

ステークホルダーとの絆

お客さまとの絆

お客さま志向経営を推進する取組み	102
営業職員によるお客さま満足度向上をめざした取組み	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
保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み	107
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	110
確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス	112
イノベーション創出への貢献	115
介護保障・サービスの充実に向けた取組み	116
法人のお客さまへの商品・サービス	118
海外保険事業の取組み	120

地域社会との絆

地域・社会貢献活動	122
環境問題への取組み	124

働く仲間との絆

能力・キャリア開発の支援	127
ダイバーシティ&インクルージョンの推進	128
健康的な職場環境づくり	130
人権の尊重	131
企業風土の醸成	132

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。

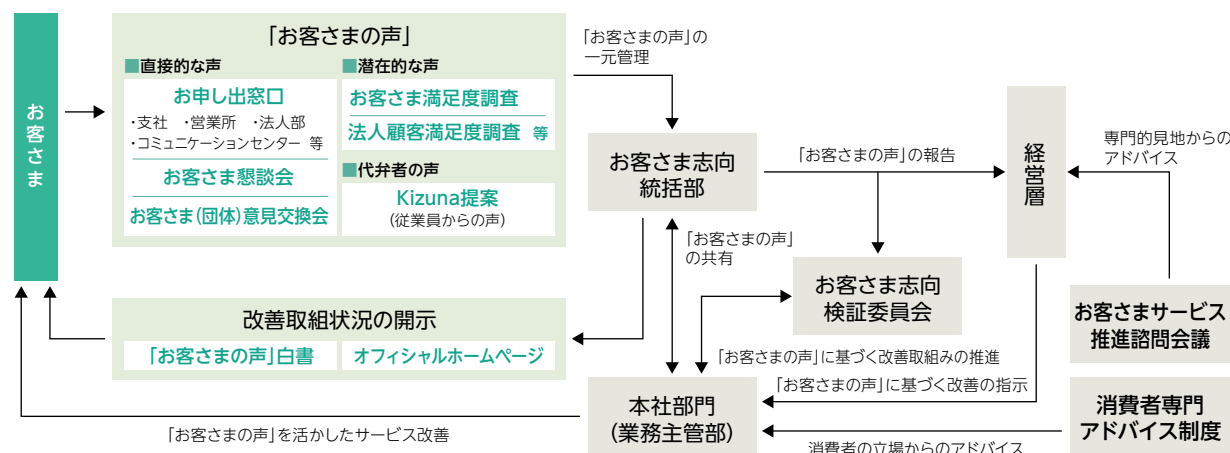
具体的には、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスの開発や、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー、保険金・給付金等の確実なお支払い等に努め、お客さま志向をすべての業務で徹底しています。

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



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。

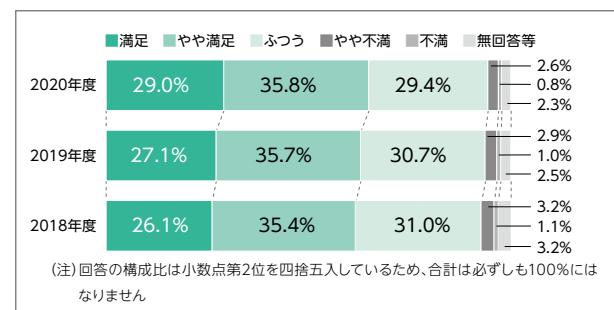
代弁者の声 ― Kizuna提案

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にて提案し、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。

▶2020年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位: 件)

苦情分類	2020年度 (占率)	(ご参考) 2019年度 (占率)
新契約	4,354 (12.1%)	4,982 (13.1%)
収納	2,362 (6.5%)	2,730 (7.2%)
保全	13,016 (36.1%)	12,534 (32.9%)
保険金・給付金	6,273 (17.4%)	6,945 (18.2%)
その他	10,097 (28.0%)	10,894 (28.6%)
苦情合計	36,102 (100.0%)	38,085 (100.0%)
お客さまお申し出合計	372,682	349,211

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。

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材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。

2021年4月1日現在における資格登録者は398人です。

「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 ―お客さま志向自主宣言―」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

営業職員によるお客さま満足度向上をめざした取り組み

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、人生に潜む大きな3つのリスクに対して自助努力で備えるべき必要な保障額を対面・非対面で確認できる「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」「充実したアフターフォロー」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。このような取り組みを通じて、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。

加えて、WEB上で実施するお客さま向けセミナーの充実により、お客さまの都合がよいタイミングで必要な情報を確認いただく機会をご提供しています。



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



社会保障制度ご説明BOOK

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月から「みんなの健活プロジェクト」が本格展開し、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。



営業職員の教育・研修体系

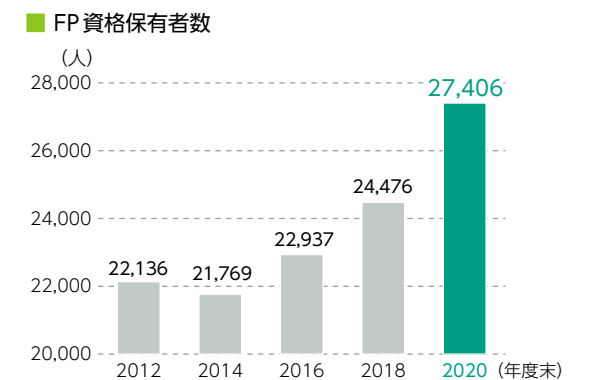
お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた、適切な情報提供やご案内、ご要望に応じたお手続きのサポートなどにより、確かな安心をお届けする営業職員(MYライフプランアドバイザー等)の育成に取り組んでいます。

お客さまから選ばれる人財の育成に向け、社内教育検定制度として、お客さま対応を行なううえでの基本的な知識やスキル、会社の理念、政策の仕組みなどについて、すべての営業職員に向けた統一カリキュラムによる教育を実施しています。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、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・スキルを記載したテキストなどによる継続教育に加え、双方向動画通信を活用したダイレクト教育を一律で実施しています。加えて、層別に求める知識・スキルを明確化し、各期間に応じた教育を実施して、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

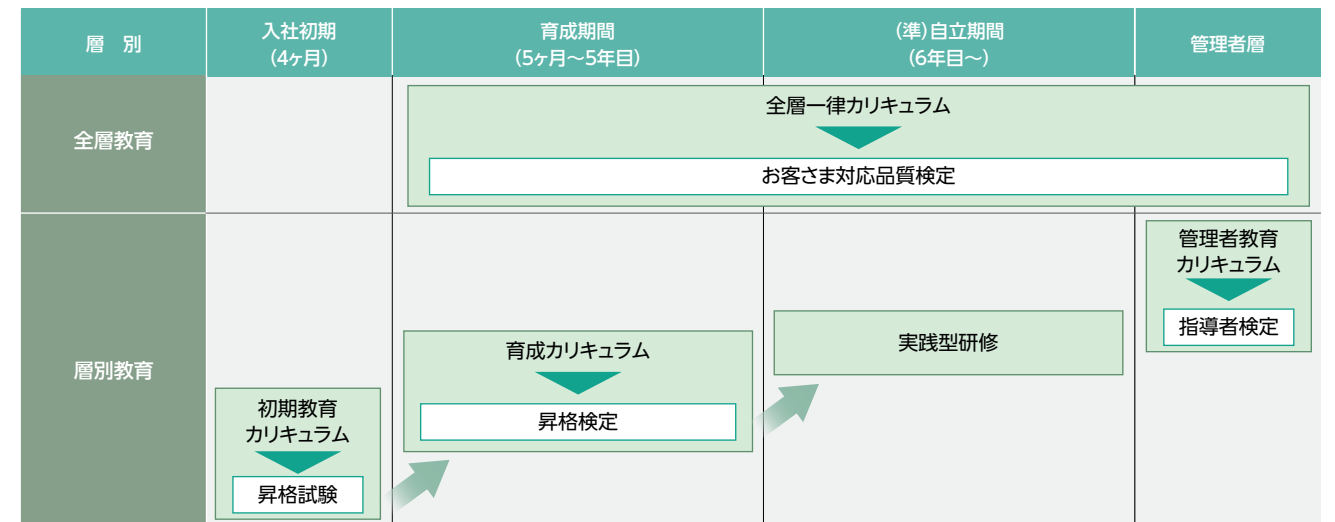
社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。なお、2020年度末現在で27,406人の営業職員がFP資格を保有しています。

また、「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。



※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。

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、全国約3万6,000人の営業職員（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

「マイスタープラス」「MYフォン」の活用

モバイル通信機能を搭載した営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「MYフォン」の活用により、お客さまの利便性の向上をめざしています。

ご自宅や職場等、お客さまのご希望にあわせて、営業職員（MYライフプランアドバイザー等）が「マイスタープラス」を持参のうえ、面前で商品のご提案や各種手続きのサポートのほか、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健康レポート」のご案内等を行なっています。

あわせて、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、「MYフォン」を活用し、お客さまサービスの向上をめざしています。具体的には、

「MYほけんページ」の機能拡充、「オンライン面談システム」の展開

多くのお客さまにご登録いただいている、お客さま専用サイト「MYほけんページ」のさらなる進化をめざしています。

具体的には、お客さまの非対面ニーズの高まりをふまえ、WEB上で対応可能なお手続きの範囲を拡大しております。当社に加入されていないお客さまも含めご自身でのお申込手続きが可能となり、ご加入後の各種変更手続きや資金取引、給付金のご請求に至るまで、幅広くご利用いただけます。

あわせて、スマートフォン向けに、生体認証による

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」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

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。

「電話」や「メール」に加え「LINE WORKS」を導入し、お客さまとのスマートフォンでのつながりのなかで、生命保険に関連する各種ご案内にとどまらず、興味を持っていただける情報のご提供を行なっています。また、高性能なカメラ機能により、ご契約の申込書類や「健康キャッシュバック」における必要書類を撮影することで、ペーパーレスかつスピーディーにお手続きいただくことが可能となりました。

今後も、これらのデバイスを活用した各種ご案内の拡充、各種手続きの電子化の推進等、いっそうの利便性向上に取り組んでまいります。

ログインが可能な「MYほけんアプリ」を展開し、利便性を向上するとともに、プッシュ通知機能を活用したタイムリーなご案内を行なっております。

また、新たに「オンライン面談システム」を導入し、場所や時間等を気にすることなく、気軽に営業職員（MYライフプランアドバイザー等）にご相談いただくことが可能となりました。別の場所のご家族のオンライン上での同席や、画面を共有しながらの操作・入力サポート等、お客さまに寄り添ったコミュニケーションを通じ、よりいっそうのアフターフォローの充実に取り組んでまいります。

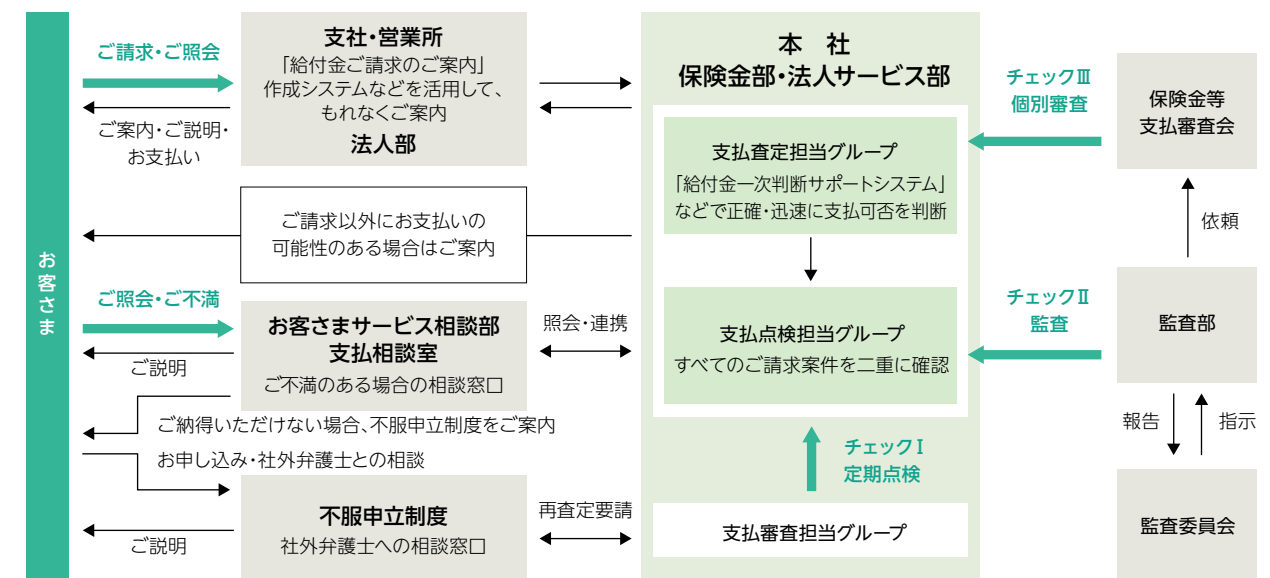
「MYフォン」は、お客さまの情報をシステムセンターで一元管理し、端末内には保持しないデータレス化に加え、生体認証を導入しています。

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、IT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。

保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

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

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、2021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23の医療機関でご利用できます。

ご請求に必要な診断書の取得が困難なお客さま向けに診断書の取得代行サービスを実施

保険金や給付金を迅速かつ確実にお支払いすることを目的に、「事務サービス・コンシェルジュ」の訪問によるお手続きサポート、ならびに診断書取得代行サービスを実施しています。

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年からカラーユニバーサルデザインマークを取得しています。



保険金・給付金のご請求について

この冊子は、ご加入時やご請求時におわたしし、ホームページにも掲載しており、いつでもご覧いただけます。

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・給付金のお支払件数等について

「保険金等のお支払状況について」「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。

▶ 2020年度 保険金等のお支払状況について（保険金等のお支払件数、お支払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	68	0	0	40	108	0	248	57	0	73	378	486
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2
免責事由該当	178	13	4	8	203	52	112	16	1	35	216	419
支払事由非該当	0	29	1,105	2,752	3,886	0	832	16,344	113	1,130	18,419	22,305
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払非該当件数合計	246	42	1,109	2,800	4,197	52	1,192	16,418	114	1,239	19,015	23,212
お支払件数	64,856	781	1,947	26,297	93,881	16,726	463,654	163,827	531	172,893	817,631	911,512

※上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の合計です

※「お支払非該当件数」には、お支払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

▶ 2020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

ご利用はありませんでした。

※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44案件です

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・増増終身保険・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。

- ※ 金融機関窓口販売商品の一覧は、P.176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



外貨建一時払終身保険
「外貨建・エブリパディプラス」パンフレット

外貨建一時払養老保険
「外貨建・一時払養老保険」パンフレット

外貨建一時払終身保険
「えらべる外貨建一時払終身」パンフレット

アフターサービス（ご契約後のお手続きやご相談）について

下記のフリーダイヤルを設けて、ご契約後のご照会、各種お手続きのお申し出などをお受けしています。

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

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、P.98をご覧ください）

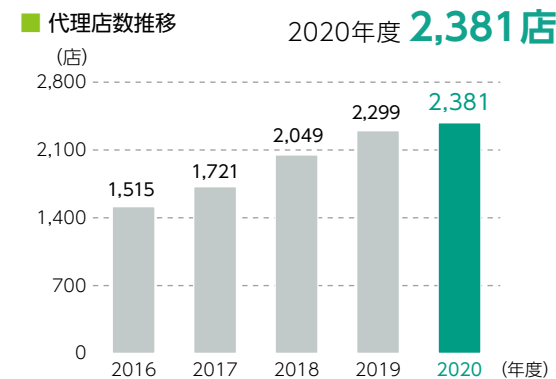
代理店チャネルでの取組み

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・保険専業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。

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、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、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、専門的なコンサルティングを行なっています。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時まで幅広に営業時間を確保するとともに、一部店舗では日曜祝日も営業し、WEB予約システムでの来店予約も受け付けています。

また、オンライン面談による非対面コンサルティングも行なっており、多様なお客さま対応に取り組んでいます。

ご加入後には、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のほか、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ます。

※ なお、当社グループ会社の明治安田保険サービス(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 船橋

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）・「明治安田のほけんショップ」の担当者等による対面・非対面での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。



当社公式ホームページ「かんたん保険シリーズ ライト! By 明治安田生命」

お客さまとの絆

確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス

生命保険

お客さまの多様なニーズに合わせ、さまざまな種類の生命保険商品を販売しており、時代に合わせて毎年新たな商品を発売しています。主な商品ラインアップについてはP.176をご覧ください。

「いまから認知症保険 MCIプラス」の発売（2021年1月）

認知症の前段階である軽度認知障害（MCI）の症状の改善や認知症への進行予防に取り組むための「MCI保障」と、認知症の症状の進行予防やご家族の介護負担を軽減するための「認知症保障」を一生にわたりご準備いただける保険です。

「明治安田のケガほけん」の発売（2021年1月）

お手軽な保険料でさまざまな特約からニーズにあわせて保障を選べ、特定の5つのケガは一時金給付タイプで、入院中の治療費は実額給付タイプで保障をご準備いただけるケガ専用の保険です。

法人向け商品「『保障選択制』定期保険」の発売（2021年2月）

「万一のとき」に加え、「所定の日常生活制限状態」になったときに保険金をお支払いする「生活障害保障タイプ」と、「所定の悪性新生物（がん）」と診断されたときに保険金をお支払いする「がん保障タイプ」の2つの保障タイプから選択できる定期保険です。

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、「保険設計書（契約概要）」、「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」および「ご契約のしおり 定款・約款」にてご説明し、おわたししています（電子交付を含みます）。なお、ホームページでも「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」「ご契約のしおり 定款・約款」を掲載しています。

損害保険

個人のお客さま向け商品

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、アニコム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。

レジャーの保険

トータルアシストからだの保険（ゴルフ）
ゴルフにかかわるリスクをまとめて補償する保険です。

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。

明治安田生命えがいのペット
大切なご家族ともいえるペットの通院・入院・手術等に備える保険です。

法人のお客さま向け商品

企業や団体における経営リスクへの対応や、福利厚生のある明治安田損害保険株式会社の代理店として提供の充実をサポートする商品を、当社の100%出資会社で提供しています。

福利厚生保険	企業財物の保険	賠償・信用リスクの保険
- 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	- 普通火災保険 - 店舗総合保険 - 建設工事保険 等	- 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

※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。

コミュニケーションセンター

0120-662-332

外貨建て保険・金融機関窓口
販売商品のお問い合わせ窓口

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)

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、ゆっくり丁寧に対応いたします

0120-809-127

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。

チャットサービス
「AIチャットボット」にて各種お手続き等に関するご質問・ご照会を入力いただくと、24時間365日、自動回答します。

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「2020年度カスタマーサポート表彰制度」において、「優秀賞」「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」を受賞しました。



「明治安田生命からのお知らせ」の発信

毎年、ご契約者のみなさまに、ご加入いただいているご契約内容をご確認いただくために、「明治安田生命からのお知らせ」をお送りしています。

本お知らせは、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・内容等に反映し、より見やすくわかりやすい内容となるよう改善に努めています。

2020年度からは、「ご契約関係者さま（被保険者さま・受取人さま等）のご連絡先が最新になっているか」、「ご請求できる保険金・給付金がないか」等をよりわかりやすく

ご確認いただけるよう、同封している冊子「お願いとお知らせ」を改訂しています。

また、ベストスタイルのご契約者に対しましては、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金額等をタイムリーにお届けすべく、契約応当日に応じた発信とさせていただきます。

なお、今年度からは、MYミューチュアル配当の創設に伴い、対象のご契約について、ミューチュアル・ポイント、ポイント単価等を表示しています。

お客さま専用サイト「MYほけんページ」

「MYほけんページ」※1はインターネットを通じて“いつでもどこでも”ご利用いただける、お客さま専用サイトです。WEB上での各種お手続き等、便利な機能を用意しています。

<MYほけんページの機能>

●各種お手続き

保険の設計プランの確認からご契約のお申込み手続き、給付金のご請求、住所変更等のお手続きをWEB上で完結できます。

●「ご加入者専用サービス」のお申込み

健康・医療に関するさまざまなサービスのお申込みや各種の優待をご利用できます。

●「健活」への取組みをサポート

ご提出いただいた健康診断結果をもとに、最大で今後10年間の疾病リスク予測や健康年齢®等を確認できる「MY健活レポート」※2の閲覧ができます。

※1 「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）

※2 「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

2021年4月に未取引のお客さまにもご利用対象を拡大し、WEB上でご契約のお申込み手続きができるようになりました。

また、新たに「MYほけんアプリ」※3を展開しています。生体認証（指紋等）を活用した「MYほけんページ」へのログインのほか、日々の歩数管理、ご契約・健康に関するお知らせを確認できるようになりました。

更なる利便性向上に向けてコンテンツの拡充を予定しています。

※3 アプリのご利用には、「MYほけんページ」のご登録が必要になります



「MYほけんページ」

「MYほけんアプリ」

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のご加入者専用サービスです。

がんや生活習慣病のリスクをご自宅で簡単に調べることができる「郵送検診優待利用サービス」や、主治医以外の医師から、今後の治療方針等の意見をもらうことができる「セカンドオピニオンサービス」※等、健康・医療に関するさまざまなサービスを用意しています。

※ セカンドオピニオンサービスは業務委託先であるティーベック株式会社が提供するサービスであり、保険商品の一部ではありません

セカンドオピニオンサービス利用対象者：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

また、2021年7月からは、オンライン診療サービスを展開しています。オンライン診療とは、ご自宅等にしながら、インターネットを通じて病院やクリニックの診察を受ける方法です。時間・場所の制約や通院の負担が少なくなり、治療の継続がしやすくなるメリットがあります。

今後もお客さまの健康維持に向けて新たなサービスを提供していきます。

（注）サービスのご利用にあたり諸条件があります

外部との連携

スマートシティ会津若松への参画

会津若松市は、産官学民の連携のもと「スマートシティ」に取り組んでおり、デジタル・ICTを活用した先進的なサービスが構築されています。

当社は、新たなサービスの検討やイノベーション創出、地方創生の取組み等にかかるノウハウ蓄積を目的として、多くのICT関連企業が入居する会津若松市のICTオフィスビル「スマートシティAiCT」に入居しています。

ICTを活用した生活の利便性向上のために、他企業等との連携も視野に、今後実証実験に取り組む予定です。

弘前大学・株式会社ミルテルとの共同研究

弘前大学は、文部科学省・国立研究開発法人科学技術振興機構（JST）が実施する研究開発支援事業「革新的イノベーション創出プログラムCOI STREAM」に採択され、健康ビッグデータを活用した病気の予兆発見の開発や予防法を開発する研究とビジネス化に取り組んでいます。

当社は2019年1月から、広島大学発のベンチャー企業である株式会社ミルテルおよび弘前大学と共同研究を開始し、「みんなの健活プロジェクト」の価値向上に資する取組みとして、「未病の定量化」や「未病教育」に関する共同研究に取り組んでいます。

国立循環器病研究センターとの包括連携協定と共同研究事業契約の締結

当社とグループ会社である明治安田総合研究所は、人生100年時代における健康寿命のさらなる延伸をめざし、国立循環器病研究センターと包括連携協定を締結しました。さらに、金融機関として初めて共同研究事業契約を締結しました。

オープンイノベーションセンターでの共同研究

当社と明治安田総合研究所は、共同研究事業契約の締結により、国立循環器病研究センターのオープンイノベーションセンターに入居し、データ解析等を通じた循環器疾患の発症予測・重症化予防モデルの研究開発、循環器疾患の早期発見につながる調査等の共同研究に取り組むことで、生命保険事業として人々が健康で安心して暮らせる社会に貢献してまいります。

（主な研究内容）

- ①民間で活用できる循環器疾患発症予測モデルの開発
- ②生命保険の引受範囲拡大にかかる調査研究
- ③上記知見を踏まえた循環器疾患の啓発ツールおよび早期発見サービスの調査研究

新たな価値の創造に向けた調査・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、外部機関との連携等も通じて、幅広く世のなかの動向を調査しつつ、研究を行なっています。



2021年3月24日共同記者会見
（左から3番目より）
明治安田総合研究所 永田代表取締役社長、
国立循環器病研究センター 小川理事長、
明治安田生命保険相互会社 根岸取締役代表執行役社長、
中村常務執行役
（注）役職は2021年3月24日現在



オープンイノベーションセンター
所在地：大阪府吹田市岸部新町

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、「いまから認知症保険 MCI プラス」を2021年1月から販売しています。



「介護のささえ」パンフレット

「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涯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」
一生涯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。

「いまから認知症保険 MCI プラス」
認知症の前段階である軽度認知障害 (MCI) と認知症への備えを一生涯にわたりご準備いただける保険です。

また、これら「MCI保障」と「認知症保障」に、一時金給付タイプの一生涯の医療保障をセットした「認知症ケア MCI プラス」もラインアップしています。



「いまから認知症保険 MCI プラス」コンセプトパンフレット

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みとともに、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。
介護施設・老人ホームを探す	全国の介護施設・老人ホームを検索できます。
よくわかるフレイル・サルコペニア予防シリーズ	高齢者の病気や健康管理に詳しい専門家による、貴重なアドバイスが満載です。
介護と仕事の両立/お役立ちガイド	介護と仕事の両立体験談、社会保険労務士監修の両立マニュアルを紹介します。



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・老人ホームを探す



よくわかるフレイル・サルコペニア予防シリーズ



介護と仕事の両立/お役立ちガイド

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。

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
		財形住宅貯蓄積立保険 財形貯蓄積立保険
在職中の財産形成	財形給付金保険	
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	●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。 ⇒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。
確定拠出年金制度	●確定拠出年金法に基づき運営され、拠出する掛金額が確定しています。 ⇒元本確保型の「予定利率変動型確定拠出年金保険」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。

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。

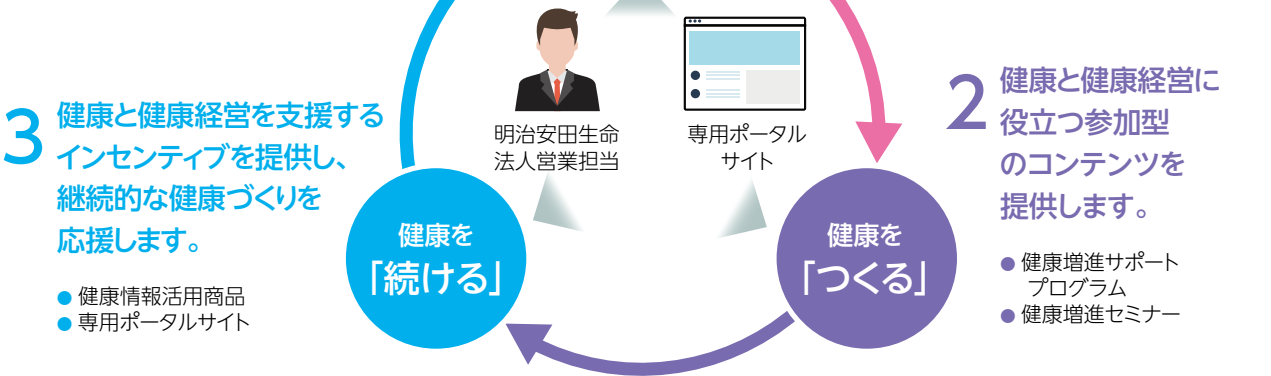
区分	サービス内容	主なサービスメニュー
みんなのMYポータル	従業員・所属員向けに団体保険制度の専用ポータルサイトをご提供	●ご加入者さま向けのWEBサービス ●団体保険各種情報提供サービス(パンフレット、動画コンテンツ など) ●健活レポート(健康情報活用型商品のランク判定結果、健康情報・アドバイス等の提供) ●ライフプランシミュレーション ●団体保険WEB申込サービス ※「みんなのMYポータル」のスマートフォンアプリ版を開発
事務支援サービス	団体保険事務の効率化・迅速化をご支援するインターネットサービスシステムや電話照会窓口をご提供	●加入内容照会、保険料収納、保険金・給付金請求等の事務支援 ●保険金・給付金請求専用の電話相談窓口
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	●健康・医療電話相談 ●メンタルヘルス相談(電話、面談) ●介護相談(電話、面談)
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	●ご遺族サポートガイド ●ライフガイド ●家計収支推移表 ●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

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。



(注)「健康経営®」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です



海外保険事業の取組み

国内保険事業とともに海外保険事業も推進することで、収益基盤拡大とリスク分散を図っています。現在5カ国7社で事業展開しており、既存投資先の収益拡大を図るとともに、ニューヨークやロンドンの現地法人等を通じて新規投資案件の調査・研究も行なっています。

海外保険事業の概要

●はニューヨーク、ロンドン、シンガポールの現地法人



スタンコープ社 (米国・ポートランド)

2016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、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・モニタリングを通じ、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なっており、2020年に業界誌が行なった調査で、顧客サービスにおいて高い評価を受けています。また、同社は毎年、全米の学校や非営利団体に向け、従業員からの寄付等を通じた支援を行なうとともに、2020年には、ポートランドやその他オハイオ州、ニューヨーク州、バージニア州のコミュニティ財団が管理する新型コロナウイルス支援基金に寄付を行ない、社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。



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、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ます。2020年には、地域医療機関等を支援するために従業員がマスクを作成し社内販売した売上げを寄付に充てる等、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、コロナ禍における社会貢献活動として、学校への布マスク等の寄贈や国内主要11都市に所在する児童養護施設への4,500食以上の昼食の無償提供等、地域社会に対する幅広い支援を行なっています。



地域社会との絆 地域・社会貢献活動

当社は、「地元の元気プロジェクト」の一環として、地域社会のニーズに応える貢献活動や将来の地域活性化を担う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。2021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

私の地元応援募金

コロナ禍において地域社会のために奮闘する自治体等を直接支援すべく、従業員が自身にゆかりある地元の団体等に任意で行なう募金に、会社拠出の寄付を上乗せして寄贈する「私の地元応援募金」を行ない、全国の支社等が選定した自治体など1,210団体へ総額5.2億円を寄付しました。



「地域を見守る」社会貢献活動

2014年から、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。



子どもたちの健全育成

あしながチャリティー&ウォーク、あしなが育英会への寄付

2011年から全社統一取り組みとして、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。

2020年度はコロナ禍において、遺児家庭の生活が困窮している状況をふまえ、二度にわたり総額1.5億円を寄付しました。



社内「ボランティア表彰」制度

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。年間を通じて創意工夫ある活動を行ない、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、2009年から従業員の地域・社会貢献活動意識の向上を促進しています。



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。2020年までの37年間で全国の特別支援学校等165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年から全国各地で三枝成彰氏による「愛と平和のチャリティーコンサート」と小・中学校での音楽授業「未来を奏でる教室」を開催しています。コンサートは、これまでに全国53箇所で開催し、過去12年間で総額約2千万円の募金を、東日本大震災で被災した子どもたちの支援のために活動しているNPO団体等へ寄付しました。

(注) 2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、音楽授業は中止しました。



黄色いワッペン

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57年間で約6,868万人の新入学児童に黄色いワッペンを贈呈しました。

(注) 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。



金融・保険教育

2020年から、地域の中学生を対象に、「保険」や「お金」に関する出張授業「金融・保険教育」を各地で開催しています。将来に向けて「自助の備え（保険・貯金の必要性）」について学ぶ機会を提供することで、人生100年時代を豊かなものとするための金融リテラシー向上をめざします。



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、当社も共同参加した結果、

2020年には、全米で2,200の学校と非営利団体に過去最高となる590万ドルの寄付を行ないました。また、コロナ禍における支援として、地域の慈善団体を通じて企業・団体へ支援金を提供しています。

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。

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。

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。

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。

公益財団法人 明治安田フ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。

環境問題、特に地球温暖化対策への取り組みは、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

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
エネルギー使用量（原油換算kl）	57,504	57,979	59,017	58,108	56,690
電力使用量（万kWh）	20,467	20,494	20,745	20,318	19,809
CO ₂ 排出量（t-CO ₂ ）※2	119,569	117,194	116,225	110,416	102,454
【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※3	1.9%				
【評価】事業者クラス分け評価制度※4	Sランク（最上位）				

※1 2021年7月1日現在確定している2019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CO₂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*（第三計画期間）」において、第二計画期間に続き、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CO₂削減体制の構築などの取り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*（第三計画期間）」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。当社共同出資の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CO₂削減体制の構築などの取り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」は、東京都による都内の大規模事業所へのCO₂排出量削減のための推進体制から省エネ設備の導入状況等の全211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り組み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。

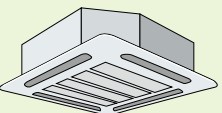
また、使用する冷媒種は、温室効果の通減やオゾン層の破壊抑制につながる、環境に優しい冷媒への切換えを、漸次、行なっています。

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

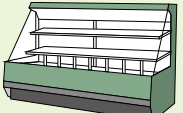
	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
算定漏えい量（t-CO ₂ ）※5	1,157	1,021	1,052	1,031	1,450

※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-CO₂以上の場合、事業を所管する大臣に報告が必要

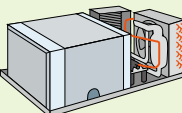
当社で取り扱う対象設備



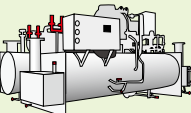
業務用空調機器



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り組み②

全国にある当社所有のビル12棟の屋上、計5,910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

社用リース車（ハイブリッド車）の導入

世界的な温室効果ガスの排出削減の動きを受け、2021年4月から約3年間にわたり、業務上使用する車両約1,800台をハイブリッドのリース車に切り替えることを計画しています。

また、リース期間の更新を迎える5年後（2026年度）以降にはEV化するなど、より環境性の高い車種への見直しを検討していきます。

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、2020年度のリサイクル率は80.7%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、2020年10月から、当社にて販売中のすべての生命保険商品(金融機関窓口販売商品含む)について、ご契約のしおりや約款などの内容をホームページ上で閲覧可能とすることで、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。2020年度における環境配慮型商品の購入率は金額ベースで72.6%となっています。今後も同システムの活用を通じて、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

2020年7月～9月(夏期)および2020年12月～2021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。

働く仲間との絆

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

「デュアルラダー」の人財集団の形成

当社では、「経営人財」と「専門人財」が相互に補完しあう「デュアルラダー」の人財集団の形成をめざしています。

その基礎として、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ため、入社5年目までの全職員に対しては、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)、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、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。

それ以降は、個人営業や法人営業等の各分野の支柱と

なる中核人財の育成を企図し、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するなど、能力・キャリア開発支援を推進しています。

そのうえで、「経営人財」の育成に向けては、人財力評価に応じて選抜された「経営人財」候補者等に、「経営塾」などの能力開発を支援するプログラムを提供しています。また、「専門人財」の育成に向けては、保険計理・数理や、会計・税務、IT、資産運用、海外保険事業など11の専門分野を設定するとともに、フェロー制度を創設するなど、プロモーションルートを整備しています。裾野拡大のため、各分野の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」等の育成体系を構築しています。

「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

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

女性管理職の継続的かつ計画的な輩出に向けて、各組織の所属長から推薦のあった女性職員のなかから人事部が選拔し、「L-NEXT」として登録する育成態勢を整備しています。これまでの取り組みの結果、管理職に占める女性の割合は、2020年4月は30.1%、2021年4月は33.3%となっています。さらに、令和2年度「東京都女性活躍推進大賞」において、生命保険業界で初めて「大賞」を受賞しました。

2021年度には、さらなる上位職登用を目的とした「L-NEXTアドバンス」を新設し、経営人財の育成に向けた「経営コース」と専門人財の育成に向けた「専門コース」を設置しています。

また、一人ひとりの実績および意欲・適性に基づく成長・活躍をいっそう後押しすることを目的に、2021年4月、契約社員のうち原則として希望者全員、約1,900人を「正社員化」しました。当該層に対しては、キャリア形成支援等を目的とした育成施策として「L-アカデミア」を新設し、自己変革・自己成長を支援しています。

加えて、拠点事務改革の進展をふまえ、これまで拠点事務を担っていた約2,200人の職員を、訪問型サービス活動を行なう「事務サービス・コンシェルジュ」等に登用するなど、活躍の場を広げています。

	2020年4月	2021年4月
女性管理職数	384人	407人
女性管理職占率	30.1%	33.3%



(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)
(中) 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表彰」受賞(2016年度)
(右) 「東京都女性活躍推進大賞」において「大賞」受賞(2020年度)

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。

シニアの活躍支援

長年の経験やスキル・能力をさらに活かして活躍できるよう、2019年4月からは職員の定年を65歳まで延長しました。60歳を超えても、多くの職員が管理職に就くなど重要な役割を担っています。加えて、2021年4月には定年後の嘱託再雇用の上限年齢を70歳まで引き上げ、意欲・能力の高い人財が活躍し続けられる環境を整備しています。

また、キャリア形成や意欲醸成の支援に向け、キャリア開発研修等の「セルフ・キャリアドック」態勢をいっそう整備するほか、今後のデジタル化の進展を踏まえたデジタルスキルアップにかかる研修等、一人ひとりに対してのサポートを実施しています。



キャリアデザイン研修(2019年度実施時の様子)
(注) 2021年度はオンラインで開催

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

	2019年6月	2020年6月
障がい者雇用数	1,004人	1,073人
障がい者雇用率	2.21%	2.28%

(注) 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

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) 永島社長の「イクボス宣言」

ダイバーシティ・セミナー

「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。



ダイバーシティ・セミナー(2019年度実施時の様子)
(注) 2021年度はオンラインで開催

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、住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4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

2021年4月からは、従来の「仕事」と「生活」の両立を目的とした「ワーク・ライフ・バランス」の取組みを刷新し、「仕事」と「生活」双方を充実させ、その好循環を重視する働き方によって生産性向上をめざす「ワーク・ライフ・マネジメント」に取り組んでいます。そのなかで、時間や場所にとらわれない働き方の支援として、地方在住のまま本社の業務を行なうリモート型勤務を導入しています。また、男性の育児参画を通じ男女ともに働きやすい職場環境の実現をめざし、2020年度は男性の育児休業取得率100%を達成しました。今後も、育児・介護等に取り組む職員の支援を通じ、一人ひとりの多様な働き方を推進していきます。

あわせて、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、画一的なスーツスタイルからビジネスカジュアルな服装を可能とした「MY Style ドレスコード編」を展開しています。

これらの取組みを通じて、多様な人財の活躍を支援していきます。



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)

働く仲間との絆 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、

生活習慣病の予防に向けた取組み

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ヵ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、からだマネジメント・肩こり・腰痛予防等のさまざまなテーマで生活習慣の改善を目的とした社外講師による「健康増進セミナー」や運動教室を実施しています。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・動機づ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。

メンタルヘルスの予防に向けた取組み

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

以下の3つの取組みを掲げています。

また、コロナ禍でも健康を維持・増進し、活き活きと仕事に取り組めるよう、感染防止対策を徹底し、取組みを推進しています。

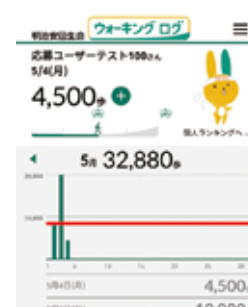
継続的な治療を要する従業員に対しては、診療所の医師によるオンライン診療を導入するなど、コロナ禍における健康の維持・改善をサポートしています。



社外講師による運動教室の様子
(名古屋南支社)



「内臓脂肪測定会」後の保健指導の様子



「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

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。

働く仲間との絆 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

「人に一番やさしい生命保険会社」を標榜する企業として、2021年4月に「人権方針」を制定しました。

本方針では、当社のすべての役員・従業員に適用されるとともに、グループ会社に対しても本方針に基づいた取組みを要請し、投融資先企業や取引先に対しても人権を

尊重するよう働きかけ、人権尊重への取組姿勢を明確にしています。

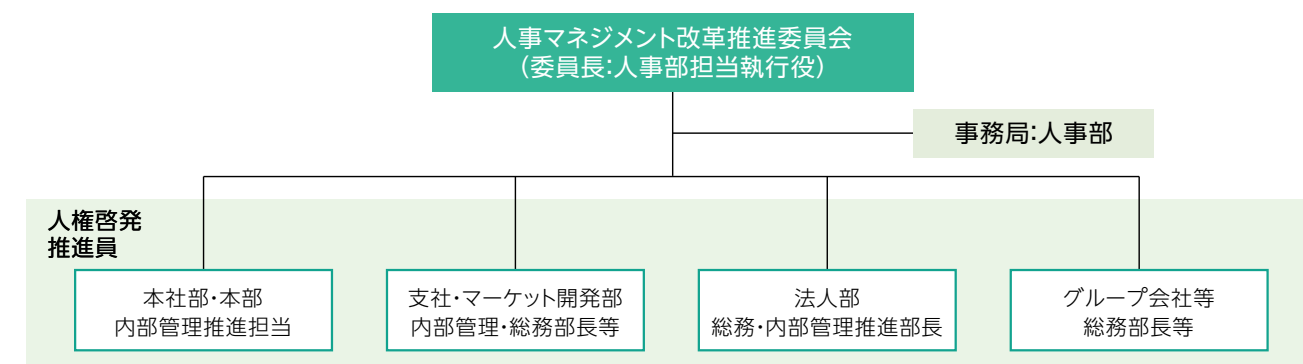
また、2017年4月から、社会のよき一員として行動し、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組みである「国連グローバル・コンパクト」に参画しています。

人権方針の全文は、当社公式ホームページよりご確認ください。
<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/employee/humanrights.html>

推進体制

人事部担当執行役を委員長とする「人事マネジメント改革推進委員会」において、人権関連事項全般について審議・調整を行ないます。審議・調整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68人、

全国の支社・マーケット開発部105人、法人部20人、グループ会社等18人、総勢211人の「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、2020年度は8,282人の

応募者から、10,068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確に対応しています。

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2021(大規模法人部門)」に5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4年連続で認定(主催:スポーツ庁)

■「令和2年度東京都スポーツ推進企業」に4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3年連続で選定されています。



表彰式の様子
左)東京都 小池知事 右)当社 大西執行役副社長



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（2021年3月現在）

