

# ご高齢者へのアフターフォロー充実に向けた取組み

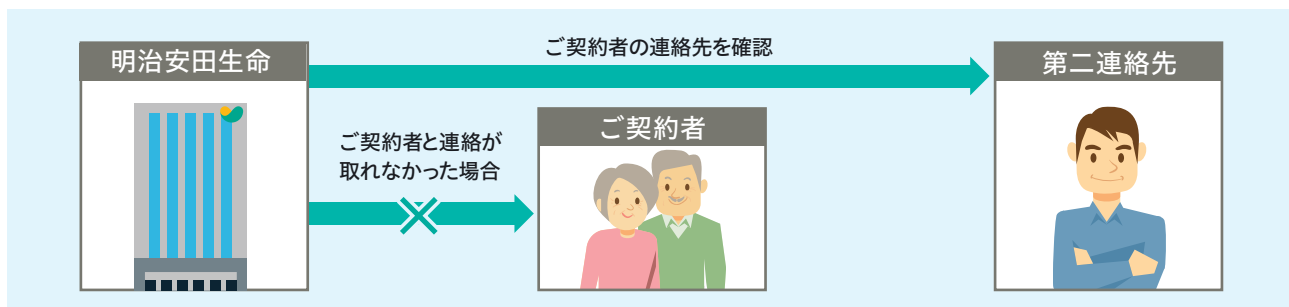
「確かな安心を、いつまでも」お届けするために  
ご高齢者へのアフターフォローの充実に取り組んでいます

## MY安心ファミリー登録制度

since 2014年10月～

あらかじめご契約者さま以外の連絡先(第二連絡先)を登録いただき、ご契約者さまとの連絡がつかない場合などに第二連絡先にご契約者さまの最新のご連絡先を確認させていただく「MY安心ファミリー登録制度」を実施しています。制度創設以降、約196万人の方にご登録をいただきました。

「MY安心ファミリー登録制度」の仕組み



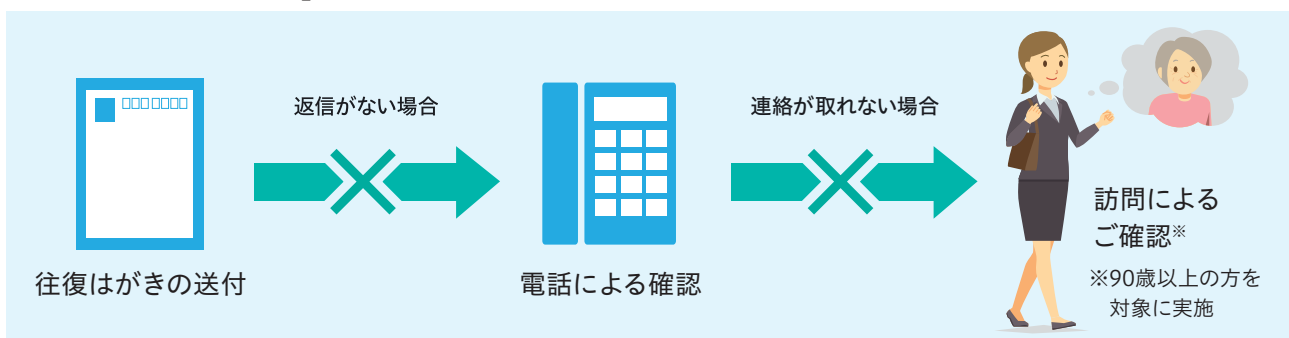
## MY長寿ご契約点検制度

since 2015年4月～

今後ますます進む超高齢社会に備え、これまで取り組んできたMYライフプランアドバイザー(営業職員)を中心とした定期的なアフターフォローに加えて、2015年4月から、長寿の節目を迎えられるご契約者さまに、お申し出がない段階で保険金等のご請求やご連絡先・受取人の変更の有無を当社が積極的に確認し、お手続きまでサポートする「MY長寿ご契約点検制度」を実施しています。

制度創設以降の3年間で、対象となるご高齢のお客さま約28.3万人のうち、約27.5万人(約97.2%)のご契約を確認することができ、お客さまのご要望に添い、約5,800件の各種お手続きを完了しました。

「MY長寿ご契約点検制度」の流れ



NEW

## MYアシスト+(プラス)制度

since 2018年4月～

超高齢社会がますます進展するなか、視力・聴力の低下、長期療養や後遺症などにより書類記入や署名が困難といった「自力でのお手続きが難しいお客さま」をサポートする当社独自の制度です。

本制度では、ご自宅等での当社職員による代筆手続き等に加え、「アシスト・カード」をお申込み、アシストが必要な情報(状態)を登録いただくことで、専用組織「アシスト・デスク」が、お客さまの状況に応じたきめ細やかなサポートをさせていただきます。

## ご利用対象者 (意思能力があることが前提です)

視力

視力低下等により帳票や画面の文字が読み取れない

聴力




聴力低下等により説明が聞き取れない

筆記

手の機能低下等により、記入や署名が難しい

\*制度の詳細については、パンフレット等でご確認ください

## サービスメニューの概要

| メニュー   | 機能低下  | 主な内容  |
|--|---|---|
| <br>職員代筆  | <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px;">視力</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;">筆記</div> </div>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>書類への記入・署名が難しい状態でも、ご自宅等に当社職員が訪問し、代筆させていただくことで、生命保険に関するお手続きをスムーズに進めます。</li> </ul>  |
| <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <span style="font-size: 24px; margin-right: 5px;">+</span> <span style="font-weight: bold;">「アシスト・カード」をお申込みいただくと・・・</span> </div> |   |   |
| <br>アシスト・デスク  | <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px;">視力</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px;">聴力</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;">筆記</div> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまのご契約内容やお手続きについてのお問い合わせに、専任の担当者がお電話や専用メールで直接お応えいたします。</li> <li>お手続きの完了時に、お電話やメールでご連絡いたします。</li> </ul>   |
| <br>アシスト・カード  | <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px;">視力</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px;">聴力</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;">筆記</div> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>カードに点字で表示されている専用フリーダイヤルやQRコードを読み取り、お申出内容を入力いただくことで、すぐに「アシスト・デスク」に連絡いただけます。</li> <li>ご連絡後、当社にて、<b>すぐに登録番号からご契約やお客さまのアシスト項目(代筆・代読・筆談等)を確認し、スムーズなお手続きをサポートいたします。</b></li> </ul> |

## カード発行の流れ



## アシスト・カード見本



表面

登録番号、専用フリーダイヤルは点字でも表示

裏面

専用メール受付サイトへのガイドとQRコードを記載

※1 カード発行の要件に合致しているか確認します

※2 カード発行(制度への登録)の申込書類の記入ができない場合は代筆手続きも可能です

※3 ご希望により郵送でカードをお届けすることも可能です

# 商品ラインアップの充実に向けた取組み

## 総合保障商品「ベストスタイル」について

「ベストスタイル」は、①ご加入時の最適な保障、②ご加入後の保障見直しの自在性、③ご請求時のわかりやすさの3点を主な特徴とし、ご加入時からご加入後の見直し、そしてご請求までをワンストップでご提供することで、お客さまに安心をお届けします。ご加入後も当社のMYライフプランアドバイザー（営業職員）によるアフターフォローを通じて「保障の最新化・最適化」を行なうことで、いつも「あなたの今」に寄り添います。

2014年6月の発売開始以来、大変ご好評いただき、2018年5月末までに159万件を超えるご契約をいただいています。また、2018年6月から新たな特約として、「給与・家計サポート特約」を発売しました。



### 「給与・家計サポート特約」の発売（2018年6月）

病気やケガで働けなくなったときの月々の生活費を保障する商品です。

|      |                                     |
|------|-------------------------------------|
| 特徴 1 | 入院または在宅療養*が30日間継続した時から毎月給付金をお支払いします |
| 特徴 2 | お支払開始後は状態継続の有無にかかわらず、1年間お支払いします     |
| 特徴 3 | どんな病気やケガの場合もお支払いの対象になります            |
| 特徴 4 | 支払事由に2回該当するまで保障は継続します               |

※日本国内の自宅等（病院または診療所以外の施設を含む）で、医師の指示・診療に基づく医師または看護師等の訪問による「計画的な治療\*」を受け、その治療に専念していること

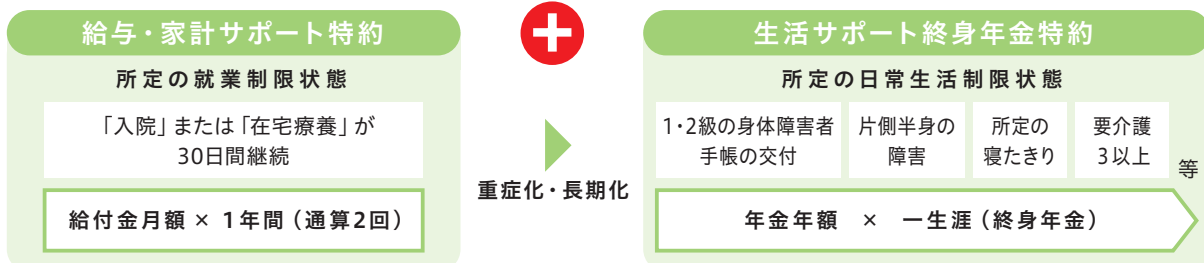
\*「計画的な治療」とは、医科診療報酬点数表のうち、在宅医療に区分される「在宅患者診療・指導料（往診料および救急搬送診療料を除く）」の算定対象となる診療や管理指導等

これまでの生活費ロングサポートに、「給与・家計サポート特約」が新たに加わることで働けなくなった場合の生活費の保障がさらに充実しました！

### 生活費 ロングサポート

NEW 給与・家計サポート特約

重い病気や事故で働けなくなったときの生活費を  
1年間から一生涯まで幅広くサポート



# お客さま志向の業務運営の取組み

## 2017年度の主な取組み

当社は、企業理念「明治安田フィロソフィー」に基づくお客さま志向の取組方針を定めた「お客さま志向の業務運営方針」を2017年4月に制定しました。その後、2017年12月には、「消費者志向経営」の実現に向けた当社の考え方や取組方針を定めた「消費者志向自主宣言」を統合し、「お客さま志向の業務運営方針—お客さま志向自主宣言—」に改正するとともに、お客さま志向の取組状況等を確認するKPI※を設定しました。

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするため、ご加入から保険金・給付金等のお支払いまで、お客さまの最善の利益が図られるよう、この方針に基づくさまざまな「お客さま志向」の取組みを、全役職員が一丸となって推進しています。

※Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと  
当社は4つのKPI(①お客さま数 ②お客さま満足度 ③企業好感度 ④従業員意識調査)を設定

## 「お客さま志向の業務運営方針 —お客さま志向自主宣言—」

### 1 お客さま志向の徹底

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切に、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さま志向の徹底に努めます。

### 2 「お客さまの声」を 経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

### 3 お客さまのニーズに対応した 最適な商品・サービスの提供

社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえつつ、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスを開発するよう努めます。

また、保険商品をおすすめする際には、お客さまのご意向を十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。

### 4 ご加入時のお客さまへの 情報提供の充実

お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

### 5 お客さまに寄り添った アフターフォローの充実

超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー※に努めます。

※ご契約後の長期間にわたって継続的にサービスを積み重ねることを「アフターフォロー」としています

### 6 お客さまに信頼される 資産運用

将来にわたり保険金・給付金等を確実にお支払いするため、ERMの枠組みに基づき、サープラス・マネジメント型ALM※を基本に財務健全性の維持・向上を図りつつ、適切なリスク管理のもと、収益力の拡大に努めます。

※経済価値(市場価格あるいは将来キャッシュ・フロー等による市場整合的な価格)で評価した資産価値と負債価値の差額であるサープラスを資本概念として捉え、その変動リスクをコントロールする資産負債の総合的な管理のこと

### 7 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理を行なうために、利益相反管理方針等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

### 8 お客さま志向の 取組みの確保

お客さま志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等に取組結果を反映するとともに、取組内容の進捗状況を確認する指標を設定し、定期的な検証・改善に努めます。

また、お客さま志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。



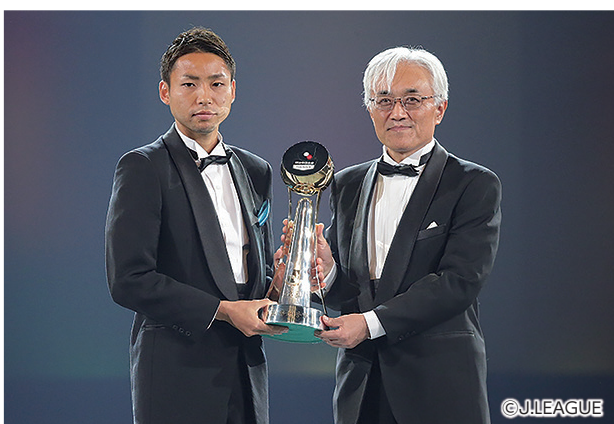
# 「明治安田生命Jリーグ」の応援等を通じた地域社会の活性化への貢献

「全員がサポーター」を合言葉にJリーグ・Jクラブ等を応援しています。

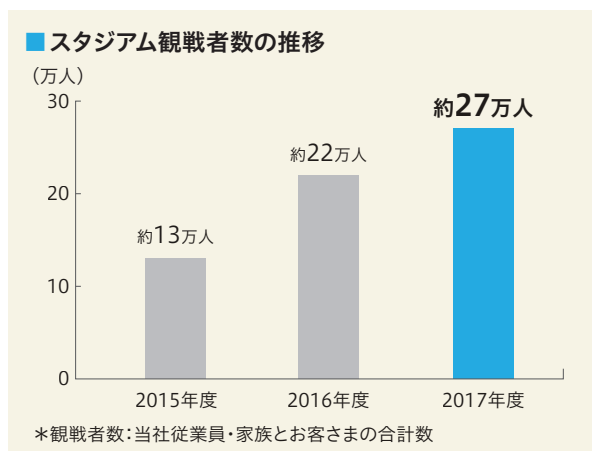


Jリーグの「地域に根ざしたスポーツクラブを核として、豊かなスポーツ文化を醸成する」という考えに賛同し、2015年1月に「Jリーグタイトルパートナー契約」を締結しました。

4年目を迎えた「明治安田生命Jリーグ」2018シーズンも、当社は「全員がサポーター」を合言葉に各地域のみなさまとJリーグ・Jクラブ等を応援していきます。



写真左) 川崎フロンターレ 小林悠選手/2017 Jリーグ最優秀選手賞



明治安田生命Jリーグ「2018シーズン」篇のCMを全国で放映中です。



6人の人気選手に出演いただき、当社が「Jリーグ全54クラブ等をスポンサーとして支援している」ことを直接お伝えすることで、「地域社会の活性化に貢献し、地域のみなさまを元気にしたい」という当社の想いを表現しています。

明治安田生命 CM 検索

QRコードでも検索できます



地元のJクラブ等と協力し、  
「小学生向けサッカー教室」などの  
地域に密着した活動を行なっています。



2018年度も、全国90支社等において、「明治安田生命Jリーグ」に所属の全54クラブ等\*とスポンサー契約を締結し、地元クラブと地域独自の取組みを実施しています。2017シーズンは「小学生向けサッカー教室」を全国で186回開催し、約1万6千人のお子様や保護者の方々に参加いただきました。あわせて、地元クラブ等のご協力のもと、フットサル大会やJリーグ選手OBによる講演会等のイベントも開催しています。

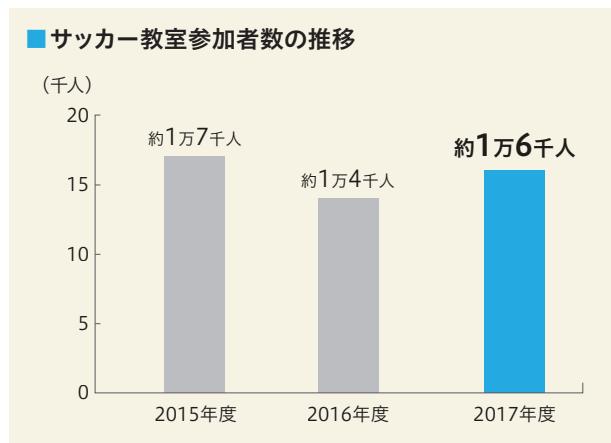
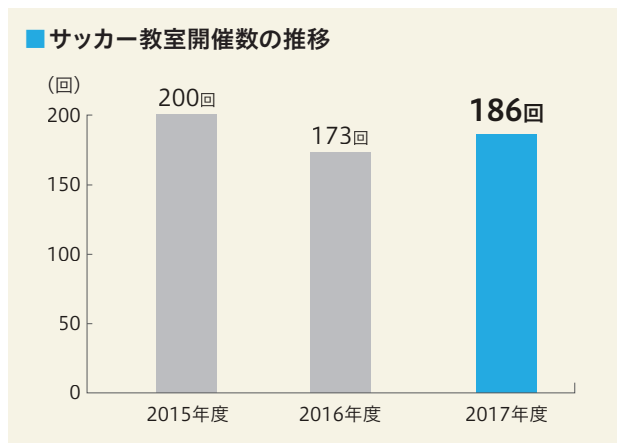
※近隣にJクラブがない場合は、JFL等に所属しているクラブ



小学生向けサッカー教室の様子(神戸支社)



明治安田生命 フットサルフェスタ2017



地域に密着した活動として、さまざまな活動を行なっています。

「地域を見守る」社会貢献活動、「黄色いワッペン」の贈呈等、「子どもの健全育成」に貢献する活動を展開しています。活動の詳細はP107、108をご参照ください。

当社の「CSRへの取組み」については「CSRウェブサイト」からご覧いただけます。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/>

明治安田生命 CSR

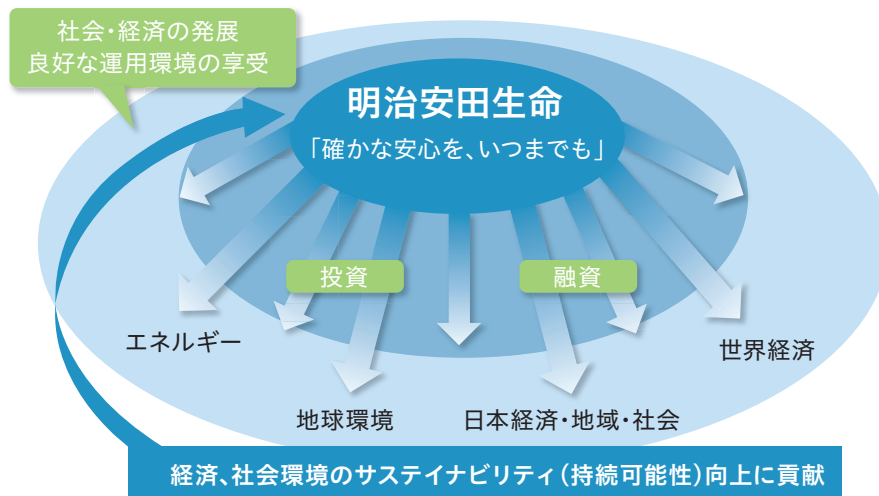
検索



# サステナビリティ投融資の推進

## 「サステナビリティ投融資」について

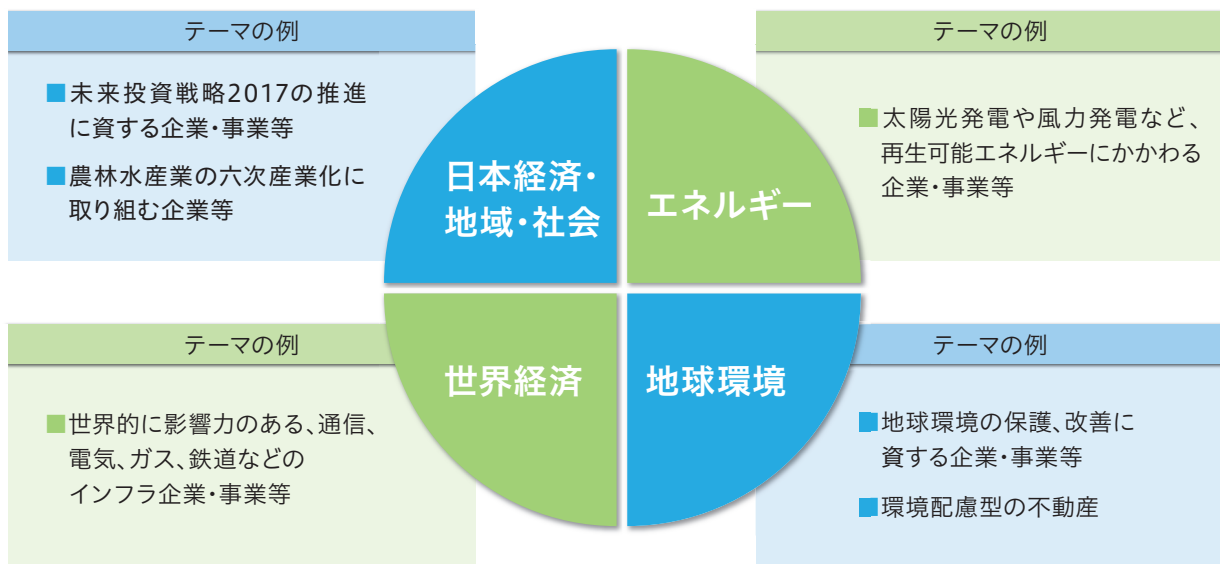
当社は、ESG(環境・社会・ガバナンス)投資を包含した取組みとして、「サステナビリティ投融資」を推進しています。「サステナビリティ投融資」とは、当社の経営理念である「確かな安心を、いつまでも」と親和性の高い、社会・経済のサステナビリティ(=持続可能性)に貢献しうる投融資と定義しています。



## 主な取組み

当社では、「日本経済・地域・社会」、「世界経済」、「エネルギー」および「地球環境」の4分野におけるサステナビリティ向上に資する投融資を「サステナビリティ投融資」の対象としています。具体的な投融資先のテーマの例としては、再生可能エネルギー関連プロジェクトや、社会問題の解決等を資金使途とする債券などが挙げられます。

中期経営計画期間(2017~2019年度)累計で5,000億円の投融資をめざしており、2018年3月末時点の実績は2,032億円と順調に進捗しています。





# 地方公共団体との連携を通じた地域社会の活性化への取組み

## 連携協定の締結について

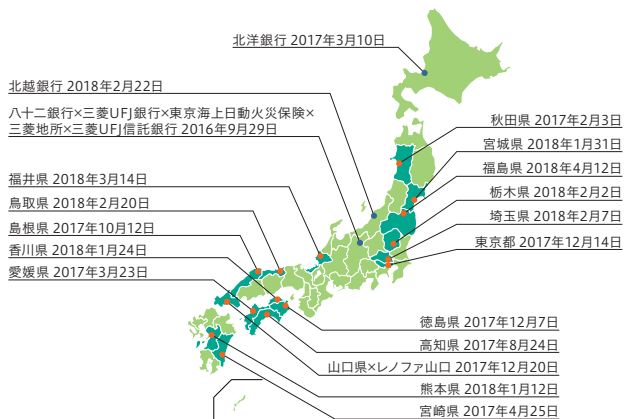
当社は全国で事業を展開していることから、「地域社会との絆」を大切にしております。

地域が抱える課題解決に向け、当社ネットワークや社会貢献活動等を通じて培ったノウハウ等を活用し、地方公共団体や金融機関等と緊密な相互連携と協働による活動を推進することで地域の安全・安心や健康増進に貢献していきます。2018年5月末までに16都県と3行の地方銀行と連携協定を締結しました。

### 主な連携事項

|             |   |
|-------------|---|
| 高齢者・健康づくり支援 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■「地域を見守る」活動</li> <li>■「介護、健康づくり、終活」等のライフプランに関するセミナー</li> <li>■がん検診や生活習慣病予防に向けた取組みのPR</li> </ul>              |
| 結婚・出産・子育て支援 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■Jリーグ（サッカー教室）等のスポーツを通じたこどもの健全育成</li> <li>■結婚・出産・子育て支援に関する取組み</li> <li>■女性がいきいきと働き続けることができる環境づくり支援</li> </ul> |
| 産業・観光振興支援   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■地方公共団体の取組み、イベントなどのPR</li> <li>■「外国人観光客のコミュニケーション支援ボード」の提供</li> <li>■異業種交流会、中小企業の支援に向けたビジネスマッチング</li> </ul>  |
| 地域経済の自立支援   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■農業を含む成長分野への投融資</li> <li>■地域の特産品のPR</li> </ul>   |

### 連携協定の締結状況について



山口県、株式会社レノファ山口との「包括連携協定」締結式

### 具体的な取組み事例



熊本復興フェアの開催（復興支援や地域の特産品をPRするための物産展）



健康増進のため健康測定会を開催

# 従業員のワーク・エンゲイジメントの向上に向けた取組み

## 一人ひとりの「働きがい」と「働きやすさ」をめざして

当社では、従業員の「ワーク・エンゲイジメント」\*の向上をめざし、人財力の持続的な向上、心身の健康増進、人財の多様性を受容する風土醸成、そして、余力創出に向けて働き方の見直しに取り組んでいます。

これまでに、以下のような外部評価をいただいておりますが、今後も従業員の「働きがい」と「働きやすさ」の両面を追求し、さまざまな取組みを進めていきます。

※一人ひとりが誇りとやりがいを感じながら生き活きとチャレンジングに働く状態

### 健康増進の取組みに対する社外からの評価

#### ■経済産業省および日本健康会議主催

「健康経営優良法人～ホワイト500～」に2年連続認定(2018年2月)

当社の健康増進に向けた「組織体制の構築」や「病気のリスクが高い従業員向けの施策」等が評価され、「健康経営優良法人～ホワイト500～」に認定されました。



#### ■スポーツ庁主催

「スポーツエールカンパニー」に認定(2017年12月)

当社従業員の健康増進を目的としたスポーツへの積極的な取組みが評価され、「スポーツエールカンパニー」に認定されました。



#### ■東京都主催

「東京都スポーツ推進企業」に認定(2017年11月)

当社従業員の健康増進を目的としたスポーツへの積極的な取組みが評価され、「東京都スポーツ推進企業」に認定されました。



#### ■厚生労働省主催「第5回 健康寿命をのばそう!アワード」

厚生労働省健康局長 企業部門 優良賞受賞(2016年11月)

健康保険組合や明治安田生命労働組合と連携のもと、従業員の健康増進に向け、健康イベントの開催や、メンタルヘルス対策、定期健康診断後のフォローなど、さまざまな取組みを行なっていることが評価され、厚生労働省健康局長 企業部門 優良賞を受賞しました。



### 女性活躍支援に対する社外からの評価

#### ■女性が輝く先進企業表彰「内閣府特命担当大臣表彰」受賞(2016年12月)

女性管理職比率等が着実に増加していること、総労働時間縮減等、各所属におけるワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組みが評価され、内閣府男女共同参画局による「女性が輝く先進企業表彰」において、「内閣府特命担当大臣(男女共同参画)表彰」を受賞しました。



### 柔軟な「働き方」に対する社外からの評価

#### ■総務省「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」を受賞(2016年11月)

テレワークを活用し、効率的かつ柔軟な働き方を推進する取組みが評価され、模範とすべき先駆的な取組みを行なっている企業に対し授与される「総務大臣賞」を受賞しました。





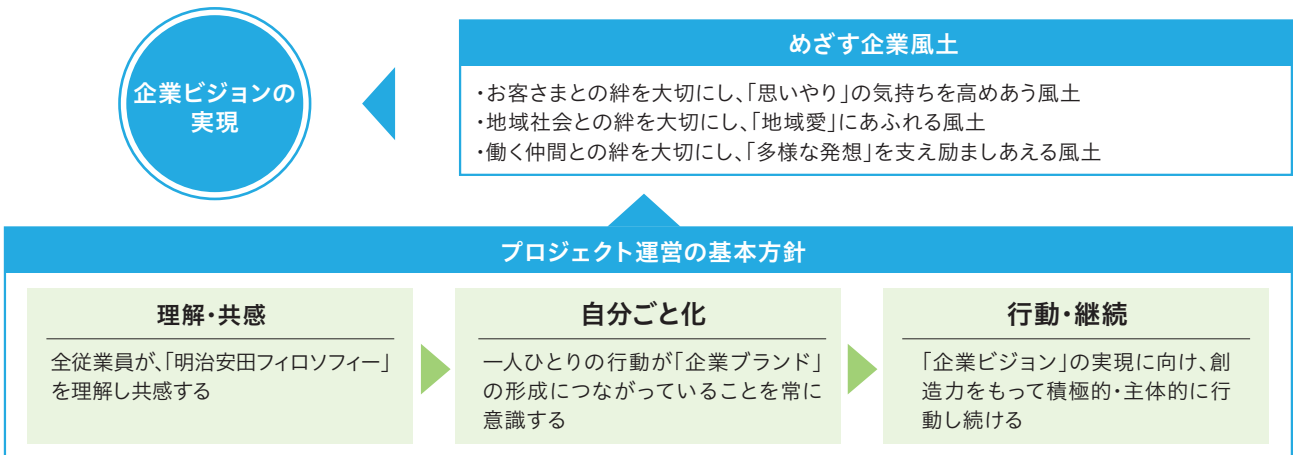
# 「企業ビジョン実現プロジェクト」を通じた企業風土醸成への取り組み

## プロジェクトの目的

「明治安田フィロソフィー」を全従業員が理解し共感するとともに、一人ひとりの行動が「企業ブランド」の形成につながっていることを常に意識し、「明治安田フィロソフィー」、特に「企業ビジョン」実現に向けて、創造力をもって積極的・主体的に取り組む企業風土の醸成をめざして、ボトムアップ型のプロジェクトを展開しています。

## プロジェクト運営の基本方針・めざす企業風土

「企業理念」の理解・共感を前提とした一人ひとりの意識・行動の変革へのスタンスを運営の基本方針としています。めざす企業風土は、「企業ビジョン」実現に向け、全従業員が共有すべき3つの絆への想いや姿勢を風土にまで高める視点で設定しています。



### 【具体的な取組みの一例】

- 所属長が主導で「明治安田フィロソフィー」の実現を語り合う「職場ビジョンミーティング」を全組織で開催

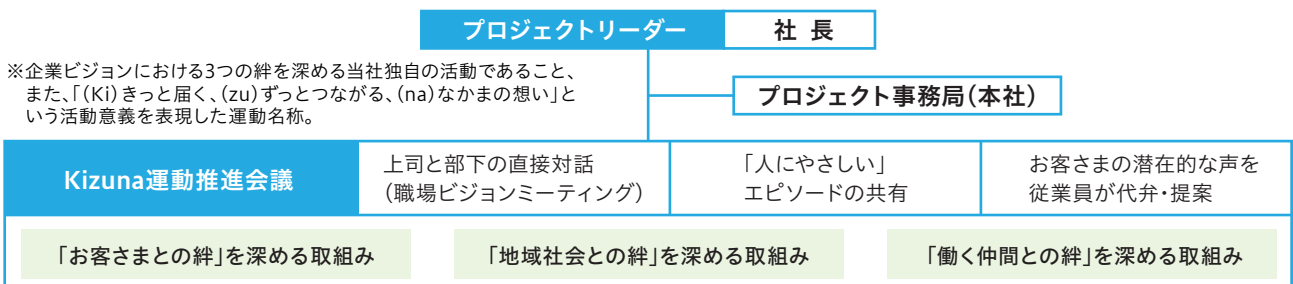


- 2018年6月には、会長・社長、全役員・本社部長等と全国の従業員代表が小グループ単位でバズセッションを実施



## プロジェクト運営の中心となる小集団活動「Kizuna運動」の推進

「Kizuna運動」※とは、各組織単位で展開する「企業ビジョン実現プロジェクト」運営の中心となる小集団活動です。全国の各組織で、全員参加のもと、創造力を発揮し、「企業ビジョン」の実現と、そのための意識変革・行動促進、そして、組織のコミュニケーション向上・一体感醸成につながるさまざまな活動に積極的・主体的に取り組めます。



※企業ビジョンにおける3つの絆を深める当社独自の活動であること、また、「(Ki) きっと届く、(zu) ずっとつながる、(na) なかまの想い」という活動意義を表現した運動名称。

[MYイノベーション2020]

## 健康増進プロジェクトについて

お一人おひとりに寄り添い継続的な「健康増進」を支援します！

### プロジェクトの背景・ねらい

少子高齢化、長寿化の進展に伴い、健康寿命の延伸によって社会活力を維持し、社会保障費を抑制していくことが求められています。こうした社会的課題の解決には、国民一人ひとりが、日常的な運動等を通じて、健康状態の維持・改善に努めるとともに、定期的な健康診断の受診等により、疾病の早期発見・重症化予防等に取り組んでいくことが重要となります。

これらをふまえて、当社は、2017年4月にスタートした3ヵ年プログラム「MYイノベーション2020」の中核となる取組みとして、従来の商品・サービスの枠を超えて、「お客さま」「地域社会」「働く仲間(自社従業員)」の継続的な健康増進を支援する、健康増進プロジェクトを始動することとしました。

当社は、プロジェクトを通じて、「病気になるらないため」「病気を早期発見するため」の取組みを支援し、これまでの「病気になったときのため」の保障にとどまらない“新たな価値”の創造・提供をめざします。

### プロジェクトの概要

プロジェクトは、ご加入後の健康維持・改善の結果に対してメリットを提供する「①商品」と、病気の予防・早期発見のためのプロセスを支援するご加入者向けの「②サービス」、当社未加入者を含めた地域社会のお客さまを対象とする「③アクション」の3つの分野で展開するとともに、健康関連データを活用して基幹機能の高度化にも取り組みます。

また、「日常的な運動の支援」と「定期的なけんしん(健診・検診)の促進」\*を2つの柱に、最新のITを活用しながら、当社営業職員等による「対面のアクセス」を重視することで、お客さまお一人おひとりに寄り添った支援活動を行なっています。

健康増進に向けたお客さまの継続的な取組みを支援する新商品は、2019年4月の発売を予定しています(監督当局の認可等を前提)。新商品においては、死亡率の改善等をふまえた新たな保険料率を適用したうえで、さらに、ご加入後は、毎年の健康診断等の結果に応じて健康増進のインセンティブをご提供します。

※「けんしん」には、定期健康診断・特定健診等の「健診」のほか、がん検診・血液検査等の「検診」を含みます

### 2019年4月のプロジェクト本格スタートに向けて

本プロジェクトにおけるさまざまな取組みは、2019年4月から本格的にスタートします。一部のサービス・アクションについては2018年度から先行展開するとともに、当社における健康増進経営を併進し、従業員の健康増進への取組みも強化していきます。

## プロジェクトの全体像

企業ビジョン

信頼を得て選ばれ続ける、  
人に一番やさしい生命保険会社

お客さまとの絆

地域社会との絆

働く仲間との絆

日常的な **運動** と、定期的な **けんしん(健診・検診)** で、  
「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の継続的な健康増進を支援

お客さま

地域社会

働く仲間  
(自社従業員)

1

健康増進商品

毎年の「健診」等の受診や  
「数値改善」に対する  
インセンティブ

2

健康増進サービス

情報提供・  
アドバイス

「運動」  
支援

「けんしん」  
促進

先進検査

3

健康増進アクション

健康関連データを活用した  
保険引受の高度化、商品開発、サービス・アクションの充実

基幹機能の高度化

当社  
従業員の  
健康増進

### ■ 明治安田生命 Jリーグウォーキング

地域のみなさまが地元のJクラブ選手等と楽しみながら一緒に歩くことができるアクションを全国各地で行ないます。

専用のアプリを活用し、地域ごとに各Jクラブとのタイアップメニューを提供する「ウォーキングプログラム」と、Jクラブ選手やJクラブOB等と地域のみなさまと一緒に歩く「ウォーキングイベント」があります。

ウォーキングプログラムの第一弾は、湘南ベルマーレと7月に開催します。今後、順次開催クラブ・地域を拡大していきます。

