
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	114
営業職員によるお客さま満足度向上をめざした取組み	116
「みんなにやさしい保険アクセス」(金融包摂)の取組み	118
IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み	120
保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み	121
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	124
確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス	126
イノベーション創出への貢献	129
介護保障・サービスの充実に向けた取組み	130
法人のお客さまへの商品・サービス	132

地域社会との絆

地域・社会貢献活動	134
-----------	-----

未来世代との絆

環境問題への取組み	135
こどもの健全育成	139
財団等を通じた社会貢献活動	140

働く仲間との絆

能力・キャリア開発の支援	141
ダイバーシティ&インクルージョンの推進	142
人権の尊重	144
健康的な職場環境づくり	146
企業風土の醸成	148

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。

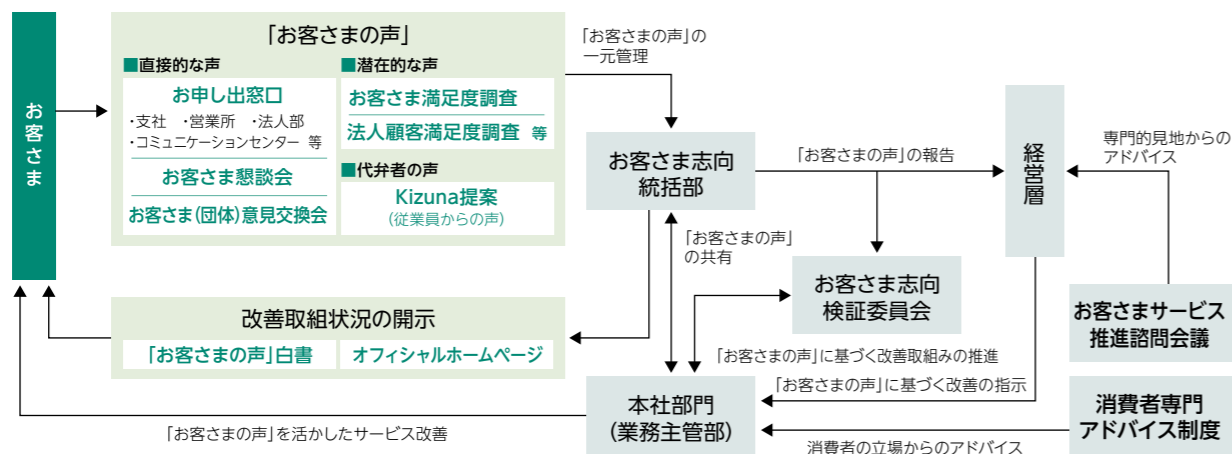
具体的には、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスの開発や、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー、保険金・給付金等の確実なお支払い等に努め、お客さま志向をすべての業務で徹底しています。

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、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。

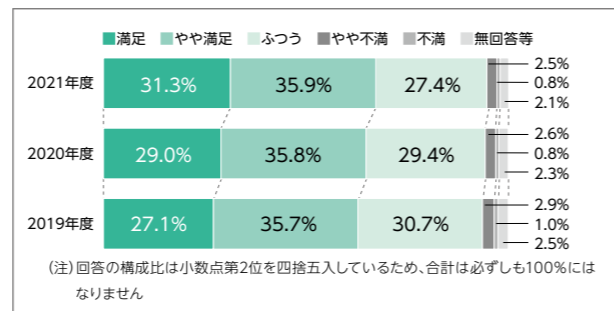
代弁者の声 – Kizuna提案

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。

2021年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位: 件)

苦情分類	2021年度(占率)	(ご参考)2020年度(占率)
新契約	4,736 (12.0%)	4,354 (12.1%)
収納	2,320 (5.9%)	2,362 (6.5%)
保全	14,731 (37.2%)	13,016 (36.1%)
保険金・給付金	6,570 (16.6%)	6,273 (17.4%)
その他	11,262 (28.4%)	10,097 (28.0%)
苦情合計	39,619 (100.0%)	36,102 (100.0%)
お客さまお申し出合計	431,340	372,682

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。

2022年4月1日現在における資格登録者は484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しています。なお、CO₂排出量削減等、環境への負荷低減への

取組みの一環として、2022年度から冊子の作成を廃止し電子化しました。



「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、生命保険のご検討にあたっては、「社会保障制度に関する知識」や「ライフステージに応じた必要な保障」に対する情報提供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、「最適な保障」「最新の保障」「健康増進型保険の

価値」をご提供するという3つの特徴や、当社が重視する「充実したアフターフォロー」「MYミューチュアル配当」といった「ベストスタイル」のコンセプト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」を活用し、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、「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、健康を「知る」「つくる」「続ける」のサイクルを通じてMYリンクコーディネーター等(営業職員)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

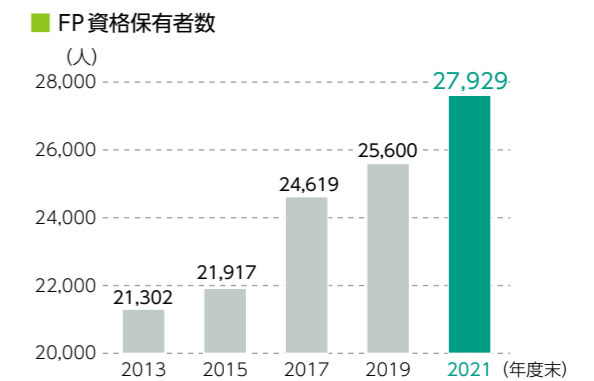
お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた、適切な情報提供やご案内、ご要望に応じたお手続きのサポートなどにより、確かな安心をお届けするMYリンクコーディネーター等(営業職員)の育成に取り組んでいます。

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、政策の取組みなどについて、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

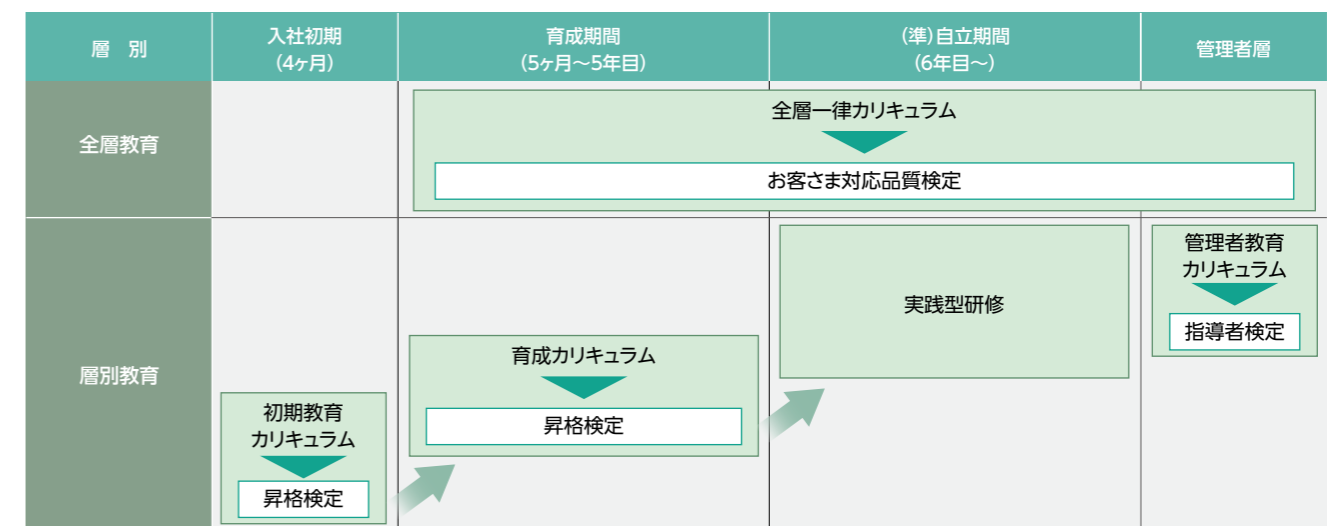
推進し、生命保険の知識だけでなく、金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。なお、2021年度末現在で27,929名の営業職員がFP資格を保有しています。

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。

「みんなにやさしい保険アクセス」(金融包摂)の取組み

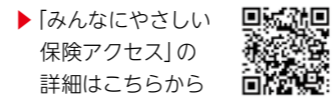
社会に暮らす人々の多様性が広がるなか、当社は、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け、「ご高齢の方」「障がいをお持ちの方」「性的マイノリティ(LGBTQ)の方」「外国人の方」をはじめ、さまざまなお客さまの特性にあわせたお手続き等の利便性向上に取り組んでまいりました。

2022年4月、当社がサステナビリティ経営を推進していくにあたっての「優先課題(マテリアリティ)」に「金融包摂(金融アクセスの確保等)*1」を新たに追加するとともに、これらの取組みを「お客さまのお手続き不便を解消し、誰ひとり取り残されることなく安心して契約の締結・維持

管理を行なっていただくための取組み」と位置づけたうえで、「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。

今後とも、「みんなにやさしい保険アクセス」にかかる各種取組みのいっそうの高度化を図ることで、お客さまとの共通価値の創造を通じた、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりへの貢献を進めてまいります。

*1 全ての人が、経済活動のチャンスをつかえるため、また経済的に不安定な状況を軽減するために必要とされる金融サービスにアクセスでき、またそれを利用できる状況(世界銀行の定義)



「みんなにやさしい保険アクセス」の対象となる取組み (2022年4月現在)

<p>ご高齢の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口 自動音声による番号選択(プッシュ操作)を行なうことなく、専任担当者に直接つながる専用フリーダイヤルを設置しています。 ○保険加入時のご家族への契約内容のご説明 契約時年齢70歳以上のお客さまの保険加入にあたっては、ご家族同席をお願いしています。ご家族と一緒に契約内容をご確認いただくことで、よりご安心・ご納得いただいたうえでお申込みいただけるとともに、ご加入時からご家族に契約内容をご理解いただくことで、将来のお手続きのサポートがスムーズになります。 ○MY長寿ご契約点検制度 MYリンクコーディネーター等(営業職員)による定期的な訪問・確認活動に加えて行なう点検制度で、長寿の節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先変更の有無を能動的に確認し、その後のお手続きまでしっかりサポートいたします。 ○MY安心ファミリー登録制度 ご契約者以外の連絡先(第二連絡先)を登録し、当社からお送りする各種手続きのご案内が届かない場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただき、スムーズなお手続きができるようにする制度です。 ○「MYアシスト+」(マイアシストプラス)制度 視力・聴力の低下やご病気などで、書類の記入や画面入力が困難であるなど、「ご自身でお手続きが難しいお客さま」に対して、当社職員による「代筆」、専任担当者がサポートする「アシスト・デスク」の設置、点字や二次元コードを用いた「アシスト・カード」の発行によりお手続きをサポートいたします。 ○代理請求特約 被保険者本人がご請求できない特別な事情がある場合に、代理請求人が被保険者に代わって保険金等をご請求できます。 ○事務サービス・コンシェルジュによる訪問型サービス活動 事務・サービスに関する専門知識を有する「事務サービス・コンシェルジュ」がMYリンクコーディネーター等(営業職員)とともにお客さまを訪問し、保険金のご請求などの「お手続きサポート」や「診断書取得代行」等を含む各種「サービスのご案内」をいたします。
--------------------------	--



<p>障がいをお持ちの方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○耳や言葉がご不自由なお客さま専用窓口 専任担当者がお電話やメールで各種お問い合わせに直接お応えいたします。 ○手話リレーサービス ビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または筆談で話すことができます。 ○チャットボットサービス お手続き等に関する質問事項を文字入力すると「AIチャットボット」が自動でお答えします。 ○「MYアシスト+」(マイアシストプラス)制度(「ご高齢の方への取組み」を参照) ○代筆のお取り扱い ご自身でお手続き書類(ご請求書等)の記入が難しいお客さまに対して、本社・支社のご来店窓口のほか、お客さまのご自宅や病院等で、当社職員による代筆のお取り扱いをしております。なお、当社職員の同席のもと、ご請求権者の配偶者や三親等以内の親族の方などによる代筆のお取り扱いも承っております。 ○音声約款等 目の不自由な方など印刷物を読むのが困難な方向けに「米ドル建・一時払養老保険」の音声約款等を制作しております。 ○カラーユニバーサルデザインへの配慮 申込書・手続き書類・お客さま向け通知等について、色覚障がいをお持ちの方にも見やすいカラーユニバーサルデザイン化に努めています。 	
<p>性的マイノリティ(LGBTQ)の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○同性パートナーの死亡保険金受取人等指定 一定の要件のもと、同性パートナーの受取人等への指定を取り扱うことが可能です。 ○同性パートナーによる代理人請求 被保険者がお受取りになる保険金等について、被保険者をご請求できない特別な事情がある場合に、代わりに同性パートナーの方よりご請求いただける場合がございます。 ○同性パートナーの第二連絡先登録 「MY安心ファミリー登録制度」において、一定の要件のもと、同性パートナーの方を契約者様以外の連絡先(第二連絡先)としてご登録が可能です。当社からお送りする各種手続きのご案内が届かない場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただき、スムーズなお手続きができるようにします。 ○契約管理における性別の取扱い お申し出により、お客さまのご要望を踏まえた登録が可能です。 	
<p>外国人の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○5か国語(英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語)によるお問い合わせ窓口 5か国語の専用フリーダイヤルを設置しています。 ○5か国語(英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語)による通訳サービス お客さまが希望する場合には、担当者とのコミュニケーションを通訳者(オペレーター)が逐次通訳することでサポートします。 ○ご説明資料の英語・中国語等での提供 外国籍のお客さま向けに海外でお支払いできない特約などの留意事項を記載したご説明資料(「外国籍のお客さまへ」チラシ)および海外渡航時のご説明資料(「海外渡航のてびき」)を「やさしい日本語」^{※2}・英語・中国語にて、ご提供いたします。 	

※2 難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語

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MYリンクコーディネーター等(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。

「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」や社用スマートフォン「MYフォン」の活用により、「人」と「デジタル」を融合することでお客さまに寄り添ったアフターフォローの充実や利便性の向上をめざしています。

お客さまのご要望にあわせて、対面または非対面で「マイスタープラス」を活用した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手段の多様化をふまえ、「MYフォン」を活用することで、お客さまサービスの向上をめざしています。具体的

には、「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をご提供しております。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サポート・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や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。

「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上で完結可能な手続きの範囲を拡大しております。当社にご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、給付金のご請求に至るまで、幅広くご利用いただけます。

また、生体認証によるログインが可能なスマートフォン向け「MYほけんアプリ」では、日々の歩数管理、ご契約・健康に関するお知らせ等をご確認いただけます。今後も

さらなるコンテンツの拡充や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、リモートでコンサルティングを行なうことのできる「オンライン面談システム」の導入により、場所や時間等に制約を受けることなく、営業職員にご相談いただくことが可能となりました。別の場所で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。

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

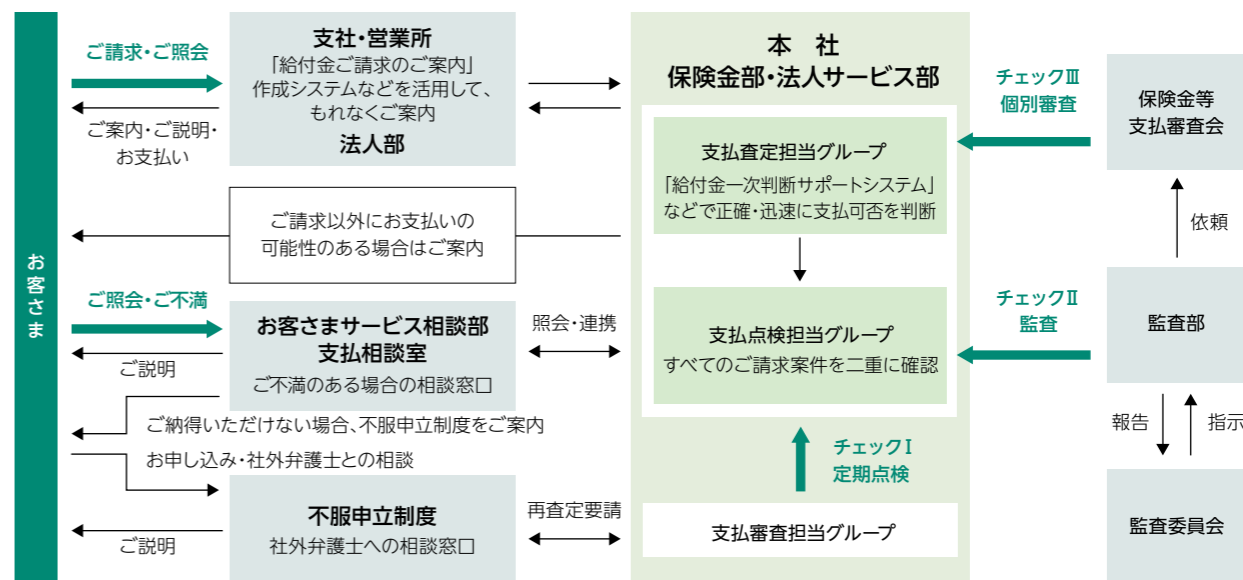
「MYフォン」は、お客さまの情報をシステムセンターで一元管理し、端末内には保持しないデータレス化に加え、生体認証を導入しています。

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

チェック機能の強化を目的に、「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。

また、システムによる診断書キーワード点検なども活用しながら、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、支払査定時のお支払もれチェック機能を強化することで、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も努めています。

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」に取り組む、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・給付金請求におけるお客さまの利便性を向上するための主な取組み

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、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

診断書の提出を不要とする請求の取扱範囲を拡大

お客さまの利便性向上、迅速なお支払いを目的に、診断書にかえて、医療機関発行の領収証等にて請求が可能な「簡易請求」の取り扱いを拡大しています。

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。

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、2022年7月時点で、「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。

非対面での給付金請求をご希望されるお客さま向けに、従来よりもかんたん、便利にお手続きいただけるサービスを開始

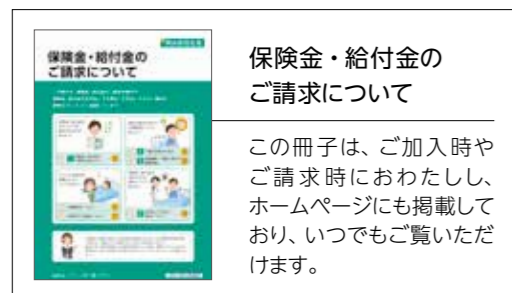
2022年1月から、請求内容を当社担当者が事前に入力し、「MYほけんページ」へ転送するサービス「自分で」MY簡単サポート～かんサポ～を開始しています。

このサービスの開始により、お客さまは「MYほけんページ」にて請求内容を確認し、提出書類を撮影・アップロードするだけで、お手続きを完了いただけるようになりました。

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。なお、この冊子は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渡しし、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。

▶ 2021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
お支払件数	68,348	899	2,017	29,390	100,654	16,130	575,592	178,575	494	192,835	963,626	1,064,280
お支払非該当件数合計	197	14	1,068	2,479	3,758	36	1,081	13,871	126	1,298	16,412	20,170
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	42	0	2	42	86	0	168	57	0	53	278	364
重大事由解除	0	0	0	1	1	0	8	0	0	3	11	12
免責事由該当	155	9	4	8	176	36	100	19	0	35	190	366
支払事由非該当	0	5	1,062	2,428	3,495	0	805	13,795	126	1,207	15,933	19,428
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*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

▶ 2021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

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。また、金融機関等との募集コンプライアンスに関する定期的な意見交換等を通じ、お客さまのご意向に沿った商品提案を行なえる保険募集管理態勢の維持・高度化に取り組んでいます。



※ 金融機関窓口販売商品の一覧は、P.192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
 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.110をご覧ください）

代理店チャネルでの取組み

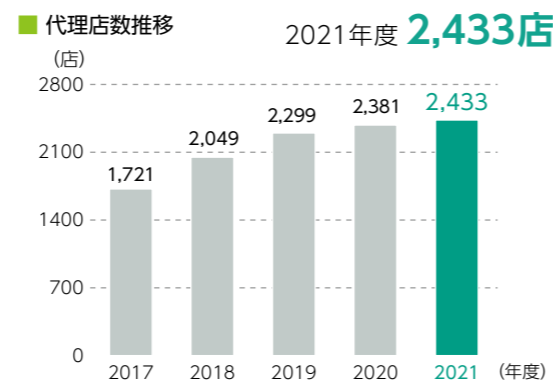
全国の代理店で当社の生命保険商品をお取り扱い

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。あわせて、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、代理店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さらなる充実を図り、お客さまニーズに適切に対応してまいります。

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」「ほけん相談窓口」では、保険契約における各種お手続きやご相談をはじめ、医療への備え、外貨建て商品・年金商品等による資産のご活用などの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、お客さまのご意向をふまえたサービスに取り組んでいます。

ご加入後には、保険に関する情報提供や健康関連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。

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、当面の間、営業時間を19:00までに短縮して営業しております



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展開しており、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や、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だいたお客さまには、MYリンクコーディネーター等（営業職員）・「明治安田のほけんショップ」「ほけん相談窓口」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、お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」

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あわせ、さまざまな種類の生命保険商品を販売しており、時代にあ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.192をご覧ください。

「エブリバディII」の発売 (2021年11月)

契約日から5年後に保障が増加し、将来の金利上昇時にはさらなる保障の増加も期待できる仕組みとするなど、「着実にふやしてのこしたい」お客さまのニーズによりいっそうお応えする円建一時払終身保険です。

「かんたん告知終身医療保険」の発売 (2022年4月)

持病や既往症がある方でもかんたんな告知(4つの告知項目)のみでお申し込みいただけ、一生涯の保障をご準備いただける一時金給付タイプの医療保険です。

ベストスタイル新特約「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」「入院初期一時金給付特約」の発売 (2022年6月)

ご加入後も「最適・最新」な保障をご提供するベストスタイルに新特約が登場しました。

●「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」

女性特有のがんを早期発見するためのがん検診受診から、罹患した場合の入院(手術)前の治療～再発予防のための長期にわたる治療費をサポートします。

●「入院初期一時金給付特約」

入院前の通院費用や入院初期にかかる雑費等に備えることができる一時金給付タイプの特約です。

(注)本特約は、「ベストスタイル」のほか、「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」は「メディカルスタイル F」、「入院初期一時金給付特約」は「ベストスタイル J r」、「メディカルスタイル F (J r)」にも付加可能です

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・&e(アンディー)

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。

明治安田生命えがおのペット

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、福利厚生の実現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"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 普通火災保険 店舗総合保険 建設工事保険 等 	<ul style="list-style-type: none"> 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

(注)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。

コミュニケーションセンター

0120-662-332

月曜～金曜9:00～18:00/土曜9:00～17:00
(いずれも祝日・年末年始を除く)

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

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

0120-809-127

チャットサービス等のご案内

ホームページから、「チャットボット」や専門オペレーターの「チャット」、フォーム入力の「かんたんお手続きフォーム」をご利用いただけます

チャットサービス等のご利用はこちら▶



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「2021年度カスタマーサポート表彰制度」において、3年連続入賞となる「奨励賞」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。

2021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。

また、ベストスタイルのご契約者さまに対しましては、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、お手続き履歴・お客さまあて通知履歴ページを新設し、ご契約者さまが直近1年間で実施されたお手続きの履歴等を掲載しています。

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、「いつでもどこでも」契約内容の確認や、各種お手続きをWEB上にて実施いただける、お客さま専用サイトです。

2022年1月からセキュリティ強化のため、お手続きの際のワンタイムパスワード認証を導入しました。また、目的の画面にスムーズに遷移できるわかりやすい画面構成や、より視認性の高いデザインへ見直しを順次実施しております。

<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。

また、「MYほけんアプリ」*3では、生体認証（指紋等）を活用し、より安全に「MYほけんページ」へログインいただけるほか、日々の歩数・睡眠状況の管理、ご契約や健康に関するお知らせを確認いただくことができます。

さらなる利便性向上に向けてコンテンツの順次拡充を予定しています。

*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けます（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

*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、当社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、健康維持や早期発見・治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・かんたん告知終身医療保険にご加入の被保険者さま

2022年6月から、女性がんの早期発見、がん罹患後のQOL維持、女性特有の温度リズムに伴うココロやカラダのお悩み解決をサポートする女性向けサービスを拡充しました。

また、主に血圧に不安のあるお客さまの生活習慣改善にお役立ていただける塩分摂取量測定・睡眠時脳波計測のサービスを開始しました。

今後もお客さまの健康維持向上への取組みを応援するため、新たなサービスを提供してまいります。

(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。

弘前大学との「未病」に関する共同研究

弘前大学は、健康ビッグデータを活用した病気の予兆発見や予防法の研究およびそのビジネス化に取り組んでおり、先進的な取組みが国内外から高い評価を受けております。

当社は2019年1月から、「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」に関して、弘前大学と共同研究に取り組んでいます。「未病教育」の研究成果については、「第29回 日本健康教育学会学術大会」で発表を行ない、優秀演題賞を受賞しました。

国立循環器病研究センターとの包括連携協定を通じた取組みと共同研究の推進

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の包括連携協定を

通じ、啓発ツールの開発などに取り組んでいます。また、金融機関として初めての共同研究事業契約にもとづき、共同研究を進めています。

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、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



オープンイノベーションセンター（大阪府吹田市岸部新町）

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、研究を行なっていきます。

介護保障・サービスの充実に向けた取り組み

介護保障商品のラインアップ

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」

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。



「介護のささえ」パンフレット



「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

グループ会社を通じ、個人のお客さま、法人のお客さまによる高品質な介護サービスを提供しています。の多様なニーズにお応えし、経験豊富な専門スタッフに

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。

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、MYリンクコーディネーター

等（営業職員）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。
介護予防と健康維持	要介護になりやすい病気、症状への対処方法や健やかに過ごすために役立つ情報をご提供します。
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



介護予防と健康維持



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 団体がん保障保険 団体就業不能保障保険	団体定期保険 無配当定期保険(Ⅱ型) 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
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	無配当団体医療保険 団体総合就業不能保障保険 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	○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
従業員・所属員向けサービス(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"> 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) 団体保険WEB申込サービス
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"> 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・所属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"> 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・所属員に万一の場合、残されたご家族の精神的サポートとして遺族ガイドの支援や各種ツールをご提供	<ul style="list-style-type: none"> 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

※みんなのMYポータルのスマートフォンアプリ版を展開

健康経営®の実現に向けたサービス

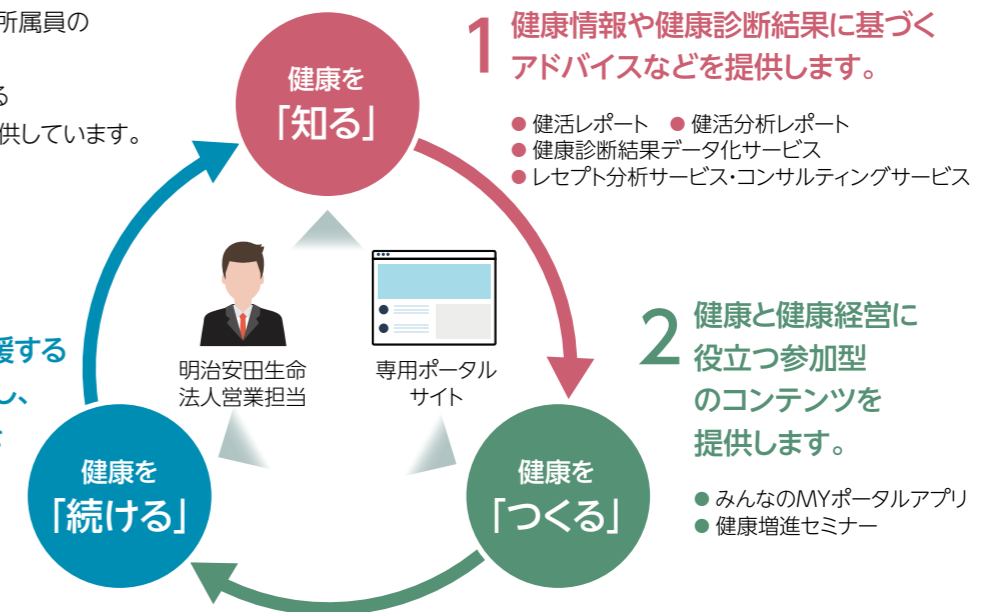
企業・団体の健康経営、従業員・所属員の健康増進に向けた

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



(注)「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
- 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

- 健康診断や精密検査の受診率向上
- 事務作業や人件費の削減
- 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
- 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
- 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、関連する各種の健康情報を提供
- 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

- 健康診断情報の一元管理による、従業員・所属員の健康状態やリスクの把握
- 従業員・所属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
- 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
- 従業員・所属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

実行支援

健康増進への取組みと実行

- 7. みんなのMYポータルアプリ(ウォーキングコンテンツ)**
歩数の表示に加えて、日々の歩数目標に対する達成状況、企業・団体内での順位を表示
- 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

- 従業員・所属員の健康増進の取組みを後押し
- 従業員・所属員の健康増進の取組みに関するリテラシーの向上

健康診断の受診

改善計画の策定

従業員・所属員の行動変容の促進

※健康情報活用商品に付帯するサービスです

従業員・所属員の健康増進・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

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。2022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】

当社の営業拠点が所在する全国の自治体等を対象に、従業員が出身地等のゆかりのある地域を指定して行なう任意の募金に会社寄付を上乗せする「私の地元応援募金」を2020年から毎年実施し、地域の課題解決を継続的にサポートしていきます。



公民館における「MY定期講座」の開催

公民館に求められる「地域コミュニティの持続的な発展を推進する役割」に、当社がもつ全国規模のネットワーク・ノウハウ等を組み込み、全国公民館連合会と連携のうえ、「地域が元気になる」、「公民館ならではの」定期講座を無償で提供しています。



【道の駅】での健康増進イベントの開催

「道の駅」で働く方々や、駅を訪れる地域住民の方々を対象に、全国道の駅連絡会と連携のうえ、健康増進に向けたイベント等のさまざまな取組みを展開しています。



協会けんぽ支部との連携協定の締結 (中小企業等への健康経営支援)

地元の企業に対する健康経営のサポートにより、従業員のみならず心身ともにいつでも健康で意欲的に働ける職場づくりに取り組めます。



日本赤十字社との連携(ソーシャル・インクルージョンへの取組み)

日本赤十字社と、人々の健康・福祉を支え、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりへの活動、「『地域づくり・未来世代』応援プロジェクト」を共同で展開する包括パートナーシップ協定を締結し、健康・福祉・介護・教育等に関するソーシャル・インクルージョンへの取組みを2022年10月から開始します。

環境問題への取組み

環境問題、特に地球温暖化対策への取組みは、企業の社会的責任と捉え、環境に与える負荷をできる限り小さくするとともに、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	2020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	54,249
電力使用量(万kWh)	20,467	20,494	20,745	20,318	19,809	19,090
CO ₂ 排出量(t-CO ₂)*2	119,569	117,194	116,225	110,416	102,454	94,286

【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	2.9%
【評価】事業者クラス分け評価制度*4	Sランク(最上位)

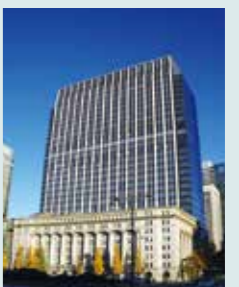
*1 2022年7月1日現在確定している2020年度実績値までを掲載
 *2 「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」の「算定・報告・公表制度」における排出係数を使用(電力使用によるCO₂排出量については、電気事業者別排出係数で算出)
 *3 過去5年度間の対前年度比をそれぞれ乗じた値を4乗根して算定
 *4 定期報告書等の内容に基づき、事業者を「S(優良事業者)」「A(一般事業者)」「B(停滞事業者)」「C(要注意事業者)」へクラス分け(Sクラスの事業者は、優良事業者として経済産業省のホームページで公表)

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210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。



環境認証の取得

当社が保有するビルでCASBEE-不動産(※)の認証を取得しており、いずれも「Sランク」と高い評価を得ております。



明治安田生命 さいたま新都心ビル



明治安田生命 大阪御堂筋ビル



品川シーサイド ウェストタワー



アークヒルズ 仙石山森タワー

*CASBEE-不動産: CASBEE(Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency/建築環境総合性能評価システム)は、建築物を環境性能で評価し格付けする手法で、省エネルギーや環境負荷の少ない資機材の使用といった環境配慮と、室内の快適性、景観への配慮等も含めた建築物の品質を総合的に評価するシステムです。CASBEEの一つである「CASBEE-不動産」は、国土交通省の支援のもと2013年より開始された認証制度で、竣工後1年以上の建物(オフィスビル等)を対象に「Sランク」、「Aランク」、「B+ランク」、「Bランク」の4段階で評価されます。

環境に配慮したオフィスの取組み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、温室効果の逓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り替えを、漸次、行なっています。

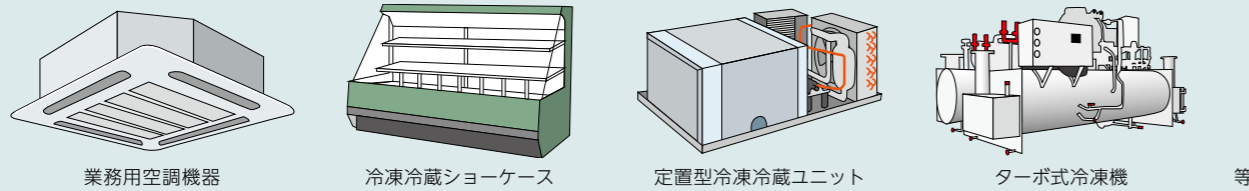
全設備の総算定漏えい量の状況（「フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律」に基づき算出）※1

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
算定漏えい量 (t-CO ₂) ※2	1,021	1,052	1,031	1,450	1,897

※1 2022年7月1日現在確定している2020年度実績値までを掲載

※2 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



環境に配慮したオフィスの取組み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。



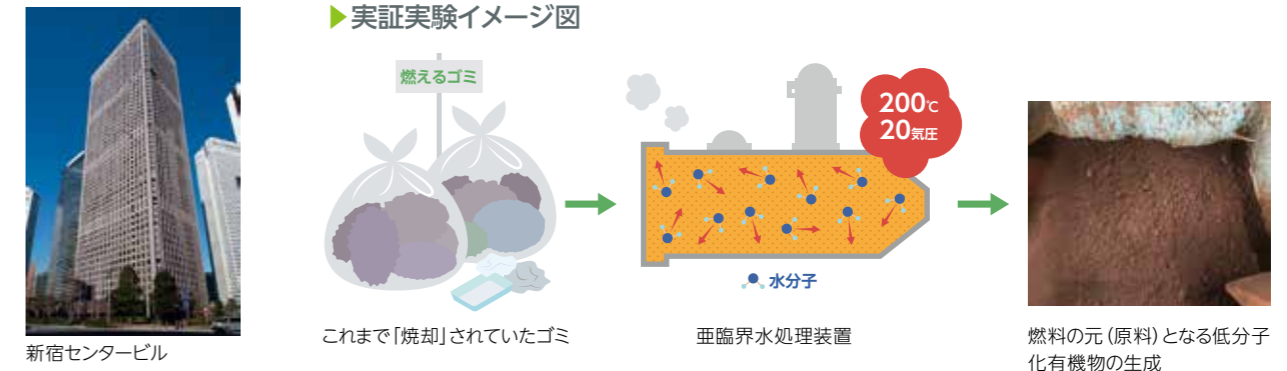
環境に配慮したオフィスの取組み③—循環型社会形成に向けて—

資源・エネルギー・食料需要の増大、廃棄物量の増加等の環境問題の深刻化が世界的な課題となり、従来の大量生産・大量消費・大量廃棄型といった一方通行の線形経済（リニアエコノミー）から、循環型経済（サーキュラーエコノミー）への移行の必要性が注目されています。

こうした背景をふまえ、新宿センタービルにて、循環型社会※1の形成に向け、オフィスビルより排出されている有機性廃棄物を燃料化※2する実証実験を実施しました。

現在、実験で生成された原料が持つ物性について分析を行ない、原料の利用方法を検証しています。具体的には、ビル内にコージェネレーションシステム※3等を設置し、生成した電気やガス等をビル内で利用するオンサイトでのエネルギーを活用するサイクル構築をめざします。

※1 廃棄物等の発生抑制と適正な循環的利用・処分により、天然資源の消費を抑制し、環境への負荷ができる限り低減される社会
 ※2 ビルから排出される有機性廃棄物から固形燃料「バイオ石炭」を生成
 ※3 発電の際に生じる廃熱等も同時に回収。回収した熱は、蒸気や温水として、冷暖房・給湯などに利用



環境に配慮した社用リース車の導入

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、全国の営業組織で使用している車両約1,800台をハイブリッドのリース車両に順次切り替えを進めています。

また、現在使用しているリース車両についてもリース期間更新時に、より環境性の高い車種への見直しを積極的に実施しています。（2022年3月に水素燃料電池自動車を1台導入。2022年度内に1台増車予定）

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、2021年度のリサイクル率は83.4%となっています。



OA用紙使用量の削減

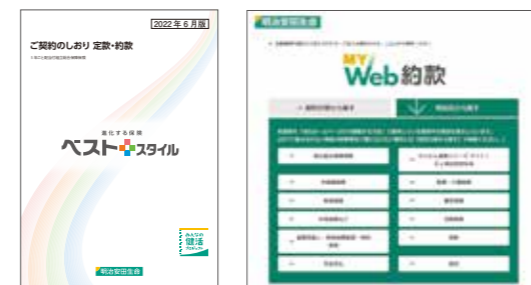
社内横断的な文書共有と情報交換のための「電子文書管理システム（e-ファイリング）」を積極的に活用するとともに、モニターやプロジェクターの使用によるオンライン会議やパソコンの機能を活用して、紙を使用しない打合せ・

会議運営を推進しています。また、本社組織ごとのOA用紙の削減状況を適宜開示し、環境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

環境配慮型商品の購入

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導入しています。2021年度における環境配慮型商品の購入率は金額ベースで65.6%となっています。今後も同システムの活用を通じて、環境配慮型商品の購入を進めていきます。

また、生物多様性の保全の観点から脱プラスチックに取り組んでおり、お客さまにご提案書をお届けする際など

に使用するクリアファイルをプラスチック製からリサイクル可能な紙製へ移行、契約時にお客さまにおわたしするプラスチックファイルの素材を環境に配慮したLIMEX素材へ切り替え等、会社全体として推進しています。



環境に対する意識の向上

2021年7月～9月(夏期)および2021年12月～2022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。

未来世代との絆 こどもの健全育成



当社は、環境保全やこどもの健全育成など、「未来世代との絆」への貢献をめざす社会貢献活動を、全社統一活動として「未来世代応援活動」の名称にて推進しています。

こどもの健全育成

金融・保険教育

2020年から、「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。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目的に、小学校高学年から高校生を対象に、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しています。



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。

2021年度は新型コロナウイルス感染症の感染状況に配慮しながら全国55箇所で開催を実施し、2,169万円を寄付しました。



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58箇所で開催し、過去13年間で総額約2,268万円の募金を、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。



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58年間で約6,978万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。

「地域を見守る」社会貢献活動

2014年から、MYリンクコーディネーター等(営業職員)が日々のお客さま訪問活動のなかで、子どもや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。



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。2021年までの38年間で全国の特別支援学校等165校にて開催しました。

(注)2021年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催を中止しました。



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。

2022年度からは、「ボランティア表彰」を「地域貢献表彰」に改変し、地域固有の課題解決に向けた取組みを推進します。



全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール

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、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。



財団等を通じた社会貢献活動

当社は、財団への寄付を通じてさまざまな社会貢献活動を支援しています。各財団では、こころの健康に関わる相談事業や、音楽・伝統芸能への助成、健康増進に寄与

するための調査・研究・セミナーの開催等を推進し、こどもの健全育成、伝統芸能・技術の継承、健康増進に貢献しています。

こどもの健全育成

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、障がいのある人々、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



すこやか育成相談室



コミュニケーション支援ボード

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、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の文化の発展に貢献しています。



海外音楽研修生費用助成金目録贈呈式

伝統芸能・技術の継承

公益財団法人 明治安田クオリティオブライフ文化財団

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。



一之瀬高橋の春駒（山形県）



玖珠神楽（大分県）

健康増進

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

当財団は、「新宿健診センター」と「健康増進支援センター」から構成されています。前者は、「安心と信頼のかかりつけ人間ドック」として、創業以来のべ65万人を超える受診実績を誇ります。後者は、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、専門家による健康セミナーの開催や、健康経営を推進する団体・自治体向けに情報提供や出張支援等を行なっています。

能力・キャリア開発の支援

明治安田フィロソフィーを体現できるデュアルラダーの人財集団の形成

当社は、「明治安田フィロソフィー」を体現できる経営人財と専門人財からなるデュアルラダーの人財集団形成をめざしています。

持続的な人財輩出に向け、社内の人財育成に関するすべての事項を集約した企業内大学「MYユニバーシティ」を創設しました。「MYユニバーシティ」は、全職員を対象とする「オープンコース」と、人財力評価や階層等に基づき指名された職員を対象とする「セレクトティブコース」で構成されています。

「オープンコース」では、基礎的なビジネス知識・スキルや、DX・ITリテラシーの習得・向上に資するコンテンツを提供しています。加えて、当社の経営や専門分野で求められる専門知識等について学習できるコンテンツを用意し、経営人財と専門人財それぞれの裾野拡大にも取り組んでいます。

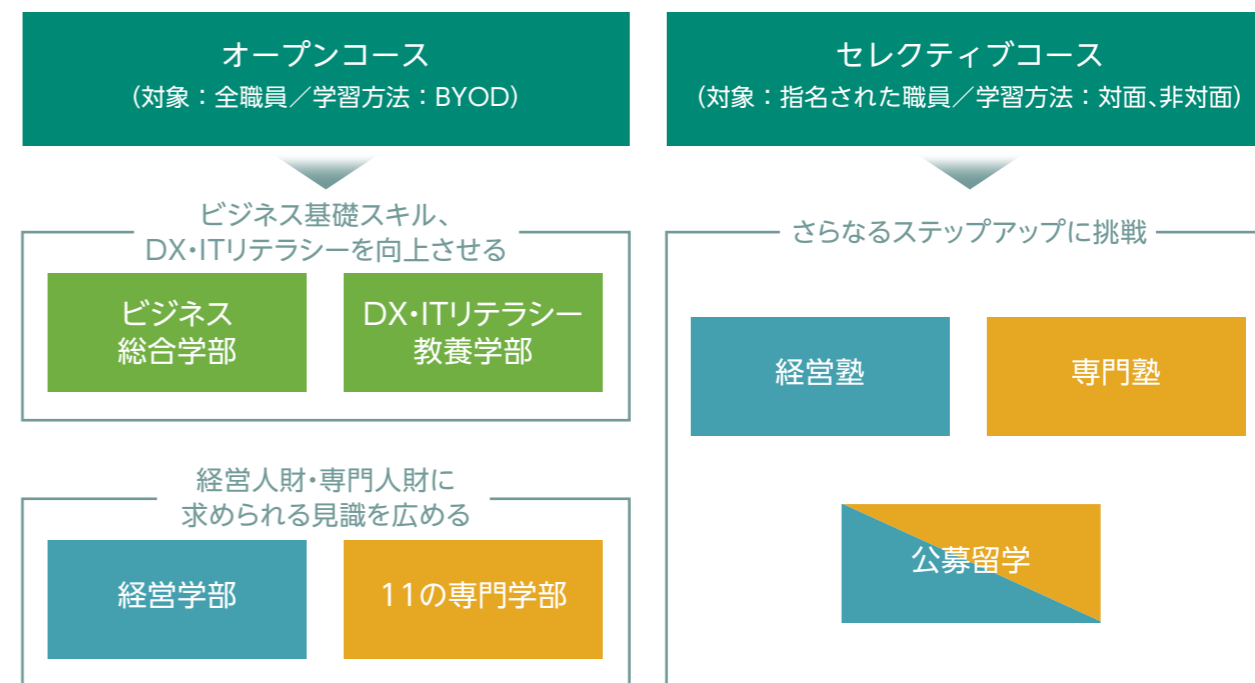
「セレクトティブコース」では、経営人財・専門人財候補者等に対して、さらなるステップアップに向けたスキルアップや専門性の高度化を促す研修、社外への派遣・留学機会等を

提供しています。

また、「明治安田フィロソフィー」の体現に向けた基礎固めとして、入社してからの5年間の初期教育を重視しています。そのため、入社5年以内の全職員に対して、職務ローテーションや上司・指導担当者による実務を通じた能力・キャリア開発(OJD:On the Job Development)を推進するとともに、「明治安田フィロソフィー」への理解を深めることによる業務の意義づけや、基礎的なビジネススキルの強化を図る研修プログラムを通じた能力・キャリア開発(Off-JD:Off the Job Development)を実施しています。

こうした初期教育を含め、職員の成長や能力発揮においては、上司である管理職のマネジメント力が重要と考えています。2021年度より、管理職のマネジメント力向上を促す教育プログラムを開始し、研修の実施に加え、管理職一人ひとりのマネジメントの状況について分析したレポート等を提供しています。

企業内大学「MYユニバーシティ」



ダイバーシティ&インクルージョンの推進

ダイバーシティ&インクルージョンの推進にあたっては、多様な人材が意欲を高め、個々の能力を最大限に発揮

できる環境や仕組みづくりと、多様性を受容し、働く仲間が相互に成長できる風土醸成に取り組んでいます。

多様な人材が意欲を高め、個々の能力を最大限に発揮できる環境や仕組みづくり

女性の活躍推進

女性管理職等の持続的な輩出に向けて、各組織の所属長から推薦のあった女性職員を人事部が選抜のうえ「L-NEXT」として登録し、その育成をサポートしています。2021年度は621名を登録しました。「明治安田フィロソフィー」を体現できるデュアルラダーの人財集団形成に向けて「経営コース」と「専門コース」を設け、必要な能力や知識の習得を支援する研修機会等を提供しています。また、すでに管理職等へ登用されている職員を対象に、役員や経営管理職といったさらなる上位職への登用をめざす「L-NEXTアドバンス」を設置しています。こうした取り組みの結果、2022年4月時点での女性管理職比率は34.1%と、3年連続で目標の30%を上回る登用実績となっています。

また、雇用の安定化や活躍フィールドの拡大を目的に契約社員の正社員化を進めています。2021年度には在職期間等の要件を満たす約1,900名を正社員化し、さまざまな分野・職務に登用しました。当該層に対しては、「L-アカデミア」を設置し、キャリアアップ意欲の醸成等に取り組んでいます。

その他のキャリア開発支援として、めざす業務分野に関連する部署で短期間の業務体験ができる「社内短期留学」を実施しており、2021年度は247名が参加しました。また、希望する所属や職務に応募できる「キャリア・チャレンジ制度」を運営しており、2022年4月時点で168名が本制度のもと新たな業務に挑戦しています。

	2020年4月	2021年4月	2022年4月
女性管理職数	384名	407名	418名
女性管理職比率	30.1%	33.3%	34.1%



(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)

シニアの活躍推進

職員が長年の経験や知見を活かして活躍できるよう、2019年度に定年を65歳まで延長し、2021年度には定年後の嘱託再雇用の上限年齢を70歳まで引き上げました。60歳を超えても、多くのシニア職員が管理職や高い専門性が求められる職務等で重要な役割を担っています。

シニア職員のキャリア形成や意欲醸成に向けては、キャリア相談窓口の設置や、社外講師によるセミナー・研修等を実施するとともに、社会のデジタル化をふまえたITリテラシーの向上やITスキルの習得にかかる研修機会を提供するなど、一人ひとりの自己変革・自己成長をサポートしています。

また、2022年度からは60歳以上の総合職を対象に「全国コース」を導入し、全国規模での転居・転勤を可能とすることで、より幅広い活躍の機会を提供しています。



キャリアデザイン研修(2021年度はオンラインで開催)

障がい者の活躍支援

障がい者雇用については、特例子会社「明治安田ビジネスプラス」等を含めた雇用拡大に積極的に取り組んでおり、2022年4月時点で、雇用人数(換算後)は1,197名、雇用率は2.38%となっています。

また、障がいのある職員等にとって働きやすい職場の実現に向けては、専用相談窓口の設置、UDトークアプリ*を搭載したタブレットの配備等を行なっています。2022年度からは、嘱託雇用者を正社員へ登用するプロモーションルートの運用を開始するとともに、処遇改善、評価制度の改正等の環境整備を進めるなど、引き続き、障がいの内容に応じた活躍支援を拡充していきます。

* 音声リアルタイムに文字変換する聴覚障がい者向け情報保障アプリ

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

「明治安田フィロソフィー」の浸透とダイバーシティ&インクルージョンの推進に向けて、すべての役員・管理職を「イクボス」と位置づけ、その役割を、①自身を含む所属員の「明治安田フィロソフィー」に基づく行動の促進、②ワーク・ライフ・マネジメントを土台とした、多様な人材の活躍の後押し、と定めています。日常的な行動実践に向けては、すべての役員・管理職が「イクボス宣言」を策定し、所属員に周知しています。



永島社長の「イクボス宣言」

LGBTに関する取組み

ライフイベントごとの休暇取得、社宅貸与等の福利厚生制度において同性パートナーを配偶者とみなす運用や、専門相談窓口の設置、アライ*普及、各所属でのイベント参加・研修実施等に取り組んでいます。また、2021年12月には、本社3ビル(丸の内、東陽町、高田馬場)にて、性別による使用区分を設けない「だれでもトイレ」の運用を開始しました。

* 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5年連続「ゴールド」評価を受賞

ダイバーシティ・フォーラム

ダイバーシティ&インクルージョンの風土醸成を目的に、全国から各職場の推進リーダーを招集して開催しています。社長からのメッセージを発信するとともに、各職場での課題解決に向けた対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・フォーラム
 (2021年度はオンラインで開催)

さらなる柔軟な働き方の推進

一人ひとりが「仕事」と「生活」の双方を充実させ、その好循環を重視する働き方によって生産性の向上をめざす「ワーク・ライフ・マネジメント」を推進しています。

2021年度には、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仕事ができる「リモート型」勤務を導入しました。地方在住職員の活躍フィールドが拡大するとともに、家族の介護等との両立にもつながっています。2022年4月時点で、適用者は42名、適用地域は24都道府県となっています。

また、男性職員の育児休職取得を進めるため、対象者への取得勧奨や、取得状況を経営管理職の評価に反映する運営等に取り組んでおり、2020年度と2021年度の2年連続で取得率100%を達成しました。

さらに、2022年度からは両立支援の取組みを拡充し、従来の「育児」「介護」「治療」に「女性の健康課題」を加えた4つのカテゴリーにおいて、セミナー開催等を通じ、職場の理解をいっそう促進していきます。



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)

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

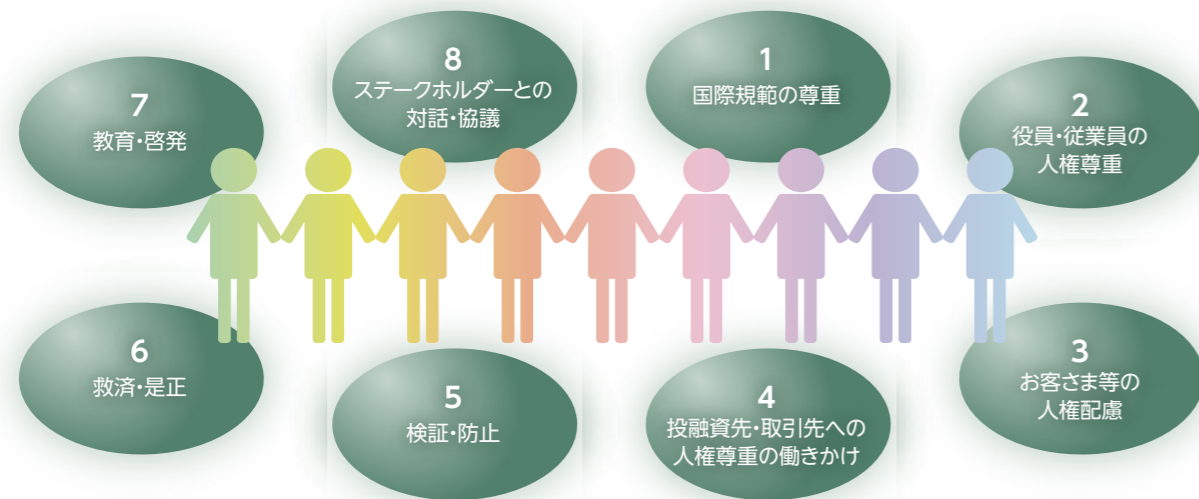
「人に一番やさしい生命保険会社」を標榜する企業として、2021年4月に「人権方針」を制定しました。

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、グループ会社等に対しても、本方針に基づいた取組を要請しています。さらに、投融資先企業や取引先

に対しても人権の尊重を働きかけるなど、人権デュー・ディリジェンスへの取組姿勢を明確化しています。

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



▶ 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>

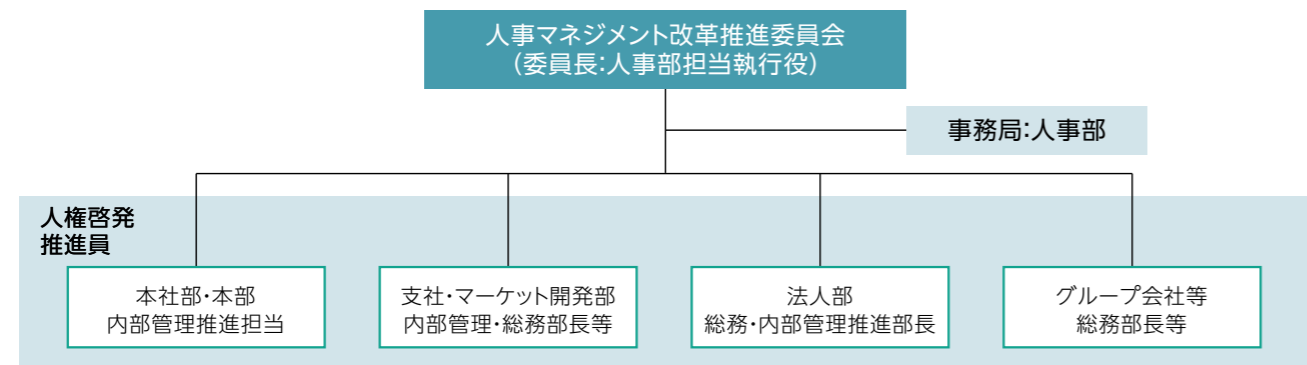


推進体制

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・調整をふまえた啓発の推進にあたっては、人事部

主導のうえ、本社部・本部、全国の支社・マーケット開発部、法人部、グループ会社等ごとに「人権啓発推進員」を任命し、全社で推進する体制をとっています。



啓発活動の取組み

啓発活動としては、「人権啓発推進員」が中心となり、各所属での「人権研修」開催や、「人権啓発標語」募集等を行なっています。

「人権研修」では、同和問題やハラスメント問題といったテーマに加え、当社の「人権方針」を扱い、人権課題や当社の対応姿勢等への従業員の理解を深めています。その他、職務別・階層別の各種研修においても、啓発の機会を設けています。

「人権啓発標語」については、全従業員とその家族を対象に募集しており、2021年度は7,012編の応募がありました。人権週間にあわせて入賞作品を発表するとともに、優秀作品3編をポスター化して全事業所に掲示しています。

また、行政、人権団体主催の研修会等にも積極的に参加し、人権啓発の取組みに役立てています。

「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関する相談・通報窓口として、「人権110番」を設置し、専任の担当者を配置してい

ます。加えて、「障がい者相談窓口」や「LGBT相談窓口」を設置し、さまざまな相談に迅速かつ的確に対応しています。

人権デュー・ディリジェンス

国連「ビジネスと人権に関する指導原則」等に則った取組を推進しています。



- 外部機関と連携のうえ、国際的な基準、人権尊重責任の範囲拡大、潜在的な人権侵害等の観点より、当社グループにおける人権リスクの優先課題を特定し、取組状況を評価

- 人権リスクに関する情報等を収集する態勢の強化や人権リスクを防止・軽減するための諸対策を整備・推進
- 人権への負の影響が発生した場合の原因究明と再発防止

【人権リスクの優先課題に対する取組み事例】

- ・国際的な人権課題に基づく研修テーマの設定
- ・ビル管理・工事管理において、取引先の外国人技能実習生に対する労働法遵守について「業務委託運営指針」へ記載
- ・「先端技術等によるイノベーションの調査・研究に関する運営ガイドライン」に人権侵害の防止を明記

- 統合報告書等で、人権に関する取組を開示

健康的な職場環境づくり

従業員が活力をもって業務に取り組むうえで健康が重要な基盤であるとの認識のもと、「みんなの健活プロジェクト」の一環として、従業員の健康増進を推進しています。

コロナ禍においても、感染防止対策を徹底して健康づくりを進めています。

生活習慣病の予防に向けた取り組み

全従業員で、健康診断を起点とした健康づくりに取り組んでいます。健康診断結果をもとに自身の健康課題を把握し、健康目標を「私の健康宣言」として策定します。宣言に基づき生活習慣を改善することで、一人ひとりの健康課題解決をめざしています。そのサポートとして、従業員向けアプリ「MYログ」を活用したウォーキングの促進や、社外講師による運動教室の開催等を行なっています。

健康リスクの高い層に対しては、腹囲・BMI等で判定したリスクに基づき、「特定保健指導」を「積極的支援」と「動機づけ支援」の2つのプログラムに分けて実施しています。また、体重や体型に不安を感じる従業員を対象に開催する「内臓脂肪測定会」では、測定後に保健指導が受けられるようにしています。

受動喫煙対策としては、禁煙外来の奨励金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補助、就業時間内における「禁煙タイム」の設定等、喫煙者が禁煙に取り組みやすい環境づくりを進めています。

2022年度からは、健康データを活用したより科学的な方法で従業員一人ひとりの健康課題の解決に取り組む、「健康科学プログラム」を展開しています。



運動教室の様子 (明治安田生命健康保険組合)



「内臓脂肪測定会」後の保健指導の様子



「健活ダッシュボード」BMIやウォーキングの取組状況等が確認できるツール

メンタルヘルスの予防に向けた取り組み

職場や家庭に関する悩みや心の問題について、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。

女性の健康への取り組み

健康保険組合では、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の費用補助を実施しています。また、女性の

健康に関する知識習得や管理職等の理解向上に向けて、各種セミナーを開催しています。

新型コロナウイルス感染拡大防止への取り組み

出社前の検温、手洗い・うがい、マスク着用等の基本的な感染対策を徹底しています。また、感染拡大防止のため、発熱や咳等の症状がある従業員の出社を控えさせるとともに、陽性者が発生した拠点では、濃厚接触者に対してPCR検査等を実施しています。さらに、社内診療所を活用した職域ワクチン接種を実施するなど、お客さま・従業員の安全確保を最優先した対応を進めています。



職域ワクチン接種の様子

社外からの評価

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

■「健康経営優良法人2022(大規模法人部門)」に6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5年連続で認定(主催:スポーツ庁)



■「令和3年度東京都スポーツ推進企業」に5年連続で認定(主催:東京都)



東京都スポーツ推進企業の認定マーク

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 (2022年3月現在)

