

02

Disclosure 2016

ステークホルダーとの絆



お客さまとの絆

保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み	32
「お客さまの声」を経営に活かす取組み	35
営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み	38
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	41
確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス	44
介護保障・サービスの充実に向けた取組み	49
IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み	50
法人のお客さまへの商品・サービス	51
海外保険事業の取組み	54
「責任ある機関投資家」の諸原則 (日本版スチュワードシップ・コード)への取組み	55



お客さまが暮らす社会・環境との絆

社会貢献活動	56
環境問題への取組み	58



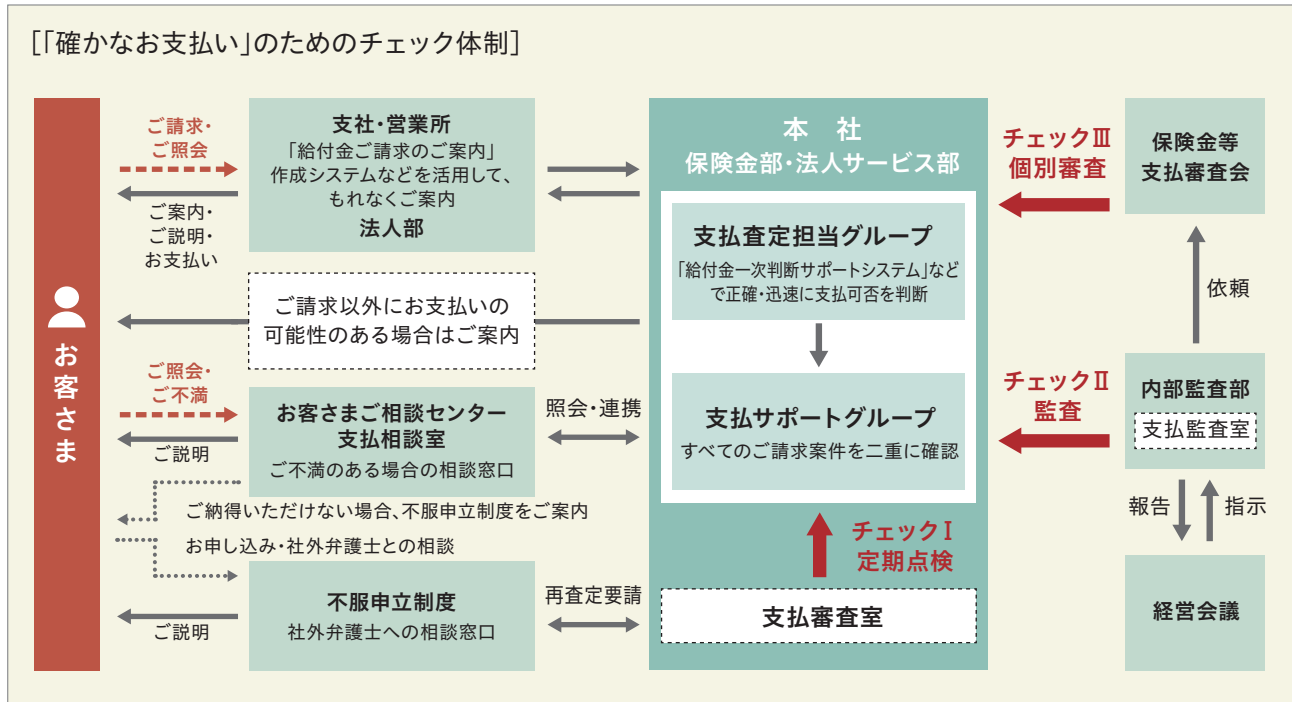
従業員との絆

ダイバーシティ・マネジメントの推進	60
能力・キャリア開発の支援	62
健康的な職場環境づくり	63
人権の尊重	64
企業風土の醸成	65



保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

保険金・給付金の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。



お支払いもれ等のない支払管理態勢構築のための主な取組み

●ご請求段階および支払査定段階におけるチェック機能の強化

平成18年度に「支払サポートグループ」等を設置し、ご請求内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを再確認し、随時お客さまへご請求案内をしています。

平成22年度からは、ご請求もれ防止のため、お客さまご自身にご確認いただく、「お客さま確認欄」を保険金・給付金のご請求書類のなかに新設し、ご請求段階での請求もれ確認をする態勢を構築しています。

また、支払サポートグループでは、システムによる診断書キーワード点検なども活用し、お支払いの可能性のある診断書等証明書記載をより正しく検知し、ミスの防止を図っています。

さらに平成24年12月からは、支払査定時の支払もれチェック機能を強化し、事後チェックではなく事前チェックによる支払もれ防止に努めています。

●重層的な事後検証態勢の構築

保険金・給付金の支払査定に関して、社外専門家の意見を取り入れ、適切で公正な運営を図ることを目的に「保険金等支払審査会」を設置し、原則として四半期に1回開催しています。

また、支払査定ラインとは独立した専門組織として、支払担当部署に「支払審査室」を設置し、支払業務の適切性を点検しています。加えて、内部監査部の要員を段階的に補強し、監査の強化を図り、平成20年度に支払管理部門に対する監査の専管組織として、「支払監査室」を設置し、内部監査態勢を充実しています。保険金等支払管理態勢の状況については、適宜、監査委員会が報告を受け、必要に応じて内部監査部に指示を行なう態勢を整備しています。

●ITの積極活用による「保険金・給付金支払事務の高度化」

「保険金・給付金支払事務の高度化」に取り組み、個人保険分野においては平成25年度より、団体保険分野においては平成26年度よりITを活用したシステムを稼働させ、新たな支払査定事務態勢を構築することで、より正確・迅速な支払サービスを実現しました。

●団体保険のお客さま向けに独自のインターネットサービスとご相談窓口を順次拡大

ご請求いただいた契約以外にお支払いの可能性がある契約について事前にご案内できるインターネットサービス「ご請求ガイダンス機能」およびご契約者である団体の保険ご担当者などからのご請求時のご照会窓口である「ご請求相談センター」のご利用団体数をそれぞれ順次拡大しています。

●診断書取得費用相当額の当社負担を実施

保険金・給付金等を請求しやすい環境を整えることを目的に、所定の診断書(原本)をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いできなかった場合かつ所定の要件を満たす場合は、診断書1通につき5,800円*を負担しています。

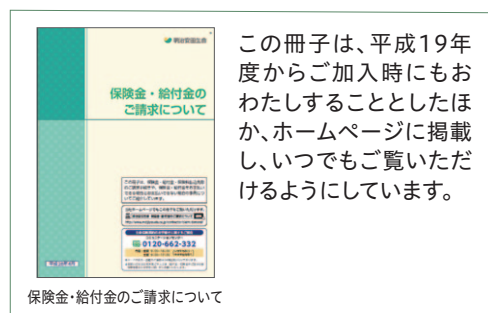
※当社所定の診断書の種類によって、金額を以下のとおりとしています。

・死亡証明書、診療証明書、総合障害診断書……………7,500円 ・通院証明書、特定損傷治療証明書……………3,300円

お客さまへのご説明充実のための主な取り組み

●「保険金・給付金のご請求について」冊子によるご説明

保険金・給付金等のご請求手続きおよびお支払いする場合・お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を用いて、ご説明の充実に努めています。なお、この冊子は平成26年よりカラーユニバーサルデザインマークを取得しています。



●ご請求に必要な提出書類のご説明

お客さまに請求書と同時にわたす、必要書類をまとめた案内チラシ「ご請求のご案内」について、必要書類を一覧表にまとめ、より見やすくわかりやすい内容に改訂しました。

●ご相談窓口・不服申立制度の設置

保険金・給付金のお支払内容のお問い合わせやお申し出に対しては、支払業務担当部署とは別の専門スタッフが電話で説明させていただく「支払相談室」を設置しています。また、支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士が中立的な第三者の立場でご相談をお受けする「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を設置しています。

●「お支払明細書」によるご説明の充実

保険金・給付金等のお支払後にお客さまに送付する「お支払明細書」について、平成21年度より金額の算出根拠や支払項目に対する説明などを掲載し、よりわかりやすい内容としています。

保険金・給付金のお支払い件数等について

「社会に開かれた会社」の実現に向けて、「保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳」「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況」を継続的に開示しています。

平成27年度保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳

(単位:件)

区 分	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度障害 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障害 給付金	その他	合計	
詐欺取消・詐欺無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	127	0	6	25	158	3	420	73	0	128	624	782
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	264	26	4	6	300	174	194	50	0	86	504	804
支払事由非該当	0	107	1,148	2,293	3,548	0	529	20,800	150	1,071	22,550	26,098
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払い非該当件数合計	391	133	1,158	2,324	4,006	177	1,143	20,923	150	1,285	23,678	27,684
お支払い件数	58,206	769	2,329	14,722	76,026	13,207	348,336	174,260	708	213,565	750,076	826,102

*上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払い件数」および「お支払い非該当件数」です。

*「お支払い非該当件数」には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類(診断書等)から、約款上明らかに非該当となる件数は含んでいません。

*「お支払い件数」には、満期保険金・生存給付金・一時金・L.A.ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものを含んでいません。

平成27年度「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」ご利用状況

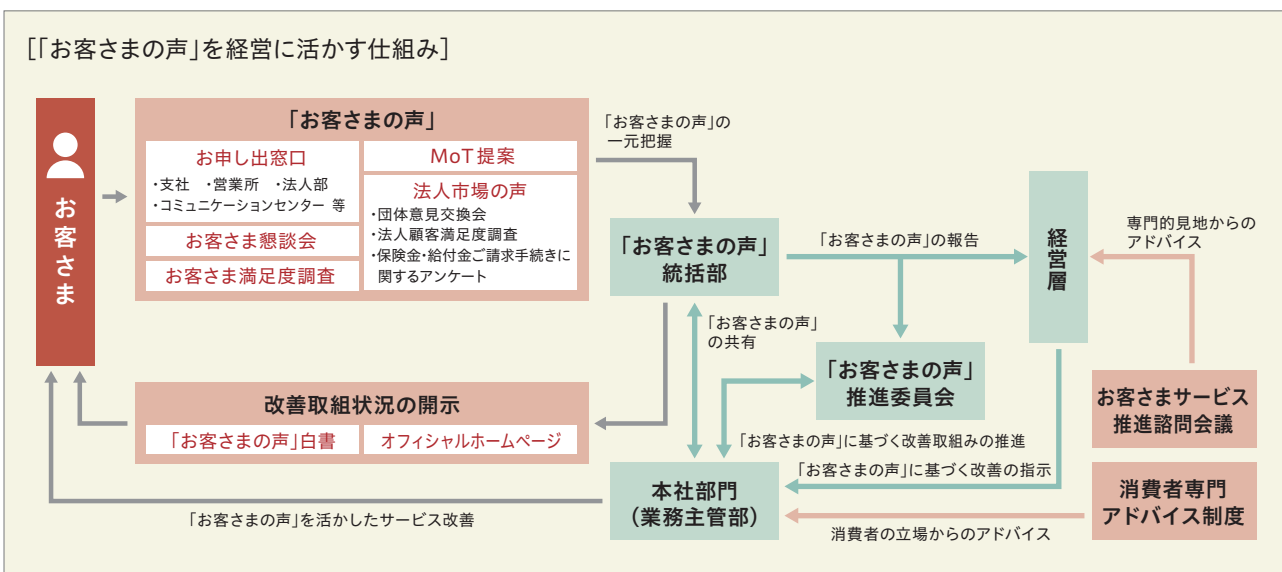
ご利用は合計で4案件ありました。このうち1案件について再査定の結果、決定に変更はありませんでした。ご利用状況およびご利用案件の代表的な例は以下のとおりです。

種 別	案件の代表的な例	案件数
災害保険金	「偶発的な外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
高度障害保険金	約款に定める高度障害状態に該当しないため高度障害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
合計		4件

※平成18年3月28日の制度開設からのご利用は150案件、うち決定変更となったものは40案件です。



「お客さまの声」を経営に活かす取組み



02
ステークホルダーとの絆

「お客さまの声」の集約・一元把握

お客さま満足度向上に向け、広く「お客さまの声」を収集し、経営に活かしていくための取組みを推進しています。

お客さまから全国の支社・営業所・法人部・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元把握しています。特に、お申し出のうち「不満足の原因があったもの」すべてをお客さまからの苦情と位置づけ、不満足の原因の解消に努めています。

●お客さま懇談会

ご契約者のみなさまへ事業活動を報告し、ご理解を深めていただくことを目的に開催しています。お伺いしたご意見やご要望は業務改善に反映しています。平成18年度からは各地の消費生活センター等からも参加いただいています。

●お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」を伺う「お客さま満足度調査」を平成18年度から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

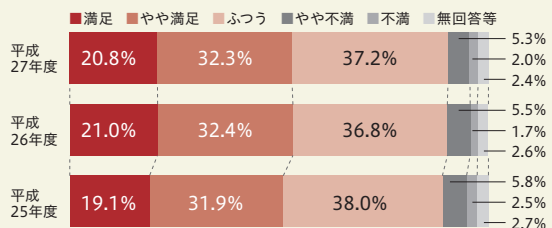
●MoT提案

お客さまと身近に接する従業員が、日常業務に関してお客さまの立場から気付いたことを提案する「MoT提案」活動を平成18年度から展開しています。

[[「お客さま満足度調査の内容」]]

個人保険のご契約者に対して、当社の商品・サービス等の全般について満足度を伺う「お客さま満足度調査」を行なっています。

●お客さま満足度調査結果(総合満足度)



*回答の構成比は小数点第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%にはなりません。

また、法人のお客さまに対しては、当社への満足度、今後のご要望等を伺う「法人顧客満足度調査」を行なっています。

「お客さまの声」に基づく業務改善取組み

集約・一元把握されたさまざまな「お客さまの声」は、経営層に対し定期的に報告されるとともに、その内容を分析して業務改善への取組みにつなげています。

具体的には、経営会議および「お客さまの声」にかかわる部門横断組織である「お客さまの声」推進委員会において、改善策を検討し、全社においてその推進を行なっています。

改善策をお客さまの立場から考える取組み

●お客さまサービス推進諮問会議

平成17年度に設置したご契約者保護とお客さまサービス向上を審議する「お客さまの声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進に関わる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を平成27年度より統合・再編し、「お客さまサービス推進諮問会議」として設置しました。

社外の専門家から、お客さま満足度を高めるための改善策等のご意見をいただき、経営に反映させています。

●消費者専門アドバイス制度

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や、企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

業務改善取組みの公表

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客さまの声」の実態をご報告するとともに、「お客さまの声」を活かした当社の業務改善取組みをまとめた『「お客さまの声」白書』を平成18年度から毎年作成しています。

ホームページに掲載して社外公表するとともに、全国の支社・営業所に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



「お客さまの声」白書

平成27年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

苦情分類	平成27年度(占率)	(ご参考)平成26年度(占率)
新契約	6,965(13.8%)	7,028(13.0%)
収納	4,067(8.1%)	5,044(9.4%)
保全	16,911(33.5%)	16,827(31.2%)
保険金・給付金	9,188(18.2%)	10,113(18.7%)
その他	13,346(26.4%)	14,944(27.7%)
苦情合計	50,477(100.0%)	53,956(100.0%)
お客さまお申し出合計	316,397	299,024

平成27年度のお申し出(苦情)事例および改善取組み

高齢社会にあわせた新たな取組み	お申し出 (苦情)事例	「年金(保証期間経過後)支払い」の書類が送られてきたが、記入例がわかりにくく困っている。手続きのために必要書類を役所まで取りに行くのはわずらわしい。 ※保証期間付終身年金 年金受取開始後一定期間(保証期間中)は生死に関係なく年金を受け取れ、保証期間経過後は被保険者が生存している限り生涯にわたって年金を受け取れる個人年金
	改善取組み	郵送による手続きから、原則、営業職員を通じた対面による手続きに変更しました。また、同時に「電子手続き」を導入し、営業職員が被保険者と面談することを前提に、被保険者の生存確認は「本人確認書類」をカメラ撮影することに代替したため、お客さまは市区町村役場で住民票等の現況証明を取得することが不要になりました。
お客さまの利便性向上	お申し出 (苦情)事例	「明治安田生命からのお知らせ」が届いたが、どの項目を確認すればいいのかわからない。また、自分の契約に関係ない情報は載せないでほしい。
	改善取組み	ご契約者本人に、ご契約内容を確認いただけるよう「ご加入内容点検のポイント」として特に点検していただきたい7項目(連絡先、保険料払込期間、保険金・給付金請求事由の有無など)を明記しました。また、同封している冊子「ご契約者のみなさまへ」をご年齢およびご加入経路に応じて3区分化(65歳未満のご契約者向け、65歳以上のご契約者向け、金融機関窓口販売にてご加入の契約者向け)し、ご契約者に応じた情報をわかりやすく記載しました。
商品の改善	お申し出 (苦情)事例	保険のことで相談したい。こちらが希望する時間帯にコミュニケーションセンターから電話をかけてもらえると助かるのですが。
	改善取組み	当社ホームページ上で、コミュニケーションセンターからのコールバック(折り返し電話)予約の受付を開始しました。 ご予約いただいた時間帯に、コミュニケーションセンターからお電話します。
商品の改善	お申し出 (苦情)事例	現在「ベストスタイル」に加入している。もうすぐ退職を迎えるが、将来の介護に対する不安もあり、一生涯続けられる介護保障がほしい。
	改善取組み	平成28年6月より、「ベストスタイル」の新たな特約として、「介護サポート終身年金特約」を発売しました。これまでの介護保障は、保障期間は90歳までの10年更新で、保険料は更新ごとにアップしていましたが、本特約では、「一生涯の介護保障」を「生涯一定の保険料」でご準備いただくことができます。 また、支払事由を介護保障に特化させること等で、低廉な保険料としていることも特徴です。セカンドライフを迎えるお客さまのご要望をふまえ、介護保障の商品ラインアップを充実させています。



営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み

質の高いコンサルティング活動の充実

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」をお客さまが望まれていることが改めてわかりました。

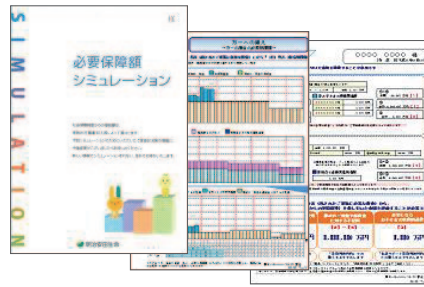
これをふまえ、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等に関する「社会保障制度」の情報提供およびお客さまにお答えいただいた内容をもとに設計された保障プランと、当社がおすすめする必要保障額とを対比しながら保障内容を決定していく「クイックチェック保障問診」を実施しています。このような取組みを通じて、納得感や安心感をもって生命保険にご加入いただけるよう努めています。

また健康・医療等の情報提供やお客さまに毎年訪れる節目（お誕生日・結婚記念日等）に「おめでとう」「ありがとう」の気持ちをお届けすることで、お客さまとのリレーションを深めていく活動も行なっています。

[社会保障制度や商品のポイントについてご理解いただくためのパンフレット等]



社会保障制度ご説明ブック



必要保障額シミュレーション



アプローチベストツール
(ベストスタイル)



クイックチェック保障問診

「安心サービス活動」によるアフターフォローの充実

●「定期点検活動」を柱とした「安心サービス活動」

「ご契約内容の概要」などを活用し、定期的にご契約内容の説明を行なう「定期点検活動」を実施しています。あわせて保険金・給付金のご請求の有無についても確認するなど確かな安心を感じていただけるよう取り組んでいます。

また、お客さまの関心が高い情報を提供するセミナー（相続・年金・介護など）のご案内も行なっています。

なお、平成26年6月発売の総合保障商品「ベストスタイル」にご加入いただいたお客さまには、アフターフォローを解説した冊子「安心ロードマップ」をお届けします。加えて「ベストスタイル意向点検シート」を用いて保障内容のご確認をいただくことで、ご契約終了までの長期にわたりご安心いただけるよう、お客さま一人ひとりに寄り添った対面のアフターフォローをご提供します。

[ご契約内容や重要な情報について、ご理解いただくための冊子等]



定期点検



ご契約内容の概要



安心ロードマップ



ベストスタイル意向点検シート

●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「明治安田インフォメーション」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22年度税制改正に伴い、生命保険料控除制度が改正されました。「生命保険料控除申告額試算サポートツール」を用いて、制度改正に対応した生命保険料控除申告額のご案内も行なっています。



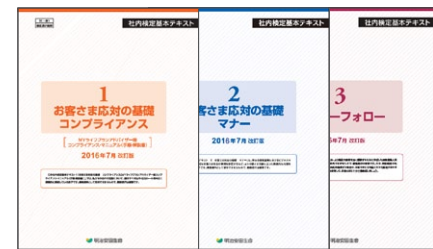
明治安田インフォメーション

「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を身に付けた営業職員によるコンサルティングを推進しています。

具体的には、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」を実施し、必要な知識・スキル・マナー等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」を原則、毎年実施しています。

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、「社内検定基本テキスト」を主たる教育教材として発行し、記載内容を本社で一元管理しています。



社内検定基本テキスト(5分冊)

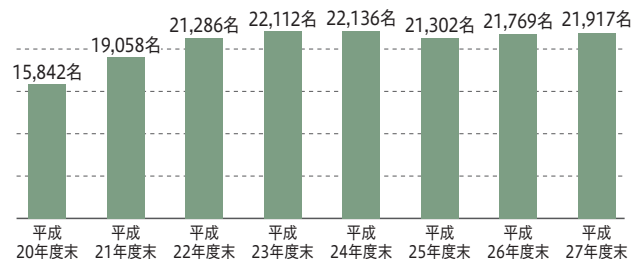
営業職員教育・研修体系

委嘱後の5年間を育成期間と定め、お客さまの立場にたったコンサルティングやアフターフォローの習得を目的に、営業職員教育を推進しています。特に、委嘱後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、また本部には「基礎トレーニングセンター」(一部の支社には「支社基礎トレーニングセンター」)を設置し、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。委嘱後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・充実を図っています。

あわせて、平成26年度より、ビデオ・オン・デマンドや双方向動画通信を活用した本社ダイレクト教育を充実するとともに、資格・能力に応じた教育・育成プログラムを実施しており、支社集合研修・営業所内研修に比べ支社スタッフによる確認等、役割を明確化して、教育効果の向上を図っています。

また、より充実したアフターサービスやコンサルティングをお客さまに提供するために、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27年度末時点で21,917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

	委嘱月	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年以内	
支社研修	試験前研修 マインドアップ研修 実践研修	45単位修了研修 実践トレーニング研修	ベーシック・プログラム																	ステップアップ・プログラム		パワーアップ・プログラム (自立展開プログラム)						
業界共通試験等	一般課程 試験	FP技能検定3級(5・9・1月)																	FP技能検定2級(5・9・1月)									
		専門課程(6・10・2月)																	変額(6・10・2月)、応用(4・8・12月)、生保大学(5・9・1月)適宜受験									
		損保資格(基礎・商品)																										
検定・試験	確認試験① 初期研修	初期研修確認試験②											前期研修A/D検定試験						後期研修A/D検定試験	副主任A/D 検定試験								
営業所内教育	二次朝礼・同行指導・個別指導																											
	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、(一社)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。



販売チャネルの多様化と 新たなマーケット開拓

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、終身保険や個人年金保険を販売しています。一時払商品（終身保険・定額個人年金・変額個人年金）のほか、平準払商品（定額個人年金・逡増終身保険・介護終身保険）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、P131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。





逡増終身保険
「あわせの階段」



介護保障終身保険
「きずなサポート」

- 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>終身保険（定期支払金付終身保険を除く）・ 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>	<p>変額個人年金保険・定期支払金付終身保険に 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> <p>・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> <p>月曜～金曜9:00～17:00(祝日・年末年始を除く)</p>
--	---

*コミュニケーションセンターおよび D.A.サービス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きますので、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サービスに努めています。

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25年度末 1,530店
- 平成26年度末 1,502店
- 平成27年度末 1,517店

●代理店支援体制および研修

代理店に対する支援については、全国に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。

代理店に対する研修については、その特性やニーズに応じ、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教材の提供、研修講師の派遣等に取り組んでいます。

今後も代理店支援体制および研修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いたします。



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。

新規チャネルへの取組み

●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ネルの多様化が進むなか、「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を展開しています。

当社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」では、平日の日中にご来店が難しいお客さまにもご利用いただけるよう、平日の営業時間を19時まで、また土曜日にも営業し、保険についての相談・ニーズに対応するだけでなく、店舗内の「セミナースペース」を利用し、年金・相続・女性向けセミナーや親子向けイベントを開催するなど、日々の暮らしに役立つ幅広い情報・サービスを提供しています。平成28年4月には愛知県・京都府に新たに2店舗を開設（合計12店舗）し、お客さまの利便性向上に努めています。

一方、当社商品のみならず他社商品も取り扱う「ほけんポート」では、お客さまの「自ら保険を選ぶ」というニーズにお応えするため多種多様な保険商品をそろえ、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28年4月現在で2店舗を運営するとともに、お客さまの保険加入ニーズや保険加入意識・行動を把握することで、商品・サービスの拡充に役立てています。

来店型店舗を通じて多様なお客さまニーズにお応えし、さらなるお客さまサービスの充実に努めていきます。

*「ほけんポート」は関連会社(株)MYJで運営しています。

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 立川



保険がわかるデスク 千葉



ほけんポート 南砂町
SUNAMO店
(東京)



●インターネットチャネルへの取組み

生命保険加入を検討する際の情報収集手段としてインターネットを利用するお客さまが増加するなか、平成21年4月より明治安田生命公式ホームページにて、保険料シミュレーション機能や資料請求・面談予約受付機能等を実装した「保険をご検討中のお客さま向けページ」を展開し、生命保険および当社商品をわかりやすく説明しています。

さらに、スマートフォン・タブレット端末などさまざまなデバイスからのインターネット利用者が増えていることから、平成26年3月にスマートフォン専用サイトを開設しました。

今後は、インターネットチャネルの活用をはじめとしたデジタル領域での調査・研究を通じ、お客さまが明治安田生命の商品・サービスを身近に感じていただけるよう取り組んでいきます。



保険をご検討中のお客さま向けページ



スマートフォン専用サイト



確かな安心と豊かさをお届けする 商品・サービス

生命保険

明治安田生命 つみたて学資の発売(平成27年8月)



無配当とすることにより月々の保険料負担を軽減し、受取率を業界最高水準※にまで高めた、将来の教育資金を効率的に準備いただけることも保険です。※平成28年6月時点

●明治安田生命 つみたて学資の特徴

- ①魅力的な受取率で将来の教育資金をしっかりとご準備いただけます。
- ②保険料のお払込みは、教育費の負担が比較的軽い時期に完了し(10歳または15歳払込満了等)、教育資金は最も負担が重くなる大学進学のと時期にあわせお受取りいただけます。
- ③ご契約者が死亡または所定の障害状態に該当した場合に加え、ご契約者が「がん」と診断された場合、その後の保険料のお払込みが免除となるタイプも選択いただけます。

ベストスタイル新特約「重度疾病継続保障特約」 「介護サポート終身年金特約」の発売(平成28年6月)

5年ごと配当付組立総合保障保険

進化する保険



平成26年6月の発売開始以来、大変ご好評をいただいているベストスタイルに新特約が登場しました。

●重度疾病継続保障特約の特徴

- ①7つの重度疾病(急性心筋梗塞・脳卒中・重度の糖尿病・重度の高血圧性疾患(高血圧性網膜症)・慢性腎不全・肝硬変・重度の慢性膵炎)に備えることができます。
- ②7つの重度疾病ごとに1回ずつ保険金をお支払いし、7つの重度疾病すべてをお支払いするまで特約は消滅しません。

●介護サポート終身年金特約の特徴

- ①「一生涯の介護保障」を「生涯一定の保険料」でご準備いただけます。
- ②保険料払込期間中の「死亡保障」や「解約返戻金」をなくし、低廉な保険料にしています。
- ③公的介護保険制度に連動し「要介護3以上」になられた場合に、終身にわたって年金をお受け取りいただけます。

ベストスタイル「保障見直し制度」「終身保障変更制度」開始(平成28年6月)

「ベストスタイル」ご加入後も、当社営業職員による定期的なご契約点検活動を通じて、ライフサイクルや環境の変化による保障内容の「ズレ」を確認し、「保障の最新化・最適化」を行なうことができる、「保障見直し制度」「終身保障変更制度」の取り扱いを開始しました。

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。

損害保険

個人のお客さま向け商品

引受保険会社  東京海上日動  損保ジャパン日本興亜グループ  **そんぽ24**

生命保険とあわせて、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代理店として、みなさまの生活に密着した損害保険商品・サービスをご提供してまいります。

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。



Total assist 自動車保険

●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損害保険株式会社がご提供します。

住まいの保険

●トータルアシスト住まいの保険

火災や風災等の災害だけでなく、盗難や偶然な事故による破損等の日常災害からもお客さまをお守りする火災保険です。



Total assist 住まいの保険

からだの保険

●MYサイクル プラス(自転車向けプラン)

自転車運転中のケガ等を補償するトータルアシストからだの保険(傷害定額)自転車向けプランです。
*東京海上日動火災保険株式会社の商品を当社オリジナルプランとして販売しています。

●トータルアシストからだの保険(傷害定額)

急激かつ偶然な外来の事故によるケガに備える保険です。

ご本人だけでなく、ご家族まで補償する商品や、交通事故のみを補償する商品等をご用意しています。

法人のお客さま向け商品

引受保険会社  明治安田損保 

企業や団体における経営リスクへの対応や、福利厚生 of 充実をサポートする商品を、当社の100%出資会社である明治安田損害保険株式会社の代理店としてご提供してまいります。

福利厚生 of 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



団体傷害保険

企業財物 of 保険

- 普通火災保険
- 店舗総合保険
- 建設工事保険等

賠償・信用リスク of 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



取引信用保険

*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。

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、ご契約に関するさまざまなご照会・ご相談を受け付けています。

大規模災害時等への備えとして、平成26年度より東京と大阪の2拠点で電話の受付業務を行なっています。

コールバック予約のインターネット受付

当社ホームページでコミュニケーションセンターからのコールバック(折り返し電話)予約を承っています。ご予約いただいたご契約者さまのご希望時間帯にお電話いたします。

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。

(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」を無料で発行しています。明治安田生命ATM、提携銀行ATM、MYクイックライン(プッシュホン)、MYほけんページ(明治安田生命ホームページ)、MYLINCカスタマーダイレクト(公式携帯サイト)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・祝金のお引き出し、残高照会等

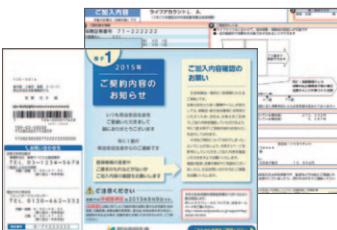
*提携ATMにより、取扱可能なお手続きが異なる場合があります。

「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ご確認いただきたい事項を掲載している「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27年度は、「ご契約者のみなさまへ」冊子を3区分化(65歳未満のご契約者向け、65歳以上のご契約者向け、銀行窓販からご加入のご契約者向け)し、65歳以上のご契約者向け冊子および銀行窓販からご加入のご契約者向け冊子においては、連絡先住所、保険金受取人等の登録内容確認および「第二連絡先」の登録など、お支払いをより確実にするため、特にご確認いただきたい事項を強調し、わかりやすく記載しました。

「ご契約内容のお知らせ」冊子



「ご契約者のみなさまへ」冊子



65歳未満のご契約者向け冊子



65歳以上のご契約者向け冊子



銀行窓販から
ご加入のご契約者向け冊子

ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」

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。

「MYほけんページ」へのご登録により、個人保険および個人年金にご加入のすべてのお客さまが、簡単にご契約内容の照会や一部のお手続き・書類請求ができます※¹。

「MYほけんページ」では、生命保険の各種お手続きのほか、充実したご契約者専用の健康・医療・介護関連サービスをご利用いただけます※²。

具体的には、健康・医療関連サービスとして、セカンドオピニオンサービス、24時間健康相談サービス、24時間妊娠育児相談サービス、スポーツクラブ優待利用サービス等、また介護・障がい関連サービスとして、24時間介護相談サービス、障がい相談サービスをご利用いただけます。

加えて、生命保険に関連する各種情報もご提供しています。具体的には、社会保障制度、生命保険に関する税金、保険金・給付金のご請求手続き等についてわかりやすくご案内しています。

また、スマートフォンでも快適にご利用いただけるよう専用の画面を用意しており、これからも順次利便性の向上に向けた対応を進めていきます。



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
簡単 簡単 ご契約内容の照会・各種お手続き	<ul style="list-style-type: none"> ご契約内容の照会 住所変更のお手続き ご契約者貸付のご利用や積立配当金等のお引き出し 保険料振替口座変更の書類請求 など
便利 便利 ご契約者専用サービス	<ul style="list-style-type: none"> 健康・医療関連サービス <ul style="list-style-type: none"> セカンドオピニオンサービス(ベストスタイル被保険者様専用サービス) 24時間健康相談サービス 24時間妊娠育児相談サービス スポーツクラブ優待利用サービス 郵送検診優待利用サービス 先進医療情報、病院検索等各種医療情報提供サービス など 介護・障がい関連サービス <ul style="list-style-type: none"> 24時間介護相談サービス 障がい相談サービス 在宅介護サービス検索(MY介護の広場)^{※3}など
役立つ 役立つ 生命保険関連	<ul style="list-style-type: none"> 社会保障制度ご説明ブック 生命保険と税金ご説明ブック 保険金・給付金のご請求について など

※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。未成年・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「mapサービス」は平成26年3月で終了し、健康・医療・介護関連サービスについては引き続き「MYほけんページ」で提供します。(「MYほけんページ」でご利用いただけるサービスは旧「mapサービス」の内容と異なる場合がございます。)

※3 「MY介護の広場」はご契約者以外の方もご利用いただけます。

明治安田生命セカンドオピニオンサービス

平成26年6月よりベストスタイル加入者(被保険者様)専用サービスとして「セカンドオピニオンサービス」をご提供しています。

セカンドオピニオンとは、現在診断や治療を受けている主治医以外の別の医師による「診断についての見解」や「今後の治療方針、方法」等の意見をいいます。

本サービスでは、お客さまがより良い治療法を検討し、安心して治療が受けられるよう、各専門分野の総合相談医との面談予約を行ない、面談によるセカンドオピニオンも無料でご利用いただけます。

の概要

以下のサービスが無料でご利用いただけます。

- 医学界の各専門分野を代表する医大の教授、名誉教授クラスの名医(総合相談医)との面談予約を行ないます。
- 総合相談医による面談でのセカンドオピニオンをご利用いただけます。
- セカンドオピニオンの結果、より高度な専門性が必要と判断された場合には、優秀専門臨床医をご紹介します。

*「明治安田生命セカンドオピニオンサービス」は、業務委託先であるティーベック株式会社が提供するサービスであり、保険商品の一部ではありません。
*当サービスの利用にあたり諸条件があります。

「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・医療関連事業領域における社会貢献を目的として開発した、生活習慣病や慢性疾患の発症・重篤化の予防をサポートするサービスです。

その内容は、メタボリックシンドロームの予備群に対し、一人ひとりの疾病リスクに応じた生活習慣の改善目標・計画を設定し、専門職である保健師・看護師・管理栄養士等による定期的な電話での働きかけを通じて生活習慣の改善を支援するものです。

改善目標・計画の設定にあたっては、科学的な根拠・知見に基づいて実施するとともに、電話による働きかけにおいても、教育・訓練を重ねた専門職が、独自のスクリプトに基づく質の高い支援を実施しています。

行政の基準に準拠した特定保健指導をふまえた「疾病予防サポートサービス^{*}」、ならびに一人ひとりのリスクに応じた安心・安全で質の高い情報提供サービス、受診勧奨サービス等を健康保険組合・共済組合にご提供しています。

*「疾病予防サポートサービス」は明治安田システム・テクノロジー株式会社が提供します。

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。



介護保障・サービスの充実に向けた取り組み

介護保障商品の発売

ベストスタイルの新特約として、平成28年6月に「介護サポート終身年金特約」を発売しました。

●介護サポート終身年金特約の特徴

市場調査を通じた介護保障にかかるお客さまニーズに基づき、以下の特徴をもつ新たな介護保障特約を開発しました。

- ①「一生涯の介護保障」を「生涯一定の保険料」でご準備いただけます。
- ②保険料払込期間中の「死亡保障」や「解約返戻金」をなくし、低廉な保険料にしています。
- ③公的介護保険制度に連動し「要介護3以上」になられた場合に、終身にわたって年金をお受け取りいただけます。

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および株式会社明治安田生活福祉研究所を通じ、個人のお客さま、法人のお客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	24時間介護相談サービス	介護に関するご相談に、ケアマネジャーや社会福祉士が電話でお答えします。
	障がい相談サービス	身体障がいに関するご相談に、社会福祉士やケアマネジャーが電話でお答えします。
法人のお客さま向け	24時間介護(健康)相談サービス	従業員のみなさまとご家族のための福利厚生制度の一つとしてご提供します。
	障がい相談サービス	従業員のみなさまとご家族のための福利厚生制度の一つとしてご提供します。
	介護セミナー	従業員のみなさま向けのセミナーの企画、講師派遣のサービスをご提供します。

*介護セミナーは株式会社明治安田生活福祉研究所が提供、介護セミナー以外のサービスは明治安田システム・テクノロジー株式会社が提供します。

介護総合情報サイト「MY介護の広場」

<http://www.my-kaigo.com/> MY介護の広場 検索

*「MY介護の広場」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。

明治安田生命グループでは、ますます身近な問題となりつつある介護をテーマに、介護総合情報サイト「MY介護の広場」を運営し、役立つ情報・サービスを提供しています。

介護の情報に加え、病気・医療・老後に関する情報の拡充に取り組むとともに、営業職員の携帯端末にも搭載し、お客さまへの情報提供を推進しています。

当社のお客さまをはじめ、どなたでもご利用いただくことができるサイトとして、よりいっそうの充実を図っていきます。

主なコンテンツ

安心老後	老後のお金の準備に関する専門家の記事や脳の活性化に役立つ動画・ドリル等を掲載しています。
介護のそなえ	介護にかかる費用をシミュレーションすることができます。
お役立ち医療情報	健康と医療に役立つ情報を毎月違ったテーマでお届けします。
先進医療情報*	先進医療に関する基礎知識、技術内容等の案内のほか、実施医療機関を検索することができます。
病院別治療実績情報*	病院ごとの手術件数や平均在院日数など治療実績の検索ができます。

※「先進医療情報」「病院別治療実績情報」は株式会社ウェルネスのサイト利用による提供です。

介護施設運営事業の展開(サンビナス立川)

平成24年3月に子会社化した介護付有料老人ホーム運営会社「サンビナス立川」では、平成25年3月に増設した、介護専用棟運営の軌道乗せを図るとともに、平成26年5月、併設クリニックを誘致するなど、ご入居者サービスのさらなる向上に取り組んでいます。その結果、平成27年度は、ご入居者数が大きく増加しました。



IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み

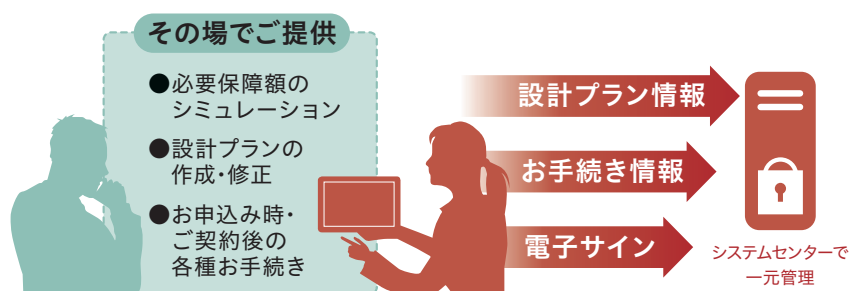
IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組みとして、営業職員によるお客さまへの対面サービスの充実に向けた活動支援システムや、お客さまの利便性向上につながる新たな事務システムの構築など、最新のITインフラを整備しています。

対面サービスの拡充に向けた活動支援システムの構築

●タブレット型営業端末「マイスターモバイル」の活用

モバイル通信機能を搭載したタブレット型営業端末「マイスターモバイル」の活用により、全国約3万人の営業職員を通じて、ご契約後の各種お手続きに加え平成28年1月からはご契約時の申込手続きについてもペーパーレス化を実現し、電子サインをいただくことで簡単・迅速な対応が可能となりました。

また、ご契約内容の点検やお客さまのニーズにあわせた保障の診断・見直しのアドバイスがその場で行なえるなど、営業職員の対面によるアフターフォロー活動や質の高いコンサルティング活動を支援するシステムを構築しています。



●「アフターフォローのとびら」の創設

契約に関する情報のほか、担当営業職員や本社、支社、店頭等の窓口、コミュニケーションセンター等のそれぞれのチャネルを通じて把握したお客さま情報を一元管理するシステムを構築し、いずれのチャネルにおいてもお客さま一人ひとりに応じたアフターフォローを均一な品質で実践しています。

新たな事務システムの構築

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net3.0」[※]を運用しています。

また、保険金や給付金の支払い事務の自動化や超高齢社会に適合した事務サービスの提供に加え、平成28年1月からは電子手続きデータを活用した「自動査定システム」を導入し、最短で申込翌朝のご契約の成立を実現しています。

[※] 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)



法人のお客さまへの商品・サービス

当社は法人のお客さまの福利厚生制度をサポートいたします。

従業員・所属員に対する保障制度

従業員・所属員の在職中および退職後の保障を確保するための企業・団体向け商品をご提供しています。

区分	企業・団体保障型(企業・団体拠出)	自助努力型(加入者拠出)
在職中の生活保障	総合福祉団体定期保険 団体就業不能保障保険	団体定期保険 新・団体定期保険 無配当定期保険(II型) 無配当特定疾病保障定期保険(II型) 無配当医療保険
	医療保障保険(団体型)	
老後の生活保障	確定給付企業年金保険 予定利率変動型確定拠出年金保険	拠出型企業年金保険 財形年金積立保険
在職中の財産形成	財形給付金保険	財形住宅貯蓄積立保険 財形貯蓄積立保険
生計の安定	団体信用生命保険 団体信用就業不能保障保険	

残されたご家族の生活を確実にサポートするサービス

精神的支援サービス①

●ご請求ガイダンスと専用ツールを活用した生活支援アドバイス

企業・団体とご連携のうえ、対面によるガイダンスを実施します。

●ライフガイド・家計収支推移表のご提供

【ライフガイド】

当面の不安を解消していただくために、受けられる給付や公的な手続き、生活関連情報をまとめた冊子です。

【ライフガイド】掲載内容

- ・休職、障がい、失業による給付
- ・税金の申告、所得税の還付申告
- ・税金面の優遇措置、医療費の助成
- ・子どもの教育、貸付
- ・各種相談窓口



【家計収支推移表】

将来への不安を解消していただくため、長期間にわたる家計収支を予測します。

【家計収支推移表】掲載内容

- ・ご家族の今後30年の家計収支シミュレーション
- ＊公的年金や家族構成等の情報をご提供いただき、設計します。

精神的支援サービス②

●ご本人・ご家族向けの無料電話相談ダイヤル

【MY生活応援ネット】

ご本人、ご家族の不安を継続的に解消させていただくために、FP相談をはじめとした専門家による各種相談ダイヤルをご案内します。当サービスは、無料で3年間ご利用いただけます。

＊FP相談、メンタルヘルス相談については、有料(利用者ご負担)の面談相談サービスもございます。

FP相談	ライフプラン、税金、資産運用、保険等の疑問・お悩みを専門のファイナンシャルプランナーがお答えします。
24時間健康・医療相談	健康に関する不安なことを保健師、看護師などのヘルスアドバイザーがお答えします。
メンタルヘルス相談	こころのお悩みに関して専門カウンセラーがカウンセリングを行ないます。

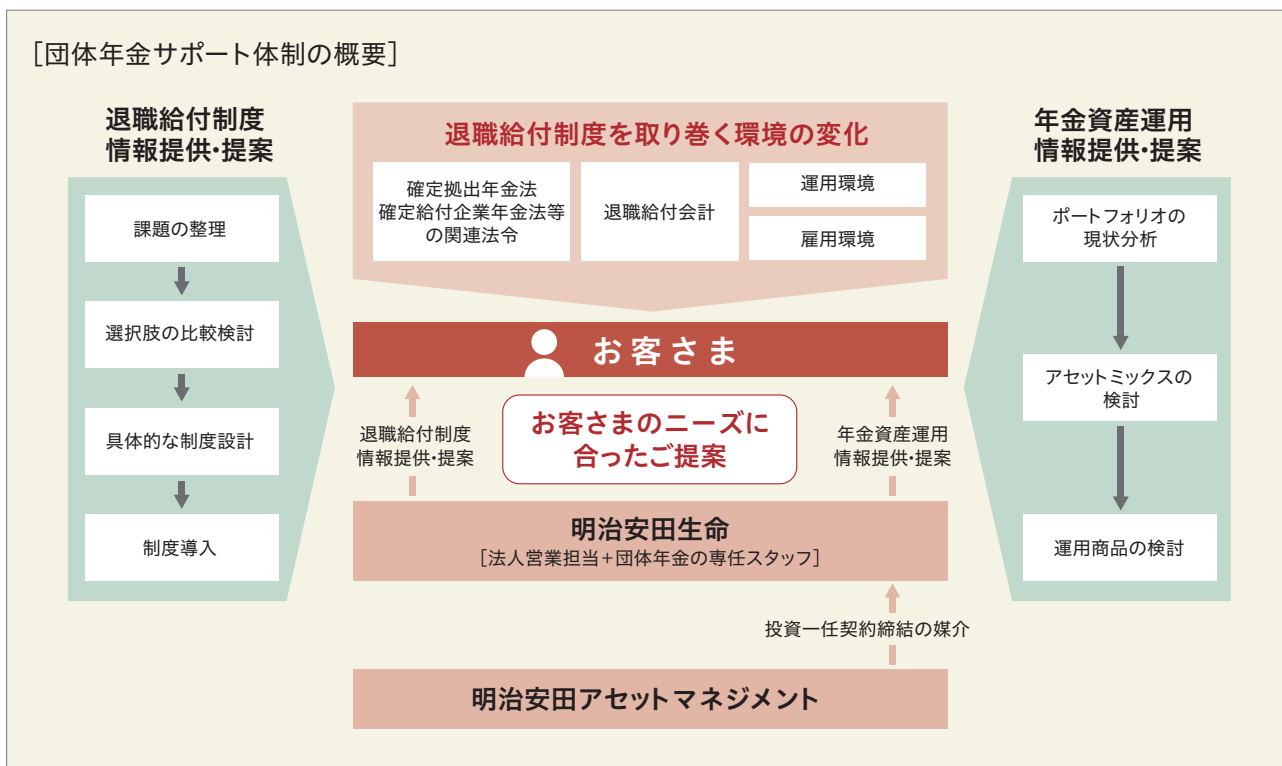
ご相談内容例

- 障がいや働きなくなったが、これから生活をしていけるのだろうか
- 多額の保険金を受け取ったが、どのように資産管理をしていけばいいか
- 主治医の診断内容が不安であるため、意見を聞きたい
- 日々の看護で精神的に疲れている。悩みを聞いてほしい

団体年金商品

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ます。

制度区分	取扱商品等
確定給付企業年金制度	<ul style="list-style-type: none"> ●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ます。 ●当社所定の利息を提供する「一般勘定」を主契約とし、実績配当型の「特別勘定(第1)特約」をお付けいただくことが可能です。
企業型確定拠出年金制度	<ul style="list-style-type: none"> ●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ます。 ●元本確保型の「予定利率変動型確定拠出年金保険」を提供しています。



豊富な運用商品ラインアップからお客様のニーズをふまえてスピーディにご提案します。

商品	商品提供会社
一般勘定 特別勘定(第1)特約 実績配当型 10口+3プラン	明治安田生命
投資一任契約 実績配当型 標準31商品 [内外株式 内外債券 バランス型 オルタナティブ等]	明治安田アセットマネジメント [明治安田生命が明治安田アセットマネジメント 投資一任契約締結の媒介]

*商品数は平成28年7月1日現在のものです。

*明治安田アセットマネジメントの投資一任契約締結の媒介は、お客様の同意が条件となります。

*明治安田アセットマネジメントの商品には、基準受託金額等の条件があります。

各種セミナーを活用した従業員・所属員サポート

介護セミナー（サービス供給元：株式会社明治安田生活福祉研究所）

介護に対する意識を「啓発」し、「自助努力」を促すことを目的に、超高齢社会の実態、公的介護保険制度の詳しい内容、介護に係るお金の話、仕事と介護の両立のための諸施策などについて、具体例を交えて、分かりやすく解説します。

介護セミナーのテーマ(例)

I 超高齢社会と身近な生活リスク「介護」

1. 長寿化と超高齢社会
2. 介護はもっと身近になる
3. 介護は突然やってくる

II 介護生活を支えるために

1. 公的介護保険制度
2. 仕事と介護を両立させるためには

[分かりやすい資料と講義で解説]



ライフプランセミナー（サービス供給元：明治安田ライフプランセンター株式会社）

[家庭経済における主なテーマ]

30歳代

- 給与控除による貯蓄の重要性
- 結婚・育児・教育費用の知識と備え
- 住宅ローンの基本と頭金の準備
- 生命保険とのつきあい方

40歳代

- 教育費用への対策
- 住宅ローンの負担軽減方法
- 生命保険の必要保障額を知る
- 年金・医療・介護の知識習得

50歳代

- 退職前後の家計の変化を知る
- 年金・医療・介護の知識習得
- 生命保険の見直し
- 退職後に備えた資産形成・税務

「健康」「生きがい」「家計」に関する「ライフプランセミナー」を、団体保険にご加入の企業・団体の従業員・所属員を対象に年間400件以上開催しています。セカンドライフを見据えた退職準備型、家庭経済設計を重視した生涯生活設計型、仕事と家庭生活の両立を考えるワークライフプラン型など参加者の年代・属性、テーマに応じたオーダーメイド型のセミナーを開催しています。また、年金や保険、資産形成・運用などにテーマを特化したセミナーも実施しています。

メンタルヘルスセミナー（サービス供給元：明治安田ライフプランセンター株式会社）

厚生労働省「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に対応し、職場における従業員・所属員の心と身体の健康を維持・増進するためのメンタルヘルスセミナーをご提供します。

管理職向けセミナー (ラインケア)

- ①メンタルヘルスに関する現状の理解によりメンタルヘルス対策の必要性を喚起
- ②厚生労働省指針や労働安全衛生法など、管理監督者として必要な知識を習得
- ③部下の不調を予防・早期発見するための留意点を解説
- ④部下からの相談対応スキル「傾聴実習」で日常業務に即活用できる技法を習得

一般従業員向けセミナー (セルフケア)

- ①心の病への正しい理解、ストレスの気づきとメンタルヘルス、うつ病等の知識を得ることで己のメンタルヘルスクアを促進
- ②リラクゼーション、ストレス解消法によるメンタルヘルス不調を予防
- ③性格分析や自己主張の方法等ストレスをためないコミュニケーション手法を体感

*サービスに関する詳細につきましては、弊社の担当者にお問い合わせください。

*サービス内容は平成28年4月現在のものです。

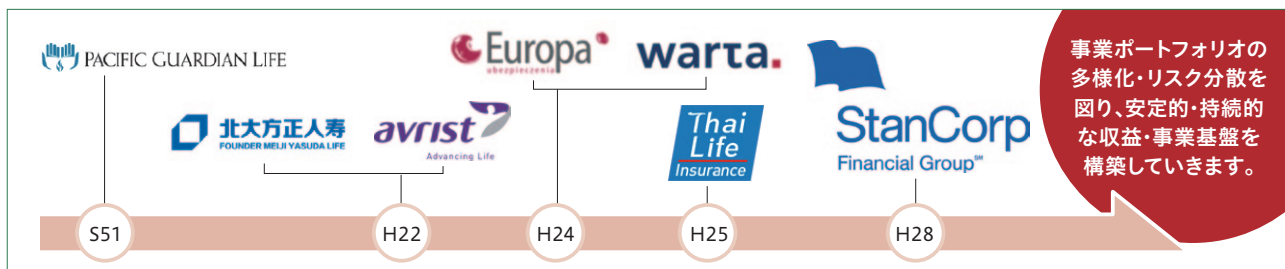


海外保険事業の取組み

将来における収益基盤の拡大に向け、国内保険事業とともに、海外保険事業も積極的に推進しています。

平成27年度は新たに米国の生命保険グループである「スタンコープ社」の株式100%を取得し、完全子会社化しました。今後も当社グループ全体での成長軌道を確保すべく、既存投資先5カ国7社の中長期的な収益拡大に向けた取組みを推進するとともに、さらなるグローバルな成長機会を追求し、各国の発展段階や地域分散等もふまえ、新規投資も推進していきます。

●これまでの取組み



●海外保険事業の概要

オイロパ社・ワルタ社

提携先であるドイツの大手保険会社タランクス社と共同で、平成24年に大手保険グループであるオイロパ社・ワルタ社の株式をそれぞれ取得し関連会社化しました。日本の保険会社としてはじめてポーランドにおける保険事業に進出し、両社の事業基盤の強化を進め、業容拡大に注力しています。

タイライフ社

平成25年に同社へ出資を行ない、関連会社化しました。同社は設立以来70年以上の歴史を有し、タイ国民によるタイ国民のための保険会社として高いブランド力を誇っています。当社はタイライフ社のエージェントチャネル強化をサポートし、同社の持続的な成長を支援しています。



タイライフ社との合同会議の様子

アブリスト社

平成22年に同社へ出資し、日本の生命保険会社としてはじめてインドネシアに進出、その後段階的に追加出資を行ない、平成24年に関連会社化しました。役職員の派遣等を通じ、当社の経験・ノウハウを共有し、事務サービスの改善や営業力強化等の企業価値向上に資する取組みを推進しています。

パシフィック・ガーディアン生命

昭和51年、日本の生命保険会社としてはじめて米国生命保険会社への経営参画を行ない、昭和60年に同社株式の100%を取得し、完全子会社化しました。同社はハワイ・米国西海岸を中心に、地域に根差した生命保険事業を展開しており、当社は取締役派遣等を通じ同社の経営基盤の強化を推進しています。

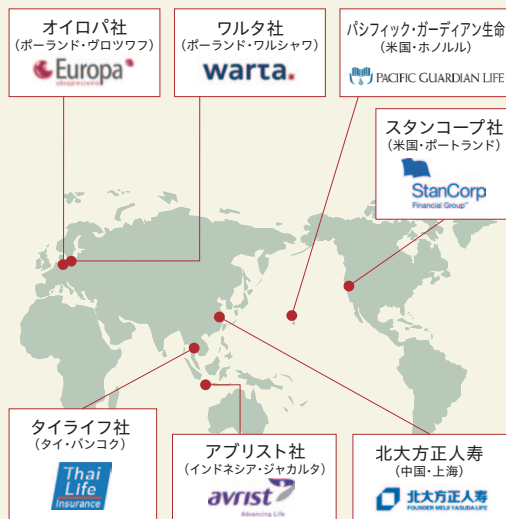
スタンコープ社

平成28年3月に同社株式100%を取得し、完全子会社化しました。オレゴン州ポートランド市に本社を置く生命保険グループで、創業100年以上の歴史を持ち、世界最大の生命保険市場である米国の団体保険分野でトップクラスの生命保険会社です。「保険業界をリードし、お客さまに豊かさとお心をお届けすること」を経営理念に掲げ、米国全土で事業を展開しています。

同社を米国における当社グループの成長のための重要拠点と位置づけ、当社から派遣する取締役等を通じた経営管理・モニタリングに基づき、お客さま志向に徹した事業を後押しし、いっそうの成長と収益拡大をめざしていきます。



調印式の様子(ネスCEOと根岸社長)



アブリスト社設立40周年記念式典の様子

北大方正人寿

平成22年に同社の前身である生命保険会社へ出資し、関連会社化しました。北京大学を母体とする北大方正グループ、家電を中核とする中国屈指の企業グループであるハイアール・グループと当社の株主3社の協働により、合併会社である同社のさらなる発展に向け注力しています。



「責任ある機関投資家」の諸原則 (日本版スチュワードシップ・コード)への取り組み

当社は、平成26年8月に公表した「スチュワードシップ責任を果たすための方針」に基づき、長期的な視点から、投資先企業の持続的成長への取り組みやコーポレートガバナンスの態勢等について継続的かつ建設的な対話を行なっています。また、こうした対話を通じて適切に株主議決権を行使しており、その適切性について定期的に検証しています。

従来から、投資先企業の企業価値向上に伴う株主としての利益を長期的かつ安定的に享受していくことを株式投資の基本的な考え方としていますが、今後も本方針をふまえ、対話等を通じて投資先企業の企業価値が最大となるよう促すことにより、機関投資家としての責任を果たしていきます。なお、本活動の状況は当社ホームページにおいて定期的に公表します。

 <http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/>

スチュワードシップ責任を果たすための方針

1. 目的

本方針は、当社がスチュワードシップ責任を果たすための基本的な事項を定め、責任ある機関投資家として適切に行動する姿勢を明確にすることを目的としています。

2. 基本的な考え方

当社では、長期的な視点に立ち、リスクを抑制しながら運用収益を確保することがお客さまに対する当然の責務であると認識のうえ、投資先企業の企業価値向上に伴う株主としての利益を長期的かつ安定的に享受していくことを基本的な考え方として、株式投資を行なっています。その中で投資先企業との対話等を通じて、投資先企業の企業価値が最大となるよう促すことで、機関投資家としての責任を果たします。

3. 具体的取組み

(1) 投資先企業の状況の把握

当社は、対話および議決権行使を適切に行なうため、投資先企業の状況について定量面および定性面からの確かつ継続的に把握します。

(2) 対話

当社は、機関投資家としての長期的な責任を果たすためには、投資先企業との対話を行ない、投資先企業の企業価値ならびに当社の株主利益を最大化することに努めることが重要と認識しています。したがって、当社は、長期的な視点から、投資先企業の持続的成長への取り組みやコーポレートガバナンスの態勢等について対話を行ない、投資先企業との認識の共有に努めます。この過程で、課題のある企業には改善を求めます。

また、当社は、投資先企業との対話の内容を記録・管理し、これをふまえた継続的かつ建設的な対話を行ないます。

なお、当社は、投資先企業との対話において、未公表の重要事実を受領することは企図していません。万一、受領した場合は、法令および社内規程に基づき、速やかに売買中止措置等の必要な措置を講じます。

(3) 議決権行使

議決権行使については、当社ルールに則り、以下の考え方のもと、適切に対応します。

・経営手法やコーポレートガバナンスの形態等については、その企業の独自性等を尊重することを基本としていますが、株主利益の向上への取り組みやコーポレートガバナンスの態勢・機能に問題があると考えられる企業については、企業との積極的な対話、および株主議決権の適切な行使を通じて、長期的な観点からの企業価値および株主利益の向上に資する取組みを要することとしています。

・株主総会に提出された個々の議案については、すべての議案を確認し、企業のコーポレートガバナンス機能確保の観点から問題があると判断される議案、株主利益を毀損する可能性があるとして判断される議案に対しては、株主として必要な働きかけや意思表示等を行ないます。

・詳細は「一般勘定の議決権行使への取組みについて」(http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/vote_approach.pdf)および「特別勘定の議決権行使への取組みについて」(http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/separate_account.pdf)をご参照ください。

(4) 定期的な報告等

本方針の実施状況については、当社ホームページにおいて定期的に開示します。詳細は「スチュワードシップ活動の状況について」(http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/stewardship_activity.pdf)をご参照ください。

(5) スチュワードシップ活動の充実に向けた取組み

経営会議の諮問機関である責任投資推進委員会において、対話や議決権行使の状況をモニタリングし、適切性について定期的に検証しています。この結果をふまえ、「スチュワードシップ責任を果たすための方針」や「一般勘定の議決権行使への取組みについて」、「特別勘定の議決権行使への取組みについて」についても適宜見直します。こうした取組みにより、将来のスチュワードシップ活動がより適切なものとなるよう、態勢の整備・高度化に努めます。

(6) 利益相反管理

スチュワードシップ活動において利益相反が生じる場合は、お客さまの利益を第一として行動します。お客さまの利益が不当に書されることを未然に防止するため、当社業務全般において利益相反管理を定めた「利益相反管理方針」(<http://www.meijiyasuda.co.jp/reciprocity/index.html>)に則り、適切に管理します。



社会貢献活動

子どもの明日 応援プロジェクト

当社では、生命保険本来の相互扶助の精神に基づいて、地域社会のニーズに応える社会貢献活動に取り組んでいます。

特に子どもの健全育成に向けた活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」と定め、子どもたちの健やかな成長を総合的に応援する活動として展開しています。

地域貢献・子どもの健全育成

●「地域を見守る」社会貢献活動

平成26年9月から、営業職員が日々のお客さま訪問活動のなかで、子どもやご高齢者等の様子に変わったことや気付いたことがあれば、警察署・地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ「地域を見守る」社会貢献活動を実施しています。



●「黄色いワッペン」の贈呈

新入学児童を対象に交通安全キャンペーンの一環として「黄色いワッペン」の贈呈事業に参画しています。昭和40年から過去52年間で約6,332万人の新入学児童に黄色いワッペンを贈呈しました。

*この事業は、株式会社みずほフィナンシャルグループ、損害保険ジャパン日本興亜株式会社、第一生命保険株式会社と共同で実施しています。



●Hello! Baby 奨学金プログラム

助産師をめざす学生に、当社「こども保険」の保有契約件数に応じて、奨学金を支給するプログラムで、より安心・安全な出産ができる環境づくりへの貢献をめざし、日本助産師会と連携し平成22年から実施しています。

音楽を通じた情操教育

●ふれあいコンサート

昭和59年から、障がいのある子どもたちに「生の音楽」を届けることを目的とした、ザ・ワイルドワウンズの鳥塚しげき氏による「ふれあいコンサート」を開催しています。平成27年までの過去32年間において全国の特別支援学校等141校で開催しました。



●「愛と平和のチャリティーコンサート」・「未来を奏でる教室」

音楽に親しむ機会を提供することで、子どもたちの情操教育に役立ちたいという思いから、全国各地で三枝成彰氏による「愛と平和のチャリティーコンサート」と、小・中学校での音楽授業「未来を奏でる教室」を平成21年から開催しています。



遺児の進学支援

●あしながチャリティー&ウォーク

当社従業員が親をなくした子どもたちの「あしながさん」となって、ウォーキングやチャリティー募金を通じて、子どもたちの進学支援や心のケア支援活動を行なっています。平成27年は総勢約3万9千人の従業員・家族等がこの活動に参加しました。



環境意識の醸成

●海の環境工作教室

子どもたちと当社従業員や地域のお客さまがボランティアで海岸を清掃し、清掃で集めたペットボトルや貝殻等の漂着物を使ってアート作品を制作することで、環境保全の大切さを学ぶ「海の環境工作教室」を平成19年から全国各地で開催しています。



Jリーグとタイトルパートナー契約を締結

Jリーグの「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」という考えに共感し、平成27年1月にタイトルパートナー契約を締結しました。2016シーズンも引き続きタイトルパートナーとしてJリーグの発展に貢献するとともに、各クラブとのパートナーシップを強化していくことで、地域社会の活性化や子どもの健全育成に貢献していきます。



©J.LEAGUE PHOTOS

財団等の活動

明治安田厚生事業団

昭和37年6月に設立された当財団は、健康増進を目的に「体力医学研究事業」、「ウェルネス事業」、「健康調査事業」を三位一体で推進するとともに、若手研究者への研究助成により社会貢献活動を行なっています。

明治安田こころの健康財団

昭和40年3月設立の当財団は、子どもの健全な育成を通じた社会貢献をめざし、自閉症や発達障害の子どもたちの療育相談、子どもの抱える心理的な問題の相談、精神保健にかかわる専門家育成のための研修、また、精神保健にかかわる研究助成等の事業を展開し、当財団の公益目的達成のため活動を行なっています。

明治安田クオリティオブライフ文化財団

平成3年6月設立の当財団は、クラシック音楽における若手人材育成と地域の伝統文化の承継、特に後継者育成に対する助成を行なっています。

明治安田生活福祉研究所

平成3年7月設立の当研究所は、高齢者・介護、健康・医療、福祉（子育て等）、生活設計、年金、生活意識および企業の福利厚生等に関する調査研究、セミナー講師、コンサルティング等を行なっています。



環境問題への取組み

環境問題、特に地球温暖化対策への取組みは、企業の社会的責任と捉え、環境に与える負荷をできる限り小さくするとともに、社内の環境意識向上に取り組んでいます。お客さまとともに安心して豊かに暮らせる「社会」や「環境」を育み、守っていけるよう積極的に環境保全に取り組んでいます。

全社的な省エネルギー対策の推進

社内では、空調運転（温度設定・運転時間）に関する目安をはじめ、エネルギー使用機器に関する基本推進事項（昼休み・不在時の消灯・減灯、近隣フロアへの階段移動等）を定め、徹底を図るとともに、その促進のための諸対策（社内報・イントラネットを活用した従業員の省エネルギーに対する意識・行動の啓発、節電啓発ステッカーの配付、クールビズの実施等）を実施しています。

●全ビルの総エネルギー使用量の状況（「エネルギーの使用の合理化等に関する法律」に基づき算出）^{※1}

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
エネルギー使用量(原油換算kl)	80,665	70,202	68,335	64,024	59,804
電力使用量(万kWh)	28,846	24,866	24,143	22,446	21,074
CO ₂ 排出量(t-CO ₂) ^{※2}	140,623	115,921	130,766	136,742	127,359

※1 平成27年度実績値については、平成28年7月頃に確定予定

※2 「地球温暖化対策の推進に関する法律（温対法）」の「算定・報告・公表制度」における排出係数を使用（電力使用によるCO₂排出量については、電気事業者別排出係数で算出）。

TOPIC

丸の内 MY PLAZA（明治安田生命ビル・明治生命館）が「トップレベル事業所」に継続認定

東京都環境確保条例に基づく「優良特定地球温暖化対策事業所（第二計画期間）」において、第一計画期間に続き、東京都より「トップレベル事業所」として認定を受けました。MY PLAZAは、オフィスと商業施設の複合用途ビルとして多くのお客さまにご利用いただいております。今回の認定は、エネルギー効率の高い設備の導入に加え、テナントと一体になったCO₂削減体制の構築などの取組みが評価されたものです。

※「優良特定地球温暖化対策事業所」について

「優良特定地球温暖化対策事業所」は、東京都による都内の大規模事業所へのCO₂排出量削減のための推進体制から省エネ設備の導入状況等の全213項目の審査により認定されます。「優良特定地球温暖化対策事業所」のうち、「対策の推進が極めて優れた事業所」が「トップレベル事業所」として認定されます。

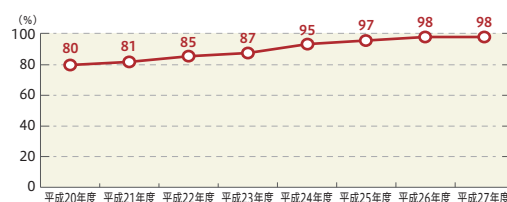
環境に配慮したオフィスビルの取組み

全国にある当社所有のビル11棟の屋上、計7,007平方メートルを緑化しています。屋上緑化は、ヒートアイランド現象を緩和するとともに、断熱効果によってビルの空調に使うエネルギーを減らすことができます。

社用車へのエコカー（低公害車）の導入

社用車を順次、エコカー（低公害車）に切り替えています。平成27年度は社用車をさらに効率化するとともに電気自動車・ハイブリッド車への一部入れ替えを行ない、エコカー（低公害車）の合計は102台と車両総数の98%を占めています。

低公害車の導入率



廃棄物の分別・リサイクル

本社がある明治安田生命ビルの各階に専用リサイクルボックスを設置するなど、廃棄物の分別回収やリサイクルに積極的に取り組んでおり、平成27年度のリサイクル率は89.0%となっています。

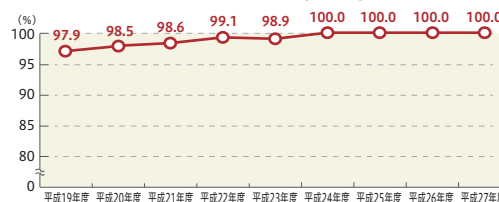


リサイクルボックス

OA用紙使用量の削減

本社では、社内横断的な文書共有と情報交換のための「電子文書管理システム(e-ファイリング)」、ならびに会議時のプロジェクター使用によるペーパーレス化の推進、両面コピーや縮小印刷の徹底などの取り組みを行なっています。また、各所属のコピー用紙削減遂行状況を適宜ニュース化し、イントラネットで開示することにより、意識の向上と取り組みの促進を図っています。

コピー用紙の再生紙利用率(本社)



印刷物の環境配慮対応

お客さま向け各種資料・報告書など各種印刷物では、省資源の観点から紙の原材料に配慮し、インク、製版など、印刷工程についても環境に配慮した取り組みを行なっています。具体的には製版フィルムを使用しない印刷方式の選択、生分解性に優れた植物油インキ使用等を推進しています。

紙資源の使用削減による省資源化推進を目的の一つとして、当社の主力生命保険商品において、約款部分のCD-ROM化を実施してきました。また、平成26年6月に発売した主力生命保険商品である「ベストスタイル」を含め、平成27年9月には、営業職員が取り扱う新規ご契約分のすべての商品について約款部分をWEB化し、省資源化等の取り組みをいっそう推進しています。

ご契約のしおり 定款・約款
ベストスタイル

MY Web約款

環境配慮型事務用品の購入

本社、支社および営業所等で使用する事務用品については、エコマーク商品、グリーン購入ネットワーク(GNP)掲載商品、グリーン購入法適合商品などの環境配慮型商品を優先的に購入できるシステムを構築しており、平成27年度の環境配慮型商品購入率は、金額ベースで83.4%と平成26年度に比べ上昇し、高い水準を継続しています。

今後も同システムの活用等を通じて、全社を挙げて、事務用品での環境配慮型商品の購入を進めていきます。

環境に対する意識の向上

平成27年7月～9月を全社統一の「節電強化月間」として運営しました。室内温度の調整(28℃)等の全社的な推進事項を定めて通知するとともに、従業員の環境に対する意識と行動の啓発に向け、平成27年度も、社内イントラネットを活用した「節電行動チェック」を実施しました。

環境に配慮した社会貢献活動

子どもたちの環境への意識を高め、環境保全にも貢献するような社会貢献活動を推進しています。例えば、小中学校の環境教育に貢献する「全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール」に協賛しています。またNPO日本渚の美術協会とともに海岸清掃を行ない、拾った貝殻やガラス、海藻などを用いた「海の環境工作教室」を開催しています。



ダイバーシティ・マネジメントの推進

明治安田NEXTチャレンジプログラム(平成26年4月～平成29年3月)において、「ダイバーシティ・マネジメントの強化」を重点実施事項に定め、多様な人財が活躍できる職場環境づくりを実践するため、女性職員の活躍推進や、障がい者の雇用促進、高齢者の継続雇用等に取り組んでいます。

多様な人財が活躍できる職場づくり

●女性活躍推進に向けた取組み

女性の能力を十分に発揮して、活躍する機会を確保し、多様化するお客さまニーズにお応えする新たな価値を創造していくこと等をめざし、人財力向上を重視した以下3つの施策を推進しています。

[キャリア開発支援態勢の強化]

女性管理職を継続的に登用するため、上位職登用候補者を選定・登録のうえ、めざす職務に応じた層別研修の実施や、公募制による社内外への短期派遣型の研修を実施する等、意欲と能力のある女性のキャリア開発を支援しています。



女性向け層別研修の様子

[女性の活躍を促進する人事・処遇制度の改正]

職種を「総合職(全国型)」と「総合職(地域型)」に段階的に統合・再編しており、転居を伴う転勤の有無以外は、同等の位置づけであることを明確化いたしました。

また、役割(職制・職務)に応じた処遇を、「総合職(全国型)」「総合職(地域型)」共通とすることにより、「同一職務=同一賃金」を指向する処遇体系を整備し、納得性・透明性の高い処遇制度に改正いたしました。

[活躍フィールドの拡大]

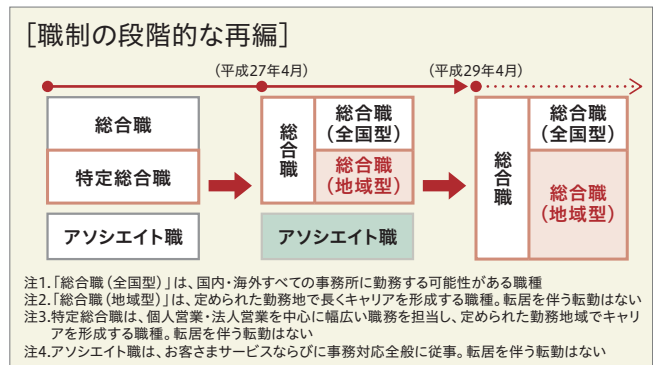
これまでのキャリア・経験を活かせる職制の新設・改正や、これまでも実施してきた契約社員の職員登用をよりいっそう推進することで、挑戦意欲ある職員等の活躍フィールドを拡大しています。

●ワーク・ライフ・バランスの実現

子の養育を行なう職員の仕事と家庭との両立を支援すること等を目的として、「総合職(全国型)」と「総合職(地域型)」の相互の職種変更を柔軟に認める制度や子どもが満3歳になるまで保育料を補助する制度など、ワーク・ライフ・バランス関連制度を引き続き整備するとともに、利用しやすい環境づくりにも努めています。

当社の取組みに対する外部からの評価

- 厚生労働省が主催する「均等・両立推進企業表彰」においてファミリー・フレンドリー企業部門「厚生労働大臣優良賞」を受賞(平成25年度)
- 厚生労働省が主催する「イクメン企業アワード」において「特別奨励賞」を受賞(平成25年度)
- 経済産業省が主催する「ダイバーシティ経営企業100選」を受賞(平成26年度)
- 厚生労働省が主催する「テレワーク推進企業等厚生労働大臣表彰」において厚生労働大臣賞「特別奨励賞」を受賞(平成27年度)
- 次世代育成支援対策推進法に基づく特例認定企業として、「プラチナくるみん認定」を取得(平成27年度)
※「子育てサポート企業」として「くるみん認定」を受けた企業のうち、より高い水準の取組みを行なった企業を認定する制度(平成27年4月1日創設)



女性管理職登用状況(平成28年4月1日時点)

- 女性管理職は212名、管理職に占める女性職員の割合は17.9%となりました。

部長相当職 ^{※1}	4名
課長相当職 ^{※2}	208名
合計	212名

- ※1 本部長、支社長、法人部長 等
- ※2 本社グループマネジャー、支社部長、法人営業部長 等



●障がい者の雇用促進・職場環境の整備

障がい者の雇用については、平成28年6月時点で863名の障がい者を雇用しており、法定雇用率(2.0%)を上回る状況となっていますが、障がい者個人の特性に応じて、支社等の営業組織や最先端のバリアフリー環境のある本社事務部門への配置を進め、さらなる雇用促進に取り組んでいます。

また、各所属に配置している「障害者職業生活相談員」等による面談や意識調査を行ない、障がい者が働きやすい職場環境づくりを推進しているほか、上位職制への登用機会の提供等を通じて、意欲あふれる障がい者の更なる活躍支援に取り組んでいます。

●高年齢層人材の活用

「高年齢者雇用安定法」の改正をふまえ、平成25年4月に、従来の「高年齢者雇用制度」を改正し、原則、希望者全員に対し、満65歳までの就業機会を提供する「エルダースタッフ制度」を新設しました。同制度では豊富な知識と経験を持つエルダースタッフに幅広い職務を委嘱するとともに、高年齢層のニーズに応えた多様な雇用形態を導入しています。これにより、多くのエルダースタッフが、定年後も活躍しています。

●外国人等職員の活躍推進

海外事業のさらなる拡大に向けて、アジア地域を中心とする外国人留学生の採用に積極的に取り組んでいます。

また、外国人等職員に対するサポートプログラムの実施等により、活躍推進に向けた態勢の整備に取り組んでいます。



サポートプログラムの実施

ダイバーシティ推進に向けた最近の取組み

●イクボス企業同盟への加盟

平成27年10月、特定非営利活動法人ファザーリング・ジャパン(代表理事 安藤 哲也)が設立した「イクボス企業同盟」に加盟しました。

「イクボス企業同盟」は、積極的に自社の管理職の意識改革を行なって、新しい時代の理想の上司(イクボス^{*})を育てていこうとする企業のネットワークです。

本加盟を機に、「イクボス」の発掘・育成を通じ、研修・セミナー等の開催による意識改革・風土醸成、ワーク・ライフ・バランスの推進等をさらに強化していきます。

※職場で共に働く部下・スタッフのワーク・ライフ・バランス(仕事と家庭の両立)を考え、その人のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績も結果も出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司のこと。

●「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言への賛同

平成27年12月、内閣府男女共同参画局が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」の行動宣言に賛同しました。

これは、首相官邸で開催された「輝く女性応援会議」(平成26年3月)を契機に、女性の活躍を積極的に推進している企業の男性リーダーで構成する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」により、とりまとめられたものです。

行動宣言は、「自ら行動し、発信する」「現状を打破する」「ネットワーキングを進める」の3項目からなり、男性リーダーが様々な女性の意欲を高め、その持てる力を最大限発揮できるように、具体的に取り組んでいくことを宣言しています。



(ご参考)内閣府男女共同参画局ホームページ

http://www.gender.go.jp/policy/sokushin/male_leaders.html



能力・キャリア開発の支援

当社では、経営ビジョン「感動を生み出す生命保険会社」をふまえ、求める人財像を「感動を生み出すプロフェッショナル人財」と設定し、求める人財として必要な志・姿勢や行動等を示す3つの人財を定義しています。

求める人財像＝「感動」を生み出すプロフェッショナル人財

高い志と倫理観を持ち、
果敢に挑戦する人財

自らの強みを発揮し、
持続的に成長する人財

多様な価値観を尊重し、
信頼の絆を深める人財

「感動を生み出すプロフェッショナル人財」の育成・強化に向けて、職員一人ひとりの人財価値(バリュー)をいっそう高めるための人財育成プログラム(バリューアップ・プログラム)を用意し、職員一人ひとりの成長を積極的に支援しています。

バリューアップ・プログラム

バリューアップ・プログラムでは、職員の成長ステージに応じた到達目標を設定・明示し、「人財力評価制度」と一体的な人財育成のPDCA運営を行なっています。

具体的には、入社5年目までの全職員を、基礎能力を十分備えた人財に会社力で育成する方針のもと、①初期職務ローテーションや指導担当者による初期教育等の職場での能力・キャリア開発支援(OJD: On the Job Development)に加え、②基礎的なビジネススキル等の強化を図る研修プログラム(Off-JD: Off the Job Development)、③e-ラーニング等の自己開発機会(SD: Self Development)の充実等、3つのディベロップメントを通じた積極的な能力・キャリア開発を支援しています。

入社6年目以降は、個人営業や法人営業、資産運用、海外保険事業など、幅広い分野において業務の高度化にも対応しうるプロフェッショナル人財に育成するため、意欲・能力のある職員に自らのキャリアビジョンの実現に向けた多様な活躍機会や自己開発の機会等を提供し、能力・キャリア開発支援を推進しています。

その他キャリア開発支援策として、国内外の大学院への留学や、企業等にトレーニーとして公募・指名派遣する「留学・派遣制度」等があります。

なお、本プログラム等の内容を解説した「Value Up Book」を作成しています。



健康的な職場環境づくり

従業員が明るく元気に、活力を持って仕事に取り組めるよう、一人ひとりとその家族の身体と心の健康に配慮しています。

従業員の心身の健康保持・増進策

当社は、従業員自身が健康への意識を高め、心身の健康を保持・増進できるよう、充実した定期健康診断を実施し、健康診断の結果、所見があると診断された従業員については、産業医が個別に、より具体的な受診勧奨、疾病管理や生活習慣についての保健指導を行ない、従業員の心身の健康管理をサポートしています。

また、健康保険組合と連携し、禁煙や肥満などの生活習慣改善をめざしたキャンペーンの展開、巡回型乳がん検診の実施、特定健康診査、特定保健指導等を積極的に展開しています。巡回型乳がん検診は、40歳以上で5,350人(平成27年度実績)が受診しました。



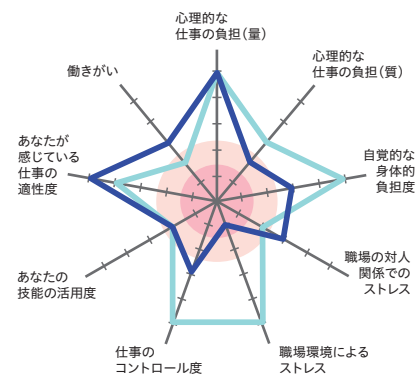
健康増進のための各種冊子

メンタルヘルスケアの推進

職場や家庭に関する悩みや心の問題を専門医やカウンセラー、保健師に相談できる社内窓口を設けるとともに、社外のカウンセラーと相談できる窓口も併設し、これらの窓口を従業員が気軽に利用できるようPRに努めています。

また、所属員のメンタルヘルスケアをサポートする「ラインケア」と、自分自身で心の健康を保つ「セルフケア」に配慮しています。「ラインケア」としては、所属員の心の問題に適切に対処する方法を管理職に学んでもらうため、各種の研修等による定期的な情報提供を行なっています。「セルフケア」としては、改正労働安全衛生法やストレスチェックにかかる実務的な指針等の内容に沿って、全従業員を対象にストレスを巡る自己の心の健康状態を把握するための「ストレスチェック」を毎年実施のうえ、その検査結果に基づく医師による面接指導等を実施するとともに、カウンセラーの執筆による「こころの健康だより」を毎月発行しています。

【ストレスチェック診断結果見本】



新入職員へのメンタルヘルス研修

新入職員に対しては、「学生」から「職業人」へ、「学ぶ」から「働く」へ、という大きな環境変化に柔軟に対応できる「自分づくりの基礎」を学ぶことを目的として、メンタルヘルス研修を実施しています。

この研修によってコミュニケーションスキルやストレスマネジメントの方法を学びながら、「仕事力・人間力・生活力」を三本柱とする「社会人の基礎力」を高めていくよう支援しています。

総労働時間の短縮対策

当社では、全国の事業所で退社目標時刻を設定するとともに、全社統一の早帰り日(MYウェンズデー)を設定するなど、総労働時間の短縮と適切な勤務管理に取り組んでいます。

また、長時間労働を続けている従業員に対しては、産業医が面接して心身の健康をチェックし、労働時間を減らすよう指導しています。



人権の尊重

従業員一人ひとりが、お互いの人権を尊重しあい、明るく生き活きとした働きやすい職場づくりを進めています。

基本的な考え方

行動憲章および職務遂行基本ルールをふまえ、従業員一人ひとりがあらゆる人権と個性を尊重すること、および良好な職場環境を維持することを目的に、「お客さま対応」「従業員対応」「人権啓発推進」を人権関連事項の3つの柱とし、全従業員の人権意識の向上に努めています。

行動憲章(抜粋)

●人権等の尊重

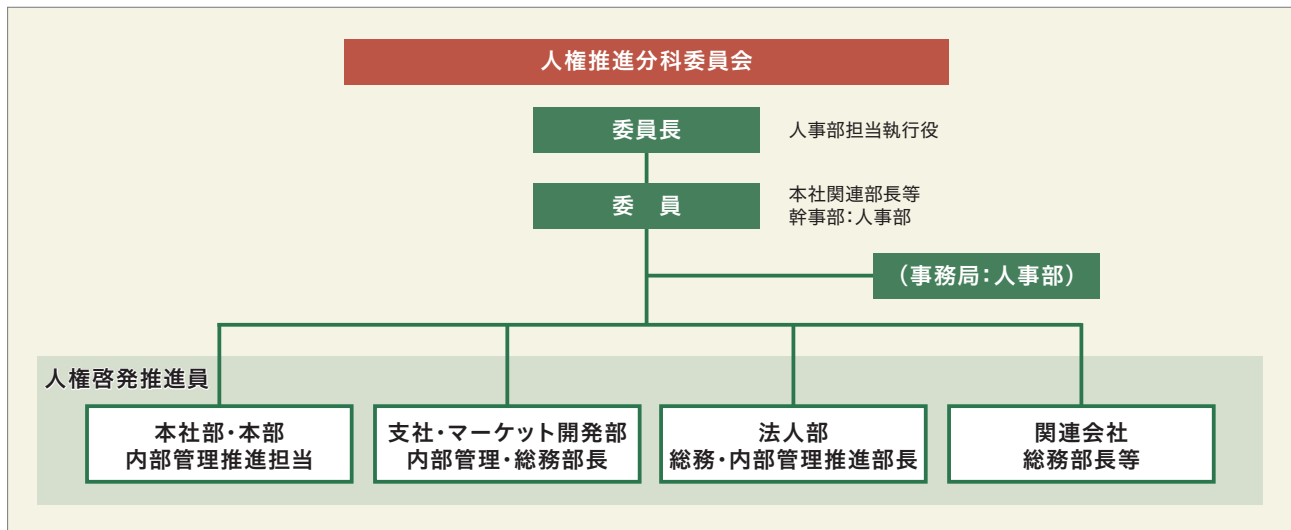
私たちは、お客さまはもとより、社会の一人ひとりの人権を尊重します。また、国際的な事業活動においては、各国・地域の文化や慣習に配慮します。

●良好な職場環境の維持

私たちは、職員一人ひとりの人権および個性を尊重するとともに、安全で働きやすい職場環境を維持します。

推進体制

「人権推進分科委員会」で審議した人権推進策について、人事部が各所属の人権啓発推進員を窓口として、全社的に展開します。



人権研修の実施

組織ごとに任命された人権啓発推進員(関連会社を含む)が中心となり、各職場において「人権研修」を年2回以上開催しています。人権研修は、「同和問題」「ハラスメント問題」「障がい者の人権問題」「LGBT」のテーマを研修する内容としています。また、このほか、職務別・階層別の各種集合研修において人権啓発に関する研修の機会を設けています。

啓発活動の取組み

当社では行政、人権団体主催の研修会等の社外活動にも積極的に参加し、社内の人権啓発の取組みに役立っています。また、人権意識高揚のための活動として、「人権啓発標語」を募集しており、平成27年度は6,908人の応募者から、9,217編の応募作品が集まりました。人権週間にあわせ、入賞作品を発表するとともに、優秀作品3編をポスター化し、全事業所に掲示しています。

「人権110番」の設置

職場におけるパワー・ハラスメントやセクシュアル・ハラスメント等の人権侵害行為に対する相談・通報窓口として「人権110番」をコンプライアンス統括部に設置し、専任の担当者を配置しています。また、事案内容に応じて関係部署と連携し、申し出に迅速かつ的確に対応しています。



企業風土の醸成

労働組合と活発な意見交換の実施

当社では、原則として管理職を除く全従業員が組合員となるユニオンショップ制を採用しています。

会社は労働組合との対話を積み重ねて、お客さまから支持・信頼いただけるための改善や働きがいのある職場づくりに取り組んでいます。例えば、年3回開催される経営協議会を通じ、会社側から「明治安田NEXTチャレンジプログラム」の進捗状況等を説明し、また労働組合側からは業務運営等について確認を行なうなど、活発な意見交換を行なっています。

〔従業員（職員＋営業職員）に占める
労働組合員数の割合〕

（平成28年3月現在）

