年度からは、入社3～5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。



一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年間で育成期間と定め、アフターサービス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。とくに、入社初期の営業職員を育成する「実践トレーニング室」を全国に設置し、お客さまに選ばれる人材の育成に向け、態勢を強化しています。

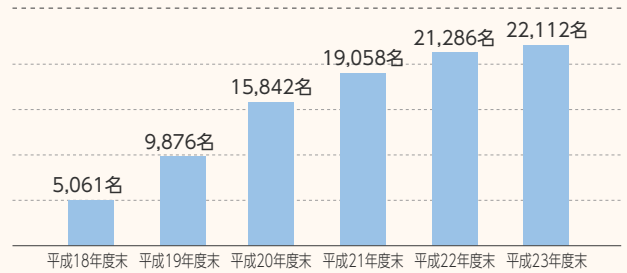
入社2年以内の営業職員の初期教育訓練については、生命保険業界統一カリキュラムとリンクさせた体系的研修カリキュラムのいっそうの強化・充実を図っていきます。その後、入社3年目以降については、より効果的にコンサルティング力を向上させるために、販売知識の習熟度、販売実績等のレベルに応じた育成方式を導入しています。

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23年度末時点で22,112名の営業職員がFP資格を保有しています。

FP資格保有者数



*年度末資格保有者数は、3月1日在籍のファイナンシャル・プランニング技能士資格保有者数（CFP・AFP資格保有者数含む）です。

営業職員の教育・研修体系

	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					自立活動訓練期										中核職員挑戦期																		
支社集合研修・検定研修	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		研修A/D育成検定I		研修A/D育成検定II			研修A/D育成検定III			研修A/D育成検定IV				各種集合研修													
資格試験	一般課程試験	損保募集人試験（基礎単位）			専門・変額試験（4月・8月・12月）					生命保険大学（6月・10月・2月）										FP技能検定・2級FP技能士・3級FP技能士（5月・9月・1月）					(損保)商品単位試験									
検定試験	初期研修施設①		初期研修施設②		研修A/D育成検定I			研修A/D育成検定II			研修A/D育成検定III			研修A/D育成検定IV				主要商品販売技能検定																
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）																												

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

「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。

「がん治療保障特約」「6大疾病保障特約」「新・介護保障特約」「生活サポート終身年金特約」平成23年10月発売

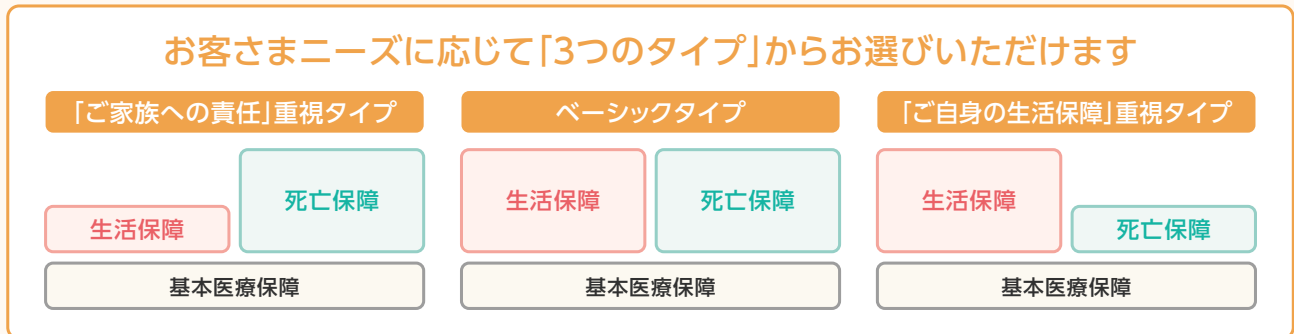
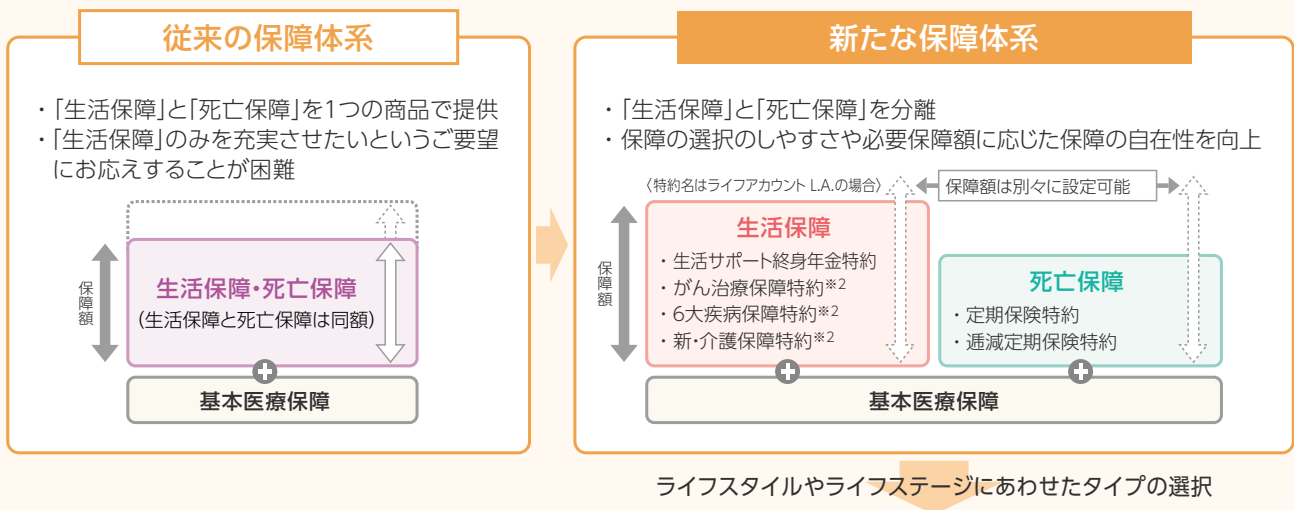
「がん、生活習慣病、身体障がいや要介護状態」などの重い病気やケガになった場合の「生活保障」としてご準備いただける、4つの新特約

（「ライフアカウント L.A.」用）を発売しました。

● 新たな保障体系の導入

お客さまのライフスタイルにより異なる「生活保障」と「死亡保障」のニーズに柔軟にお応えするため、従来の特約では一体となっていた、「生活保障」と「死亡保障」の機能を分離し、新特約は、がん、生活習慣病^{※1}、身体障がいや要介護状態等に備える「生活保障」の機能のみ

として、万一のときに備える「死亡保障」は定期保険特約等でご準備いただく新たな保障体系を導入しました。これにより、お客さまニーズに応じて「3つのタイプ」からお選びいただくことができます。



※1 急性心筋梗塞、脳卒中、重度の糖尿病、重度の高血圧性疾患、慢性腎不全、肝硬変による所定の状態に備える保障です。

※2 「がん治療保障特約」、「6大疾病保障特約」、「新・介護保障特約」は、既存の「がん治療保障定期保険特約」、「6大疾病保障定期保険特約」、「新・介護保障定期保険特約」から死亡保険金および高度障害保険金を除外した特約です。




生活サポート終身年金特約について

重い病気やケガなどにより、日常生活に支障をきたすような場合を保障するため、「生活サポート終身年金特約」は、「身体障害者障害程度等級表の1級・2級の身体障害者手帳の交付を受けたとき」や「公的介護保険制度の要介護3以上に該当すると認定されたとき」など、

所定の「日常生活制限状態」に該当した場合に「一生涯の年金」をお支払いします。

「生活サポート終身年金特約」では、お支払事由を公的制度和連動を高めることで、「ご請求のわかりやすさ」も実現しています。

生活サポート終身年金特約の保障範囲〈日常生活制限状態の例〉

<p>身体障害者障害程度等級表の1級・2級の身体障害者手帳の交付を受けたとき</p> <p>①②のいずれかにより上記の手帳交付を受けたときにお支払いの対象となります。</p> <p>①肢体不自由もしくは胸腹部臓器(内臓)の機能障害 ②障害の種類を問わず複数の障害</p>  <p>身体障害者福祉法に一部連動</p>	<p>要介護3以上</p> <p>公的介護保険制度連動</p>  <p>要介護3・4・5</p> 	<p>約款所定の高度障害、片側半身の障害、寝たきりまたは認知症による当社の定める要介護状態</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="933 940 1189 1108">  <p>寝たきりによる要介護状態が180日継続したとき</p> </td> <td data-bbox="1204 940 1436 1108">  <p>脳卒中で片側半身完全運動麻痺</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="933 1120 1189 1288">  <p>糖尿病・高血圧合併症で両眼失明</p> </td> <td data-bbox="1204 1120 1436 1288">  <p>喉頭がんで声帯全摘出など</p> </td> </tr> </table>	 <p>寝たきりによる要介護状態が180日継続したとき</p>	 <p>脳卒中で片側半身完全運動麻痺</p>	 <p>糖尿病・高血圧合併症で両眼失明</p>	 <p>喉頭がんで声帯全摘出など</p>
 <p>寝たきりによる要介護状態が180日継続したとき</p>	 <p>脳卒中で片側半身完全運動麻痺</p>					
 <p>糖尿病・高血圧合併症で両眼失明</p>	 <p>喉頭がんで声帯全摘出など</p>					

病気や事故で所定の日常生活制限状態に該当した場合、生活サポート終身年金を**一生涯**お支払いします。

生活サポート終身年金(一生涯)

*生活サポート終身年金特約の生活サポート終身年金のお支払対象となる「日常生活制限状態」には約款所定の要件があります。詳しくは、「ご契約のしおり 定款・約款」をご確認ください。

*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。

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「保険設計書(契約概要)」および「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。

*「ご契約のしおり 定款・約款」と「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」は同一冊子です。



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**


0120-662-332

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23年度分より、「ご契約者のみなさまへ」冊子において、ご高齢者にもさらに読みやすくなるよう文字サイズを調整し、レイアウトを改訂しました。

また、東日本大震災により「保険料払込猶予期間延長」の取扱いを適用したご契約のお客さまについては、お見舞状を同封して送付する等の対応をしました。



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(パソコン・携帯電話)またはプッシュホ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

- ・「Happy-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。

ご契約者向けWEBサービス

●ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」

平成24年4月2日より、お客さまとの接点の拡充と利便性向上を目的として当社ホームページに、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設しています。

本サイトの開設により、個人保険および個人年金保険にご加入のすべてのお客さまは、簡単にご契約内容照会や一部のお手続き・書類請求が可能となりました*1。

また、健康・医療・介護等に関する便利な情報サービス、定年後に必要なお手続き・社会保障制度等のお役立ち情報をご提供しています*2。具体的には、24時間健康相談・妊娠育児相談、病院検索、スポーツクラブ優待等の「健康・医療サービス」に加えて、介護・障がい相談や介護総合情報ポータルサイト「MY介護の広場」

の老人ホーム・在宅介護サービス検索等の「介護・障がいサービス」を幅広い年齢層のお客さまにご利用いただけます。



MYほけんページ

MYほけんページの概要

区分	ご利用可能なサービスの一例	
ご契約内容の照会・お手続き・書類の請求	簡単	<ul style="list-style-type: none"> ご契約内容の照会 ご契約者貸付ご利用可能額や積立配当金残高等の照会*3 住所変更のお手続き 保険料振替口座の変更書類の送付受付 など
ご契約者さま専用サービス	便利	<ul style="list-style-type: none"> 健康・医療サービス <ul style="list-style-type: none"> スポーツクラブ優待利用サービス 24時間健康相談サービス 家庭の医学、病院検索 など 介護・障がいサービス <ul style="list-style-type: none"> 介護相談、障がい相談 老人ホームや在宅介護サービスの検索(MY介護の広場)*4 など
	役立つ	<ul style="list-style-type: none"> 定年後に必要な手続きの解説(MYライフガイド(抜粋版)) 社会保障制度ご説明ブック など 保険金・給付金のご請求について

*1 ご契約者にID、ログインパスワードおよび暗証番号をご登録いただきます。法人契約等のお客さまを除きます。

*2 明治安田生命カードをお持ちのご契約者専用サービス「MYLINCカスタマーダイレクト」と「mapサービス」のWEBサービスは「MYほけんページ」に統合しました。

*3 明治安田生命カードをお持ちの方はお手続きも可能です。

*4 「MY介護の広場」はご契約者以外の方にもご利用いただけます。

MYほけんページのサービス内容に関するお問い合わせ先

【MYほけんページデスク】  **0120-031-699**

月曜～金曜9:00～18:00(祝日・年末年始を除く)

※ご契約内容に関するご質問は、担当の営業職員もしくは、コミュニケーションセンター(0120-662-332)にお問い合わせください。

介護・健康支援WEBサービス

●介護に関する総合情報ポータルサイト「MY介護の広場」

明治安田生命グループでは、金融業界初の介護総合情報ポータルサイトとして、平成23年11月に「MY介護の広場」を開設しています。

本サイトは、ますます身近な問題となりつつある高齢者の介護について、介護にかかわる、または介護にかかわる可能性のあるすべての方が、それぞれの立場にあったさまざまな情報を手に入れることができる内容となっています。当社のお客さまをはじめ、どなたでもご利用いただけます。平成24年4月、さらに使いやすく、必要な情報に出会える場所として、リニューアルオープンしました。今後もさらにコンテンツを充実していきます。

*本サイトは明治安田システム・テクノロジー株式会社が運営しています。
*画面は平成24年7月1日時点のものです。



MY介護の広場

介護とお金	利用できるサービスや制度、具体的な事例を見ながら、人や状況によって異なる介護にかかるお金について考えることができます。
老人ホームを探す	全国の有料老人ホーム・居宅介護支援事業所20万件以上の検索ができます。個別の詳細情報を掲載している施設については、資料請求や見学申し込みもできます。
病気と介護、病院検索サービス	高齢者がかかりやすい病気の症状や予防、介護の留意点等を解説しています。病院検索機能では、病名から診療科目を選定し、医療機関を検索することができます。
介護の悩みQ&A	身近な人に相談することが難しい介護の悩みについて、掲示板を通じて多くの人と知恵を分かち合うことができます。
介護知識度チェック	あなたは介護についてどのくらい知っていますか?楽しみながら介護の知識を得ることができます。

●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

「介護関連サービス」

関連会社である明治安田システム・テクノロジー株式会社介護の広場事業部門を通じ、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	介護相談	介護についてのご相談に、ケアマネジャーや社会福祉士が電話でお答えしています。
	障がい相談	身体障がいについてのご相談に、社会福祉士が電話でお答えしています。
法人のお客さま向け	メンタルヘルスプラン	従業員の皆さまとご家族のための福利厚生プランのひとつとして、チェックシートに基づく個別判定サービスのご提供を通じて、心の健康をサポートします。
	介護(健康)相談サービス	従業員の皆さまとご家族のための福利厚生プランのひとつとして、介護(健康)相談サービスをご提供しています。
	研修・コンサルティングメニュー	「介護の広場セミナー」を開催し、さまざまなニーズにお応えする幅広い研修・コンサルティングメニュー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」ドリーム	全国約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」ドリームをご提供しています。

「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。

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います。

法人向けトータルサポート

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、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

● 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	<ul style="list-style-type: none"> メンタルカウンセリング 健康・医療・介護相談 健康づくり支援サービス 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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、サポート体制を強化し、確定給付企業年金および確定拠出年金の両制度におい

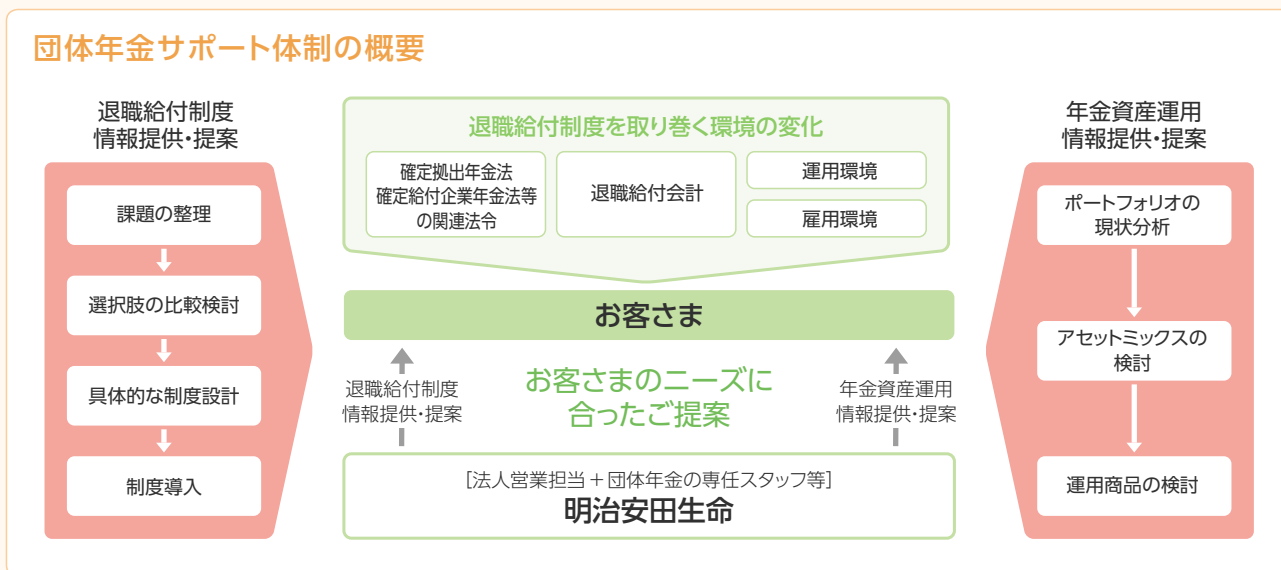
て、質の高い商品・サービスをご提供しています。

● 団体年金制度運営サポートへの取組み

お客さまごとの制度内容や運用環境をふまえたアセットミックスや運用商品のご提案、確定給付企業年金・確定拠出年金の制度導入・変更時のサポート等、お客さまの幅広

いご要望にお応えするため、制度および運用の両面での団体年金の専任スタッフによるサポート体制を整えています。

団体年金サポート体制の概要



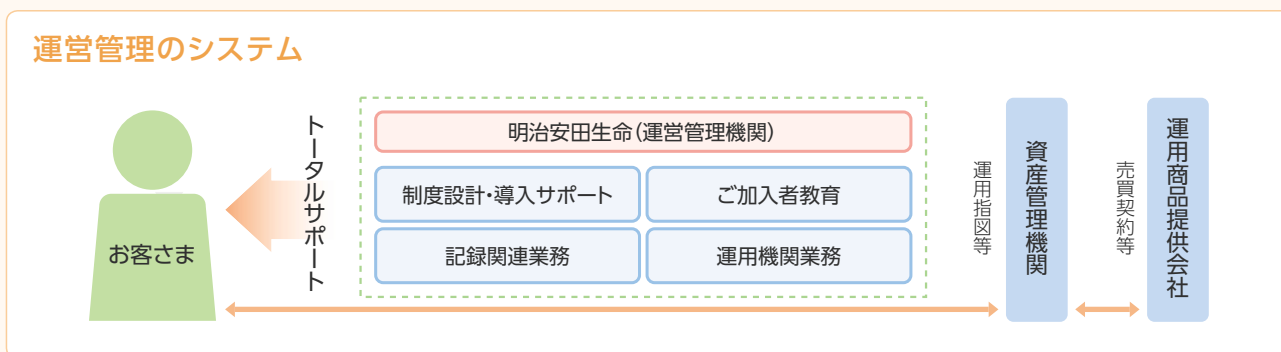
● 確定拠出年金制度への取組み

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ています。

運営管理のシステム



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。

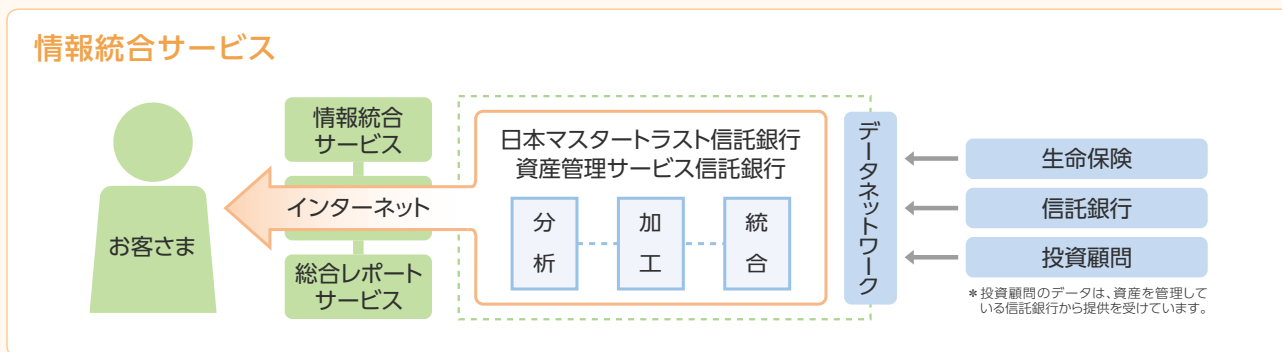
アセットミックス

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・分析によりお客さ

ま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株式会社を通じて、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。

明治安田アセットマネジメント株式会社では、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。

なお、確定給付企業年金等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。

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24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
135	20,186	5	13,321	130	6,864

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。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）のほか、平

準払定額個人年金も取り扱い、お客さまの多様なご要望にお応えできるよう努めています。

* 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。



平準払定額個人年金
「虹色きっぷ/かんたん未来計画」

● 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 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9:00～17:00（祝日・年末年始を除く）</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21年度末 1,336店 平成22年度末 1,258店 平成23年度末 1,369店

●代理店支援体制および教育・研修体系

全国に約180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を図っていきます。

代理店研修体系

導入研修	業務委託説明会	<ul style="list-style-type: none"> ●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)	<ul style="list-style-type: none"> ●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)		<ul style="list-style-type: none"> ●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)		<ul style="list-style-type: none"> ●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

新規チャンネルへの取組み

●来店型店舗の展開

お客さまの生活スタイル・購買ニーズの変化と生命保険加入チャンネルの多様化が進むなか、「お客さまにとってより身近な場所で、ご契約の有無にかかわらずどなたでも気軽にご相談いただける窓口」として、二つのタイプの来店型店舗(当社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」と、他社商品も取り扱う「ほけんポート」)を展開しています。

「保険がわかるデスク」では、医療・介護の保険から生命保険を活用した資産形成まで、幅広くお客さまの相談・ニーズにお応えするよ

う、専門スタッフを配置し、平日は19時まで、土曜日(一部店舗除く)も営業しています。

平成21年5月に新宿1号店を開業以降、東京・神奈川・埼玉に出店、平成24年4月には大阪・名古屋に初出店し、合計9店舗となりました。立地条件や店舗レイアウト等が異なる形態での展開を通じて、お客さま接点拡充に取り組んでいます。

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、17社66商品(平成24年4月現在)の保険商品をそろ

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。

え、専門スタッフ(ライフクリエーター)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21年5月、新宿に1号店を開業以降、南砂町SUNAMO店、大宮DOM店を出店、さらに平成24年1月に自由が丘店を出店しました。高級住宅街への初出店となる自由が丘店では、専門スタッフによる保険相談を通じて、富裕層の保険加入ニーズや保険加入意識・行動を把握し、富裕層市場の開拓ノウハウを蓄積していきます。

来店型店舗では、お客さまがご利用しやすい

いよう利便性の高い立地に出店するとともに、営業時間の拡大やご来店いただきやすい雰囲気づくりに努めています。

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 1F
電話048-657-3300

〈自由が丘店〉

・所在地 東京都目黒区自由が丘1-9-4 関野ビル1F
電話03-5726-3261



MYカフェ(保険がわかるデスク 丸の内)



保険がわかるデスク 西梅田



ほけんポート 自由が丘店

●インターネットチャネルへの取り組み

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、平成24年1月にはスマートフォン専用のトップページを開業しました。お客さまが明治安田生命のサービスをより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



スマートフォンサイト



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)

読取方法

- 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

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。

※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)

全国どこからでも迅速な事務手続きが行なえるよう、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。

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、ホームページ上にご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設し、お客さまの利便性向上を図るとともに、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、保険料シミュレーション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

最新のシステムインフラ技術の導入

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、認証を取得しております。

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。

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の活用

お客さまとの新たなコミュニケーションの方法として、Facebookの活用を開始しました。今後もFacebookページを活用し、当社をより身近な存在として感じていただけるよう努めていきます。

【Facebookページ】 (平成24年6月末現在)

- ・マイハピネスフォトコンテスト公式Facebookページ (平成23年9月開設)
- ・明治安田生命 新卒採用Facebookページ (平成24年1月開設)
- ・うさりんFacebookページ (平成24年4月開設)

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、東京海上日動火災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

くるまの保険

トータルアシスト自動車保険

「3つの基本補償」と「3つの基本特約」で安心をお届けする個人ユーザー向けの自動車保険です。

TAP

法人・個人事業主のお客さまにふさわしい事業ユーザー向けの自動車保険です。

そんぽ24自動車保険

インターネットや電話で契約手続きが完了する個人向けの自動車保険です。インターネット申込なら、保険料が割引になります。そんぽ24損害保険株式会社をご提供します。

〈個人のお客さま向け商品〉



自動車保険



住まいの保険

〈法人のお客さま向け商品〉



団体傷害保険



取引信用保険

法人のお客さま向け商品

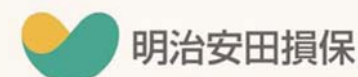
会社や団体における、経営リスクへの対応や、福利厚生の実施をサポートする商品を担当

福利厚生への保険

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 等

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 等



社100%出資会社である明治安田損害保険株式会社を中心にご提供しています。

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 等

*東京海上日動火災保険株式会社の商品もお取り扱いしています。

国際保険業務

海外保険事業

国内の生命保険市場が中長期的な縮小傾向にあるなか、当社では、国内生命保険事業におけるお客さまへの商品・サービスの提供力および収益力を一段と強化するとともに、中長期的な成長力確保と事業ポートフォリオ多様化の観点から、海外保険事業の強化に取り組んでいます。

北米においては、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昭和51年に過半数取得、昭和60年に同社を100%子会社化し、日本の生命保険会社としてはじめて米国元受生命保険会社を子会社としています。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。

欧州においては、提携先のドイツ・タラングス社との協働により、ポーランドの共同事業展開の軌道乗せを行なうとともに、さらなる成長が期待されている市場への進出を検討しています。

アジアにおいては、中国、インドネシアの資本・業務提携先2社への役職員の派遣、様々な分野での支援等を通じて、業容拡大に向けた取組みを実施するとともに、現地の経営ノウハウを取得し、アジア保険事業に精通した人材育成を図るなど、アジア地域における事業基盤作りを推進しています。

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資本・業務提携、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、中国やインドネシアにおいては当社の資本・業務提携先を通じ、米国で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〉)が当社再保険提携先との協働を通じ、香港においては明治安田アジアが現地有力保険会社の企業向け保険、年金商品の仲介を通じ、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2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。