

# 03

## 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	84
「お客さまの声」を経営に活かす取組み	87
営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み	90
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	93
確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス	96
介護保障・サービスの充実に向けた取組み	101
IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み	102
法人のお客さまへの商品・サービス	103
海外保険事業の取組み	106
「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	108

### ■地域社会との絆

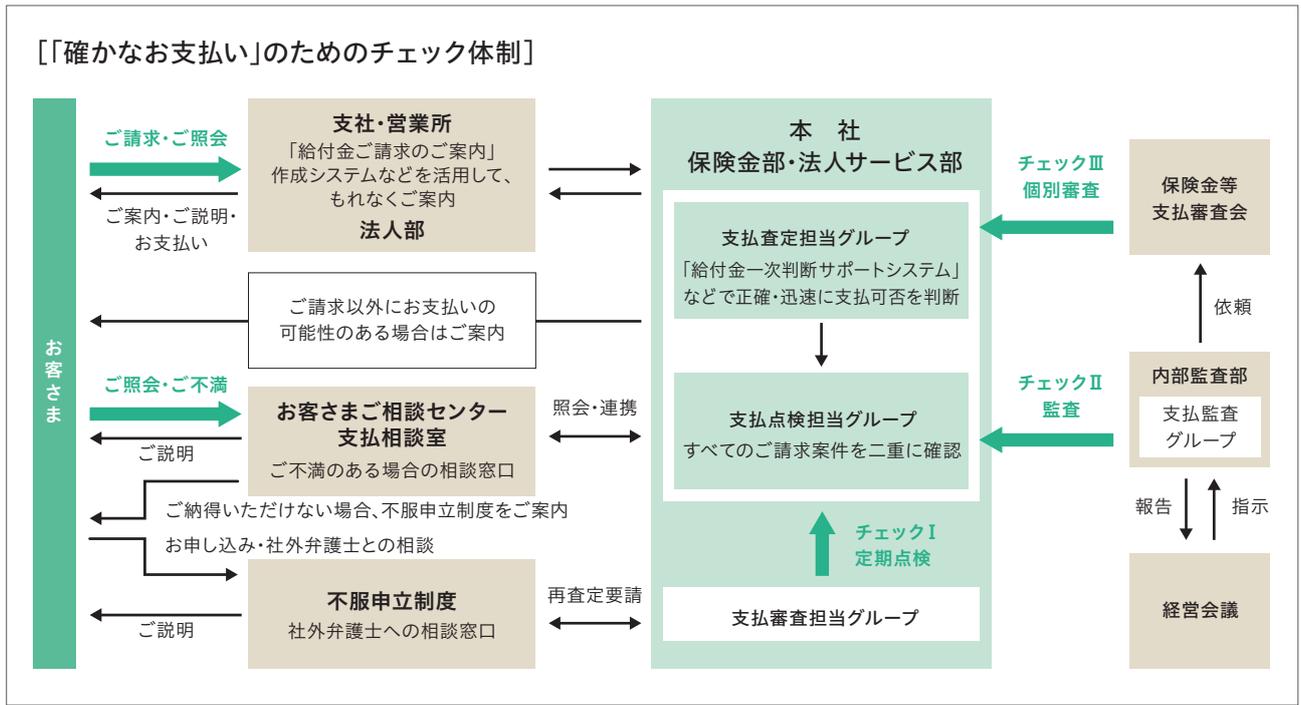
社会貢献活動	109
環境問題への取組み	112

### ■働く仲間との絆

ダイバーシティ&インクルージョンの推進	114
能力・キャリア開発の支援	116
健康的な職場環境づくり	117
人権の尊重	118
企業風土の醸成	119

# 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

2006年度に「支払点検担当グループ」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。

2010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、支払点検担当グループでは、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2012年12月からは、支払査定時のお支払い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お支払い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「支払審査担当グループ」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、2008年度に支払管理部門に対する監査の専管組織として、「支払監査グループ」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、ICTを活用した支払管理態勢の構築により、より正確・迅速な支払サービスの提供と、もれのない確かなご請求案内を進めています。

## 先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービスの拡大

2018年3月から、先進医療のなかで「陽子線治療」と「重粒子線治療」を対象に、先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービスを開始しています。このサービスの開始により、お客さまには高額な一時的な技術料のご負担なく、安心して治療に専念いただけるようになりました。ご利用にあたっては、一定の条件がございますので、受療前に当社にご照会ください。なお、2019年3月に対応医療機関を拡大しましたので、「陽子線治療」や「重粒子線治療」を行なう21の医療機関でご利用できます。

## 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、保険金・給付金を全く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通につき所定の金額<sup>\*</sup>を負担しています。

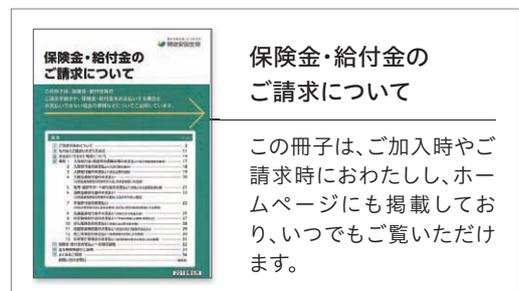
※当社所定の診断書の種類によって、金額を以下のとおりとしています。

・診療証明書、総合障害診断書 ——— 7,500円      ・入院・手術・通院証明書(診断書)、在宅療養証明書(診断書) ——— 5,800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を充実させる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。この冊子は2014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

必要書類をわかりやすくまとめた案内チラシ「ご請求のご案内」を請求書とともにおわたししています。また、一定条件のもと、一部提出書類の省略等によるご請求の簡素化を実施しています。

### ご相談窓口・不服申立制度の設置

保険金・給付金のお支払い結果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対応させていただく「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、金額の算出根拠や支払項目に対する説明などを掲載し、よりわかりやすくおまとめした内容としています。

## 保険金・給付金のお支払い件数等について

「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。

### 2018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	113	0	0	44	157	3	619	173	0	191	986	1,143
重大事由解除	1	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0	4
免責事由該当	247	20	2	11	280	60	165	18	1	45	289	569
支払事由非該当	1	41	1,111	3,463	4,616	0	660	19,393	141	1,078	21,272	25,888
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	362	61	1,113	3,521	5,057	63	1,444	19,584	142	1,314	22,547	27,604
お支払い件数	61,130	769	2,093	22,421	86,413	15,490	341,228	165,889	571	280,659	803,837	890,250

\*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。

### 2018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

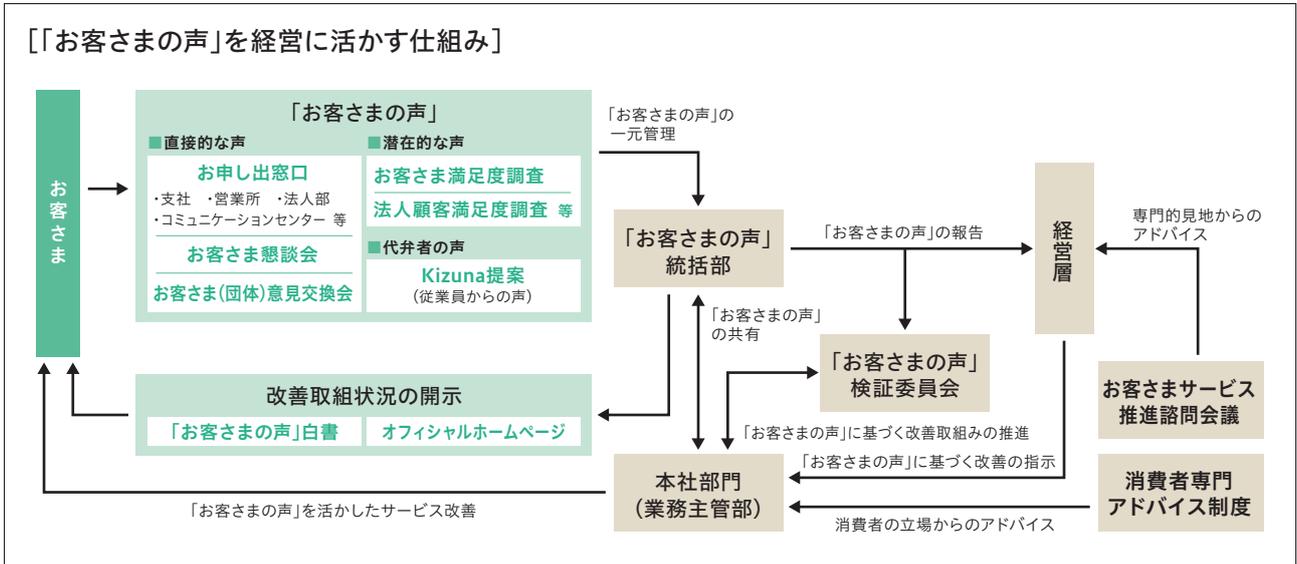
ご利用は1案件ありました。この1案件については再査定のご要望があり、支払査定部署で再査定等を実施した結果、決定に変更はありませんでした。

ご利用状況およびご利用案件は以下のとおりです。

種 別	案件内容	案件数
入院給付金	常に医師の管理下において治療に専念する入院(=約款上の入院の定義)に該当しない期間があったため、当該期間の入院給付金について支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件

\*2006年3月28日の制度設置からのご利用は157案件、うち決定変更となったものは42案件です。

# 「お客さまの声」を経営に活かす取組み



## 「お客さまの声」の集約・一元管理

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・一元管理しています。特に、お申し出のうち「不満足」の表明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とともにご意見やご要望を直接伺う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。2006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。

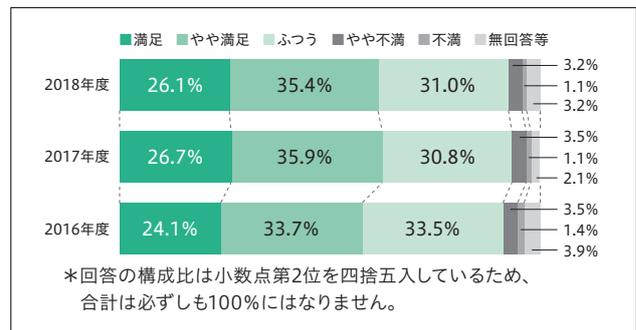
### お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、個人保険のご契約者に対して、当社の商品・サービス等について満足度を伺う「お客さま満足度調査」を2006年度から毎年実施し、お客さま満足度を継続的に調査しています。

### Kizuna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活動を実施しています。

■お客さま満足度調査結果(総合満足度)※



※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。

01 明治安田生命の経営戦略

02 経営管理体制

03 ステークホルダーとの絆

04 経営活動と決算の概況

05 会社概要

06 業績に関する諸資料

## 「お客様の声」に基づく業務改善取組み

集約・一元管理されたさまざまな「お客様の声」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「お客様の声」にかかわる部門横断組織である「お客様の声」検証委員会において、改善策を検討し、よりいっそうのサービス向上に取り組んでいます。

## 改善策をお客様の立場から考える取組み

### お客様サービス推進諮問会議

2005年度に設置したご契約者保護とお客さまサービス向上に向けた取組みを審議する「お客様の声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進にかか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2015年度より統合・再編し、「お客様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、お客様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。

## 「お客様の声」白書

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客様の声」の実態をご報告するとともに、「お客様の声」を活かした当社の業務改善取組みをまとめた『「お客様の声」白書』を2006年度から毎年作成しています。

また、2018年度から、「お客様志向の業務運営方針 - お客様志向自主宣言 -」に基づく「お客様志向」の取組み全般について、具体的な取組状況をご報告しています。

当白書は、当社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・営業所等に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



「お客様の声」白書

## 2018年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

苦情分類	2018年度(占率)	(ご参考)2017年度(占率)
新契約	4,601( 12.0%)	5,061( 12.7%)
収納	2,816( 7.4%)	3,026( 7.6%)
保全	12,488( 32.6%)	13,080( 32.8%)
保険金・給付金	7,269( 19.0%)	7,725( 19.4%)
その他	11,111( 29.0%)	11,008( 27.6%)
苦情合計	38,285(100.0%)	39,900(100.0%)
お客様お申し出合計	307,088	304,923

## 2018年度のお申し出(苦情)事例および改善取組み

1 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	お申し出 (苦情)事例	健康診断の結果によって、契約者にメリットがあるような商品を作ってほしい。
	改善取組み	<p>「みんなの健活プロジェクト」の重要な柱として、2019年4月から健康増進型保険「ベストスタイル 健康キャッシュバック」を発売いたしました。本商品には以下の特徴があります。</p> <p>①健康診断の結果をご提出いただいたお客さまへ、最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバック</p> <p>②健康増進に役立つ情報を記載した「MY健活レポート」をご提供</p> <p>「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて、お客さまの健康づくりを応援してまいります。</p>
2 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	お申し出 (苦情)事例	「ベストスタイル」はあらゆる人が最適な保障内容を組み立てられるようにすべき。就業制限状態に対する保障も検討してほしい。
	改善取組み	<p>「ベストスタイル」の特約として、2018年6月から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「給与・家計サポート特約」を発売いたしました。本特約には以下の特徴があります。</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>③どんな病気やケガの場合もお支払いの対象</p> <p>④支払事由に2回該当するまで保障は継続</p> <p>本特約がラインアップに加わることで、「ベストスタイル」は働けなくなるリスクにも幅広く備えていただける保険に進化いたしました。</p>
3 利便性の向上	お申し出 (苦情)事例	自力での手続きが困難であることから、都度親族に手続きを行なってもらっているが、もう少し手間のかからない方法はないか？
	改善取組み	視力・聴力の低下、長期療養や後遺症などによる書類への自署が困難等の「自力での手続きが難しいお客さま」をサポートする「MYアシスト+」(マイアシストプラス)制度を創設し、2018年4月から運用を開始しました。自署が困難なお客さまのご自宅等に当社従業員が訪問し代筆手続きを行なうことで、お客さまの状況に応じたきめ細やかな対応をさせていただきます。
4 お客さまへの ご説明の充実	お申し出 (苦情)事例	定期点検によるアフターフォロー内容を充実させてほしい。
	改善取組み	お客さまによりわかりやすく、納得感のあるアフターフォローの実施に向け、「定期点検パンフレット」を2018年6月からご提供しております。定期点検の重要性や流れを掲載するほか、契約内容・請求有無・ご意向の確認などの「点検すべき項目」をもれなく掲載しています。

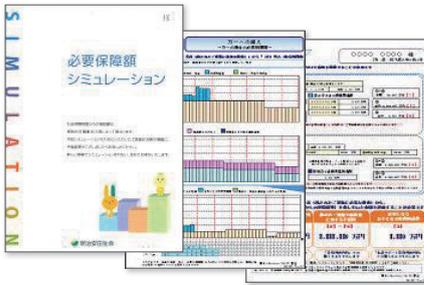
## 営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み

### 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、お客さまの保障に対するご意向と、必要な保障額を症例ごとに確認できる「意向問診コンテンツ」を活用しています。また、商品の保障内容だけでなく、「健康増進型保険の価値」「保障見直しの自在性」「対面のアフターフォロー」といったベストスタイルのコンセプト・特徴をご理解いただくため「ベストスタイル コンセプトパンフレット」のご説明を実施しています。このような取組みを通じて、納得感や安心感を持って生命保険にご加入いただけるよう努めています。

#### 【必要保障額に基づいた具体的な提案のためのツール等】



必要保障額シミュレーション



意向問診コンテンツ

#### 【商品のポイントやコンセプトについてご理解いただくためのツール等】



ベストスタイル コンセプトパンフレット



社会保障制度ご説明ブック

また、健康増進に関する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。

#### 【お客さまとのリレーションを深めるためのツール等】



MY健活レポート見本紹介冊子



みんなの健活サービス総合パンフレット



夢リンク



## 「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2018年7月からは「定期点検パンフレット」を用いて、保険金・給付金のご請求の有無の確認やお客さまのご意向をふまえた保険のアドバイスを行なうなど、アフターフォローの価値や重要性をお客さまに感じていただけるよう取り組んでいます。

なお、2014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」を用いて保障内容をご確認いただくことで、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】



定期点検パンフレット



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。



明治安田インフォメーション

## 営業職員の教育・研修体系

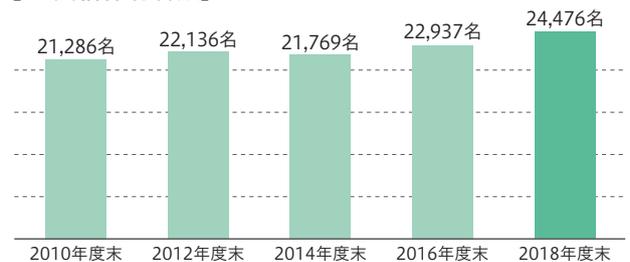
お客さま一人ひとりに寄り添った「対面のアフターフォロー」を通じて、適切な情報提供や提案活動、またライフサイクルやご要望に応じたお手続きのサポートにより、確かな安心をお届けする営業職員の育成に取り組んでいます。特に委嘱後初期段階では、全社共通のカリキュラムによる研修を行なう等、お客さまから選ばれる人財の育成に向け、態勢を強化しており、ビデオ・オン・デマンドシステムや双方向動画通信を活用した本社ダイレクト教育を充実しています。

また、社内検定制度として全営業職員に対し、お客さま対応を行なううえでの基本的な知識やスキルを教育する「お客さま対応品質向上カリキュラム」を実施し、その習得・到達レベルを確認するため「お客さま対応品質検定」を毎年実施しています。当カリキュラムでは、全社の教育レベルに格差が生じないよう「お客さま対応品質検定試験テキスト」を全営業職員に配布し、主たる教材としています。加えて、資格ごとに求める知識・スキルを明確化し、資格に応じた教育を実施しています。

さらに、より充実したアフターフォローや高度な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。なお、2018年度末時点で24,476名の営業職員がFP資格を保有しています。

そして、2019年度から本格スタートした「みんなの健活プロジェクト」において、お客さまの健康づくりに寄り添い、応援していくため、健康に必要な一定の知識を身に付ける「健活サポーター認定プログラム」((一財)明治安田健康開発財団 認定)にすべての営業職員が取り組んでいます。

【FP資格保有者数】



\*年度末資格保有者数は、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資格保有者数を含む)です。

## 教育・研修体系図

資格	アドバイザー見習	アドバイザーB	アドバイザーA	アドバイザーS	エキスパートアドバイザー マスターアドバイザー	支部マネージャー 育成主任
社内検定		お客さま対応品質向上カリキュラム				指導力強化カリキュラム
		↓				↓
		お客さま対応品質検定				指導者検定
昇格・任用試験	スタートアップカリキュラム	育成カリキュラム				
	↓	↓	↓	↓		
	アドバイザーB 昇格試験	アドバイザーA 昇格試験	アドバイザーS 昇格試験	マスターアドバイザー 昇格試験	育成主任 任用試験	



### 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、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

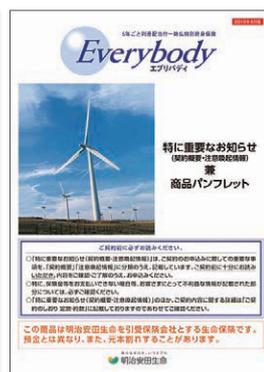
### 全国の金融機関で当社の生命保険商品をお取り扱い

全国の金融機関等（銀行、信用金庫、証券会社、労働金庫、信用組合）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等を販売しています。一時払商品（終身保険・養老保険・介護終身年金保障保険）のほか、平準払商品（定額個人年金保険・逦増終身保険・介護終身保険）の取り扱いを通して、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。2018年12月には、外貨建一時払養老保険の取り扱いを開始しました。

- \*金融機関窓口販売商品の一覧は、P159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。
- \*市場金利情勢等によっては商品のお取り扱いが変更となる場合があります。
- \*「外貨建・エブリバディプラス」「豪ドル建・一時払養老保険」には、ご契約者さまにご負担いただく費用および為替リスク・金利変動リスクがあります。



外貨建一時払終身保険  
「外貨建・エブリバディプラス」



一時払終身保険  
「エブリバディ」



外貨建一時払養老保険  
「豪ドル建・一時払養老保険」

### 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。

#### 金融機関窓口販売商品のお問い合わせ窓口

明治安田生命コミュニケーションセンター

ようこそ ハロー  
**0120-453-860**

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)

\*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、P79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。

- 2018年度末 2,049店
- 2017年度末 1,721店
- 2016年度末 1,515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も努め、お客さまニーズの多様化に適切に対応します。



### 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、どなたでも気軽にお立ち寄りいただける店舗」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、平日昼間のご来店が難しいお客さまにもご利用いただけるよう、平日は19時まで、また土曜日も17時まで営業し、WEB予約システムでの来店予約も受け付けています。

相続・医療・介護への備え、外貨建て商品・年金商品等のご案内による資産活用のご提案など、お客さまのニーズにお応えした、専門的なコンサルティングに加え、お客さまの健康増進の取組みを応援する「みんなの健活プロジェクト」を通じた、健康を「知る」・「つくる」・「続ける」きっかけづくりや情報のご提供、資産形成・年金・相続・シニア向けセミナーや親子向けイベントを開催するなど、幅広い情報・サービスの提供を行なっています。2019年4月に、東京都・埼玉県・神奈川県・大阪府に5店舗を新設し、現在20店舗を運営しており、対面による保険相談やお客さまへのアフターフォローに努めています。

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。2019年4月現在、新宿（東京）にて運営しており、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も努めていきます。

※「ほけんポート」は関連会社(株)MYJで運営しています。

保険がわかるデスク 船橋



保険がわかるデスク 新横浜



保険がわかるデスク 淀屋橋



ほけんポート



## 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、2009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。

また、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、2014年3月にスマートフォン専用サイトを開設しました。

さらに、2016年10月発売の「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」を中心にインターネットを通じて、商品をご理解いただくための各種コンテンツを拡充しています。

引き続き、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、お客さま利便性向上に資する取組みを進めていきます。



スマートフォン専用サイト



かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命



## ◆ 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 イーデザイン損保 東京海上グループ

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イーデザイン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いきます。

#### 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

##### イーデザイン損保の自動車保険

インターネットで契約手続きが完了する個人向けの自動車保険です。

東京海上グループのイーデザイン損害保険株式会社がご提供するダイレクト型自動車保険です。

#### 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

#### かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命

##### 明治安田生命おてがる自転車

自転車運転中の思わぬ事故によるおケガや賠償事故からお客さまをお守りする保険です。

##### 明治安田生命おまもり家財

火災や地震をはじめとする多くの自然災害から、お客さまの大切な家財をお守りする保険です。

##### 明治安田生命おでかけ携行品

身の回り品の破損や盗難に加え、賠償事故やおケガからお客さまをお守りする保険です。

#### からだの保険

##### 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。

### 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、福利厚生の実施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いきます。

#### 福利厚生保険

- 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



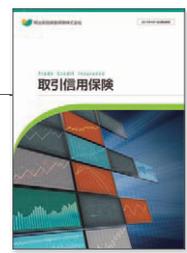
団体傷害保険

#### 企業財物の保険

- 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



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、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。

<b>コミュニケーションセンター</b>		外貨建保険・金融機関窓口 販売商品のお問い合わせ窓口	 <b>0120-453-860</b>
 <b>0120-662-332</b>	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)	ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口 担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に応じます	 <b>0120-809-127</b>

<b>コールバック予約のインターネット受付</b>	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。
---------------------------	--

<b>社外からの評価</b>	株式会社リックテレコムが主催する「コンタクトセンター・アワード2018」において、「最優秀オペレーション部門賞」を受賞(2018年度)
----------------	---



### 「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ほけんページ(明治安田生命ホームページ)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。

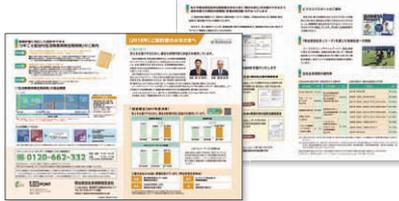
提携銀行ATM等での各種お手続き	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ハッピーL.A.ボーナス」のお引き出し、残高照会</li> <li>・「ペイバック」による給付金のお引き出し、残高照会</li> <li>・ご契約者貸付のご利用、ご返済、ご利用可能額照会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積立配当金のお引き出し、残高照会</li> <li>・すえ置保険金・祝金のお引き出し、残高照会</li> </ul>
	など

\*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。

2018年度は、契約者様にとってよりわかりやすく・見やすい通知物を実現するため、冊子「ご契約内容のお知らせ」「ご契約者のみなさまへ」の全面リニューアルを行ない、レイアウトや記載文言等を改善いたしました。さらに、個人の契約者様向けには、保険金・給付金の請求漏れを防ぎ、迅速なお支払いを実現するため、被保険者・受取人・第二連絡先様(ご契約の関係者)のご連絡先情報を新たに掲載し、確認いただけるようにいたしました。

		
「ご契約内容のお知らせ」冊子	法人のご契約者専用「ご契約者のみなさまへ」冊子	「ご契約内容確認ガイド」

## 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、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がご利用できるご契約者専用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」にご登録いただくことで、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※。また、病気の予防・早期発見や治療・重症化予防に役立つ、ご加入者専用「みんなの健活サービス」のラインアップをご確認いただけるとともに、社会保障制度や生命保険に関する税金等の各種情報もご提供しています。

2019年4月には、お客さまごとの健康増進に役立つ情報をまとめた「MY健活レポート(体験版)」や「キャッシュバックランク」の試算等、「みんなの健活プロジェクト」に関するコンテンツを集約した「MY健活ポータルサイト」の機能を新設しました。

これからも順次利便性向上に向けた対応を進めていきます。

※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。



## 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(下線は2019年4月から新たに開始したメニュー)	
ご契約内容の照会・ 各種お手続き	契約内容照会や お知らせ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご契約内容(保障内容や解約返戻金等)の照会</li> <li>お知らせや主なお手続きの履歴表示(連絡ボックス)</li> <li>定期点検をご自身で実施可能な「セルフチェック」機能</li> </ul>
	各種お手続き	<ul style="list-style-type: none"> <li>住所・電話番号の登録・変更</li> <li>第二連絡先の登録・変更</li> <li>ご契約者貸付のご利用や積立配当金等のお引き出し</li> <li>保険料振替口座変更等の書類請求</li> </ul>
ご加入者専用 「みんなの 健活サービス」	予防・早期発見	<ul style="list-style-type: none"> <li>先進検査優待サービス</li> <li>郵送検診優待利用サービス</li> <li>人間ドック・レディースドック相談予約サービス</li> <li>スポーツクラブ優待利用サービス</li> </ul>
	治療・ 重症化予防	<ul style="list-style-type: none"> <li>セカンドオピニオンサービス</li> <li>3大疾病ベストホスピタル紹介サービス</li> <li>糖尿病相談・専門医紹介サービス</li> </ul>
	専門家による 電話相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>24時間健康相談サービス</li> <li>24時間妊娠育児相談サービス</li> <li>介護相談サービス</li> <li>障がい相談サービス</li> </ul>
生命保険関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保障制度ご説明ブック</li> <li>保険金・給付金のご請求について など</li> <li>生命保険と税金ご説明ブック</li> </ul>	
MY健活ポータル	<ul style="list-style-type: none"> <li>MY健活レポート(体験版)</li> <li>健康増進イベント</li> <li>キャッシュバックランク試算</li> </ul>	

## みんなの健活サービス

「みんなの健活サービス」は、「みんなの健活プロジェクト」の一環として、明治安田生命がご提供するご加入者専用サービスです。特に下記にてご紹介する「治療・重症化予防」サービスでは、万一、病気になってしまったときに、自分が納得できる治療方法や、信頼できる医師を選択いただけるサービスをご用意しています。なお、これらのサービスは2019年7月26日より、ご利用対象者を変更し、ベストスタイルだけでなく、50歳からの終身医療保険および一時金給付型終身医療保険<sup>※</sup>の被保険者さまもご利用できるようになりました。



明治安田生命

セカンドオピニオン サービス

2014年6月～

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（総合相談医）と面談し、「診断についての見解」や「今後の治療方針・方法」等の意見をもらうことです。もし、主治医と違う意見の場合、総合相談医の判断で、別の医師を紹介してもらうことができます。

- 総合相談医は、医学界の各専門分野を代表する医大の教授、名誉教授クラスの先生方で構成された「ドクターオブドクターズネットワーク」に所属する医師です。
- 総合相談医との面談および紹介状の発行は無料です。



3大疾病

ベストホスピタル紹介サービス

2019年4月～

3大疾病（がん・脳血管疾患・心疾患）と診断され、「主治医のもとでは対応できない治療法や手術方法が必要」な場合に、その専門分野の医師が在籍する医療機関をご紹介します。

- 主治医が判断したケースで、手配・紹介先の医療機関にその専門分野の医師が在籍し治療可能な場合に、医療機関への受入確認や受診の手配・紹介を行ないます。



糖尿病相談・専門医紹介サービス

2017年5月～

糖尿病の予防や治療に関する相談に、保健師・看護師などの相談員がお応えし、必要に応じて医療機関のご案内や専門医を無料でご紹介するサービスです。

- 糖尿病の予防や治療方法に関する電話相談に相談員がお応えします。
- ご希望によって、優秀糖尿病臨床医のご紹介や専門医療機関をご案内します。

サービスご利用対象者：ベストスタイル・50歳からの終身医療保険・一時金給付型終身医療保険<sup>※</sup>にご加入の被保険者さま

\*「明治安田生命セカンドオピニオンサービス」「3大疾病ベストホスピタル紹介サービス」「糖尿病相談・専門医紹介サービス」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。

\*上記サービスの利用にあたり諸条件があります。

※2019年8月2日から販売開始予定です。

### 新たな商品・サービス等に向けた基礎調査 — 明治安田総合研究所

1991年7月に設立された本研究所は、2019年4月に調査・研究領域を拡大し、ヘルスケア、先端テクノロジー、生活設計、社会保障等を中心に、明治安田生命グループの基礎調査・研究機能を幅広く担うシンクタンクとして生まれ変わりました。テクノロジーの進歩や社会環境の変化をはじめとして、当社を取り巻く環境の不確実性が増すなか、グループとして機動的かつ柔軟な対応ができるよう、幅広く世の中の動向を調査しつつ、新たな視点に基づく研究を行なっていきます。

9 産業と技術革新の基盤をつくろう



# 介護保障・サービスの充実に向けた取組み



## 介護保障商品のラインアップ

要介護状態に該当したときのご家族の負担軽減などのお客さまのご要望にお応えする保険として、「介護のささえ」やベストスタイルの特約「介護サポート終身年金特約」等をラインアップしています。

さらに、提携金融機関において「きずなサポート・かんたんケアワイド」を販売しています。

### 「介護のささえ」

所定の要介護状態に該当したときの一時金・終身年金や万一の保障を一生にわたりご準備いただける保険です。

### 「介護サポート終身年金特約」

「一生の介護保障」を「生涯一定の保険料」でご準備いただける特約です。

### 「きずなサポート・かんたんケアワイド」\*

要介護状態に該当したときの保障や万一の保障を一生にわたりご準備いただける保険です。

※「きずなサポート」は株式会社みずほ銀行およびその他の提携金融機関における販売名称、「かんたんケアワイド」は株式会社三菱UFJ銀行における販売名称です。

## 介護関連サービス

関連会社である明治安田システム・テクノロジーおよび明治安田総合研究所を通じ、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等が電話でお応えします。
	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等が電話でお応えします。
法人のお客さま向け	介護相談サービス	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。

\*明治安田システム・テクノロジーは上記の全サービスを、明治安田総合研究所は介護セミナーサービスを提供します。

## 介護総合情報サイト「MY介護の広場」

<https://www.my-kaigo.com/pub/> 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、MYライフプランアドバイザー（営業職員）のタブレット型営業端末にも搭載し、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

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。
病気と介護	高齢者によくある病気の症状や予防、介護の留意点を解説します。
高齢者の見え方・聞こえ方	加齢による聴覚と視覚の変化を疑似体験することができます。

## 介護施設運営事業の展開(サンビナス立川)

2012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、2013年3月に介護専用棟を増設、2014年5月に併設クリニックを誘致するなど、質の高いご入居者サービスを提供しています。

# 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。

## お客さまへの対面サービスの進化

### タブレット型営業端末「マイスタープラス」の活用

モバイル通信機能を搭載した業界最軽量のタブレット型次世代営業端末「マイスタープラス」の活用により、全国約3万人の営業職員を通じて、ご自宅や職場等、お客さまのご希望にあわせて、ご提案やお手続き、お客さまごとにパーソナライズ化した健康情報サイト「MY健活レポート」のご案内等ができるようになります。

また、ご契約の保全電子手続きについて、「一括手続き」の対象範囲を拡大するとともに、画面のご案内に従ってお客さまご自身でお手続きが進められるよう、お手続き画面を刷新いたします。あわせて、給付金のご請求も電子手続きの対象にする等、お客さまの利便性をさらに向上させています。

## コミュニケーションツールの多様化

### 社用スマートフォン「MYフォン」の活用

社用スマートフォン「MYフォン」の営業職員への導入により、質の高いコンサルティングサービスやご契約保全手続き等のアフターフォローを充実し、お客さまサービスの向上をめざします。

スマートフォンの普及や、お客さまとのコミュニケーションの多様化をふまえて「電話」や「メール」に加え「LINE」とつながるコミュニケーションツール「LINEWORKS」を導入します。当社からの生命保険に関連する情報や各手続きのご案内をスムーズに受け取ることができるようになります。

また、「MYフォン」の高性能カメラを利用して、ペーパーレスを推進してまいります。ご契約の申込手続き書類や「ベストスタイル健康キャッシュバック」におけるキャッシュバックのお手続き時に必要となる健康診断の結果、契約保全のお手続き時に必要となる書類を撮影することで、お客さまの大切な書類のコピーをお預かりすることなく、スピーディーに安心して手続きを進めることができます。

「MYフォン」で撮影した電子手続きデータは、今後AI関連のシステムと連携し、お手続きのさらなる効率化やスピードアップをめざします。

## 事務手続きの迅速化・簡素化

### 「決済端末」の導入によるキャッシュレス化の推進

決済端末の導入によりクレジットカード(10万円以下)やキャッシュカードによるお手続きが可能となり、現金をご用意いただく必要がなくなります。

また、保険料のお振替口座の登録・変更についても、キャッシュカードでお手続きが可能となり、従来必要としていた書類の記入、金融機関届出印の押印・ご提出等が不要になります。

## 強固なセキュリティ機能の実装

大切なお客さまの情報を取り扱うため、「マイスタープラス」、「MYフォン」、「決済端末」には強固なセキュリティを施しています。

「マイスタープラス」「MYフォン」は、お客さまの情報をシステムセンターで一元管理し、端末内には保持しないデータレス化に加え、生体認証を導入しています。

「決済端末」は世界最新セキュリティ規格である国際セキュリティ基準「PCI-PTS with SRED」に準拠しています。また、読み取ったカード情報をただちに情報処理センターに暗号化送信することで、端末にデータが保存されない仕組みとしています。

# 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支援する商品・サービスを幅広く提供しています。

## 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)	無配当団体医療保険 団体総合就業不能保障保険
退職後の生活保障	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。

##### 【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。

##### 【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】掲載内容

- ・ご家族の今後30年間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

上記に加え、高度障害保険金お受取りの際には以下のサービスがご利用いただけます

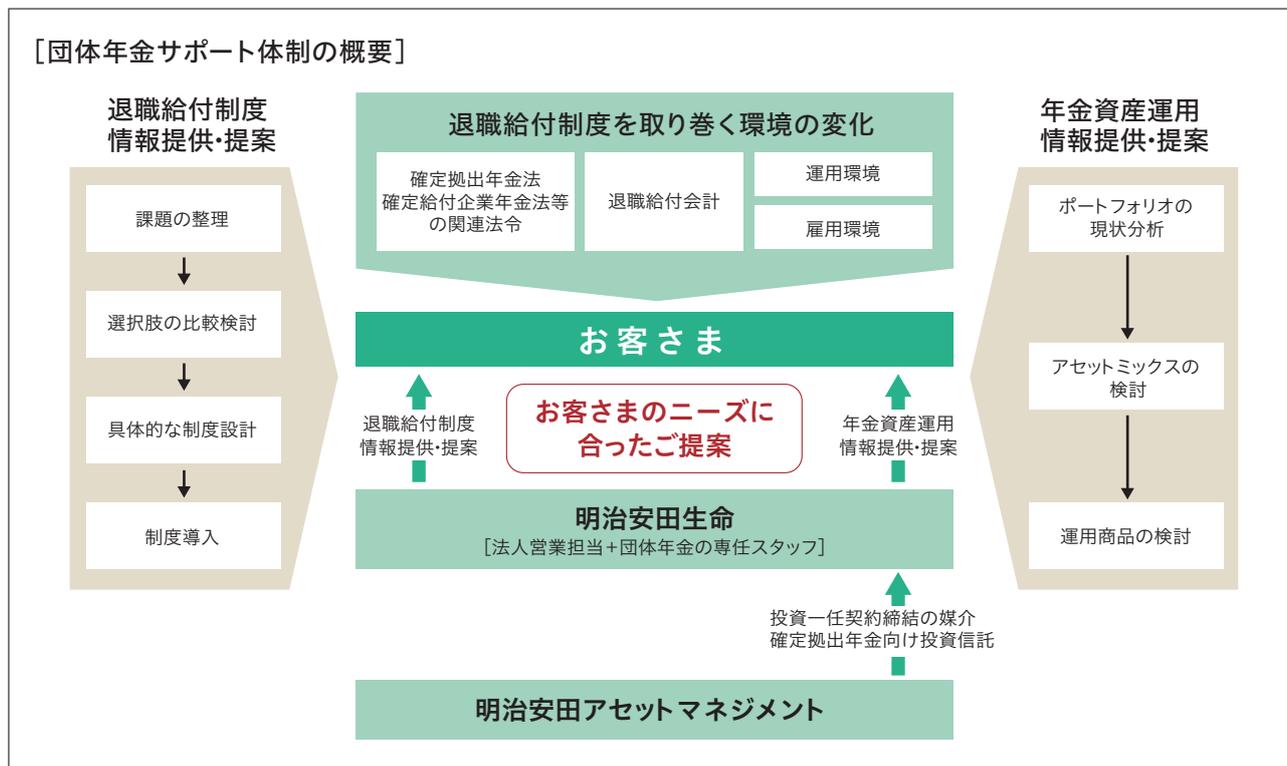
障がい相談	身体障がいに関する相談に専門の社会福祉士等がお答えします
-------	------------------------------

ご相談内容例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい働けなくなったが、これから生活していけるのだろうか</li> <li>・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</li> <li>・主治医の診断内容が不安であるため、意見を聞きたい</li> <li>・日々の看護で精神的に疲れている。悩みを聞いてほしい</li> </ul>
--------	---

## 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"> <li>●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。</li> <li>⇒一定の利回りを保証する「一般勘定」、実績配当型の「特別勘定」に加え、アセットマネジメント子会社の「投資一任契約」締結の媒介を通じて運用商品をご提供しています。</li> </ul>
確定拠出年金制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>⇒元本確保型の「予定利率変動型確定拠出年金保険」に加え、アセットマネジメント子会社の「確定拠出年金向け投資信託」をご提供しています。</li> </ul>



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迅速にご提案します。

商品等	提供会社
一般勘定 特別勘定(第1)特約 実績配当型 14口+5プラン	明治安田生命
投資一任契約 実績配当型 標準30商品 [ 内外株式 内外債券 パランス型 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 ]

\*商品等の数は2019年4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：明治安田総合研究所）

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、わかりやすく解説します。

介護セミナーのテーマ(例)	<b>I 少子高齢化と介護の実態</b> 1. 日本はこんなに少子高齢化 2. 介護に対する不安 3. 介護は突然やってくる	<b>II 介護生活を支えるために</b> 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
---------------	---	--

わ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）

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500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）

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、ストレスの気付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、当社の担当者にお問い合わせください。

\*サービス内容は2019年4月現在のものです。

# 海外保険事業の取組み

収益基盤拡大とリスク分散に向け、国内保険事業とともに海外保険事業も推進しています。

当社は現在、5カ国7社で海外保険事業を展開しており、海外の高い成長を取り込むべく、既存投資先の収益拡大に向けた取組みを推進するとともに、ニューヨーク・ロンドン・香港の現地法人を通じて将来の事業展開に向けた新規投資案件の調査・研究も推進しています。また、海外子会社等各社では、サービスの向上や社会貢献活動等に取り組み、各方面から高い評価を得ています。

### 海外保険事業の概要

●はニューヨーク・ロンドン・香港の現地法人



#### オイロパ社・ワルタ社(ポーランド)

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、2012年にポーランドの大手保険グループであるオイロパ社・ワルタ社に出資を行ない、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、タランクス社との共同経営管理体制のもと、両社の生損保における事業基盤の強化を進め、業容拡大に注力しています。オイロパ社は、2018年にポーランドで開催された金融機関フォーラムで「高いデジタル技術を持つ保険会社」として表彰される等、革新的な保険会社として高い評価を得ています。また、ワルタ社も、ポーランド国内の世論調査において、顧客サービスの品質が高い会社として4年連続表彰されています。



#### 北大方正人寿(中国)

2010年に同社の前身である生命保険会社へ出資を行ない、関連会社化しました。現在では、北京大学を母体とする北大方正グループ、家電事業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、同社のさらなる発展に注力しています。2018年には、ビジネス誌「中国経営報」から「優れた競争力を持つ保険会社」として表彰されたほか、人材育成・慈善事業等の分野においても高い評価を得ています。



#### タイライフ社(タイ)

2013年にタイの大手生命保険会社である同社に出資を行ない、関連会社化しました。同社は、「タイ国民によるタイ国民のための保険会社」という経営理念のもと、75年以上の歴史に裏付けられた高いブランド力を有しており、2018年には、英ビジネス誌「ワールドファイナンス」主催の「グローバル・インシュアランス・アワード タイ生保部門」において、最優秀賞を獲得しました。当社は、同社の持続的な成長に向けて、エージェントチャンネルやIT分野等における取組みを支援しています。





### スタンコープ社(米国・ポートランド)

2016年3月に同社株式の100%を取得し、完全子会社化しました。同社は、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において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安心をお届けすること」を経営理念に掲げ、米国全土でザ・スタンダードというブランド名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ます。同社は、学校や非営利団体向けの寄付やボランティアを行なう等、当社と同様に地域社会との絆を深める活動に注力しており、2018年には、子どもたちとご家族のメンタルヘルスの支援団体から「キープ・オレゴン・ウェル・メンタル・ヘルス・ヒーロー賞」を受賞する等、数多くの賞を獲得しています。



明治安田アメリカ



### パシフィック・ガーディアン生命(米国・ホノルル)

1976年に同社への経営参画を行ない、日本の生命保険会社としてはじめて米国生命保険市場へ進出しました。その後、当社は1985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、当社は職員の派遣等を通じて、同社の経営基盤の強化を推進しています。2018年には、カピオラニ・メディカルセンター主催の募金イベント「ラジオソン」に参加する等、従業員によるボランティア活動にも積極的に取り組んでいます。



### アブリスト社(インドネシア)

2010年に同社に出資を行ない、その後、段階的な追加出資を経て、2012年に関連会社化しました。同社は、40年以上の歴史と多様なチャネルを活かしてインドネシア全土で生命保険事業を展開しています。2018年には、近年の業績に対する評価やお客さまアンケートの結果に基づき、ビジネス誌「ワルタ・エコノミ」から「業績の優れた保険会社」として表彰されました。当社は職員の派遣等を通じて、同社のさらなる営業力強化等の企業価値向上に資する取り組みを推進しています。



01 明治安田生命の経営戦略

02 経営管理体制

03 ステークホルダーとの絆

04 経営活動と決算の概況

05 会社概要

06 業績に関する諸資料

# 「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

当社は、「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。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、社外取締役が過半を占める監査委員会において、その適切性について定期的に検証しています。また、個別の議決権行使結果については、四半期ごとに開示を行なっています。

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。

 <https://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。従って、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。また、当社ルールを改正する場合は、監査委員会において、その適切性について検証します。

・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望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かと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」([https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/vote\\_approach.pdf](https://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」([https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/separate\\_account.pdf](https://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」([https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/stewardship\\_activity.pdf](https://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

責任投資推進小委員会において、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。

こうした取組みに加え、投資先企業との対話の実効性向上など、スチュワードシップ活動全般に関するコンサルティングを社外の専門家・有識者から受けること等により、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害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」(<https://www.meijiyasuda.co.jp/reciprocity/index.html>)に則り、適切に管理します。

スチュワードシップ活動において利益相反が生じる局面としては、「議決権行使内容の決定を条件に保険商品の購入等をさせる場合、または、保険商品の購入等を条件に議決権行使内容を決定する場合」を想定していますが、議決権行使の賛否判断のプロセスは資産運用部門で完結しています。

また、監査委員会において、利益相反管理の視点から、議決権行使結果の検証を行なうことで、利益相反の防止に努めます。

## 社会貢献活動



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。

### 「明治安田生命Jリーグ」の応援

当社は「地域社会の活性化」に向けた新しい価値をJリーグとともに提供していきたいと考え、2019年1月にタイトルパートナー契約を更新しました。2019シーズンも引き続き、全国の支社等がそれぞれ近隣のJクラブ等<sup>※</sup>とスポンサー契約を締結し、全国各地域で小学生向けサッカー教室やJリーグ観戦イベントを開催するなど、子どもの健全育成や地域社会の活性化に貢献する活動を展開しています。活動の詳細はP24、25をご参照ください。

※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

### 地域貢献・子どもの健全育成

#### 「地域を見守る」社会貢献活動

2014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。



#### 非営利活動法人等への寄付

社会的な課題の解決をめざして活動している非営利活動法人等に対する寄付を実施しています。2018年は、公益社団法人日本フィランソロピー協会の協力を得て、全国の「子ども」「障がい者」「LGBT」分野において支援活動を行なう団体から10団体を選定しました。



#### 地域支え合い助成制度

2001年から、一般社団法人全国食支援活動協会(旧全国老人給食協会)と連携し、全国の市民参加型の配食サービス、および高齢者の居場所づくりや見守り活動等に資金助成を行ない、地域のコミュニティ形成を支援しています。

2018年は全国12の市民団体に助成を実施、過去18年間で185団体へ助成しました。



#### 「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」の贈呈事業を実施しています。1965年から過去55年間で約6,654万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。



01 経営戦略  
明治安田生命の

02 経営管理体制

03 ステークホルダーとの絆

04 経営活動と決算の概況

05 会社概要

06 業績に関する諸資料

## 社内「ボランティア表彰」制度

2009年から、全国各地の事業所ごとに独自に社会貢献活動を推進し、高齢者施設や児童養護施設等への訪問・寄贈、地域清掃、環境保全活動など、地域に根ざしたさまざまな活動を行なっています。年間を通じて優れた活動を行ない社会的な信頼を高めた組織を表彰する「ボランティア表彰」制度を設け、従業員の地域・社会貢献活動意識の向上を促進しています。



## 音楽を通じた情操教育

### ふれあいコンサート

1984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。2018年までの過去35年間で全国の特別支援学校等156校にて開催しました。なお、このコンサートは従業員の募金で運営されています。



### 「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、2009年より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」を開催しています。2018年は全国5箇所（石川、青森、徳島、和歌山、静岡）で開催しました。



## 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。2018年は全国72箇所、約4万2千人の従業員・家族等がこの活動に参加しました。



## 海外での地域社会への貢献

### 「The Standard's Employee Giving Campaign」

米国保険子会社のスタンコープ社では、毎年、従業員による寄付キャンペーンを展開し、障がい者・保健医療・教育分野等に対する支援を行なっています。同社は、従業員の積極的な地域社会への貢献活動をさらに後押しするため、従業員からの寄付金と同額を寄付しており、当社もこれに共同参加しました。2018年は、全米で1,800を超える団体に寄付を行ないました。

同社では、このほかに、ボランティア活動や同社慈善財団等を通じた幅広い社会貢献活動を活発に実施しています。



## 財団法人等を通じた社会貢献活動

### 公益財団法人 明治安田厚生事業団

1962年6月に設立され、2012年に公益財団法人へ移行した当財団は、広く一般の健康増進に資する調査・研究、健康づくりサービスの開発・提供およびこれらの知見の普及啓発を推進するとともに、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。

特に知見の普及啓発活動では、自治体、企業、団体、地域など、広く一般社会を対象として、健康づくりに関する講演会・測定会を実施しているほか、近年では「座りすぎ対策」を中心に健康経営を推進・支援しています。



### 公益財団法人 明治安田こころの健康財団

1965年3月に設立され、2012年に公益財団法人へ移行した当財団は、子どもの健やかな成長をサポートすることを理念として活動を行ない、専門相談員による発達障害の子どもたちへの療育相談、心理相談などを行なっています。また、精神保健分野、児童心理分野などにかかわる人々への研修講座を開催するとともに、これらの領域の研究者に研究費用を助成しています。さらには、障がいを持った人々、外国人など話し言葉によるコミュニケーションにバリアのある人々への支援ツールとして「コミュニケーション支援ボード」の普及に努めています。



### 公益財団法人 明治安田クオリティオブライフ文化財団

1991年6月に設立され、2012年に公益財団法人へ移行した当財団は、地域の伝統文化(民俗芸能および民俗技術)の継承、特に後継者の育成を支援する「地域の伝統文化保存維持費用助成制度」を運営しています。また、わが国のクラシック音楽文化の向上のために、国際的音楽家をめざして研鑽中の若手音楽家を支援する「海外音楽研修生費用助成制度」を運営し、国民生活の質的向上およびわが国文化の発展に貢献しています。



01 明治安田生命の経営戦略

02 経営管理体制

03 ステークホルダーとの絆

04 経営活動と決算の概況

05 会社概要

06 業績に関する諸資料

## 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、従業員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きます。

### 全体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、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

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
エネルギー使用量(原油換算kl)	64,024	59,804	57,504	57,979	59,017
電力使用量(万kWh)	22,446	21,074	20,467	20,494	20,745
CO <sub>2</sub> 排出量(t-CO <sub>2</sub> )※2	136,742	127,359	119,569	117,194	116,225

※1 2018年度実績値については、2019年7月ごろに確定予定

※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CO<sub>2</sub>排出量については、電気事業者別排出係数で算出）

### 社外からの評価

#### 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CO<sub>2</sub>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CO<sub>2</sub>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。

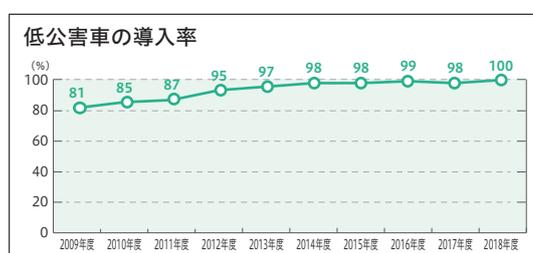
### 環境に配慮したオフィスビルの取組み

全国にある当社所有のビル13棟の屋上、計6,649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

社用車について、積極的にエコカー（低公害車）を採用しています。

その結果、2018年度にはすべての社用車（合計123台、うちハイブリッド車84台）がエコカー（低公害車）となりました。



## 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、2018年度のリサイクル率は80.0%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

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)」、ならびに会議時のモニターや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組みを行なっています。また、各所属のコピー用紙の削減状況を適宜ニュース化し、イントラネット等で開示することにより、意識の向上と取組みの促進を図っています。

## 印刷物の環境配慮対応

当社は、お客さま向け資料などの各種印刷物について、紙の使用削減や生分解性に優れた植物油インキの使用など、環境に配慮した取組みを推進しています。

紙の使用削減による省資源化推進の一例として、これまで、生命保険商品の約款をCD-ROM化し、さらに、2015年9月には主力生命保険商品である「ベストスタイル」をはじめとする営業職員が取り扱うすべての新規ご契約について、約款をWEB化しました。

今後も環境に配慮した取組みをいっそう推進していきます。



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、FSC認証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、2018年度の環境配慮型商品の購入率は、金額ベースで81.8%と引き続き高い水準を維持しています。

今後も同システムの活用等を通じて、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

2018年7~9月(夏期)および2018年12月~2019年3月(冬期)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(夏期28℃、冬期20℃)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、個人でできる節電対策を周知しました。

## 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社会貢献活動をめざして、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。

# ダイバーシティ & インクルージョンの推進

MYイノベーション2020(2017年4月～2020年3月)において、「多様性の受容と活躍支援(ダイバーシティ&インクルージョン)」を重点実施事項の一つに設定し、多様な人材が意欲と能力を最大限発揮することのできる環境や仕組みを整備するとともに、当社で働く一人ひとりが多様性を受け容れる風土の醸成に取り組んでいます。

## 多様な人材が意欲と能力を最大限発揮することのできる環境や仕組みの整備

### 女性の活躍支援

女性職員がその能力を十分に発揮し、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、キャリア形成支援、人事制度改正、活躍フィールドの拡大等のさまざまな施策を推進しています。

#### ◆キャリア形成支援

女性管理職を継続的に輩出するため、管理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、公募型の研修機会の提供等、意欲と能力のある女性のキャリア形成を支援しています。



女性向け層別研修の様子

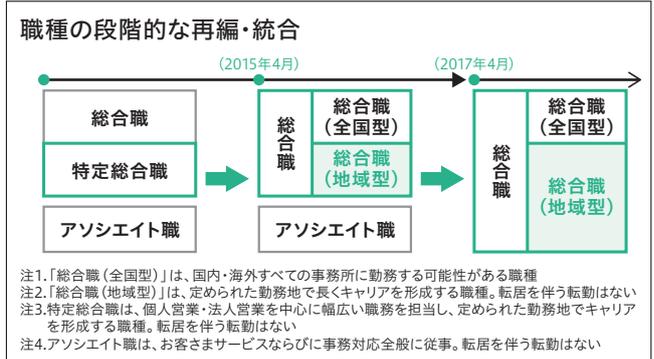
#### ◆女性の活躍を促進する人事・処遇制度の改正

職種を「総合職(全国型)」と「総合職(地域型)」に段階的に再編・統合することで、転居を伴う転勤の有無以外は、同等の位置付けであることを明確化しました。

また、役割(職務・職制)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きます。



### 女性管理職登用状況 (2019年4月1日時点)

女性管理職は311名、管理職に占める女性職員の割合は24.4%となりました。

部長相当職 <sup>※1</sup>	6名
課長相当職 <sup>※2</sup>	305名
合計	311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、支社部課長、法人営業部長等

### 障がい者の活躍支援

障がい者については、2019年3月時点で約980名を雇用しており、今後も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るとともに、2017年6月に設立した「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく特例子会社などを通じて、いっそうの雇用促進に取り組んでいきます。

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、障がい者専用相談窓口の設置等により、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さらなる活躍支援に取り組んでいます。

### 中高年齢層の活躍支援

「高年齢者雇用安定法」の改正をふまえ、2013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」を設立し、運用しています。また、こうしたなか、会社が今後も安定的に成長していくためには、中高年齢層のさらなる活躍を促す仕組みが不可欠であるとの認識から、2019年4月より職員の定年年齢を65歳に延長し、65歳まで従前と同様の職務で活躍できるよう制度改正しています。

## 多様性を受け容れる風土の醸成

### 「受容」の環境整備と風土醸成

家族愛は保険の原点という想いで協働する「働きやすい職場」、個々の能力を發揮できる「働きがいのある職場」の実現に向け、多様な人材が生き活きと働く風土を醸成するため、以下の施策等を通じて、イノベーションを創出する環境づくりをめざしています。

#### ◆イクボス育成プログラム

「人財力」「健康増進」「余力創出」「多様性」をキーワードに、これらの推進の担い手である職場の上司(イクボス<sup>※</sup>)の意識改革と、各所属における自律展開を支援する「イクボス育成プログラム」を実施しています。

本プログラムでは、社長を含む全役員、全管理職が、「イクボス宣言・アクションプラン」を策定しPDCAサイクルを実践する等、各所属の課題や特性を踏まえた効果的な取組みを支援しています。

※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。



社長のイクボス宣言

#### ◆ダイバーシティ・フォーラム

「多様性の受容と活躍支援(ダイバーシティ&インクルージョン)」の風土醸成を目的に、職場内の推進を担う中核人材を招集し、各所属の課題や解決策を討議する場として、「ダイバーシティ・フォーラム」を毎年開催しています。

#### ◆LGBT従業員への環境整備

福利厚生制度の拡充や、LGBT専門相談窓口設置に加え、アライ<sup>※</sup>の普及に取り組むなど、LGBT従業員が働きやすい環境整備を推進しています。

※LGBT当事者を支援・応援する気持ちを表明する企業や人々のこと。

#### ◆ワーク・ライフ・バランスの実現

ワーク・ライフ・バランスの推進に向けた取組みの実効性を高め、働き方の質の向上をめざす「ワーク・ライフ・デザインプログラム」を全所属に導入しています。このプログラムは、年次有給休暇の取得や男性の育児休業取得等、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状況を得点化し評価するもので、所属長評価にも反映されます。

### 社外からの評価

- 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(2013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(2013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(2014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(2015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」<sup>※</sup>を取得(2015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(2015年4月1日創設)

- 内閣府男女共同参画局が主催する「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(2016年度)
- LGBTを支援する任意団体「work with Pride」が運営する「PRIDE指標」において、ゴールド評価を受賞(2017・2018年度)



## 能力・キャリア開発の支援



当社では、経営理念「確かな安心を、いつまでも」、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」、明治安田バリューをふまえ、その実現主体である職員一人ひとりに「求める人財像」を設定しています。

## 会社が職員一人ひとりに「求める人財像」

お客さまを大切にし、  
高い倫理観のもと  
行動する人財

果敢に挑戦し、  
新しい価値を  
創造する人財

働く仲間と  
互いに助け合い、  
共に成長する人財

「求める人財像」への育成・強化に向けて、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応援しています。

## 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



従業員の健康づくりに積極的に関与し、健康増進の取組みをいっそう推進するための「MY健康宣言」を策定しています。MY健康宣言では、従業員の健康がすべての基盤であるとの認識のもと、以下の3つの取組みを掲げています。

## 生活習慣病への取組み

ポピュレーションアプローチ(従業員全体)とハイリスクアプローチ(従業員のうち高リスク層)を並行して取り組んでいます。

ポピュレーションアプローチでは、従業員が参加する2か月間のウォーキングイベント「健康チャレンジ!キャンペーン」を中心に、睡眠や腸内フローラ等のさまざまなテーマで生活習慣病の改善を目的とした「健康増進セミナー」を実施しています。

ハイリスクアプローチでは、腹囲・BMI等でリスク判定をし、対象者向けに「特定保健指導」を積極的支援プログラム・動機付け支援プログラムに分けて実施しています。加えて、「内臓脂肪測定会」においては、高リスク者に対し優先的に実施案内をするほか、希望者は、自身のリスク度にかかわらず内臓脂肪の測定・測定後の保健指導を受けられる体制を整えています。



「健康チャレンジ!キャンペーン」における運動教室(岐阜支社)

## メンタルヘルスへの取組み

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に相談できる窓口も併設することで、従業員が自発的に相談しやすい環境を整えています。

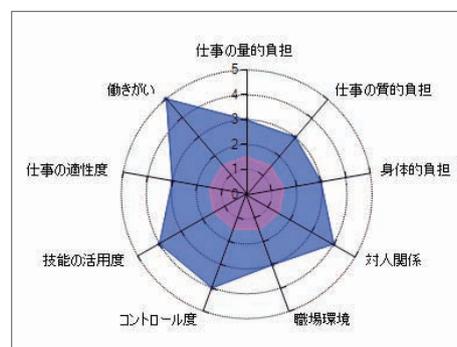
また、所属員のメンタルヘルスケアをサポートする「ラインによるケア」と、自分自身で心の健康を保つ「セルフケア」に配慮しています。

「ラインによるケア」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「ストレスチェック」を毎年実施し、個人結果と改善アドバイスをフィードバックすることでストレスへの気付きを促しています。

なお、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。

ストレスチェック診断結果見本



## 女性の健康への取組み

40歳以上の現役被保険者を対象に、人間ドックのオプション検査で乳がん検診を実施した際、費用補助を実施しています。喫煙対策についても、女性の喫煙者を対象に禁煙の啓蒙を目的としたリーフレットを作成し、禁煙外来の利用について勧奨・奨励金の支給をしています。また、従来行なっていた各支社で開催する「健康セミナー」に女性向けのプログラムを追加し、健康づくりのノウハウを楽しみながら学ぶイベントも展開しています。

# 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、明るく活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

企業行動規範(CSR行動方針)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、全従業員の人権意識の向上に努めています。

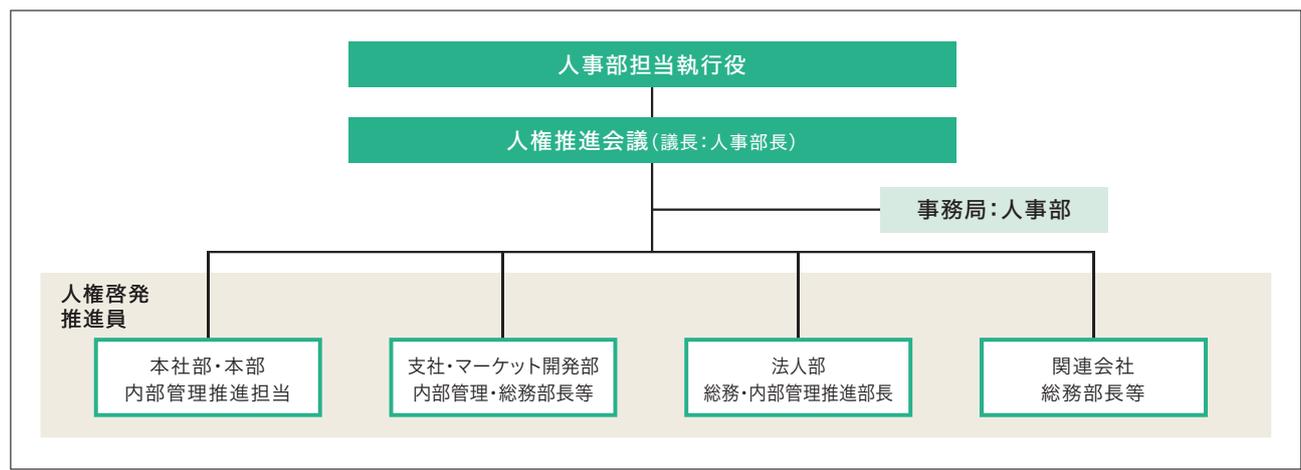
また当社は、2017年4月に社会のよき一員として行動し、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組みである「国連グローバル・コンパクト」に参加しました。

企業行動規範(CSR行動方針)(抜粋)
<p><b>人権等の尊重</b></p> <p>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。</p>
<p><b>働きがいのある職場環境の維持</b></p> <p>私たちは、職員一人ひとりの個性を尊重し、多様な人材が意欲や能力を最大限発揮できる働きやすく、働きがいのある職場環境を維持します。</p>

## 推進体制

人事部長を議長とする「人権推進会議」を置き人権関連事項全般について審議・調整を行ないます。

審議した人権啓発推進策について、人事部が窓口となり本社部・本部64名、全国の支社・マーケット開発部96名、法人部21名、関連会社18名、総勢199名の「人権啓発推進員」を置き、全社に推進する体制をとっています。



## 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」「障がい者への配慮」「LGBT」等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てています。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、2018年度は8,079人の応募者から、9,846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」等の設置

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、「障がい者相談窓口」および「LGBT相談窓口」を人事部に設置し、さまざまな相談に迅速かつ的確に対応しています。

### 働く仲間との絆

## 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「MYイノベーション2020」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]  
(2019年3月現在)

