

# 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	110
保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み	112
営業職員によるお客さま満足度向上をめざした取組み	115
「みんなにやさしい保険アクセス」(金融包摂の取組み)	116
多様な販売チャネル	118
確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス	120
介護保障・サービスの充実に向けた取組み	122
法人のお客さまへの商品・サービス	124
イノベーション創出の取組み	126
IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み	128

## 地域社会との絆

地域・社会貢献活動	129
-----------	-----

## 未来世代との絆

環境問題・生物多様性への取組み	130
こどもの健全育成	134
財団等を通じた社会貢献活動	135

## 働く仲間との絆

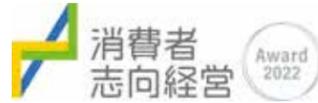
人権の尊重	136
ダイバーシティ&インクルージョンの推進	138
健康経営の推進	140
能力・キャリア開発の支援	144

# お客さま志向経営を推進する取組み

「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。

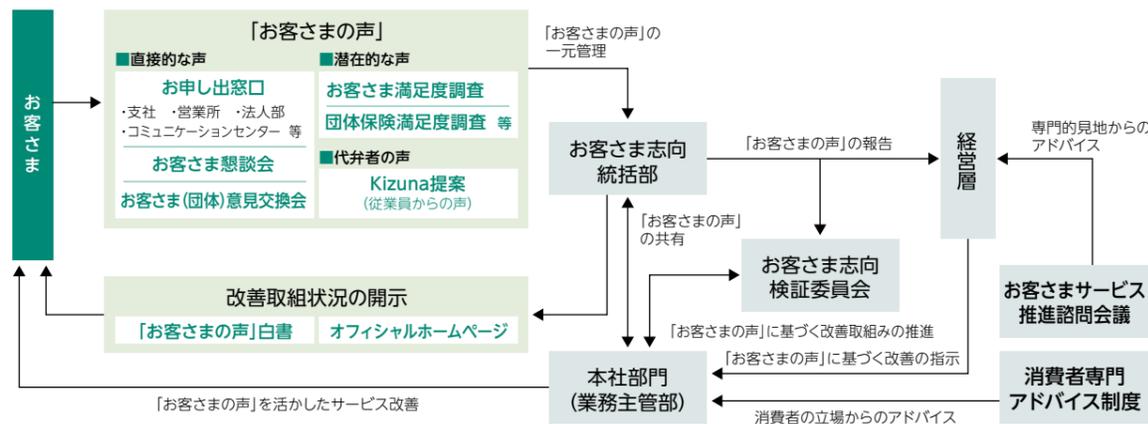
具体的には、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスの開発や、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー、保険金・給付金等の確実なお支払い等に努め、お客さま志向をすべての業務で徹底しています。

この方針に基づくお客さま志向の取組みが評価され、2022年度には、消費者庁が主催する「消費者志向経営優良事例表彰」において、2018年度以来2度目となる「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

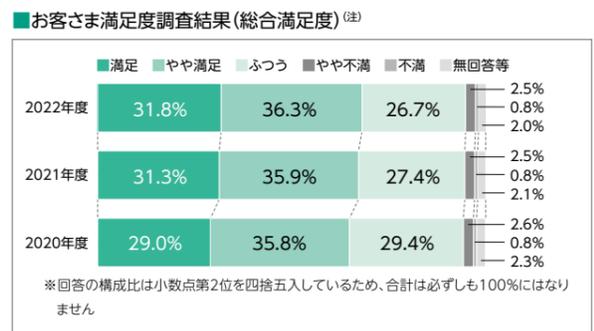
「お客さまの声」を経営に活かすため、お客さまから全国の支社・営業所・法人部・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」等を通じて「お客さま志向統括部」が一元管理しています。特に、お申し出のうち「不満足の原因があったもの」をお客さまからの苦情と位置づけ、不満足の原因の解消に努めています。

### 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。



(注) 法人のお客さまに対しては、別途「団体保険満足度調査」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。

### 2022年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

苦情分類	2022年度(占率)	(ご参考)2021年度(占率)
新契約	4,718 ( 11.7%)	4,736 ( 12.0%)
収納	1,958 ( 4.8%)	2,320 ( 5.9%)
保全	13,959 ( 34.5%)	14,731 ( 37.2%)
保険金・給付金関係	8,581 ( 21.2%)	6,570 ( 16.6%)
その他	11,220 ( 27.7%)	11,262 ( 28.4%)
苦情合計	40,436 (100.0%)	39,619 (100.0%)
お客さまお申し出合計	536,160	431,340

## 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、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。

2023年4月1日現在における資格登録者は552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、CO<sub>2</sub>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。

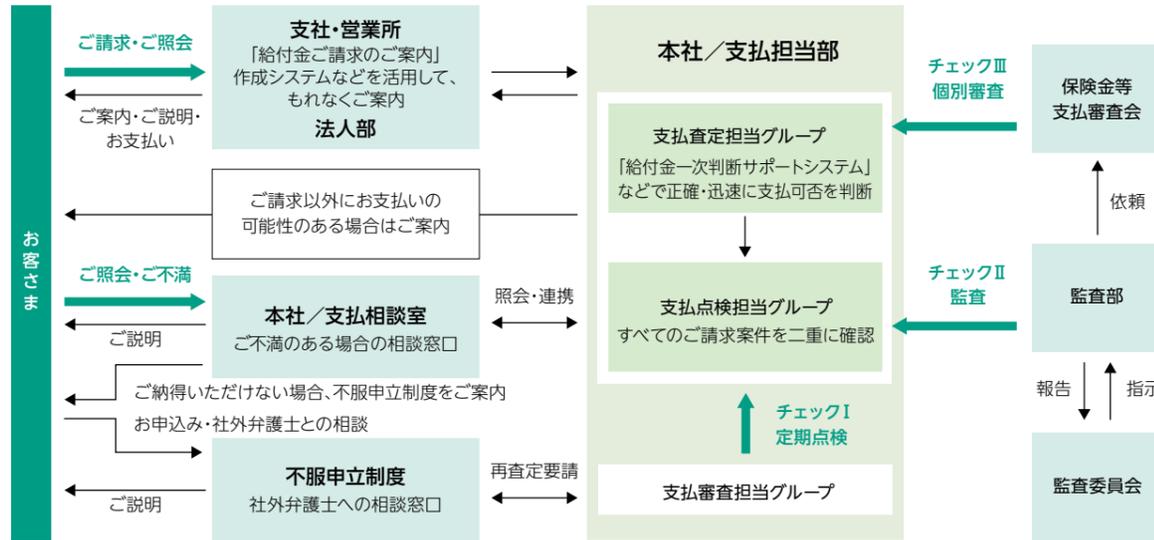


「お客さまの声」白書

# 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

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い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い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<sup>(注)</sup>を負担しています。

(注) 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いただける簡易なお取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。

### 医療機関あて直接支払サービスの拡大

2018年3月から、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。(2023年1月時点で24の医療機関でご利用できます。)

また、2022年12月には、がんの自費診療による薬物治療を保障する「特定自費診療がん薬物治療給付金」についても、サービスの対象に追加しております。

このサービスにより、お客さまは一時的に高額な費用をご負担することなく、安心して治療に専念いただけるようになりました。

### 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

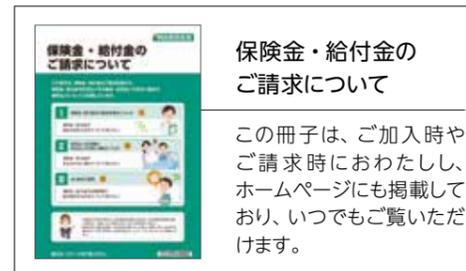
2022年1月から、請求内容を当社担当者が事前に入力し、「MYほけんページ」へ転送するサービス「自分でMY簡単サポート〜かんサポ〜」を開始しています。

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、ご説明の充実にも努めています。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。



### 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。

▶ 2022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	75,683	1,077	2,073	31,572	110,405	15,917	1,456,575	195,416	505	288,214	1,956,627	2,067,032
お支払非該当件数合計	168	14	1,033	2,335	3,550	39	1,150	14,568	106	1,465	17,328	20,878
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	31	0	2	56	89	0	164	53	0	56	273	362
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
免責事由該当	137	7	2	4	150	39	107	17	0	55	218	368
支払事由非該当	0	7	1,029	2,275	3,311	0	878	14,498	106	1,354	16,836	20,147
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

▶ 2022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

営業職員によるお客さま満足度向上をめざした取組み

質の高いコンサルティング活動の充実

市場調査の結果、生命保険のご検討にあたっては、「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ご提供いただく機会をご提供しています。



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「明治安田のアフターフォローパンフレット」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ただけでき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。



明治安田のアフターフォローパンフレット

各種情報のお届け

経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「明治安田インフォメーション」等のお届けを通じて、今後も安心してご契約を継続いただけるよう決算情報等をご確認いただく活動を行なっています。

# 「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てお手続き等の利便性向上に取り組んでまいりました。

2022年度から、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)<sup>(注1)</sup>」を追加するとともに、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。

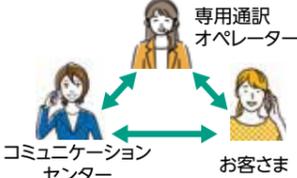
(注1) すべての人々が、経済活動のチャンスをつかえるため、また経済的に不安定な状況を軽減するために必要とされる金融サービスにアクセスでき、またそれを利用できる状況(世界銀行の定義)

## 「みんなにやさしい保険アクセス」の対象となる取組み

▶「みんなにやさしい保険アクセス」の詳細はこちらから  
<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/financial-inclusion/>



<p>ご高齢の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口</b> 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。</li> <li><b>2023年1月</b></li> <li>○<b>電話音声明瞭器「サウンドアーチ」の設置</b> 電話における送話者の声を聴こえに悩む方にとって聴きやすい音声に変換する機器「明治安田発案のサウンドアーチー声の架け橋」をコミュニケーションセンター(ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口等)に設置し、実際のお客さまとの通話において活用しています。(次のページに詳細)</li> <li>○<b>MY長寿ご契約点検制度</b> 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。</li> <li>○<b>MY安心ファミリー登録制度</b> 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。</li> <li>○<b>「MYアシスト+」(マイアシストプラス)制度</b> 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」の設置によりお手続きをサポートいたします。</li> </ul> <div data-bbox="854 1386 1335 1501"> <p>視力 帳票や画面の文字が読み取りづらい</p> <p>聴力 説明が聞き取りづらい</p> <p>筆記 手の機能低下等により、記入や署名が難しい</p> </div> <li><b>2023年6月</b></li> <li>○<b>契約者手続サポート制度(保険契約者代理特約)</b> 契約者が将来、認知症などで意思表示が難しくなった場合、契約者代理人が契約者に代わって、代理でお手続きできます。</li>
<p>障がいをお持ちの方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>耳や言葉がご不自由なお客さま専用窓口</b> 専任担当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。</li> <li>○<b>手話リレーサービス</b> 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。</li> </ul> <div data-bbox="854 1774 1335 1879"> <p>お客さま</p> <p>ミライロ(手話オペレーター)</p> <p>コミュニケーションセンター(アシスト・デスク)</p> </div> <li>○<b>チャットボットサービス</b> 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。</li>

<p>性的マイノリティ(LGBTQ)の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>同性パートナーの死亡保険金受取人等指定</b> 一定の要件のもと、同性パートナーを受取人、MY安心ファミリー登録制度における第二連絡先等に指定することが可能です。</li> <li>○<b>同性パートナーによる代理人請求</b> 被保険者がお受取りになる保険金等について、被保険者の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。</li> </ul> 
<p>外国人の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>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</b> 5か国語の専用フリーダイヤルを設置しています。</li> <li>○<b>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</b> お客さまが希望する場合には、担当者と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。</li> <li>○<b>ご説明資料の英語・中国語等での提供</b> 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」<sup>(注2)</sup>・英語・中国語にて、ご提供いたします。</li> </ul> 

▶「明治安田発案のサウンドアーチー声の架け橋」の詳細はこちらから  
<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/sound-arch/>



## 明治安田発案のサウンドアーチー声の架け橋

「聴こえ」に悩みを持っている方の「声の架け橋」となり、豊かな生活をサポートする



明治安田発案のサウンドアーチー声の架け橋

○当社は、お客さまを大切にしたい想いを継承するなかで、これまで、「MY長寿ご契約点検制度」をはじめ、ご高齢のお客さまに「確かな安心」をお届けするさまざまなサービスを提供してきました。  
 「サウンドアーチ」は、こうしたサービスの運営に携わったシニア職員が、ご高齢のお客さまに寄り添ったアフターフォローサービスを追求するなかで発案し、製品化された電話音声明瞭器です。

○2023年1月から、「みんなにやさしい保険アクセス」の取組みの一環として、ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口をはじめ、コミュニケーションセンターに、「サウンドアーチ」を約100台設置し、聴こえに悩むお客さまにいっそう寄り添った電話対応を実践しています。  
 また、聴こえに悩む方の社会的孤立という社会課題の解決に貢献するため、2023年4月以降、当社と連携協定を締結している全国の地方自治体に、順次、寄贈しています。



コミュニケーションセンターにおける設置例

## 認知症バリアフリー社会の実現に貢献する取組み

認知症サポーターの養成

当社が公表する「認知症バリアフリー宣言<sup>(注3)</sup>」の一環として、「認知症サポーターキャラバン」に加盟し、厚生労働省が推進する「認知症サポーター<sup>(注4)</sup>」の育成に取り組んでいます。  
 (2022年度末の受講者数:約4万名、キャラバン・メイト:295名)



(注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  
 (注3) 「日本認知症官民協議会」が運営する、認知症になってからでも、できる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けるため、あらゆる場面で障壁を減らせるよう、企業・団体と連携して社会全体で支えあう制度  
 (注4) 認知症の方に寄り添った対応ができる人材

## 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。2023年4月には、手続きのデジタル化、ペーパーレス化を通じたCO<sub>2</sub>排出量削減により地球環境に配慮した「ecoシリーズ」第1弾商品を、金融機関専用の商品として発売しました。

※ 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・エブリパディアプラス」「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・エブリパディアプラス  
(運用重視タイプ・バランス  
タイプ)」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

円建一時払終身保険  
「エブリパディアII」  
パンフレット

商品一覧 P188

## 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

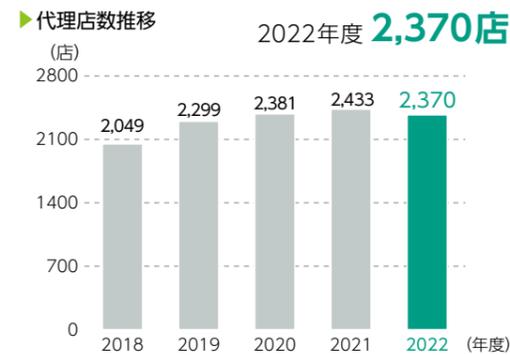
金融機関関係代理店・保険専業代理店等を中心とした法人代理店や税理士代理店、個人代理店等と募集代理店委託契約を締結し、代理店チャネルの体制を整備・強化しています。

法人代理店・税理士代理店では経営者の万が一に備えて主に、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。



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、社会保障などの教育を行なってまいります。

今後も代理店の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。

### 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。

## 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へ、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「明治安田のほけんショップ」「ほけん相談窓口」を展開しています。

各店舗では、保険契約における各種手続きをはじめ、生命保険のご相談や余裕資金の活用方法等、税務相談も含めた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、一部店舗では日曜日も営業しています。

また、お客さま一人ひとりのご意向をふまえたご相談ができるように、スマートフォン・パソコンからの来店予約や、オンライン相談も提供しています。

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。

さらに、健康増進に関するセミナーや、親子で楽しめるイベントの開催など、地域のみなさまに寄り添った取組みも実施しています。

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。



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。

[商品一覧](#) P188

### 「明治安田のしっかりそなえるがん終身保険」の発売 (2022年11月)

がんの罹患者数が高齢であるほど多くなること、がん治療に関する研究の進歩は著しく、がん保障に対するニーズが多様化していることなどをふまえて開発した、多様な種類のがん治療に「しっかりそなえる」ことができるセカンドライフ世代向けのがん終身保険です。がんと診断されたときや1年経過後の再発および転移等の際に回数無制限の一時金をお支払いすることに加えて、長期間にわたる可能性

がある保険診療による薬物治療に対し、回数無制限の治療給付金をお支払いすることで経済的な負担をサポートします。さらに特約を付加することにより、高額となるケースが多いがんの自費診療による薬物治療の薬剤費用や、入院・手術・放射線治療、先進医療に備えることも可能です。

### ベストスタイル新特約「特定自費診療がん薬物治療保障特約」の発売 (2023年4月)

近年、がんに対する薬剤の研究が各国で進められ、新たな治療薬の開発により治療の選択肢は日々広がっています。ただし、日本で承認されていない薬剤を用いる治療の場合、公的医療保険が適用されないため、全額自己負担の自費診療となり、経済的負担の面から治療を断念する

ケースもあります。このような状況をふまえ、がん治療をあきらめることがないよう本特約では自費診療による薬物治療の薬剤にかかる費用と同額を通算1億円まで保障します。

※本特約は、「ベストスタイル」のほか、「ベストスタイル Jr.」、「メディカルスタイル F」、「メディカルスタイル F Jr.」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。  
**明治安田生命ちよいのり自動車**  
 親や友人のお車を借りて運転する場合に、1日単位でご加入いただける自動車保険です。

### 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。

**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「2022年度カスタマーサポート表彰制度」において、4年連続入賞となる「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

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。

## 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」<sup>(注)</sup>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。

2023年1月から、BMI改善に向け体型の変化を継続的に確認することができる、BMIが気になるお客さま向け体型管理サービス「Bodygram」や、血糖測定センサーを腕に装着し測定することで血糖変動を24時間可視化する、尿糖・糖代謝が気になるお客さま向けサービス「血糖トレンド測定サービス」を展開しました。

今後もお客さまの健康維持管理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) 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提供のサービスであり、保険商品の一部ではありません  
 ※サービスのご利用にあたり諸条件があります

▶「みんなの健活サービス」の詳細はこちらから <https://www.meijiyasuda.co.jp/contractor/myhoken/03.html>



# 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。



## 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。

## 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

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	財形年金積立保険 拠出型企業年金保険 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 <sup>(注1)</sup> )	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>ご加入者さま向けのWEBサービス</li> <li>団体保険各種情報提供サービス(パンフレット、動画コンテンツ等)</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>団体保険WEB申込サービス</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・給付金請求等の事務支援</li> <li>保険金・給付金請求専用の電話相談窓口</li> </ul>
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"> <li>24時間健康・医療相談、メンタルヘルス相談、介護相談</li> <li>※有償取次サービス</li> </ul>
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"> <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時間ご相談サービス、FP相談サービス</li> </ul>

(注1) 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

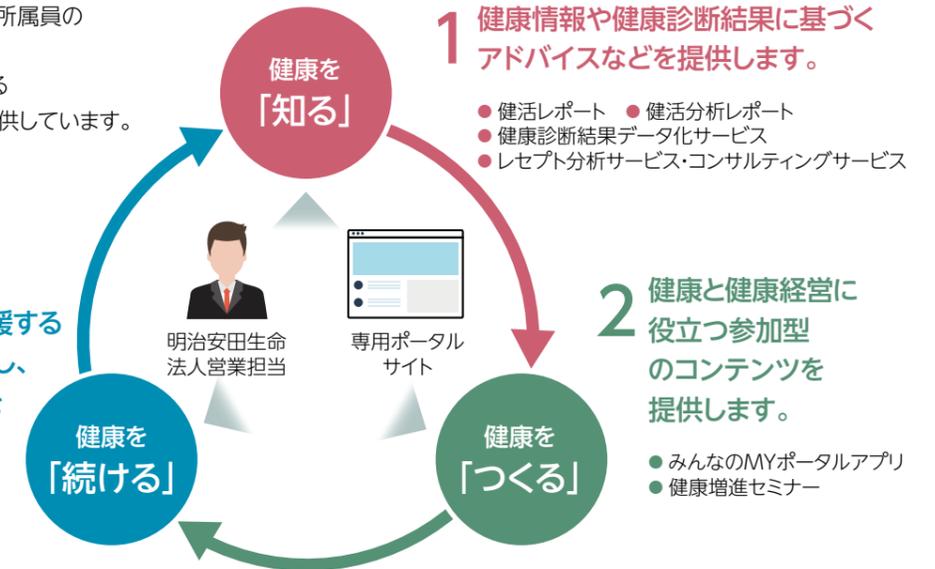
企業・団体の健康経営、従業員・所属員の健康増進に向けた

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



\*「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

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

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・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

5. 健活レポート<sup>(注2)</sup>  
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

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・取組事例を提供

期待できる効果  
・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

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

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

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

(注2) 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

## スタートアップ企業との協業

### 「未来共創投資」の新設

コロナ禍やデジタル技術の革新等により、人々の価値観・行動様式がめまぐるしく変化する状況下において、お客さまに多様な価値を提供するため、先進的なスタートアップ企業

等との協業を視野に入れた100億円の投資枠「未来共創投資」を新設いたしました。

### CVCファンド「明治安田未来共創ファンド」の設立

2023年2月には「未来共創投資」の取組みの一つとして、CVCファンド<sup>(注1)</sup>「明治安田未来共創ファンド」を設立いたしました。

(注1) CVCファンドとは、本業との相乗効果を得ることを目的に、自社の事業内容と関連性のあるスタートアップ企業を中心に投資を行なうファンドです。

#### ▶ 明治安田未来共創ファンドにおける投資領域



「明治安田未来共創ファンド」では、3つの領域①人々の健康の維持・増進、②地域社会の活性化、③新たな体験を生み出す技術の革新で事業を展開する有力なスタートアップ企業への投資を通じた協業を行なうことで、スタートアップ企業の成長を支援するとともに、当社が提供する商品・サービスのさらなる魅力化や新しいお客さまとの接点の拡大をめざします。

## イノベーション拠点の設置

### オープンイノベーション拠点「mocc」

スタートアップ企業をはじめとする民間企業に加え、自治体、行政、大学、研究機関等のみなさまとの連携・協働の場として、「mocc」<sup>(注2)</sup>を開設いたしました。

様々な企業・人材が集い、オープンでフラットなコミュニケーションから発想を得ながら、異なる個性が「One Team」として連携・協働することにより、「個」では生み出せない新たな価値の共創に取り組んでまいります。



エントランス オープンコミュニケーションスペース  
(注2)「mocc」はMeijiyasuda Open-innovation Co-create Centerの略称です

## 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、デジタル田園都市国家構想のもと産官学民一体で「スマートシティ会津若松」の実現に取り組んでおり、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に向けた他企業等との協業ノウハウ蓄積を目的として、

2022年10月から、デジタル地域通貨「会津コイン」の購買データを活用した健康増進サービスの実証実験に取り組んでおります。

デジタル・ICTを活用した生活の利便性向上のために、サービスの社会実装も視野に、今後も他企業等とともに検討を進めてまいります。

### 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「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、健康と病気の状態である「未病」をテーマに、「未病予測モデル」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。

### 第20回日本臨床腫瘍学会学術集会にて「日本におけるがん治療に伴う経済毒性の実情と対応策」と題して共催セミナーを実施

当社とグループ会社である明治安田総合研究所は、確かな安心をお届けする明治安田生命グループの一員として、さまざまな領域の専門家とも協働しながら、クオリティの高い調査研究成果を発信することで、お客さまの価値創造に貢献しています。

明治安田総合研究所では、日本医科大学武蔵小杉病院の勝俣範之教授、当社商品開発部と協働で、がん治療における適応外薬・未承認薬使用に関わる実態と保険会社への期待について共同で研究を行ない、その研究成果について、第20回日本臨床腫瘍学会学術集会で発表を行いました。

この研究成果は、2022年11月発売の「明治安田のしっかりそなえるがん終身保険」および2023年4月発売のベストスタイルの新特約「特定自費診療がん薬物治療保障特約」の開発に活かされました。

### 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基づき、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

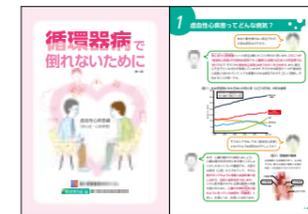
当社と明治安田総合研究所は、国立循環器病研究センターのオープンイノベーションセンターに入居し、データ解析等を通じた循環器疾患の発症予測・重症化予防モデルの研究開発、循環器疾患の早期発見につながる調査等の共同研究に取り組むことで、生命保険事業として人々が健康で安心して暮らせる社会に貢献してまいります。

#### (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<sup>(注3)</sup>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)



(注3)  
・国立循環器病研究センターと共同研究で作成したパンフレット  
・同研究センターおよび関連する吹田市内全公民館(29か所)、コミュニティセンターや市民ホール等で今後配布予定

### 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、幅広く世の中の動向を調査しつつ、研究を行なっていきます。

## 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、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、「ひと」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健活レポート」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」、「LINE WORKS」により、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、お客さまサービスの向上を企画し、MY健活レポートのUX/UI改善に取り組んでおります。

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。

また、リモートでコンサルティングを行なうことができる「オンライン面談システム」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です。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。

### 「MYほけんページ」「MYほけんアプリ」

「MYほけんページ」<sup>(注1)</sup>は、「いつでもどこでも」契約内容の確認や、各種手続きをWEB上にて実施いただける、お客さま専用サイトとして、多くのお客さまにご登録いただいております。

現在、初めてご利用いただく方にも、直観的に内容の理解・操作が可能なサイトをめざし、契約内容照会や各種お手続き画面の刷新に取り組んでおり、今後もお客さま志向のサービス向上を予定しております。

「MYほけんアプリ」<sup>(注2)</sup>では、生体認証(指紋等)を活用し、より安全に、よりスムーズに「MYほけんページ」へログインいただけます。また、日々の歩数・睡眠状況の管理に加えて「体型管理」を健康増進コンテンツとしてライン

アップするなど、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おります。

(注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)  
(注2) 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ほけんアプリの機能>

##### <MYほけんページの機能>

- ・ご加入の契約内容の確認
- ・ご契約のお申込みや、各種お手続き
- ・健康・医療に関するお客さま専用サービスのお申込み

##### <MYほけんアプリの機能>

- ・MYほけんページへの生体認証ログイン
- ・ご契約に関するお知らせのプッシュ通知配信
- ・歩数・睡眠状況の記録、体型の測定・管理を通じた健康増進サポート

## 地域・社会貢献活動

「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。

### Jリーグとのパートナーシップ

2014年からJ1・J2リーグのトップパートナーおよびJ3リーグタイトルパートナー、2015年からはJ1・J2・J3全カテゴリーのタイトルパートナーとしてJリーグを応援しています。さらに、全国の支社等が地元のJリーグ全クラブ等と個別にスポンサー契約を締結し、当社従業員が「全員がサポーター」を合言葉にお客さまや地域のみなさまとの試合観戦や、小学生向けサッカー教室、Jリーグ選手等と一緒に歩くJリーグウォーキングなどを全国で開催するとともに、Jリーグの社会連携活動

(シャレン!)と一体になり、各地域課題に応じた社会貢献活動にも取り組んでいます。



©J.LEAGUE

### JLPGAとのパートナーシップ

2021年から、日本女子プロゴルフ協会(JLPGA)のオフィシャルパートナーとして、当社主催の全国のゴルフイベントへのJLPGAプロの派遣や、小学生向けレッスンプログラムの展開、ティーチングプロによるレッスン動画の公開等、ゴルフの普及を通じて、お客さまや地域のみなさまの健康づくりや地域活性化に向けたさまざまな取り組みを行なっています。

さらに、JLPGA新人選手に健康診断受診の重要性を伝える

セミナーの開催等、女性の健診受診率向上に向けた取り組みも展開しています。



©JLPGA

### 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り組みを展開しています。



#### 日本赤十字社との連携

2022年4月に日本赤十字社と健康・福祉等の領域で協働取り組みを行なう包括パートナーシップ契約を締結し、医療従事者支援としての寄付(約1,500万円)や、献血の普及啓発活動に取り組んでいます。



#### 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、当社が持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。



#### 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、従業員のみなさまが心身ともにいつまでも健康で意欲的に働ける職場づくりに取り組んでいます。



# 環境問題・生物多様性への取組み

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）<sup>(注1)</sup>

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	53,868
電力使用量(万kWh)	20,467	20,494	20,745	20,318	19,809	19,090	19,134
CO <sub>2</sub> 排出量(t-CO <sub>2</sub> ) <sup>(注2)</sup>	119,569	117,194	116,225	110,416	102,454	94,286	93,110
【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>(注3)</sup>	2.2%						
【評価】事業者クラス分け評価制度 <sup>(注4)</sup>	Sランク(最上位)						

(注1) 2023年7月1日現在確定している2021年度実績値までを掲載  
 (注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)  
 (注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  
 (注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>(注5)</sup>(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。

(注5) 「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<sup>(注6)</sup>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。



明治安田生命ビル(明治生命館含む) 明治安田生命大阪梅田ビル 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 品川シーサイドウエストタワー アークヒルズ仙石山森タワー

(注6) 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

当社が保有する戸田寮で、建築物省エネルギー性能表示制度(BELS<sup>(注7)</sup>)にて、「ZEB Ready」の評価を得ました。

(注7) BELS(Building-Housing Energy-efficiency Labeling System)とは、国土交通省が定めた評価基準に基づいて第三者機関が建築物の省エネルギー性能を評価する制度です。ZEB(ネット・ゼロ・エネルギー・ビル)は、快適な室内環境を保ちつつ、建物の高断熱化や効率の高い設備等により省エネルギーに努め、太陽光発電等によりエネルギーを創ることで、建物で消費する年間の一次エネルギーの収支をゼロにすることをめざした建物のことです。BELSの評価制度において、ZEBの評価は「ZEB」(最高評価)、Nearly ZEB、ZEB Ready、ZEB Orientedの4段階で表されます



## 環境に配慮したオフィスビルの取組み

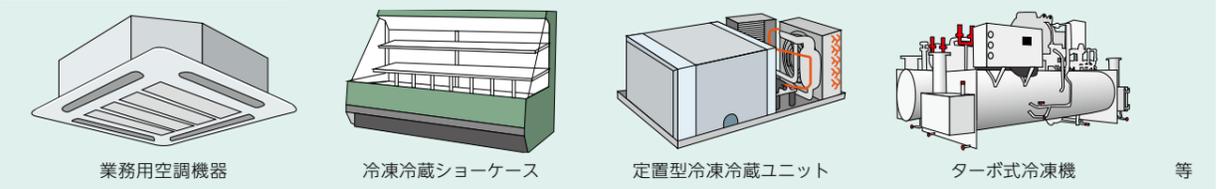
気候変動(オゾン層の破壊)に影響を及ぼすフロン類の大気中放出を抑制するため、所有設備(業務用空調機、ターボ式冷凍機など)の定期点検や設備補改修などにまた、使用する冷媒種は、温室効果の遮減やオゾン層の破壊抑制につながる、環境に優しい冷媒への切り替えを、漸次、行なっています。

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)<sup>(注8)</sup>

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
算定漏えい量(t-CO <sub>2</sub> ) <sup>(注9)</sup>	1,021	1,052	1,031	1,450	1,897	893

(注8) 2023年7月1日現在確定している2021年度実績値までを掲載  
 (注9) 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



## 環境に配慮した社用リース車両の導入

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をハイブリッドの車両に順次切り替えを進めています。また、現在使用しているハイブリッドの車両についてもリース期間更新時に、より環境性能の高い車種へ見直すことを予定しており、すでに水素燃料電池自動車も2台導入しています。

## 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(GPN)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。2022年度における環境配慮型商品の購入率は金額ベースで73.6%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。

## 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、2022年度のリサイクル率は82.9%となっています。



リサイクルボックス

## 生物多様性の保全に向けた取り組み

当社は、森林や水資源などの自然資本が提供する生態系サービスの恩恵を受けながら、事業活動を行なっています。その生態系サービスの基盤である生物多様性の重要性を認識し、その保全と持続可能な利用に向けた取り組みを事業活動の一部と捉え、さまざまな活動を行なっています。当社事業では、特に印刷物等を含む紙使用量が多いことをふまえ、ペーパーレスを中心とした対策を進めています。

### OA用紙使用量および印刷物の削減

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用紙削減状況を適宜開示するとともに、印刷物を含む部門ごとの印刷費を把握したうえで、計画的な削減を行なう等、環境意識の向上と取り組みの促進を図っています。

### 印刷物の環境配慮対応

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、環境に配慮した取り組みを推進しています。

取り組みの一例として、2023年5月から、お客さま専用サイト「MYほけんページ」に登録いただいているお客さまにつきましては、年に一度お送りしている「明治安田生命からのお知らせ」を封書形式からはがき形式に変更し、ご契約内容の確認は「MYほけんページ」上で行なうことで、紙使用量削減を推進しています。



「明治安田生命からのお知らせ」はがき形式

### 「明治安田 未来を紡ぐ森」

「明治安田 未来を紡ぐ森」と名付け、次世代を担う子どもたちが安心して暮らせる環境、豊かな自然を手渡しできるよう森林保全活動に取り組んでいます。

山梨県および神奈川県において自治体やNPOなどの

専門家とパートナーシップのもとで取り組みを進めており、地域を主体としたさまざまなステークホルダーのみなさまと連携して生物多様性の保全に取り組んでいきます。

### オフィスビルの緑化

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。また、生物の生息空間の創出など、生物多様性の保全にも有効です。



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

### プラスチックの排出抑制、再資源化等の取り組み

プラスチックは、軽量で加工もしやすく衛生的であることから、身の回りで幅広く利用されています。一方で、自然界に流出すると、分解されにくく、海洋汚染や生態系への影響を及ぼすことから、近年プラスチック問題が世界的な課題となっています。こうしたなか、当社においてもプラスチックの排出抑制や再資源化の取り組み等を推進しています。

#### ●脱プラスチックの取り組み

生物多様性の観点から脱プラスチックの取り組みを推進しています。お客さまにご提案書をお届けする際に使用するクリアファイルは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。



#### ●環境配慮型什器の導入

プラスチックの再資源化や従業員の環境保全に対する意識の醸成に向けた取り組みとして、リサイクルペットボトルや海洋プラスチックごみ再生樹脂を使用したオフィスチェア等の環境配慮型什器の導入にも取り組んでいます。



2022年度には営業拠点4か所に、海洋プラスチックごみ再生樹脂を使用したオフィスチェアを導入し、約88キロの海洋プラスチックごみの回収・再資源化に貢献しました。

### 従業員による自然保護・環境保全ボランティア

各組織単位での活動の創意工夫とボトムアップで進める「Kizuna運動」において、全国の各組織で従業員が自発的に地域ボランティア活動に取り組んでいます。海岸清掃や森林保全、地域清掃など、地域に密着したさまざまな自然保護・環境保全ボランティアを継続して行なっています。





環境保全やこどもの健全育成など、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献する社会貢献活動を「未来世代応援活動」として推進しています。

## 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として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。

2022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71カ所でウォーキングを実施し、2,410万円を寄付しました。



## 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62カ所で開催し、過去14年間で総額約2,420万円の募金を、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

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59年間で約7,082万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。

## 「地域を見守る」社会貢献活動

2014年から、営業職員が日々のお客さま訪問活動のなかで、子どもや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。2022年までの39年間で全国の特別支援学校等170校にて開催しました。



## 「地域貢献表彰」制度

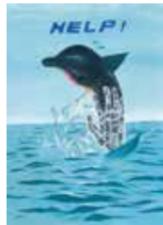
「地域貢献表彰」制度を設け、全国各地の事業所が地域固有の課題解決に向けて独自に取り組む社会貢献活動を表彰しています。

高齢者施設や児童養護施設等への訪問・寄贈、地域清掃など、地域に根ざしたさまざまな活動の中から、持続可能な社会づくりへの貢献度が高い取り組みや社会的に高い評価をいただいた取り組みなどを選定しています。



## 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、こころの健康にかかわる相談事業や、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、公認心理師による発達障がいの子どものための療育相談、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



すこやか育成相談室



コミュニケーション支援ボード



自治体向けのセミナー

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。さら出版・啓発事業では、YouTubeを活用した自治体向けのセミナーを通じて、自治体が抱える「発達障がい」等に関する課題解決に努め、障がいのある人たち、外国人の支援ツールとして「コミュニケーション支援ボード」の普及を進めています。

### 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。



むつみ神楽(山口県)



岩根沢太々神楽(山形県)

## 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、社会に成果をもたらす健康づくり方法の開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。

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（経営会議で協議・決定、取締役会に報告）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みを要請しています。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



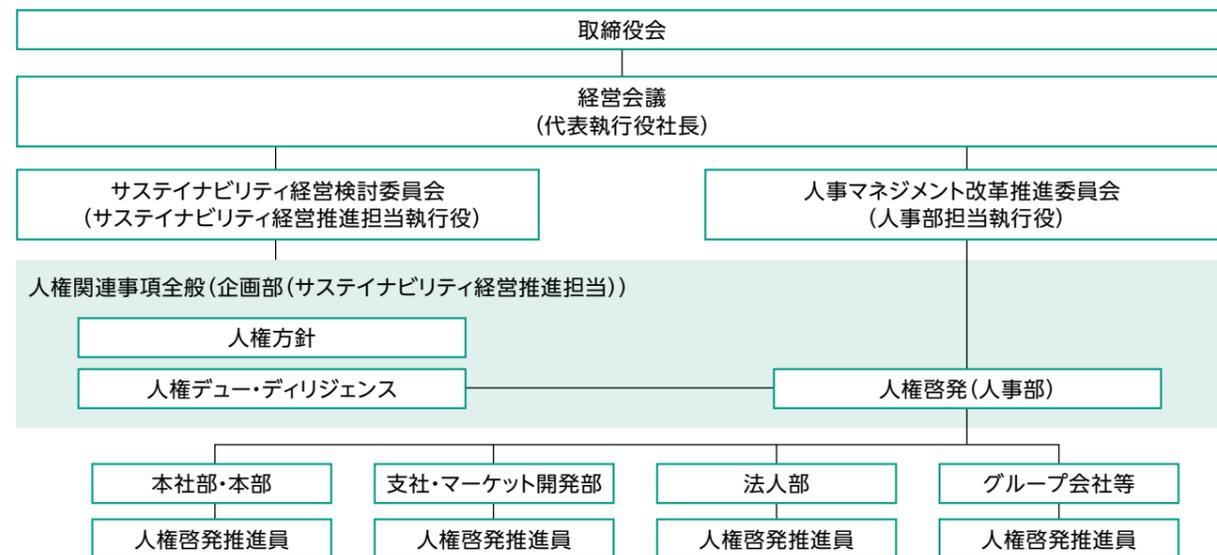
人権方針は当社ホームページに開示しています。  
<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/employee/humanrights.html>



## 推進体制

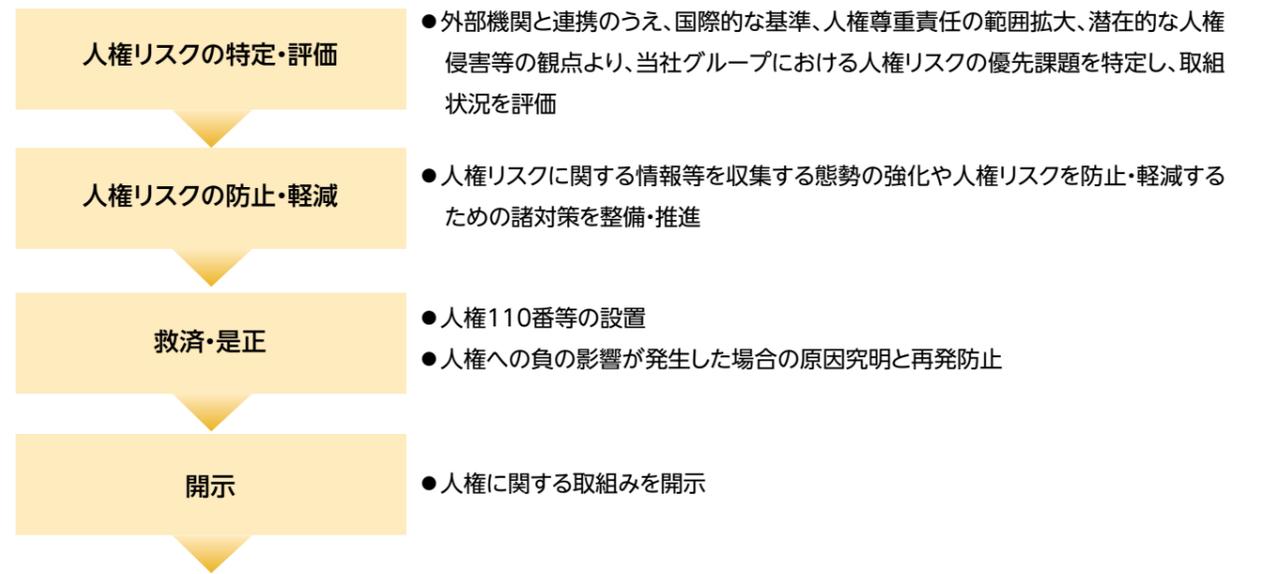
経営会議の諮問機関である「サステナビリティ経営検討委員会」において、人権関連事項全般について審議・調整を行ないます。

また、社内の人権啓発推進については、本幹部・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。



## 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」およびわが国「『ビジネスと人権』に関する行動計画(2020-2025)」に基づき人権デュー・ディリジェンスを実施しています。



### 【人権リスクの優先課題に対する取組事例】

- ・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
- ・投資先の人権課題の把握・改善への取組み(投資先との対話内容に人権等の取組状況の確認を追加)

### 【社内外からの通報窓口の設置】

- ・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「LGBTQ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。
- ・また、当社従業員・MYリンクコーディネーター等(営業職員)による人権侵害にあたる行為等に関するご連絡をいただくための「外部からの通報窓口」を設置しています。

## 啓発活動の推進

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、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。

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、相互に個性を尊重しあう風土の醸成に取り組んでいます。

## 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

女性管理職等の継続的かつ計画的な輩出に向けて、人材育成プログラム「L-NEXT」を整備しています。2022年度は各組織の所属長から推薦され、かつ意欲ある約1,000名の女性職員を登録しました。階層別に多様な能力開発機会を用意し、社外講師による研修のほか、役員等をメンターとするメンタリングや、女性部長職とのディスカッションの機会等を提供しています。

このような取組みの結果、2023年4月時点での管理職に占める女性の割合は34.9%となり、4年連続で目標の30%を上回る登録実績となっています。

キャリアアップ意欲の醸成に向けては、2022年度の新たな取組みとして、契約社員から正社員化した職員約1,500人を対象に、管理職や育児・介護等との両立をしている女性職員との交流の場として「ダイバーシティ・ミーティング」を全国8カ所で開催しました。

そのほか、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、2022年度は301名が参加しました。また、希望する所属・職務への異動を応募できる「キャリア・チャレンジ制度」を運営しており、2023年4月時点で122名が本制度のもと、キャリアビジョンの実現に向け新しい業務に挑戦しています。

	2021年4月	2022年4月	2023年4月
女性管理職数	407名	418名	425名
女性管理職比率	33.3%	34.1%	34.9%



(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。すでに役職定年も廃止しており、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、社外講師によるキャリアセミナー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等を提供しています。2022年度はのべ約1,500名がセミナーや研修を受講しました。

また、2022年度からは60歳以上の総合職を対象に、全国規模での転居・転勤を可能とする「全国コース」を導入し、2023年4月時点で98名に適用しています。

さらに、2023年度から、当社を定年退職した職員を再雇用する運営を開始しており、4月に7名を再雇用しました。当社の地域貢献活動のなかで役割を発揮してもらうとともに、当社現役職員や地域社会とのつながりのなかで、再雇用した職員の生きがいや幸福度の向上もめざしています。



シニア向け研修

### 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」を含めた雇用拡大に積極的に取り組んでおり、2023年4月時点で、雇用人数(換算後)は1,213名、雇用率は、2.41%となっています。

2022年度には、障がいのある従業員やその上司等を対象とした「チャレンジド・フォーラム」を新たに開催し、人事評価等の諸制度に関する解説や、活躍するロールモデル

の紹介など、障がい者のモチベーションアップにつながる情報提供を行ないました。また、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し、2023年4月には新たに2名を登用しました。

## 多様性を受容し、相互に個性を尊重しあう風土の醸成

### ワーク・ライフ・マネジメントの推進

一人ひとりが「仕事」と「生活」の両方を充実させ、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」の推進に向け、「育児」「介護」「治療」「女性の健康課題」の4カテゴリーで環境整備や各種支援策の拡充に取り組んでいます。

職員のリテラシー向上を目的に「ワーク・ライフ・マネジメント講座」と題したオンラインセミナーを、本人向けと上司向けにそれぞれ定期的に開催し、2022年度はのべ1,000名以上が参加しました。

### ワーク・ライフ・マネジメント講座のテーマ

カテゴリー	テーマ(例)
育児	・小1の壁 ・子育て中の部下の両立サポート
介護	・仕事と介護早期準備 ・介護する部下の両立サポート
女性の健康課題	・働く女性の健康づくり ・女性の健康課題への理解(上司向け)

また、男性職員の育児休職取得を推進するため、2022年10月に子どもの出生後一定期間について休職を分割取得できる制度を新設するとともに、対象者への個別の取得勧奨や、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います。その結果、2022年度の男性育休取得率は3年連続で100%となりました。より計画的な育休取得の推進のため、2023年度からは、配偶者の出産予定日の事前申告と「育休取得計画書」の作成によって上司と育休取得について相談できる仕組みをつくり、育休を取得しやすい職場風土をいっそう醸成していきます。

そのほか、重度疾病治療と仕事の両立に関する支援を拡充するため、2022年度に、経験者による社内ネットワーク「Peer Support Bond(ピアサポートボンド)」を創設しました。本ネットワークでは、悩みの共有や不安の軽減に向け、オンラインでの交流会を開催しています。

こうした取組みが評価され、2022年度障害者雇用優良事業所表彰「独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構理事長努力賞」を受賞しました。

### 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いっそうの理解・浸透を目的に、全国から各職場の推進リーダーを招集して、2014年度から毎年開催しています。2022年度は約500名が参加し、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しました。



ダイバーシティ・フォーラム

### LGBTQ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(注)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、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」を設置しています。

(注) LGBTQ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



LGBTQ当事者が働きやすい環境を提供する企業を表彰する「PRIDE指標」で6年連続「ゴールド」評価を受賞

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。

2017年に策定した「MY健康宣言」に基づき、従業員が“明るく元気に伸び伸びと”活躍できるよう取組みを強化しています。

## 【MY健康宣言】

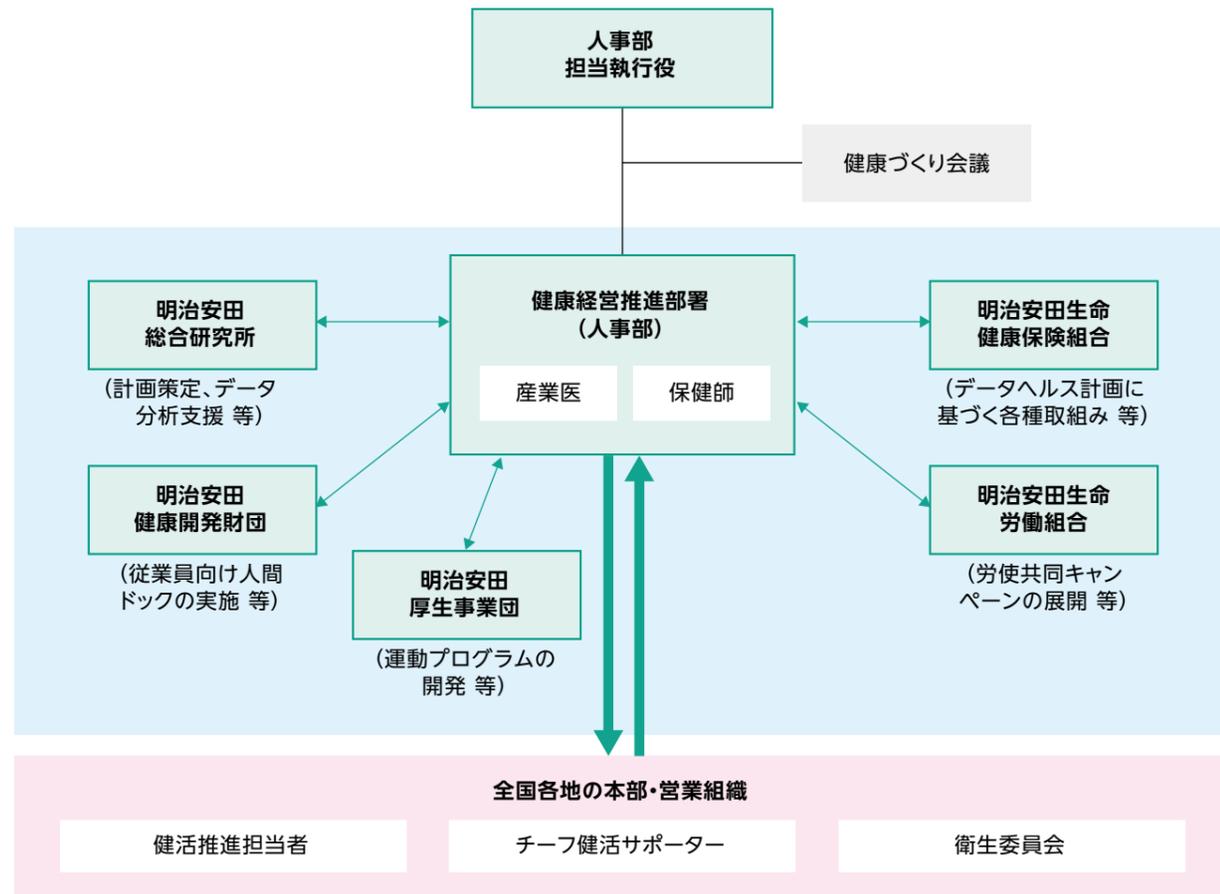
私たちは、確かな安心を、いつまでもお客さまに提供し、人に一番やさしい生命保険会社として社会に貢献できるよう、活き活きと働きがいのある職場の実現と、従業員のこころと身体の健康づくりに努める健康増進経営を展開していきます。

## 推進体制

「MY健康宣言」に基づき、健康経営推進部署(人事部)の担当執行役を議長とし、会社(事業主)・健康保険組合・労働組合が一体となって運営する「健康づくり会議」(年2回)を2017年度から継続的に開催しています。

「健康づくり会議」では、関連部の部長や専門家が集まり、各種健康増進施策の効果検証を実施し、健康増進に資するPDCAサイクルを高度化するとともに、新たな健康増進施策等について意見交換や情報共有を行なっています。

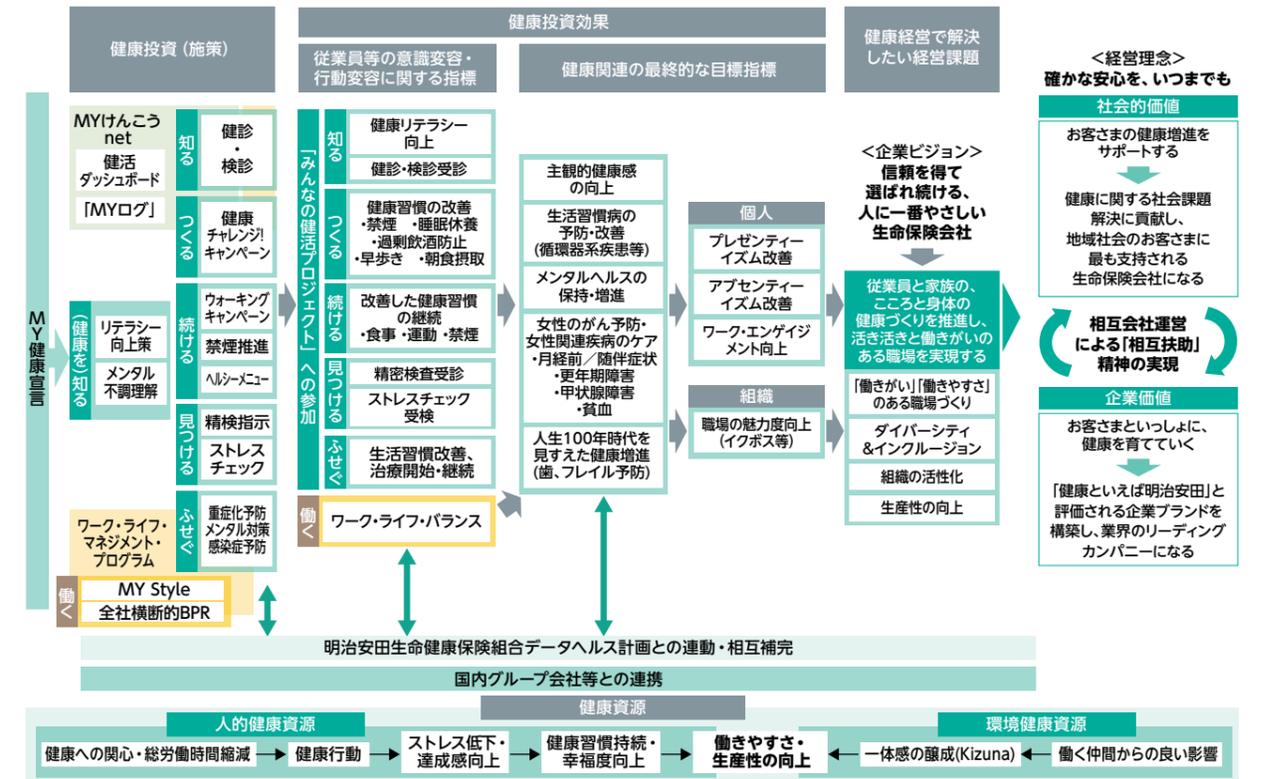
### ▶体制図



## 健康経営でめざす姿と健康増進施策とのつながり

健康経営でめざす姿、健康経営を通じて解決したい経営課題、それらに向けた各種健康増進施策とのつながりについてストーリーとして組み立てた「戦略マップ」を策定しています。

### ▶戦略マップ



## 従業員の健康増進に向けた取組みの全体像

一人ひとりが主体的に、また、「みんな」で楽しみながら「健活」を進められるよう、さまざまな観点から、心身の健康づくりに向けた取組みを実施しています。

### ▶主な取組みの全体像

#### こころと身体の健康づくりによる“活き活きと働きがいのある職場の実現”



## 「健康科学プログラム」の展開

2022年からは、「健康を『知る』『つくる』『続ける』」ための新たな取組みとして、一人ひとりの健康診断結果や問診に基づく科学的なアプローチを取り入れた「健康科学プログラム」

### 「健康科学プログラム」における具体的な取組み

#### Program 01 健康年齢

毎年の健康診断結果や問診結果に基づき算出される「健康年齢」と同世代における「健康順位」を確認し、自身の健康状態を把握



【ポスター】全国の各事業所に掲示し、健康年齢の若返りに向けた意識を醸成

#### Program 02 MY健活アドバイス

従業員専用スマートフォンアプリに提供される一人ひとりの健康課題をふまえたアドバイス(推奨行動)を毎日実践



日々の実践状況をスマートフォンアプリから送信

#### Program 03 みんなの健活ポイント

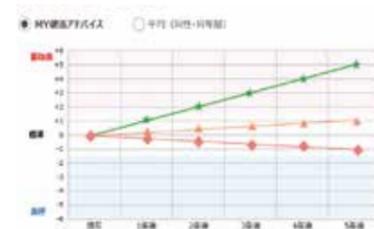
MY健活アドバイスを毎日実践し、福利厚生サービスサイト内で利用可能なポイントを獲得



貯めたポイントで抽選を行ない賞品をゲット!

#### Program 04 健康年齢シミュレーション

MY健活アドバイスの実践状況をふまえた将来の健康年齢のシミュレーション結果を提供



予測される将来の実年齢と健康年齢の差を健康行動に応じた3パターンで表示

を展開しています。「健康年齢」という新たな指標を軸に、継続的な実践を通じて健康改善に取り組んでいます。

## 生活習慣病予防に向けた取組み

従業員向けアプリ「MYログ」を活用したウォーキングの推進や、「健康科学プログラム」におけるMY健康アドバイスによる生活習慣の改善促進等を通じて、健康年齢の若返りを後押ししています。

また、毎月第1営業日を「MY健活デー」と定め、健康に関する最新の知識・情報の提供や、個人・組織における好事例の全社共有等により、健康リテラシーの底上げ・健康意識の醸成を促しています。

さらに、中長期的な重症化を抑制する観点から、健康保険

組合との協働による、特定保健指導該当者一人ひとりへの丁寧な生活習慣指導を実施するとともに、高リスク層の縮減に向けた、健康リスク改善研修等を行なっています。

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といった従来からの卒煙支援に加え、喫煙率の改善状況の組織評価への組み込みや、喫煙者が働く仲間と一緒に卒煙に取り組むキャンペーン「卒煙Rally」等を実施しています。

**従業員向けウォーキングアプリ**

当社従業員向けに開発したウォーキングアプリです。歩数計測機能のほか、ランキング機能や所属ごとにチームを作成し競うチーム対抗戦、メンバー間で写真やメッセージのやり取りが可能なコミュニケーション機能を搭載しており、全従業員が楽しく続けられる環境を整備しています。

「MYログ」導入率は全社で約98%(2023年3月末時点)となっており、2022年度は職員の約70%が月平均6,500歩以上を達成しています

#### 【全社卒煙計画】



全国の各事業所にポスターを掲示し全社へ告知

#### 【卒煙Rally】



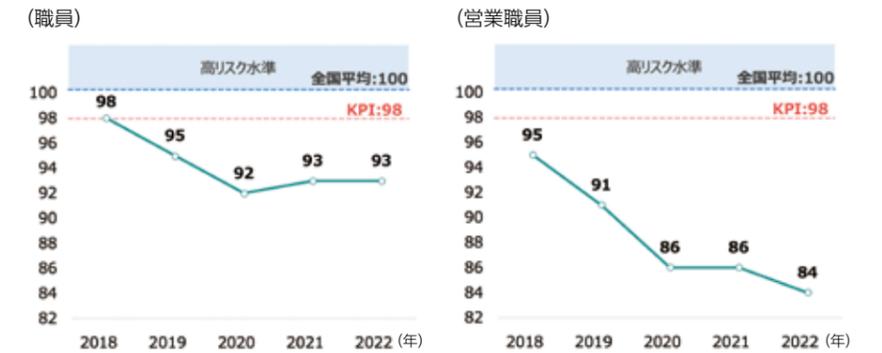
3人1組のチームで、みんなで卒煙をめざします

## 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、定期的な情報提供に加え、従業員一人ひとりに本人の「ストレスチェック」の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。例年98%以上の高い受検率を維持するとともに、「総合健康リスク」は改善傾向にあります。

### ▶総合健康リスク



(注) 全国平均を100として、対象の組織で休職者が発生する確率を点数化したもの。100を超えるとリスクが高くなる

## 女性の健康への取組み

女性従業員一人ひとりが最大限に能力を発揮できるよう、ライフステージに寄り添った包括的な支援を行っており、特に、女性特有のがんの予防・早期発見につながる機会の創出に注力しています。

具体的には、子宮頸がんや咽頭がん等の予防に効果的なHPVワクチンの接種や、乳がん検診および子宮頸がん検診の受診を促進するため、正確な情報提供や自己負担費用の

補助を実施しています。

従業員のリテラシー強化に向けては、男性従業員や管理職も対象に含めた全従業員向けのセミナー等を開催しています。

2023年度からは、社内診療所に婦人科専門外来を新設したほか、産婦人科医・助産師・小児科医にテキスト相談や電話相談等を行なえる社外相談窓口を開設しています。

### ▶予防と検査の両輪体制で推進



### ▶女性特有のがんの検診受診率

検診	2021年	2022年
乳がん	32.4%	52.3% (+19.9)
子宮頸がん	5.2%	36.6% (+31.4)

### 社外からの表彰

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2023(大規模法人部門)」に7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500法人に該当し、「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6年連続で認定(主催:スポーツ庁)



■「令和4年度東京都スポーツ推進企業」に6年連続で認定(主催:東京都)



## ■ 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

「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、全職員が自発的に学ぶことができる全社共通の教育基盤として企業内大学「MYユニバーシティ」を創設し、全職員を対象とする「オープンコース」と、公募や人事評価・階層等により選抜された職員を対象とする「セレクトティブコース」を設置しています。

「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・向上に資する動画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知識・スキルを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。本コースのコンテンツは、当社職員であれば「いつでも」・「どこでも」・「だれでも」受講可能であり、約700講座を配信しています。2022年度の受講回数はいのべ約3.3万回と、職員の自己研鑽の促進につながっています。

「セレクトティブコース」では、選抜された職員を対象に、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等を実施しています。特に、社外での能力開発機会の拡充に注力しており、2022年度には、週末や平日の就業時間後を活用して社外の教育機関へ通学する「アップスキリング留学」を開始しました。原則として人事異動を伴っていたこれまでの多くの留学・派遣とは異なり、現所属で働きながら、専門的な知識・スキルを短期間で学ぶことが可能となっています。「アップスキリング留学」を

含め、2020年度から2022年度にかけて約400名が社外での能力開発機会を活用しており、今後いっそう拡大する方針です。

また、職員の挑戦機会の拡充として、2023年度からは、本業以外の業務に参画することでキャリアの幅を広げる社内「複」業制度「ワークプラス」や、お客さまや地域社会等の課題への解決策を提案する社内提言制度「チャレンジレポート」を新たに展開しています。

「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は、入社してから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階層別研修(入社年次に応じた教育プログラム)を通じた能力・キャリア開発(Off-JD:Off the Job Development)を行なっています。

こうした職員一人ひとりの成長や挑戦の後押しには、上司である管理職のマネジメント力が重要と考えており、マネジメント力強化に向けた教育プログラムを展開しています。2022年度は、すべての経営管理職および課長相当の管理職(約800名)を対象に研修を実施するとともに、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ました。引き続き、管理職のマネジメント力強化に向けた取組みを推進していきます。

## 企業内大学「MYユニバーシティ」

