

# 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	92
お客さま志向経営を推進する取組み	95
営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み	97
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	99
確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス	101
介護保障・サービスの充実に向けた取組み	104
IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み	106
イノベーション創出への貢献	107
法人のお客さまへの商品・サービス	108
海外保険事業の取組み	110

## 地域社会との絆

社会貢献活動	112
環境問題への取組み	114

## 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	117
能力・キャリア開発の支援	119
健康的な職場環境づくり	120
人権の尊重	121
企業風土の醸成	122

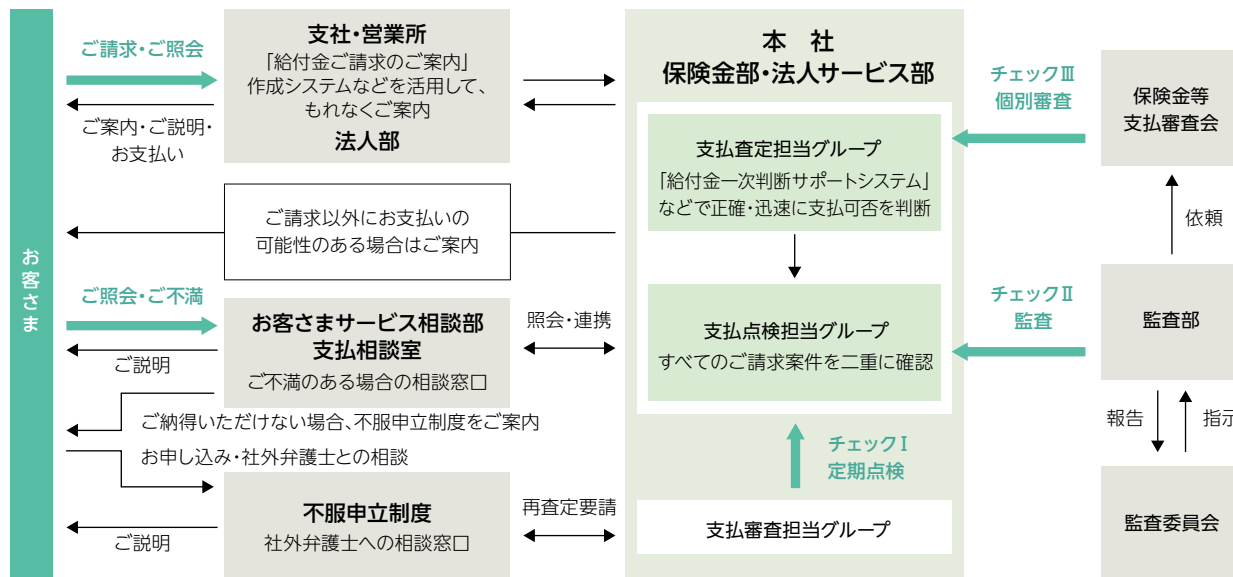
---

# 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。

## ▶「確かなお支払い」のためのチェック体制



## 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、監査部の要員を段階的に補強し、監査を強化しています。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、2020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22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・給付金等の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で、所定の要件を満たすときには、診断書1通につき所定の金額\*を負担しています。

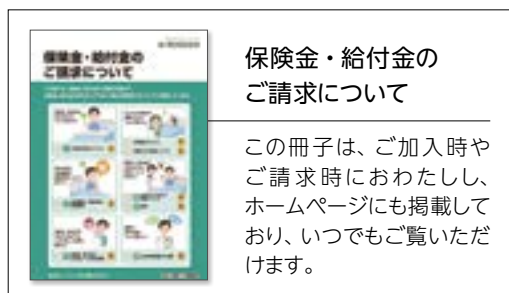
\*当社所定の診断書の種類によって、金額を以下のとおりとしています

- ・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組み

### 冊子「保険金・給付金のご請求について」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・給付金等のお支払い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。

### 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。

## 保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

### 保険金・給付金のお支払い件数等について

「保険金等のお支払い状況について」「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。

#### ▶ 2019年度 保険金等のお支払い状況について(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) (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	111	0	2	47	160	3	508	119	1	144	775	935
重大事由解除	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
免責事由該当	178	18	1	1	198	68	136	26	0	34	264	462
支払事由非該当	0	26	1,036	3,200	4,262	0	895	18,687	145	1,059	20,786	25,048
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	290	44	1,039	3,248	4,621	71	1,539	18,832	146	1,237	21,825	26,446
お支払い件数	62,613	710	1,965	24,620	89,908	16,324	340,813	167,617	524	300,473	825,751	915,659

※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

#### ▶ 2019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2案件ありました。この2案件については再査定のご要望がありました。

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
重度障害保険金	約款上の支払事由に該当しないため重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(追加確認による新たな情報等をふまえて再査定を行なった結果、お支払いすることに決定変更しました)	1件
入院給付金等	「保険契約者または被保険者の故意または重大な過失」に該当のため、入院等に対する給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出(6月25日現在、支払査定部署で再査定中です)	1件

※2006年3月28日の制度設置からのご利用は159案件、うち決定変更となったものは43案件です

# お客さま志向経営を推進する取組み

当社は、「明治安田フィロソフィー」に基づく「お客さま志向の業務運営方針 ―お客さま志向自主宣言―」を策定し、お客さまの最善の利益が図られるよう、お客さま志向の業務運営に取り組んでいます。

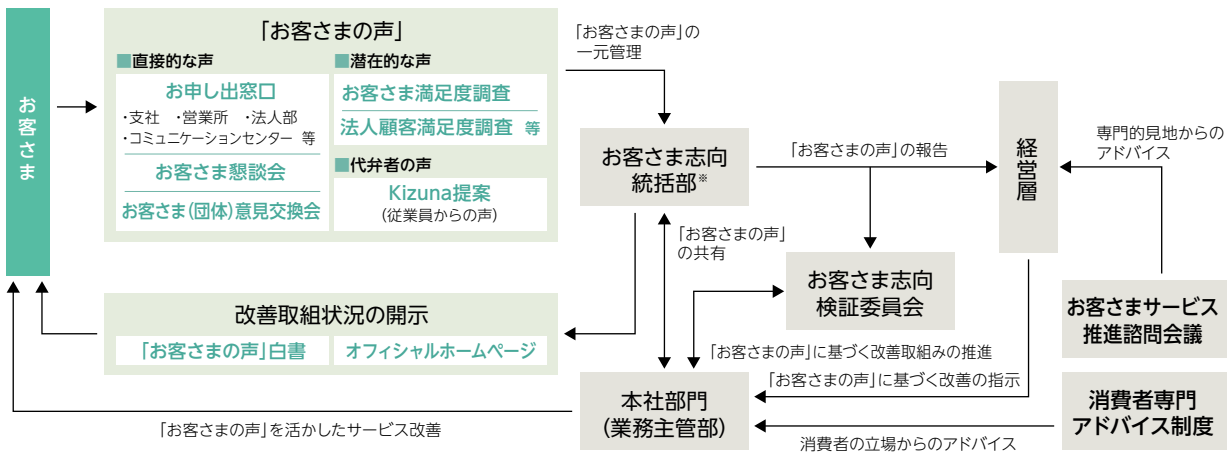
具体的には、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスの開発や、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー、保険金・給付金等の確実なお支払い等に努め、お客さま志向をすべての業務で徹底しています。

この方針に基づく当社のお客さま志向の取組みが評価され、2018年11月には、消費者庁が創設した「消費者志向経営優良事例表彰」において「消費者庁長官表彰」を受賞しました。



## 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み

### 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



※お客さま志向経営の高度化を目的として、2020年4月、「お客さまの声」統括部を、お客さま志向統括部に改正しました

### 直接的な声 – お客さまからのお申し出

「お客さまの声」を経営に活かすため、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」等を通じて「お客さま志向統括部」が一元管理しています。特に、お申し出のうち「不満足の原因があったもの」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。

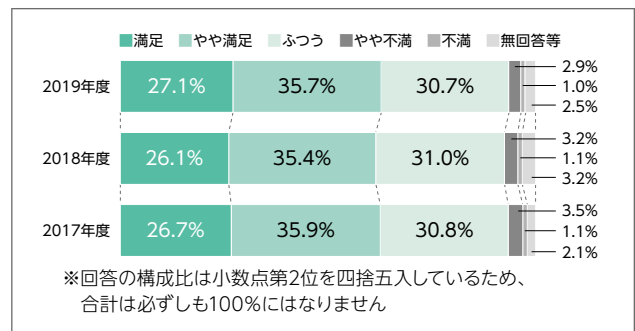
### 代弁者の声 – Kizuna提案

お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内で提案し、サービスを改善する活動を実施しています。

### 潜在的な声 – 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、個人保険のお客さまに対して、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。

■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、別途「法人顧客満足度調査」を行なっています

## お客さま志向経営を推進する取組み

### 「お客さまの声」に基づく業務改善取組み

集約された「お客さまの声」は、その内容を分析し、業務改善への取組みにつなげるとともに、経営層に対して定期的に報告されています。

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志向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。

#### ▶2019年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

苦情分類	2019年度(占率)	(ご参考)2018年度(占率)
新契約	4,982 (13.1%)	4,601 (12.0%)
収納	2,730 (7.2%)	2,816 (7.4%)
保全	12,534 (32.9%)	12,488 (32.6%)
保険金・給付金	6,945 (18.2%)	7,269 (19.0%)
その他	10,894 (28.6%)	11,111 (29.0%)
苦情合計	38,085 (100.0%)	38,285 (100.0%)
お客さまお申し出合計	349,211	307,088

### 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

お客さま志向の取組内容や、その前提となるコンプライアンス事項に関する態勢整備などを審議・検証する第三者機関として「お客さまサービス推進諮問会議」を設置しています。

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。

諮問会議での審議内容等は、開催の都度、当社ホームページに掲載して社外公表しています。

#### 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員者等に「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。

#### 消費生活アドバイザー資格の取得

お客さま志向の価値観を身に付けた人財づくりが重要という認識のもと、「消費生活アドバイザー」資格の取得に取り組んでいます。

2020年4月1日現在における資格登録者は277名です。

### 「お客さまの声」白書の発行

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2006年度から毎年作成しています。

2018年度からは、「お客さま志向の業務運営方針ーお客さま志向自主宣言ー」に基づくお客さま志向の具体的な取組状況を、当白書のなかでご報告しています。

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。



「お客さまの声」白書



## 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、人生に潜む大きな3つのリスクに対して備えるべき必要な保障額を確認できる「必要保障額シミュレーション」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。



社会保障制度ご説明BOOK

社会保障制度をご説明のうえ、お客さまに応じた必要保障額のご案内



必要保障額シミュレーション

## 「安心サービス活動」「健活サポート活動」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」

営業端末「マイスタープラス」の画面上で、契約内容の説明や保険金・給付金のご請求の有無の確認、お客さまのご意向をふまえた保険のアドバイス等を行なうことができる「定期点検メニュー」を新設し、お客さま一人ひとりに応じたアフターフォローを提供します。

なお、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、ご加入の保険がご自身の“今”に「最適・最新」な保障となっているかを確認いただくことで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。

### お客さまに寄り添う「健活サポート活動」

2019年4月より「みんなの健活プロジェクト」をスタートし、これまでの「迅速・正確な保険金・給付金のご請求サポート」「定期的なご契約内容の確認と有益情報のご提供」に加えて、健康を「知る」「つくる」「続ける」のサイクルを通じて営業職員（MYライフプランアドバイザー等）がお客さまの健康増進を継続的にサポートします。

特に「ベストスタイル 健康キャッシュバック」にご加入のお客さまには、健康サポート・キャッシュバックのお受け取

りのために必要な健康診断結果の提出手続きのサポートのみならず、健康診断結果をもとに「MY健活レポート」を作成し健康増進に役立つ情報をまとめて提供します。



「MY健活レポート」とは、毎年のキャッシュバック手続き時に提出いただいた健診結果データを活用したお客さまごとの健康情報サイトです

- ※ 年単位の契約応当日以降に健康診断の結果を提出した場合は、その健康診断の結果が当社に到達した日にお支払い（自動積立）します
- ※ 健康サポート・キャッシュバックは、当社所定の利率で積み立てておき、ご契約者から請求があった場合などにお支払いします。ただし、健康診断の結果が当社に到達した日からキャッシュバックランク（①～③）のいずれかに該当したと当社が判定するまでの期間は、その健康診断の結果に基づき積み立てられる健康サポート・キャッシュバックを請求することはできません
- ※ 健康診断の結果の提出がない場合は、健康サポート・キャッシュバックはお支払いできません

### 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。



# 営業職員のお客さま満足度向上をめざした取り組み

## 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」を通じた、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（MYライフプランアドバイザー等）の育成に取り組んでいます。

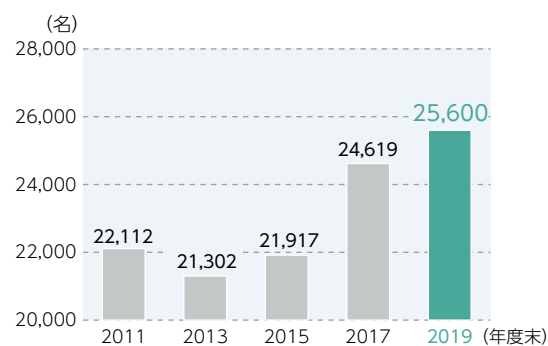
お客さまから選ばれる人財の育成に向け、社内検定制度として全営業職員に対し、お客さま対応を行なううえでの基本的な知識やスキルを教育する「全層一律カリキュラム」を実施し、その習得・到達レベルを確認するため、すべての営業職員を対象に「お客さま対応品質検定」を毎年実施しています。また、当カリキュラムでは、全社の教育レベルに格差が生じないように備えておくべき知識・スキルを記載した教育冊子の定期提供に加え、本社から双方向動画通信を活用したダイレクト教育を実施しています。加えて、層別研修において資格ごとに求める知識・スキルを明確化し、資格に応じた教育を実施し、昇格・任用試験で検証を行なっています。

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、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、2019年度末現在で25,600名の営業職員がFP資格を保有しています。

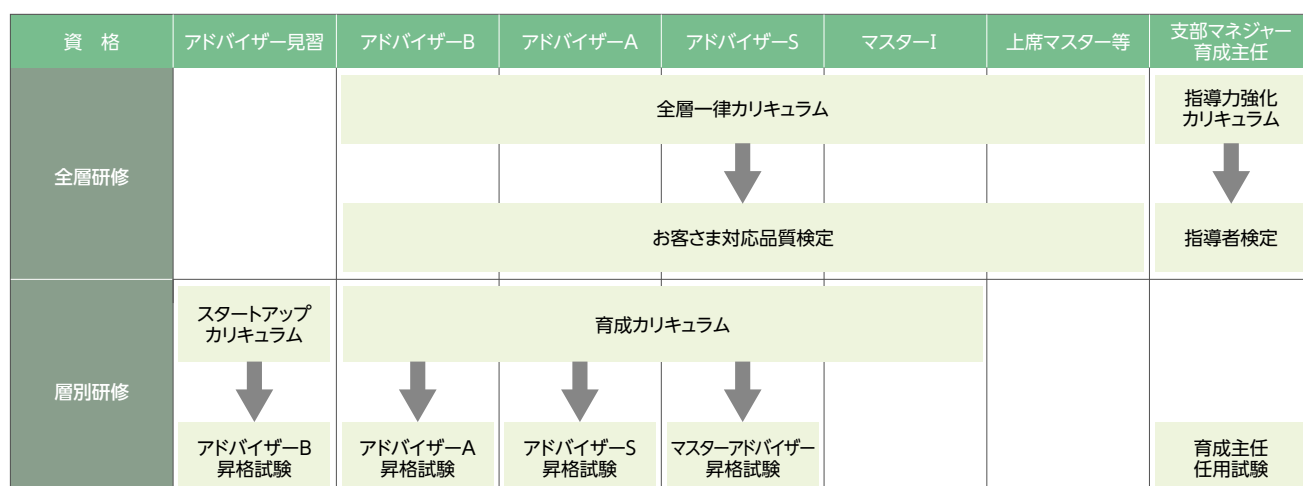
2019年度から本格スタートした「みんなの健活プロジェクト」において、お客さまの健康づくりに寄り添い、応援していくため、健康に必要な一定の知識を身に付ける「健活サポーター認定プログラム」(一財) 明治安田健康開発財団 認定) にすべての営業職員が取り組んでいます。

■ 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



### 📖 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。



## 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・通増終身保険・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。2019年12月には、一つの商品でお客さまニーズにお応えできる「えらべる外貨建一時払終身」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、P.162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・エブリパディプラス」「外貨建・一時払養老保険」「えらべる外貨建一時払終身」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

### 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)



外貨建一時払終身保険「外貨建・エブリパディプラス」  
外貨建一時払養老保険「外貨建・一時払養老保険」  
外貨建一時払終身保険「えらべる外貨建一時払終身」

※コミュニケーションセンターとお電話の内容は、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、P.88をご覧ください）

## 代理店チャネルでの取組み

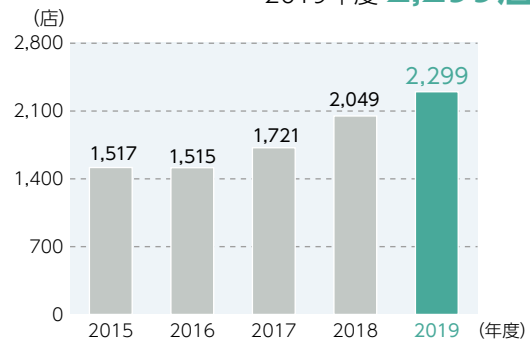
### 全国の代理店で当社の生命保険商品をお取り扱い

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 2019年度 2,299店



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。

## 販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓

### 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。



#### 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。

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します。

## 新規チャネルへの取組み

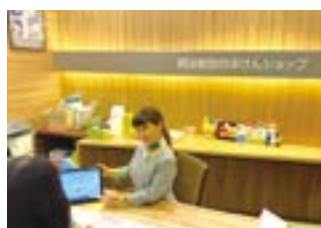
### 来店型店舗の展開

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、来店へのニーズに対応し、「お客さまにとってより身近な場所、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、来店型店舗を展開しています。

「明治安田のほけんショップ」では、保険契約における各種お手続きやご相談をはじめ、相続・医療・認知症への備え、外貨建て商品・年金商品等による資産のご活用など、多様なお客さまのニーズにきめ細やかにお応えし、デジタルツールも活用のうえ専門的なコンサルティングを行なっています。また、利便性を高めるため平日昼間の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20時、土曜日は19時まで幅広く営業時間を確保するとともに、一部店舗では日曜祝日の営業を開始し、WEB予約システムでの来店予約も受け付けています。アクセスしやすい場所にあり、2020年には店舗を20店舗から28店舗へ拡大、福岡・北海道・神戸には地域で当社としてはじめてとなる店舗を新設しました。ご加入後も来店・TEL・WEB等を通じたお問い合わせへの対応を行ない、保険に関する情報提供や健康に係る各種サービス等をご利用いただけるよう、充実したアフターフォロー体制を整えています。

今後も来店型店舗を通じて多様なお客さまのニーズにお応えし、さらなるお客さまサービスの拡充に努めていきます。

※なお、当社グループ会社の明治安田オフィスパートナーズ(株)では、当社・他社商品を取り扱う「ほけんポート」を運営



明治安田のほけんショップ 丸の内

### インターネットを活用した販売への取組み

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の利用が浸透するなか、当社においても、WEB上で検討しやすい商品として、「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとした「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」を中心に各種コンテンツを拡大してきました。

また、お客さまご自身で商品内容を確認・検討できるよう動画や保険料シミュレーションページ等の機能の拡充も実施しています。

さらに、お客さまが保険を検討するきっかけとしてのWEB・SNS上でのご案内や、LINE公式アカウントでの各種メニューを通じて、ご自身で情報収集を行なえます。

商品を検討するにあたり、より詳細な説明や提案をご希望されるお客さま向けには、当社公式ホームページ上で資料のご請求等を行なっていたいたお客さまに対して、営業職員(MYライフプランアドバイザー等)による対面や「明治安田のほけんショップ」への来店等によるコンサルティングを案内する取組みも展開しています。

今後もテクノロジーの進化に応じた各種コンテンツの拡充や、手続きの取扱い範囲拡大等、お客さまの利便性向上や理解促進に資する取組みを進めていきます。



かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命

## 生命保険

### 「一時金給付型終身医療保険」「認知症ケア MCIプラス」の発売(2019年8月・2020年2月)

「一時金給付型終身医療保険」(2019年8月発売)は、日帰り入院からまとまった一時金をお受け取りいただけ、入院中の治療費だけでなく、差額ベッド代や食事代、入院前後の通院による治療費など、さまざまな費用に対応できる終身医療保険です。

「認知症ケア MCIプラス」(2020年2月発売)は、入院リスクに対する一時金給付タイプの一生の医療保障に、認知症の進行予防や症状の改善にご活用いただける「MCI(軽度認知障害)保障」、認知症発症後のご家族の介護負担を軽減する「認知症保障」をセットした医療保険です。

### 「外貨建・一時払養老保険」の発売(2019年8月)

提携金融機関にて販売している「外貨建・一時払養老保険」は、外貨建でしっかり備え、10年後に満期保険金

を受け取ることができる米ドル・豪ドル建ての一時払養老保険です。

### 「外貨建一時払終身保険」の発売(2019年12月)

「期間がえらべる外貨建一時払終身保険」は、第1保険期間を5年・7年・10年からお選びいただき、中長期で資産を増やしていただける米ドル建ての一時払終身保険です。

「贈与がかんたん外貨建一時払終身保険」は、かんたん・計画的に生前贈与を行なうことができる米ドル建ての一時払終身保険です。

また、提携金融機関にて販売している「えらべる外貨建一時払終身」は、お客さまのニーズにあわせて、ご契約のタイプを「増やすタイプ」「受け取るタイプ」「贈るタイプ」から選択できる外貨建一時払終身保険です。

※市場金利情勢等によっては、お取り扱いが変更となる場合があります

#### 注意喚起情報の提供

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、注意喚起情報の説明を徹底しています。

具体的には、「ご契約のしおり 定款・約款」\*、「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)」\*にてご説明し、保管用ファイル「生命保険のご契約に関する重要書類」とともにおわたしています。ホームページにおいても、注意喚起情報等を掲載しています。

※原則、「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



イーデザイン損保  
東京海上日動グループ

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ます。

#### くるまの保険

##### トータルアシスト自動車保険

人とクルマの毎日に安心をお届けします。

##### 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。

#### 住まいの保険(火災・地震)

##### トータルアシスト住まいの保険

大切なお住まい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)

突如の事故によるケガや、病気に備える保険です。

#### 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

火災や地震等の自然災害から、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。

## 確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス

### 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提供して  
います。




福利厚生の保険	企業財物の保険	賠償・信用リスクの保険
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 労働災害総合保険</li> <li>● 団体傷害保険</li> <li>● 団体長期障害所得補償保険 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 普通火災保険</li> <li>● 店舗総合保険</li> <li>● 建設工事保険 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 取引信用保険</li> <li>● 会社役員賠償責任保険</li> <li>● 施設所有者賠償責任保険 等</li> </ul>

※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>  <b>0120-662-332</b> <small>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)</small>	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>	
コールバック予約の インターネット受付	ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口 <small>担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に応じます</small>		 <b>0120-809-127</b>

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します。
チャット受付	一部の証明書再発行や手続きのご請求、保険のご検討について、チャットによるご相談も承っています。

社外からの 評価	公益社団法人企業情報化協会が主催する「2019年度カスタマーサポート表彰制度」に おいて、生命保険会社としては初の「最優秀賞」を受賞しました。	
-------------	--	---

### 「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。

毎年、お客さまからいただいたご意見・ご要望をレイ  
アウトや記載文言等に反映し、改善に努めています。2019  
年度は、「ご契約内容のお知らせ」冊子に主な同封物を  
掲載し、また、現在のご連絡先等のご登録情報として、  
被保険者様・受取人様・第二連絡先(ご契約の関係者様)  
のご連絡先情報が最新になっているか、保険金・給付金

の請求がないか等を、同封の『「ご契約内容のお知らせ」  
確認ガイド』の記載に沿ってわかりやすく確認いただけ  
るように改善いたしました。

今年度からは、ベストスタイルのご契約者に対し、健康  
サポート・キャッシュバック特約のキャッシュバックランク  
やキャッシュバック金額をタイムリーにお届けすべく、契約  
応当日に応じた「明治安田生命からのお知らせ」の発信を  
実施します。



## ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」

面談が難しいお客さまにも当社のアフターフォローをお届けすることを目的として、当社公式ホームページ上に、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設しています。

### 「各種お手続き」をWEB上で

給付金の請求や住所の変更などのお手続きがWEB上で完結できます。また、一部の手続きについては、お手続き書類の請求が可能です。

### 「ご加入者専用の便利なサービス」をご紹介します

健康や医療に関するご加入者専用サービスのラインアップをご確認・お申込みいただいたり、各種の優待をご利用いただくことができます。

### 「健活」への取組みをサポート

「MY健活レポート」作成のための健康診断結果のご提出や、毎年作成されるレポートのご確認が可能です。また、キャッシュバックランクを試算することができます。

※「MYほけんページ」のご利用には、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く）  
 ※「MY健活レポート」の作成は、対象商品にご加入のお客さまのみとなります

## 「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、明治安田生命が提供するご加入者専用サービスです。先進検査による病気の発症リスクチェックの優待利用等の「病気の予防・早期発見」や、万一病気になってしまった場合のセカンドオピニオン等の「治療・重症化予防」、24時間いつでも無料の健康電話相談サービス等「専門家による電話相談」のサービスを用意しています。

これらの3つのサービスに加え、2020年2月からは新商品「認知症ケア」「認知症ケア MCIプラス」の発売に伴い、チャットでいつでも気軽に医療の専門家へ相談することができるアプリの優待利用や、認知機能の向上が期待できる無料動画の提供等、「セカンドライフ世代向け」のサービスを追加しています。

※サービスの利用にあたり諸条件があります



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（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。

対象商品にご加入のお客さまは上記サービスを無料でご利用いただけます。

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・認知症ケア・認知症ケア MCIプラスにご加入の被保険者さま

### 24時間健康相談サービス

ご自身やご家族の健康に関する電話相談を24時間いつでも無料でお受けいたします。病気の詳しい内容や対処法、気になる症状の原因や対応、いざという時の応急手当の仕方、医療機関のご案内などお気軽にご相談いただけます。

サービスご利用対象者：当社全商品のご契約者さま・被保険者さまおよび、ご契約者さまのご家族（2親等以内）

※「明治安田生命セカンドオピニオンサービス」「24時間健康相談サービス」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

### 新たな商品・サービス等に向けた調査・研究 — 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月および2020年4月に調査・研究領域を拡大し、ヘルスケア、デジタル技術、社会構造、経済環境、規制動向等、明治安田生命グループの調査・研究機能を幅広く担うシンクタンクとなりました。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、幅広く世のなか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。



## 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。

また、認知症で要介護状態に該当した場合への備えをご準備いただける保険として、「認知症ケア MCI プラス」を2020年2月から販売しています。

### 【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来一定の保険料でご準備いただける特約です。

### 【認知症ケア MCI プラス】

一時金給付タイプの一生涯の医療保障に加え、「MCI（軽度認知障害）保障」「認知症保障」をご準備いただける保険です。



介護のささえ



認知症ケア MCI プラス

## 介護関連サービス

グループ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」

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（MYライフプランアド

バイザー等）の営業端末「マイスタープラス」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（認知症等）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	加齢による視覚と聴覚の変化を疑似体験することができます。



介護のそなえ



病気と介護



高齢者の見え方・聞こえ方

## 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り組み

IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取り組みとして、営業職員（MYライフプランアドバイザー等）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

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。

### 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（MYライフプランアドバイザー等）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」をご案内しています。

また、ご契約の保全電子手続きについて、複数あるご契約の「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を進めることができるように、画面を刷新しています。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向上しています。

### 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（MYライフプランアドバイザー等）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「LINE WORKS」を導入のうえ、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しています。

また、社用スマートフォン「MYフォン」の高性能なカメラ

機能を活用して、ペーパーレス化を推進しています。ご契約の申込書類や「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や、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。

社用スマートフォン「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。

### 「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、キャッシュレス化を進めています。

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利便性を向上しています。

### 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、営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「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。

営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「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。

## イノベーション創出に向けた取組み

当社ではお客さまとのコミュニケーションの向上や業務効率化に向けて、先端技術を活用したイノベーションの創出への取組みを実施しています。

### 社用スマートフォン「MYフォン」導入、 認知機能チェックアプリの開発

2019年9月に社用スマートフォン「MYフォン」を全営業職員（MYライフプランアドバイザー等）に導入しました。社用スマートフォン「MYフォン」にはビジネス用LINEである「LINE WORKS」や高性能カメラを搭載しており、コミュニケーションツールの多様化への対応や、ご契約保全手続き等のアフターフォローの充実を



高性能カメラを利用した各種お手続き時のイメージ



社用スマートフォン「MYフォン」を活用した表情チェックやトークスキルのセルフトレーニングが行なえるAIロールプレイングアプリ

通じて、お客さまサービスの向上をめざしています。

また、認知症を保障する商品の発売にあわせて、認知機能※をチェックするアプリ（「かんたんブレインチェック」）を開発しました。

※「認知機能」とは理解・判断・論理などの知的機能のことを表します



脳の活性化度を評価し、認知症予防に向けた行動変容のきっかけづくりを支援するアプリ（お客さまには社用スマートフォン「MYフォン」等を通じて提供）

### AIやRPAを活用した業務の効率化

医療費領収書等のOCR読み取り（AI-OCR）、お客さまの問い合わせに应答するチャットボット、社内の照会業務をサポートするAI検索等を導入し、AIやRPAを活用した業務の効率化に取り組んでいます。

## イノベーション創出に向けて

デジタル、ヘルスケア、ビッグデータ等の分野の先端技術の活用を担う組織（企画部デジタルイノベーション企画室・明治安田総合研究所）が中心となって、ビッグデータ解析やオープンイノベーションにも力を入れて取り組んでいます。

### ビッグデータの活用

データ分析のビジネス活用に向け、社内独自のカリキュラムを通じたデータサイエンティスト人財の育成強化やシステム環境の整備を実施しています。

### オープンイノベーション

社外の知見の積極的な活用をめざし、他業界の企業・研究機関との協働に取り組んでいます。ヘルスケアの分野では健康ビッグデータを保有する弘前大学および、広島大学発のベンチャー企業である株式会社ミルテルと、未病に関する共同研究を実施しています。また、慶應義塾

大学先端生命科学研究所と先端科学技術を活用した社会課題の解決および地域社会の発展に貢献することを目的とした連携協定を結んでいます。

ベンチャー企業との協働に向けては、2019年11月から世界的なアクセラレーターのPlug and Play Japan株式会社が提供するサービスを活用し、幅広い企業とコネクションを構築しています。

#### 産学連携やベンチャー企業との協働を推進



当社は、法人のお客さまの福利厚生制度や健康経営を支援する商品・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 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 一時払退職後終身保険
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

## 団体年金商品

企業年金を取り巻く法制や会計制度の動向等をふまえ、幅広いニーズにお応えできるよう、確定給付企業年金および確定拠出年金の両制度において、質の高い商品・サービスをご提供しています。

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>

## 事務・付加サービス

企業・団体における福利厚生制度の安定運営を支援するため、従業員・所属員の保障に加え、独自の事務・付加サービスをご提供しています。

区分	サービス内容	主なサービスメニュー
みんなのMYポータル	従業員・所属員向けに団体保険制度の専用ポータルサイトをご提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>●団体保険WEB申込サービス</li> <li>●福利厚生制度動画コンテンツ</li> <li>●ご加入者さま向けのWEBサービス(加入内容照会、配当明細等の個人あて通知物の電子閲覧、改姓による氏名変更手続き など)</li> <li>●健活レポート(健康情報活用型商品のランク判定結果、健康情報・アドバイス等の提供)</li> <li>●ライフプランシミュレーション</li> <li>※スマートフォンアプリ版を現在開発中</li> </ul>
事務支援サービス	団体保険事務の効率化・迅速化をご支援するインターネットサービスシステムや電話照会窓口をご提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>●加入内容照会、保険料収納、保険金支払い等の事務支援</li> <li>●保険金請求専用の電話相談窓口</li> </ul>
相談サービス	従業員およびご家族のこころとからだの健康増進を支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●健康・医療電話相談</li> <li>●メンタルヘルス相談(電話、面談)</li> <li>●介護相談(電話、面談)</li> </ul>
遺族支援サービス	従業員に万一の場合、残されたご家族の精神的サポートとして遺族ガイダンスの支援や各種ツールをご提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ご遺族サポートガイド</li> <li>●ライフガイド</li> <li>●家計収支推移表</li> <li>●ご遺族向け24時間健康・医療、メンタルヘルス、FP相談サービス</li> </ul>

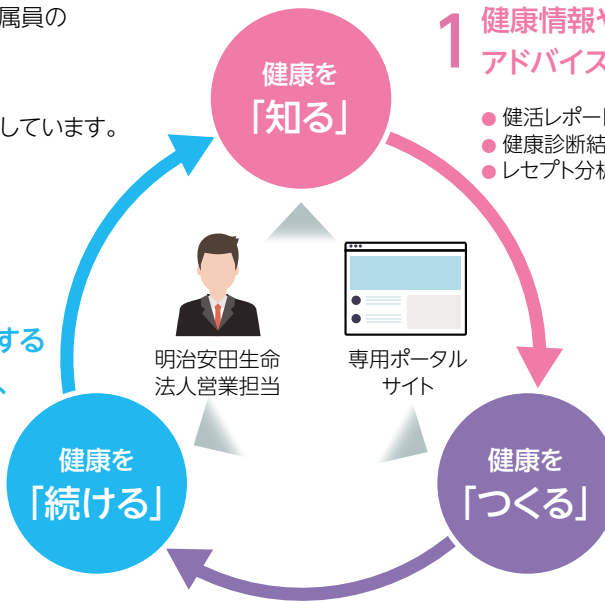


## 健康経営®の実現に向けたサービス

企業・団体の健康経営、従業員・所属員の健康増進に向けた健康づくりのサポートを実現する包括的なサービスと商品をご提供しています。

**3 健康と健康経営を支援するインセンティブを提供し、継続的な健康づくりを応援します。**

- 健康情報活用商品
- 専用ポータルサイト



**1 健康情報や健康診断結果に基づくアドバイスなどを提供します。**

- 健活レポート
- 健活分析レポート
- 健康診断結果データ化サービス
- レセプト分析サービス・コンサルティングサービス


**2 健康と健康経営に役立つ参加型のコンテンツを提供します。**

- 健康増進サポートプログラム
- 健康増進セミナー
- 健康イベント支援

※「健康経営®」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です

受診勧奨
受診率の向上と健康状態の把握


**1. 受診勧奨ツール作成サービス**  
健康診断や精密検査等の受診勧奨からジェネリック医薬品の使用推奨まで、さまざまなシーンにおけるサポートツールを作成



期待できる効果

- 健康診断や精密検査の受診率向上

**2. 健診代行サービス**  
健康診断にかかわる業務を一括してアウトソーシング、受診者はスマートフォンやPCにて健診機関の検索や予約日時の送信が可能



期待できる効果

- 事務作業や人件費の節減
- 利便性改善による受診率の向上

データ化・分析
健康課題の認識と対策の検討

**3. 健康診断結果データ化サービス**  
紙媒体をはじめとしたさまざまな形式の健診情報を、統一したフォーマットのデータとして収録・納品

期待できる効果

- 健康診断情報の一元管理による、従業員の健康状態やリスクの把握

**4. レセプト分析サービス・コンサルティングサービス**  
健診結果や医療費データをもとに、専門事業者によるさまざまな角度からの分析やコンサルティングを実施

期待できる効果

- 従業員の健康状態や課題の把握
- 健康増進への取組み計画の運営や健康経営の実践に向けた情報の提供

**5. 健活レポート\*** ご加入者さま向け健康情報活用商品のランク判定結果と、関連する各種の付加価値情報を提供

期待できる効果

- 健診結果に対する関心の喚起と健康増進への取組みのモチベーションアップ

**6. 健活分析レポート** 窓口担当者さま向け健診項目の男女・年代別分布や健康増進に向けたアドバイス・取組み事例を提供


期待できる効果

- 従業員の健康状態や課題の把握
- 健診ランクの分布状況の確認\*

※健康情報活用商品に付帯するサービスです

実行支援
健康増進への取組みと実行


**7. 健康増進サポートプログラム**  
食事や運動などを記録・確認して、健康増進への取組みを楽しみながら継続できるスマートフォンアプリを提供



期待できる効果

- 日常生活における健康増進への意識付けとポイント付与によるモチベーションアップ


**8. 健康増進セミナー**  
窓口担当者さまと従業員さま向けに、それぞれのニーズにあわせた健康増進に関するセミナーを開催



期待できる効果

- 健康経営や健康増進への取組みに関するリテラシーの向上

**9. 健康イベント支援**  
運動会やスポーツイベントをはじめとした、各種イベント開催時の運営をサポート



期待できる効果

- 健康増進への取組みのきっかけづくり
- 社内コミュニケーションの活性化

従業員の行動変容の促進

従業員の健康増進・活力向上

継続した取組みにより健康経営の実現へ

組織の活性化・生産性の向上

# 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、ニューヨークやロンドンの現地法人等

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、「明治安田フィロソフィー」に基づき、グループが一体となりお客さまサービスの向上や社会貢献活動等に取り組んでいます。

## 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、ワルタ社にそれぞれ出資を行ない、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、2019年に国内の民間独立調査機関による表彰で顧客サービスにかかる賞を受賞し、特にITを利用した顧客サービスで高い評価を受けています。

また、ワルタ社も同年、国内大手新聞社2社が主催する、消費者調査に基づき商品・顧客サービス品質が傑出した企業を選出する表彰において、15年もの長期にわたり高く評価されている企業として、保険会社で唯一受賞しております。

### 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、北大方正グループ、ハイアール・グループと当社の株主3社共同により、同社のさらなる発展に注力しています。2019年には、2年連続でビジネス誌「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、中国データ知能サミットにおいて、ビッグデータの活用、優れた顧客サービスの提供が評価され、「金鈴賞」を受賞する等、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、英・非営利団体主催の「ワールド・ブランディング・アワード」を3年連続で獲得しています。2019年には、隣国ミャンマーにも進出し収益基盤を拡大しています。当社は、同社の持続的な成長に向けて、販売チャネルや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、いっそうの成長と収益拡大をめざしています。同社は、当社と同様にお客さま志向に徹した事業運営を行っており、2019年に業界誌が行なった年金代理店向けの調査では、顧客サービスについて高い評価を受けています。また、学校や非営利団体向けの寄付やボランティア等、地域社会との絆を深める活動に注力しており、2019年には、ポートランドのビジネス誌から「コーポレート・フィランソロピー賞」を受賞する等、同社の社会貢献に対して数多くの賞を獲得しています。さらに、こうした企業文化に支えられ、同社CEOが地元企業連合から、地域社会に大きく貢献した人物を称える「ウィリアムS. ナイトウ賞」を受賞しました。



### 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。その後は、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。2019年には、地域医療機関主催の募金イベントや地域団体主催のチャリティーウォークに参加する等、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。

また、2019年からはNPO(非営利団体)と協働のうえ、女性起業家の育成プログラムを実施する等、同国における女性の社会的地位向上、子どもたちの就業意識向上に向けたCSRの取組みを積極的に行なっています。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組みを推進しています。





# 地域社会との絆 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貢献活動や子どもたちの健全育成に向けた活動を全国各地で取り組んでいます。

## 「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。2020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\*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きます。

\*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



## 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（MYライフプランアドバイザー等）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。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」「高齢者」「被災地」「環境」分野において支援活動を行なう団体から選定しています。



### 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力会（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。

2019年は全国11の市民団体に助成を実施、過去19年間で196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56年間で約6,761万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



### 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。2019年までの過去36年間で全国の特別支援学校等161校にて開催しました。



### 「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、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。2019年は全国5箇所（大分、茨城、新潟、愛知、高知）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。2019年は全国73箇所、約4万3千人の従業員・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。2019年は、全米で1,900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月に設立された当財団は、広く一般の健康増進に資する調査・研究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。知見の普及啓発活動では、自治体、企業、地域など広く一般社会を対象に、科学的根拠に基づく健康情報や健康づくりに関する講演会・測定会等を実施しています。近年は「座りすぎ対策」を中心に健康経営を推進する企業等の支援を行なうほか、地域住民の健康づくりの普及啓発にも取り組んでいます。

### 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がい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たち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、障がいのある人たち、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たち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。

### 一般財団法人 明治安田健康開発財団

2017年4月に明治安田厚生事業団の業務を一部分離・継承する形でスタートした人間ドック（健診）事業を行なう「新宿健診センター」と、2019年4月に設立された「健康増進支援センター」から構成されています。

### 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。

健康増進支援センターでは、科学的根拠に基づいた健康情報の普及啓発を目的に、健康運動指導士、管理栄養士等の専門家による体験型健康セミナーの開催や、健康経営を推進する団体への情報提供や支援等を行なっています。



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）<sup>※1</sup>

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
エネルギー使用量(原油換算kl)	59,804	57,504	57,979	59,017	58,108
電力使用量(万kWh)	21,074	20,467	20,494	20,745	20,318
CO <sub>2</sub> 排出量(t-CO <sub>2</sub> ) <sup>※2</sup>	127,359	119,569	117,194	116,225	110,416

【目標】事業者の法定目標	5年度間平均エネルギー原単位を年1.0%以上低減など
【実績】エネルギー消費原単位削減率 <sup>※3</sup>	2.3%
【評価】事業者クラス分け評価制度 <sup>※4</sup>	Sランク(最上位)

※1 2020年7月1日現在確定している2018年度実績値までを掲載

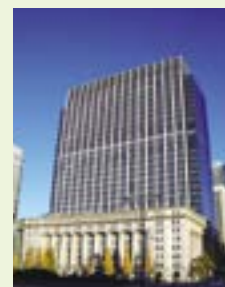
※2 「地球温暖化対策の推進に関する法律（温対法）」の「算定・報告・公表制度」における排出係数を使用（電力使用によるCO<sub>2</sub>排出量については、電気事業者別排出係数で算出）

※3 過去5年度間の対前年度比をそれぞれ乗じた値を4乗根して算定

※4 定期報告書等の内容に基づき、事業者を「S（優良事業者）」「A（一般事業者）」「B（停滞事業者）」「C（要注意事業者）」へクラス分け（Sクラスの事業者は、優良事業者として経済産業省のホームページで公表）

### 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<sup>※</sup>（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。丸の内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。



### アークヒルズ仙石山森タワーが「トップレベル事業所」に認定

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<sup>※</sup>（第二計画期間）」において、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。アークヒルズ仙石山森タワーは、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①

当社では、気候変動（オゾン層の破壊）に影響を及ぼすフロン類の大気中放出を抑制するため、所有設備（業務用空調機、ターボ式冷凍機など）の定期点検や設備補改修などにより対策を講じています。

また、使用する冷媒種は、温室効果の遮減やオゾン層の破壊抑制につながる、環境に優しい冷媒への切換えを、漸次、行なっています。

全設備の総算定漏えい量の状況（「フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律」に基づき算出）※1

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
算定漏えい量 (t-CO <sub>2</sub> ) ※5	1,157	1,021	1,052	1,031

※5 所有台数にかかわらず、事業者単位で年間算定漏えい量が1,000t-CO<sub>2</sub>以上の場合、事業を所管する大臣に報告が必要

当社で取り扱う対象設備

業務用空調機器      冷凍冷蔵ショーケース      定置型冷凍冷蔵ユニット      ターボ式冷凍機      等

## 環境に配慮したオフィスビルの取組み②

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。



明治安田生命ビル・明治生命館



明治安田生命大阪御堂筋ビル



明治安田生命神戸ビル



明治安田生命新東陽町ビル



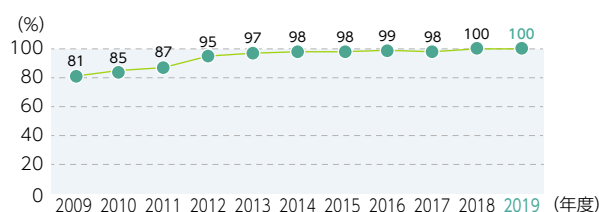
明治生命館の屋上緑化

## 社用車へのエコカー（低公害車）・電気自動車の導入

社用車について、積極的にエコカー（低公害車）を採用しており、2018年度以降、すべての社用車がエコカー（低公害車）となっています。

2019年度には、電気自動車も導入し、自然環境へのさらなる負荷軽減に取り組んでいます。（2019年度末現在で合計133台、うちハイブリッド車94台、電気自動車1台）

■ 低公害車の導入率



## 環境問題への取組み

### 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、2019年度のリサイクル率は78.9%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)」を積極的に活用するとともに、モニターやプロジェクターの使用による、パソコン会議やパソコン機能(画面スケッチ機能等)の活用を通じて、

紙を使用しない会議・打ち合わせの運営を推進しています。また、OA用紙の使用量を意識させるため、各所属のコピー用紙の削減状況を適宜開示し、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。

取組みの一例として、当社にて取扱中の生命保険商品(金融機関販売商品含む)すべてのご契約について、約款の内容をホームページ上で確認可能とすることで、ペーパーレス化を進めています。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います。2019年度は環境配慮型商品の選択肢を

拡大したことにより、環境配慮型商品の購入率は金額ベースで82.1%と対前年で増加し、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

2019年7～9月(夏期)および2019年12月～2020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 Mutual Way 2030」における「契約者ファーストのリージョナルメガ生保」を実現するため、「長期的視点に立った人財育成」「一人ひとりの意欲や適性に基づく成長・活躍の後押し」「さらなる挑戦と役割・能力発揮できる

体制」を推進すべく「ダイバーシティ&インクルージョン＝多様性の受容と活躍支援」を重点実施事項とし、一人ひとりの価値向上と風土醸成に取り組んでいきます。

## 多様な人財が意欲と能力を最大限に発揮できる環境や仕組みづくりと人財育成

### 女性の活躍支援

#### キャリア形成支援

女性管理職を継続的に輩出するため、めざす職務に応じ、役員とのメンタリング、公募型研修、異業種交流やキャリア相談専用窓口の設立等、さまざまな支援、機会の提供を継続的に実施しています。

#### 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)」に再編・統合し、転居を伴う転勤の有無以外は、同等の位置付けとしました。また同一職務＝同一賃金を志向する処遇体系に整備し、納得性・透明性の高い処遇に改正しました。



(左) 経済産業省主催「ダイバーシティ経営企業100選」受賞(2014年度)  
 (右) 内閣府「女性が輝く先進企業表彰」において、「内閣府特命担当大臣」受賞(2016年度)  
 当社は、2015年12月から、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、毎年宣言を継続しています。

#### 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、一人ひとりの挑戦意欲や活躍フィールドを拡大していきます。

なお、管理職に占める女性の割合を2020年4月までに30%程度とすることを目標に掲げ、女性管理職の計画的かつ継続的な登用に向けた、登用候補キャリア形成・能力開発支援に取り組んだことにより、2020年4月1日現在の女性管理職比率は30.1%と、当初の目標を達成しました。

	2012年	2016年	2020年
女性管理職数	69人	212人	384人
女性管理職占率	3.8%	17.6%	30.1%



女性向け層別研修

### 障がい者の活躍支援

障がいのある職員にも、働きやすい職場を実現するため、UDトーク<sup>®</sup>アプリを搭載したタブレットの配備、障がい者専用相談窓口の設置等に加え、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のある職員のさらなる活躍を支援しています。

また2017年に設立した特例子会社「明治安田ビジネスプラス」を通じた雇用も進めており、さまざまな障がいを持つ職員が、意欲、能力をいっそう発揮できるよう積極的に取り組んでいます。

※ 音声を実タイムに文字変換する聴覚障がい者の情報保障アプリ

	2017年	2019年
障がい者雇用数	899人	1,004人
障がい者雇用率	2.04%	2.21%

※ 雇用数、雇用率については明治安田ビジネスプラスを含む

### 中高年齢層の活躍支援

長年の経験やスキル、能力をさらに活かし、いっそう活躍できるよう、2015年4月に役職定年制を廃止、2019年4月からは職員の定年を65歳まで延長しました。

また、自身のキャリア形成の支援に向け、50歳、58歳の職員を対象にキャリア研修を実施、キャリアカウンセリングやe-ラーニングを希望者が受講できる「セルフ・キャリアドック」態勢の整備を進め、一人ひとりに対してのサポートを実施しています。

2020年4月、57歳以上の経営管理職登用者は25人となる等、いっそうの活躍推進を進めていきます。



キャリアデザイン研修



# ダイバーシティ&インクルージョンの推進

## 多様性を受容し、働く仲間が相互に成長できる風土醸成

### イクボスの取組みについて

「協働・成長」できる職場の風土醸成・環境整備を積極的に推進するため、すべての役員、管理職を「イクボス」\*と位置づけ「イクボス宣言・アクションプラン」を策定、毎年「イクボス度調査」を全所属で実施し、その結果を所属長の評価に反映しています。このPDCAサイクルの実践等により、働く仲間の環境と成長をサポートしています。

また毎年、「イクボス・アワード」を開催し、社内イントラネットで取組みを開示するなど、すべての職場が自律展開できる支援を実施しています。

\* 自組織における「協働・成長」の風土醸成・環境整備に積極的に取り組み、かつ組織のパフォーマンスを向上させる上司



(左) 厚生労働省主催「イクメン企業アワード 特別奨励賞」受賞 (2013年度)  
(右) 根岸社長の「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、全国の各職場の推進リーダーを招集し、トップメッセージを発信、各職場でのD&Iの課題の解決策を討議する場として毎年開催しています。

\* 2020年度はオンラインで開催



ダイバーシティ・フォーラム

### LGBT従業員への環境整備・理解促進

ライフイベント等の休暇取得、社宅貸与等の福利厚生制度の一部について同性パートナーを配偶者とみなす運用やLGBT専門相談窓口設置、アライ\*の普及の取組み、各所属でのLGBTイベントの参加、研修の実施等により、いっそうの理解を進め、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



(左) LGBTイベント参加の様子  
(右) LGBT当事者が働きやすい職場環境を提供する企業を表彰する「PRIDE指標」で3年連続「ゴールド」評価を受賞

### さらなる柔軟な働き方の推進

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、「働き方改革」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。このプログラムはテレワーク・フレックスタイムの推進状況や男性の育児休職取得等、各所属におけるワーク・ライフ・バランスの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しています。

また、柔軟な働き方や自由な発想、オープンコミュニケーションを目的にスニーカー勤務などを可能とした「通年ビジネスカジュアル」等を「MY Style ドレスコード編」として展開しています。



(左) 厚生労働省 均等・両立推進企業表彰 (2012年度、2013年度)  
•均等推進企業部門、ファミリー・フレンドリー企業部門 東京労働局長優良賞<ダブル受賞> (2012年度)  
•ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞 (2013年度)  
(右) 次世代育成支援対策推進法に基づく特例認定企業「プラチナくるみん認定」取得 (2015年)

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、全職員を明治安田フィロソフィーを体現できる人財に育成する方針のもと、入社5年目までの全職員は、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経営理念等当社の理解浸透を通じた仕事の意義づけや、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、特定業務など、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。また、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。

その他、将来の専門人財の育成に向けて、保険計理・数理や、会計・税務、IT、資産運用、海外保険事業など、幅広い分野において育成担当者が講師となり、業務内容や、求める知識・スキルを学ぶことができる企業内大学「MYユニバーシティ」（公募型研修）や、経営知識の習得やメガトレンドの理解深耕を通じ、企画・創造力を強化する社外講座「MYビジネススクール」（公募型研修）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

当社では、「みんなの健活プロジェクト」の一環として、従業員自身による健康増進の取組みを強化しています。

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、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）では、定期健康診断前2カ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」や従業員向けウォーキングアプリ「MYログ」を活用したウォーキング、糖質制限・姿勢改善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（従業員のうち高リスク層）では、腹囲・BMI等でリスク判定し、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」では測定後に保健指導を受けられる体制を整えています。

また、受動喫煙対策では禁煙外来の奨励金の支給やスマートフォンアプリを活用した禁煙サポートサービスの

利用料の補助を実施し、就業時間内には「禁煙タイム」を設けて、禁煙に取組みやすい環境づくりを推進しています。



「健康チャレンジ！キャンペーン」における運動教室（長岡支社）



「明治安田生命ウォーキングログ（通称MYログ）」さまざまな機能を搭載し、「楽しむ」「つくる」「集める」をコンセプトに開発



「内臓脂肪測定会」後の保健指導

## 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と社外カウンセラー相談窓口を併設し、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、定期的な情報提供や「ストレスチェック」の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。

## 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・子宮がん検診を実施した際、費用補助を実施しています。また、女性の健康課題への知識の習得や管理職等周囲の理解向上に向けた「健康増

進セミナー」の実施や、各支社で開催する「健康セミナー」にアンチエイジングなどの女性向けプログラムを追加する等、健康づくりのノウハウを楽しみながら学ぶイベントを展開しています。

### 社外からの評価

当社の健康増進経営に関する取組みが評価され、複数の表彰・認定をいただいています。

■「健康経営優良法人2020（大規模法人部門）」に4年連続で認定（主催：経済産業省および日本健康会議）

健康経営度調査の回答法人中、上位10%以内の評価を獲得し、「ホワイト500」として認定されています。

■「スポーツエールカンパニー」に3年連続で認定（主催：スポーツ庁）

■「令和元年度東京都スポーツ推進企業」に3年連続で認定（主催：東京都）

認定企業のうち、特に社会的な影響や波及効果の大きい取組みを行なっている企業として「モデル企業」に2年連続で選定されています。



2020  
健康経営優良法人  
Health and productivity  
ホワイト500



SPORTS  
YELL  
COMPANY  
10000000



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。

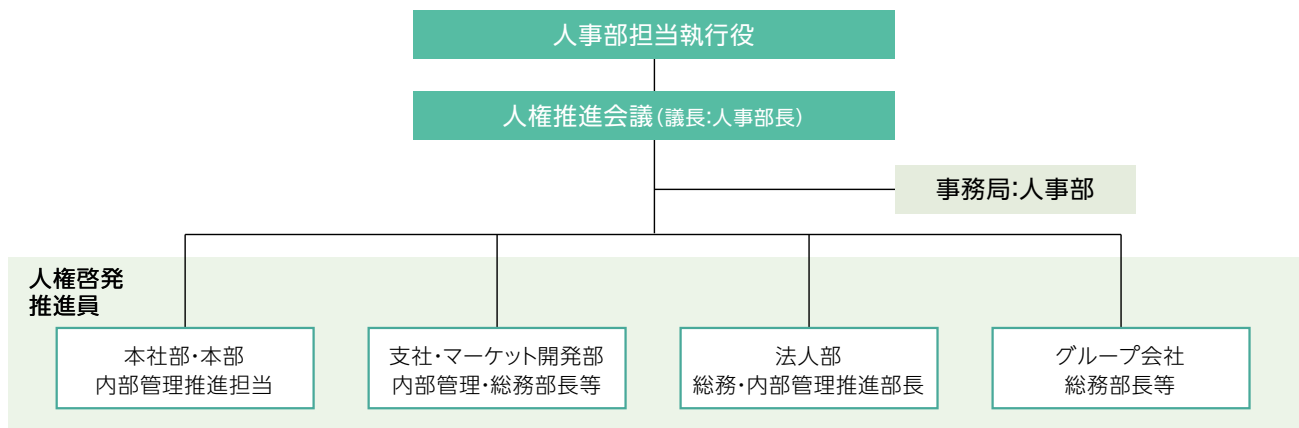
また当社は、2017年4月に社会のよき一員として行動し、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組みである「国連グローバル・コンパクト」に参加しました。

## 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63名、全国の支社・マーケット開発部

105名、法人部21名、グループ会社18名、総勢207名の「人権啓発推進員」を中心として、全社で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（グループ会社を含む）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、2019年度は5,609人の応募

者から、6,732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。



## 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「経営計画に基づいた会社諸政策」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 (2020年3月現在)

