

Top Message

# アフターフォローの 明治安田生命。

お客さまに、そう感じていただくために。



平素より、明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

当社は、平成26年1月に発足10周年の節目を迎えることができました。また、平成23年度からスタートした3カ年計画である「明治安田新発展プログラム」では、経営目標をいずれも上回る業績を残すことができたほか、成長分野への投資も積極的に行ない、将来にわたる安定的成長への道筋をつけることができました。

収支面においても、平成25年度決算において、3年連続で「順ざや」を確保したほか、基礎利益についても4年連続の増益となりました。こうしたことから、ご契約種類等に応じ配当率を引き上げさせていただくことといたしました。これもひとえにみなさまのご愛顧とご支援の賜と心より感謝申し上げます。

## ■「明治安田NEXTチャレンジプログラム」について

平成26年4月からは、新たな3カ年計画である「明治安田NEXTチャレンジプログラム」をスタートさせております。少子高齢化の進展等により、国内の生命保険市場は中長期的には縮小傾向にあるほか、販売チャネルの多様化

や価格競争もいっそう進展する見込みにありますが、一方で、社会保障の補完として生命保険会社が果たすべき責任は今後いっそう増してくるかと考えております。

こうした環境下、将来にわたり、お客さまに確かな安心と豊かさをお届けするため、アフターフォローの重要性と価値をお客さまにご理解いただくことを中心とした「ブランド戦略」、国内生命保険事業における医療・介護分野をはじめとした商品・サービスの拡充や、海外保険事業の積極展開等を推進する「成長戦略」、そしてこれらの戦略を支える「経営基盤の強化」に取り組んでまいります。

### ■当社がめざす「アフターフォロー」

お客さまを取り巻く環境は、お客さまご自身の暮らしの変化に加え、年金、健康保険や介護保険といった社会保障制度、税制の改正等により、将来に向かって大きく変化していくことが予想されます。そうしたなか、生命保険の真の価値は、保障内容はもちろんのこと、ご契約後の長期間にわたる継続的なサービスの積み重ね、対面での「アフターフォロー」によって生まれるものと考えております。

平成26年6月には、こうした考えに基づき、新しい総合保障商品として、「ベストスタイル」を発売いたしました。これは、【ご加入時】の最適な保障と同様に、【ご加入後】の保障見直しの自在性と、【ご請求時】のわかりやすさを大切に商品です。今後も、きめ細かいコンサルティングとアフターフォローで、お客さまお一人おひとりにあわせたサービスを提供してまいります。

私たちにとって、ご契約は始まりに過ぎません。生命保険というカタチのない商品を、30年、

40年とつづく長期間の安心へと変えていくことこそが使命と考えております。

今後も高齢化が進む日本社会において、アフターフォローの重要性は増していきます。より多くのお客さまに「明治安田生命といえばアフターフォロー」「明治安田生命に加入して本当によかった」と実感していただける会社をめざしてまいります。

### ■「Jリーグ」を通じた地域社会への貢献

当社は、「地域社会への貢献と環境への配慮」を行動規範に掲げ、お客さまとともに暮らす社会の健全かつ持続的な発展に努め、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組んでまいりました。今回、その一環として、平成26年1月にサッカー「Jリーグ」とオフィシャルパートナー契約を締結いたしました。「地域に根ざしたスポーツクラブを核として、豊かなスポーツ文化を醸成する」という「Jリーグ」の理念と、全国47都道府県のすべてに営業拠点を備え、各地域のお客さまに保険商品・サービスを提供している当社の「地域社会への貢献」という理念のもと、「J1」「J2」「J3」の各リーグおよび加盟クラブとのパートナーシップを通じ、地域社会や子どもの健全育成へ貢献してまいります。

みなさまには、今後ともいっそうのご支援・ご愛顧を賜りますよう、何とぞよろしくお願い申し上げます。

平成26年7月 社長 根岸秋男

- ・総合保障商品「ベストスタイル」の発売…12-13ページ
- ・「Jリーグ」を通じた地域社会への貢献……………14ページ
- ・社員(ご契約者)配当について……………26ページ

## 明治安田新発展プログラム(平成23年度～平成25年度)を振り返って

当社は平成18年1月に「明治安田再生プログラム」を策定し、2年3ヵ月にわたり、お客さまの信頼回復に向けた取組みを実施いたしました。その後、平成20年4月から3ヵ年の間、お客さまの満足度向上を通じた安定的成長の実現をめざす「明治安田チャレンジプログラム」に取り組んでまいりました。

平成23年4月からの3ヵ年は、「中期経営計画」と「MOT※プロジェクト[第Ⅲ期]」で構成する「明治安田新発展プログラム」に取り組んでまいりました。本プログラムでは、「コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営の推進」と「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本として、契約クオリティの向上と業績伸展をさらに進めるとともに、市場構造変化への的確な対応を図ることによって、将来にわたる安定的成長の実現をめざしてまいりました。

※MOTとは、「M:もっと O:お客さまを T:大切に」する取組みを総称した社内呼称です。



### 1. 中期経営計画の取組み状況

#### (1) 国内生命保険事業における 安定的成長力の確保

営業職員チャンネルにおいては、さらなるお客さま満足度向上に向け、これまで取り組んできた基幹チャンネルとしての改革をさらに進展させ、ご加入いただくお客さまへのコンサルティングの高度化や、営業職員の販売力に応じた教育体系の整備を推進いたしました。

商品面では、「生活サポート終身年金特約」等の4つの新特約を発売(平成23年10月)し、

お客さまのニーズに応じ、重い病気やケガに備える生活保障と万一の保障を別々にご準備いただける新たな保障体系を導入いたしました。また、公的介護保険制度に連動し、所定の要介護状態に該当したときに一時金・終身年金等をお受け取りいただける「介護のささえ」(平成24年9月)、効率的に教育資金をご準備いただける「明治安田の学資のほけん」(平成25年2月)と、入院保障等を備えたお子さま向けの「医療のほけん」(平成25年2月)を発売いたしました。損害保険分野では自転

車保険「MYサイクルプラス」の取扱いを開始いたしました。

また、モバイル通信機能を充実させたタブレット型新営業端末「マイスターモバイル」を導入(平成25年9月)し、お客さまへの対面でのコンサルティング活動や簡便でスピーディーなお手続きを推進いたしました。

銀行窓販チャネルにおいては、一時払商品のみならず平準払商品、保障性商品にも注力し、商品ラインアップを拡充するとともに、銀行ごとのきめ細かな販売支援等により、取引規模の安定化に取り組みました。

このほか、お客さまの利便性向上に向け、ご契約者専用のWEBサイト「MYほけんページ」を開設・拡充したほか、新たなマーケットの開拓をめざし、首都圏、大阪、名古屋に来店型店舗として、当社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」を、また、当社関連会社が乗合代理店となり当社商品および他社商品を取り扱う「ほけんポート」を、それぞれ展開いたしました。

また、事務・サービス面については、「事務サービス改革」に取り組み、ICTの活用によるペーパーレス化・キャッシュレス化など、超高齢社会をふまえ、これまでのサービス内容・手続方法を抜本的に見直し、お客さま視点からよりいっそうの品質向上を図りました。

## (2) 海外保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資

海外保険事業においては、ドイツのタランクス社との共同事業として、ポーランドの大手保険グループであるオイロパ社、ワルタ社

の2社に経営参画し、ポーランドでの事業を開始いたしました。

また、アジアにおいては、当社が出資しているインドネシアの生命保険会社アブリスト社、中国の北大方正人寿について、それぞれの事業の軌道乗せ、ならびに業容拡大に向けた取組みを進めました。また、タイの大手生命保険会社タイライフ社へ出資する等、高い成長が期待される地域を中心に事業を展開いたしました。

介護事業においては、介護総合情報サイト「MY介護の広場」を開設し、介護関連情報を提供するほか、買収・子会社化した介護付有料老人ホームの運営会社「サンビナス立川」を通じ、介護施設を運営する等、多面的なサービス展開をいたしました。

## (3) リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化

資産運用においては、公社債、貸付金等、安定収益資産を中心に据えた安定的な資産運用を基本方針として、市場環境の変化にあわせ、機動的な対応を実施いたしました。

リスク管理においては、統合リスク管理態勢の段階的整備を進めるとともに、金利動向に応じた諸対策を策定するなど、リスク管理の高度化を進めました。また、基金の再募集や危険準備金、価格変動準備金および事業基盤のさらなる強化を目的とする事業基盤強化積立金等の積み増し等により、資本・財務基盤の強化を図り、財務健全性の維持・向上に努めてまいりました。

## 2. MOTプロジェクト[第Ⅲ期]の取組み状況

第Ⅲ期となるMOTプロジェクトでは、お客さま満足度向上に向けて「お客さまを大切に」意識・行動のさらなる浸透が必要との考えのもと、社長をリーダーとして全役職員参画による取組みを進めてまいりました。

具体的には、お客さまからいただいた「感謝の声」の共有や、サービスの改善・向上を目的

に従業員から寄せられた「MOT提案」を業務改善等に有効に活用していくとともに、職場単位で「お客さま満足度向上」に資する取組み等について話し合う「職場MOTミーティング」の開催等により、「お客さまへのホスピタリティの実践」に向けた取組みを推進いたしました。

## 3. プログラムの達成状況

### (1) 成長性

こうした取組みを実施した結果、平成25年度業績において、経営目標である個人営業分野の保有契約年換算保険料、法人営業分野

の収入保険料、企業価値(EEV)はそれぞれ中期経営計画の目標値を大きく上回りました。

経営目標項目	平成23年度	平成24年度	平成25年度	中期経営計画の目標
[個人営業分野] 保有契約年換算保険料	19,518億円	20,253億円	20,838億円	19,600億円
[法人営業分野] 収入保険料	11,011億円	11,520億円	12,436億円	10,500億円
企業価値(EEV)*	27,067億円	30,124億円	34,194億円	29,000億円

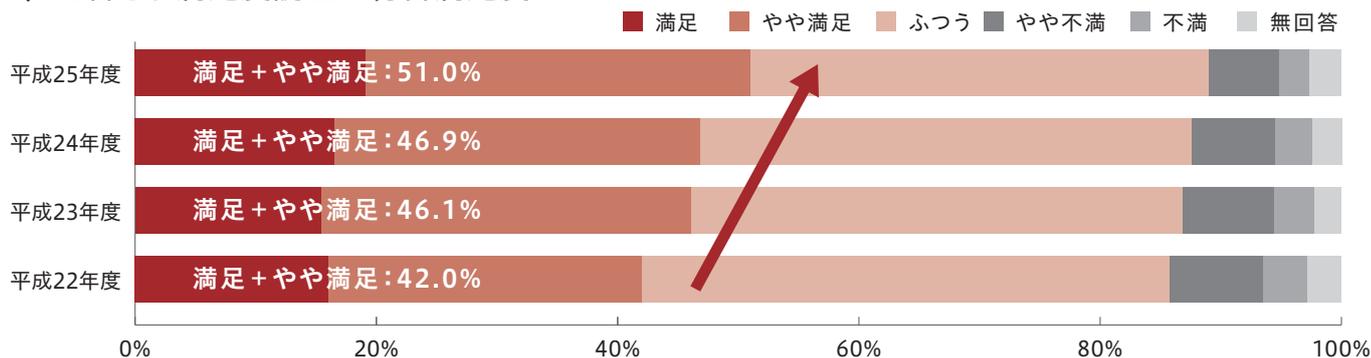
※目標設定時点である平成22年度末の運用環境に基づく値

### (2) 経営品質(クオリティ)

契約クオリティの向上とアフターフォローの推進により、「お客さま満足度調査」における総合満足度(「満足」+「やや満足」の占率)

は51.0%と、平成17年度の調査開始以来、過去最高値まで向上しました。また、解約・失効率や継続率も改善しました。

#### ◆ お客さま満足度調査の総合満足度

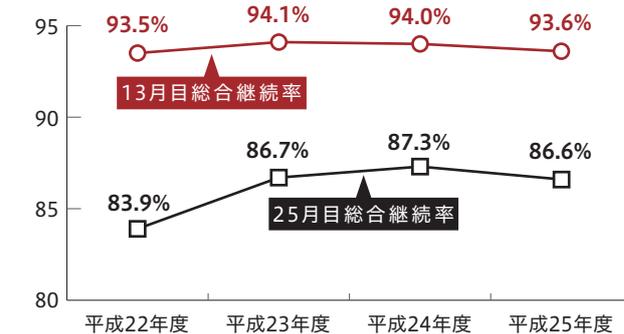


### ◆ 解約・失効率の推移



\*解約・失効率は保険金ベース、年度始保有契約高に対する率

### ◆ 総合継続率の推移

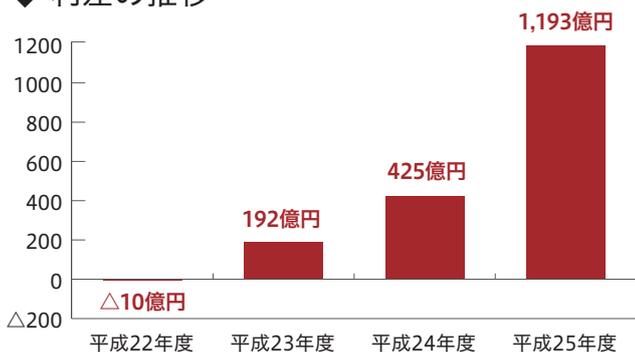


\*総合継続率は契約高ベース

## (3) 収益性

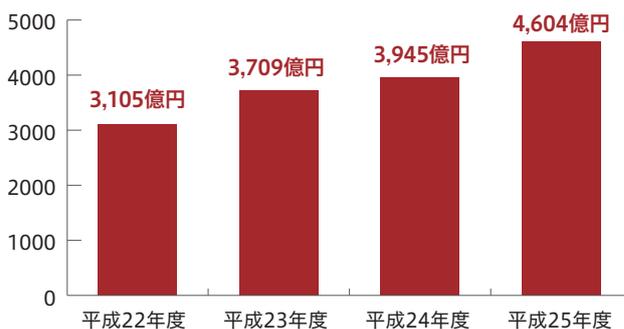
平成23年度に、長年の課題であった逆ざやを20年ぶりに解消したほか、基礎利益について4年連続での増益を達成しました。

### ◆ 利差の推移



\*図中の△は逆ざやをあらわす

### ◆ 基礎利益の推移



## (4) 健全性

生命保険会社における行政監督上の指標の一つであるソルベンシー・マージン比率は945.5%となり、引き続き業界トップレベルを

維持しているほか、その他健全性指標も高い水準を確保しております。

	平成22年度末	平成25年度末
ソルベンシー・マージン比率	663.6%	945.5%
実質純資産額	34,223億円	64,380億円
一般勘定資産に対する比率	13.0%	19.2%
一般勘定資産全体の含み損益	12,768億円	34,545億円
うち時価のある有価証券等の含み損益*	10,176億円	31,704億円

\*買入金銭債権等を含む

## 明治安田NEXTチャレンジプログラム(平成26年度～平成28年度)の概要

平成26年度からは、新たな3ヵ年計画となる「明治安田NEXTチャレンジプログラム」(「中期経営計画」+「感動実現プロジェクト」)に取り組んでおります。本プログラムでは、これまでの取組みを継承・発展のうえ、「感動を生み出す生命保険会社」をめざし、

全役職員一丸となって取り組んでまいります。あわせて、「ブランド戦略」、「成長戦略」を推進するとともに、これらの戦略を支える「経営基盤の強化」を図り、企業価値の継続的かつ着実な向上をめざしてまいります。

### 1. 中期経営計画の概要

#### (1) ブランド戦略

生命保険というカタチのない商品を、30年、40年と続く長期間の安心に変えていくことこそが私たちの使命であるとの認識のもと、営業職員を中心としたお客さま一人お

ひとりにあわせた積極的な対面サービスの提供を通じ、「明治安田生命といえばアフターフォロー」と実感いただけるよう、さまざまな取組みを推進いたします。

ブランド戦略の推進 = 対面での積極的な「アフターフォロー」の提供

#### アフターフォローを カタチにした 商品・サービスの提供

- 保障の組み合わせとご加入後の保障見直しの自在性を向上させた新商品を開発
- ご加入後の長期間にわたるアフターフォローをご案内する冊子「安心ロードマップ」のお届けを推進

#### 営業職員による アフターフォローの実践

- 定期的な訪問によりご契約内容や諸手続きの要否を確認
- ライフサイクルの変化や、社会保障制度の改正、新商品の発売等に応じて保障の見直しをご提案

#### プロモーション

- アフターフォローの重要性について、新聞・雑誌広告、チラシ等を通じて積極的にPR
- 日常の営業サービス活動において、お客さまと価値観を共有

## (2) 成長戦略

国内生命保険事業においては、お客さまのニーズに適切に対応し、医療・介護分野をはじめとした商品を拡充するなど、販売・サービスの充実に向けた取組みを推進いたします。

<p><b>商品・サービス</b> (営業職員チャンネルを中心に記載)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●平成26年6月に最新の保障内容と自在性の高さを兼ね備えた新しい総合保障商品「ベストスタイル」と医療・介護等の第三分野商品「メディカルスタイル」を発売</li> <li>●セカンドオピニオンサービス、疾病予防サービスなど、医療・健康に関するサービスをはじめとして、ご契約者に対し、充実した付帯サービスを提供</li> <li>●タブレット型営業端末「マイスターモバイル」により、対話型のコンサルティングや簡単・迅速なお手続きを提供(電子手続きを拡大)</li> </ul>
<p><b>チャンネル</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●営業職員チャンネルにおいては、処遇評価の改正や教育・育成の強化をはじめとして諸制度を抜本的に見直すとともに、都市部におけるお客さま対応態勢の強化に向けた新たなチャンネルを創設するなど、販売サービスの向上に取り組み</li> <li>●銀行窓販チャンネルにおいては、一時払商品のラインナップを拡充するほか、平準払保障性商品を含む取扱商品の多様化に取り組み</li> <li>●法人営業チャンネルにおいては、企業向け商品・サービスの拡充を図るほか、営業職員チャンネルとの連携を強化</li> </ul>
<p><b>事務サービス</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●超高齢社会やチャンネルの多様化等に適切に対応しつつ、お手続きルールの見直しやICTの積極的活用等によりお客さま利便性を向上</li> <li>●より多くのお客さまに保障を提供すべく、ご契約の引受態勢を高度化</li> </ul>

また、将来における収益機会の拡大に向け、海外保険事業を積極的に展開いたします。

## 海外保険事業

- 既存投資先(5カ国6社)の中長期的な収益拡大に向けた取組みを推進
- さらなるグローバルな成長機会の追求に向け、各国の発展段階や地域分散等もふまえ、新規投資を推進(中期経営計画期間中の投下資本金額の上限を2,500億円に設定)

■ 海外進出先(平成26年3月現在)



## その他事業

- アセットマネジメント事業においては、商品ラインナップの強化等により、資産運用サービス提供力を強化
- 介護関連事業については、介護サイトにおける介護情報の充実とともに、介護施設の規模拡大等を検討
- 損害保険事業については、生命保険事業とのシナジー効果をさらに発揮

## (3) 経営基盤の強化

「ブランド戦略」および「成長戦略」を支えるべく、適切な自己資本水準の確保と統合リスク管理の高度化により財務基盤の健全性を

維持・向上させるとともに、挑戦意欲あふれた人財の育成・確保を図ってまいります。

## 資本政策・リスク管理

- 統合リスク管理の強化を図るとともに、サープラス・マネジメント型ALMの推進やリスクの削減に引き続き取り組み
- 安定的な配当還元に努めつつ、中期経営計画期間中に自己資本5,000億円以上を積み増すことをめざし、リスク耐久力をさらに向上

- 人事諸制度と人財育成体系の抜本的な見直しを通じ、職員一人ひとりの役割発揮の最大化と人財価値の向上をめざすとともに、いっそうの女性の活躍促進等、ダイバーシティ・マネジメントを強化

## 2. 感動実現プロジェクト

「感動を生み出す生命保険会社」の実現には、お客さまを大切にする取組みを積極的かつ主体的に行なうことが重要との考えのもと、社長をリーダーとする「感動実現プロジェクト」を推進いたします。このなかでは、すべての役職員が、それぞれの組織・職務において、積極的・主体的に行動していくため、それ

を支える組織としてのチーム力発揮を促すような企業風土醸成を目的に、小集団活動（MoT運動<sup>※</sup>）での推進を軸として、お客さまサービスのさらなる向上に取り組んでまいります。

<sup>※</sup>MoTは、Moment of Truth(真実の瞬間)の略(お客さまに明治安田生命が最良の選択だったと確信いただける「感動の瞬間」を、小集団活動を通じてより多く創出することを目的とした運動)

## 3. 経営目標

以上の取組みを進めることで「明治安田NEXTチャレンジプログラム」の最終年度である平成28年度においては以下の経営目標の達成をめざしてまいります。

平成28年度目標	
企業価値（EEV）	53,000億円（平成25年度末実績比+約25%） <sup>※</sup>
個人営業	保有契約年換算保険料：21,980億円（平成25年度末実績比+約5.5%）
法人営業	団体保険：業界シェアNo.1の堅持 団体年金：資産残高の安定的な維持・拡大

<sup>※</sup>目標設定時点である平成25年度末の運用環境に基づく値

明治安田生命は、  
アフターフォローで  
保険を変えます。



進化する保険

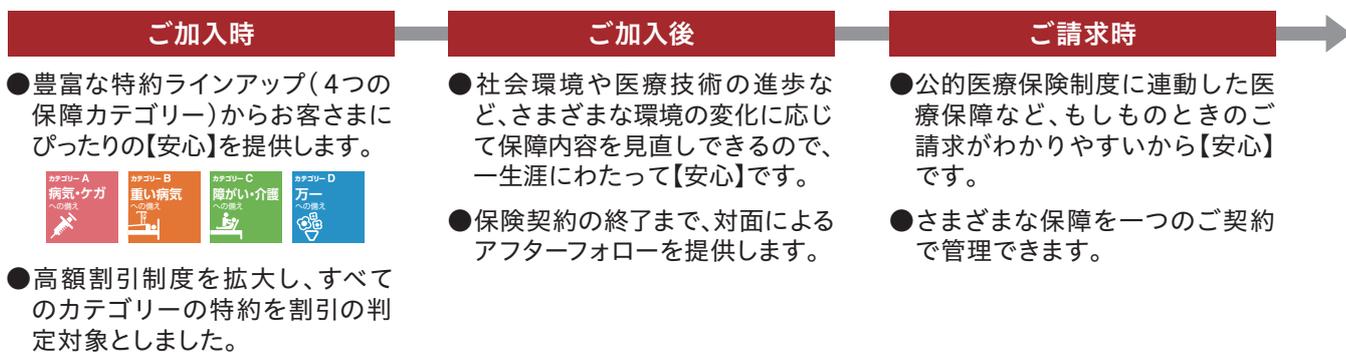
# 総合保障商品 **ベストスタイル** の発売

近年の晩婚化・少子化等によるライフスタイルの多様化とともに、急速な高齢化に伴う社会保障制度の改革など、お客さまを取り巻く状況は、将来に向かって大きな変化が予想

されます。そうしたなか、ご加入後も柔軟に見直しできる保険が必要と考え、新たな総合保障商品「ベストスタイル」を平成26年6月に発売しました。

## 新商品「ベストスタイル」の主な特徴

30年40年のご加入期間を通じて、いつも「あなたの今」に寄り添い、【安心】を提供します。



あわせ  
やすい

ご加入時

### 【クイックチェック保障問診】の導入

お客さまのご要望と、当社がおすすめする必要保障額を対比しながら、ご提案プランを調整し、お客さまにご納得いただける提案を実現する仕組みです。



保障問診でお客さまのお考えをお伺いします



お考えをプランに自動反映します



お考えと必要保障額を比較しプランを調整します

▶ 豊富な特約ラインナップからお客さまにぴったりの「安心」を組み立てられます。

**病気・ケガへの備え**

- 入院治療保障特約
- 先進医療保障特約
- 新・入院特約
- 終身入院特約
- 退院後通院治療保障特約
- 外来時手術保障特約
- 特定損傷給付特約
- 傷害特約

**重い病気への備え**

- がん保障特約
- がん・上皮内新生物保障特約
- 6大疾病保障特約

**障がい・介護への備え**

- 生活サポート定期保険特約
- 生活サポート終身年金特約
- 新・介護保障特約

**万への備え**

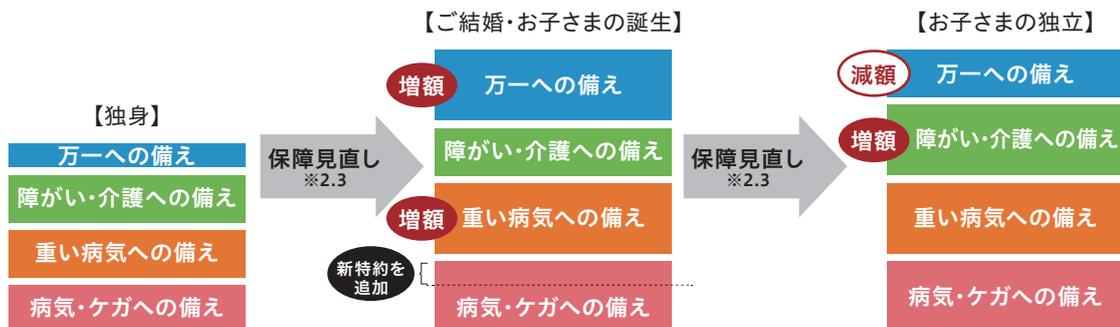
- 定期保険特約
- 家計保障年金特約
- 終身保険特約

\*本ページは保険募集を目的としたものではありません。保険商品の詳細につきましては「商品パンフレット」等をご覧ください。

12

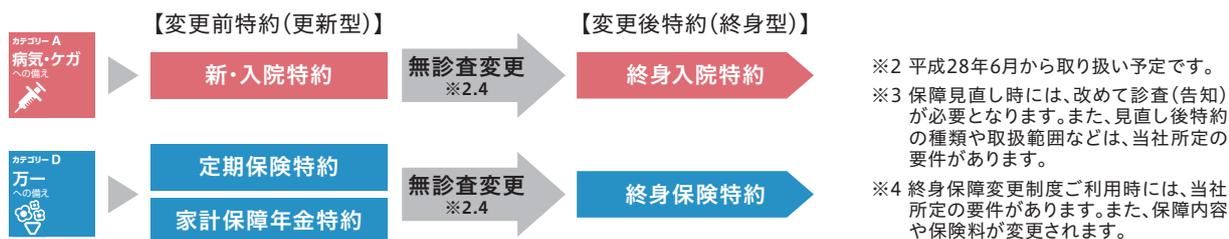
**みなおし**  
**やすい**  
**ご加入後**

▶ **ベストスタイルの特約は保障の見直しに適した更新型※1を中心にラインアップ。保障内容を毎年見直すことができます。**



※1 特約の更新がなく保険料払込期間中の保険料が一定の全期型に比べ、当初の保険料を低く抑えることができるため、効率的に見直しができます。

▶ **ご加入後の健康状態にかかわらず、所定の特約を無診査で終身保障に変更することができます。(終身保障変更制度)**



\*生活サポート定期保険特約も終身保険特約へ変更することが可能です。

**安心ロードマップのお届け**

お客さまとの長期にわたるご契約を、満了まで安心してご継続いただくために、担当の営業職員を通じてアフターフォローの解説冊子「安心ロードマップ」をお届けします。

**「安心ロードマップ」のサービスメニュー**

- **基本サービス**
  - ・定期点検、お手続きサポート
- **オプションサービス**
  - ・お客さまのご要望に応じたサービス



**わかりやすい**  
**ご請求時**

▶ **もしものときのお受取りがわかりやすいから「安心」です。**

公的医療保険制度に連動！

**医療費 リンクサポート**

「入院中の治療費」と「退院後の通院時の治療費」を診療報酬点数に連動した保障

- 入院治療保障特約
- 退院後通院治療保障特約

医療費リンクサポート キャラクター **うさりん**



公的介護保険制度に連動！

**生活費 ロングサポート**

重い病気・事故で働けなくなったときの生活費を一生サポート

生活サポート終身年金特約

生活費ロングサポート キャラクター **かめろん**



\*本ページは保険募集を目的としたものではありません。保険商品の詳細につきましては「商品パンフレット」等をご覧ください。

## 「Jリーグ」を通じた地域社会への貢献

「地域に根ざしたスポーツクラブを核として、豊かなスポーツ文化を醸成する」という「Jリーグ」の理念と、当社の「地域社会への貢献」という理念との間に相通じる部分があると考え、当社は「Jリーグ(J1・J2)」とオフィシャルパートナー契約である「トップパートナー」契約を、「J3リーグ」と「タイトルパートナー」契約を締結し、平成26年1月から同リーグのサポートを行なっています。当社は「全員がサポーター」を合言葉に地元クラブを応援することで、地域社会や子どもの健全育成に貢献します。



心ひとつに、

Jでつながろう  
プロジェクト

本プロジェクトは、当社営業職員の営業活動を通じてお客さまから「Jリーグクラブ」への応援を募り、ファン・サポーターの輪を広げる趣旨で実施する「Jでつなごう キャンペーン」と、スポーツを通じた子どもの健全育成を目的に、全国各地で開催する「Jでつなごう サッカー教室」を二つの柱として実施します。

当社は今後、本プロジェクトの推進により、地域社会・子ども(Junior)の健全育成に貢献し、Jリーグクラブをサポートする活動を日本全国(Japan)で展開していきます。

### ●Jでつなごう キャンペーン

実施期間 平成26年4月～11月(予定)

ご案内用紙にて、応援する「Jリーグ」クラブをチェックして投票いただき、投票1,000票を1校分として全国の小学校にスポーツ用具を寄贈します。

### ●Jでつなごう サッカー教室

実施期間 平成26年6月～12月

当社の支社等の所在地を中心に、全国83カ所で「Jリーグ」各クラブの選手やコーチ、現役引退選手等が講師を務める、小学生向けのサッカー教室を開催します。



さらなる活動として、全国の支社等で、「地域を見守る」社会貢献活動を展開し、ご高齢者等の安心・笑顔を守っていきます。

### ご高齢者等の見守り活動

「地域を見守る」社会貢献活動

これまでの子どもの命・安全を守る地域防犯の取組みに加え、「同じ洗濯物が何日も干したままになっている」「郵便物や新聞があふれている」等、日々の営業活動を通じてご高齢者等の様子に気付いたことがあれば自治体等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ取組みを、平成26年9月末から全国の支社等で展開します。