

特集

SPECIAL

「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして

- 明治安田フィロソフィー
- 企業ビジョン実現プロジェクト
- 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」
- みんなの健活プロジェクト
- 「お客さまとの絆」を深めるアフターフォローの取組み
- 企業・団体との「お客さまとの絆」を深める各種取組み
- 「地域社会との絆」を深める各種取組み～地域で必要とされる会社をめざして～
- 第1回消費者志向経営優良事表彰「消費者庁長官表彰」受賞について
- 当社のお客さま志向経営と国連の「持続可能な開発目標」(SDGs)について
- お客さま志向の取組状況等を確認するKPIの状況について

1 明治安田フィロソフィー

当社は、企業理念「明治安田フィロソフィー」に基づき、お客さまに「確かな安心を、人に一番やさしい生命保険会社」となることをめざしています。

明治安田フィロソフィーは、経営理念、企業ビジョン、明治安田バリューで構成しており、定めるとともに、中期経営計画「MYイノベーション2020」において、さらなる「お客さま志向」の

いつまでも」お届けし続けるとともに、「信頼を得て選ばれ続ける、

このうち、明治安田バリュー（全役職員が大切にしている価値観）の1つに「お客さま志向」を取組みを推進していくことを基本方針に定めています。

明治安田フィロソフィー

経営理念

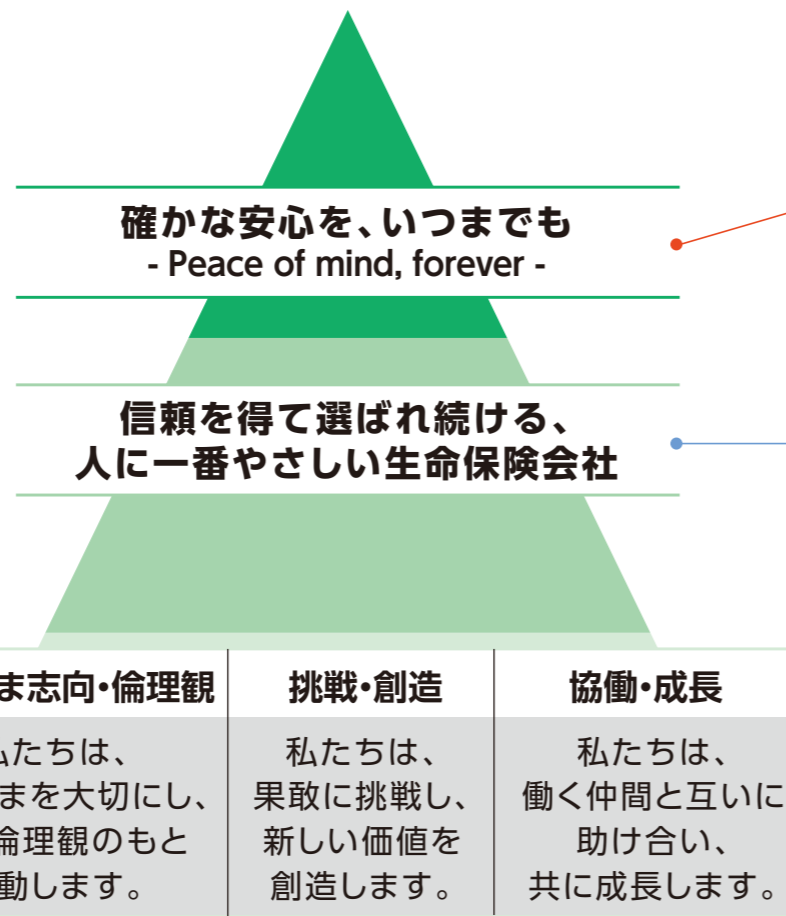
当社の存在意義や使命を示す
普遍性の高いもの

企業ビジョン

経営理念に基づき、当社が長期的にめざす姿を示すもの

明治安田バリュー

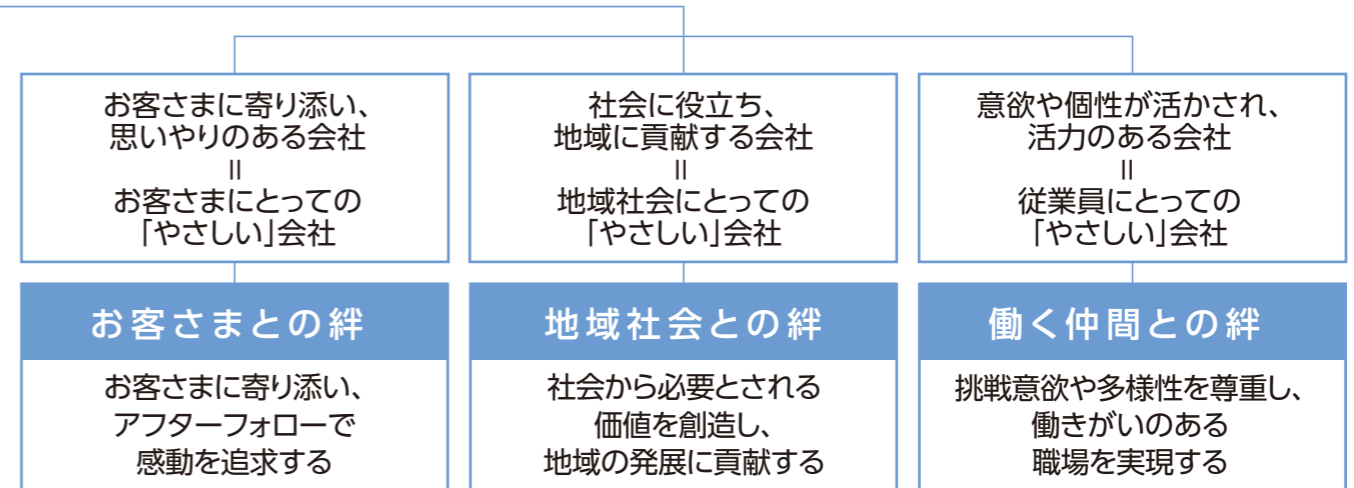
経営理念と企業ビジョンの実現に向けて、役職員一人ひとりが大切にすべき価値観を示すもの



私たちは創業以来、相互扶助の精神のもと、生命保険事業のパイオニアとして、お客さまそして地域社会を支えてきました。いつの時代も変わることのない「人の思い」が込められている生命保険。託された一人ひとりの思いに応え、お客さまが健康で安心してくださるよう、生涯にわたって支え続けることが、私たちの使命です。

「確かな安心を、いつまでも」

私たちは、この言葉を胸に、これからもお客さまを大切にすることに徹し、いつまでも変わらない安心をお届けするとともに、一人ひとりの健康づくりを応援していきます。



経営トップのコミットメント

企業理念の刷新に伴い、「企業ビジョン実現プロジェクト」を立ち上げ、全従業員が「明治安田フィロソフィー」を理解・共感、自分ごと化し、企業ビジョンの実現に向けて創造力をもって積極的・主体的に取り組む企業風土の醸成に努めています。企業ビジョンの浸透をめざし、社内外に統一的・効果的なプロモーションを推進していきます。



- お客さま志向とコンプライアンスの徹底を前提に、成長戦略・経営基盤戦略・ブランド戦略を推進
- 重点方針ごとにイノベティブな取組みを織り込むとともに、先端技術等によるさらなるイノベーションを実現

2 企業ビジョン実現プロジェクト

「明治安田フィロソフィー」を全従業員が理解し共感するとともに、一人ひとり「企業ビジョン」実現に向けて、創造力をもって積極的・主体的に取り組む企業

の行動が「企業ブランド」の形成につながっていることを常に意識し、特に風土の醸成をめざして、ボトムアップ型のプロジェクトを展開しています。

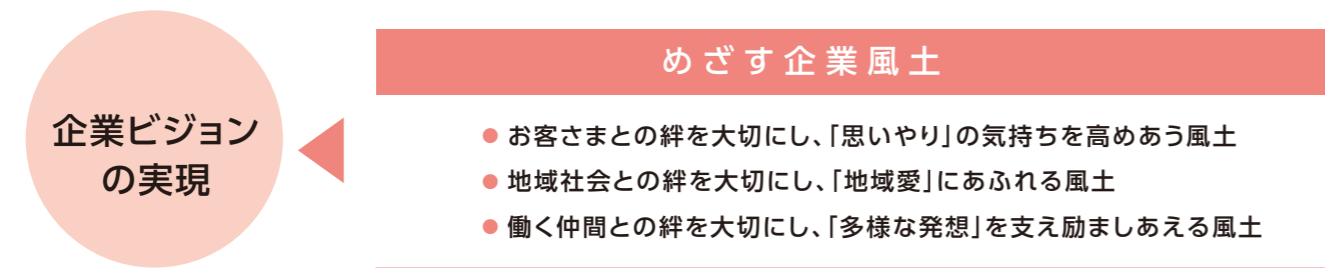
プロジェクト運営の基本方針・めざす企業風土

「企業理念」の理解・共感を前提とした一人ひとりの意識・行動の変革へのスタンスを運営の基本方針としています。めざす企業風土は、「企業ビジョン」実現に向け、全従業員が共有すべき3つの絆への想いや姿勢を風土にまで高める視点で設定しています。

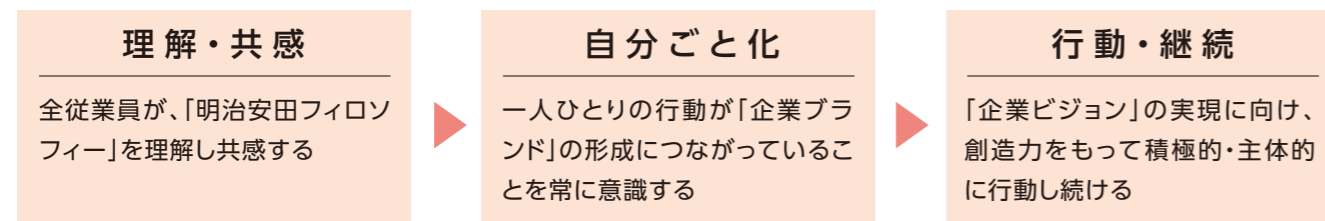
プロジェクト運営の中心となる小集団活動「Kizuna運動」の推進

「Kizuna運動」*とは、各組織単位で展開する「企業ビジョン実現プロジェクト」運営の中心となる小集団活動です。全国の各組織で、全員参加のもと、創造力を発揮し、「企業ビジョン」の実現と、そのための意識変革・行動促進、そして、組織のコミュニケーション向上・一体感醸成につながるさまざまな活動に積極的・主体的に取り組みます。

*企業ビジョンにおける3つの絆を深める当社独自の活動であること、また、「(Ki)きつと届く、(zu)ずっとつながる、(na)なかまの想い」という活動意義を表現した運動名称。



プロジェクト運営の基本方針

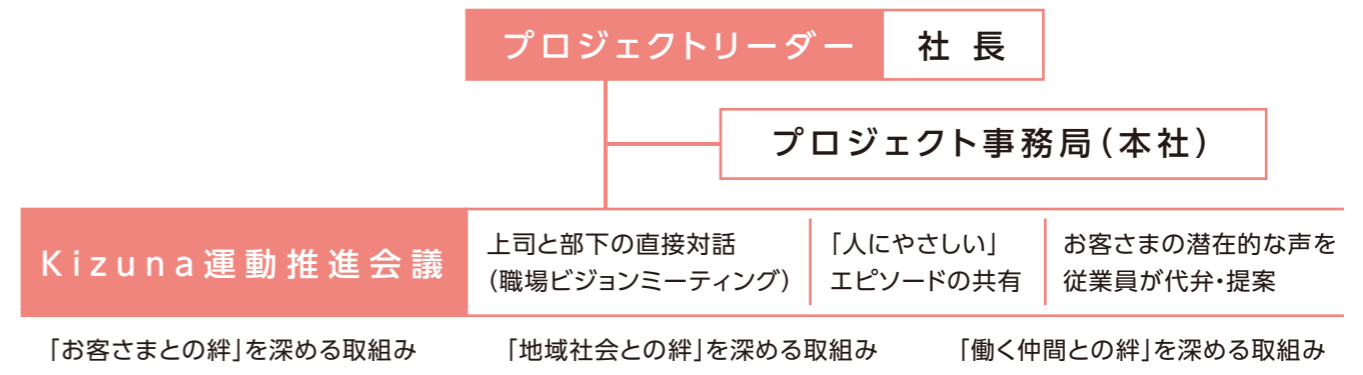


【具体的な取組みの一例】

● 所属長が主導して「明治安田フィロソフィー」の実現を語り合う「職場ビジョンミーティング」を全組織で開催



● 2019年6月には、会長・社長、全役員・本社部長等と全国の従業員代表がめざす企業風土の醸成に向けた小グループ単位での討議を実施



各組織のKizuna運動推進会議



3 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」

当社は、「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づき、金・給付金等の確実なお支払いはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいよう「お客さま志向の業務運営」に取り組んでいます。

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、ご加入から保険アフターフォローに努めること等を通じて、お客さまの最善の利益が図られる

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」



当方針は「明治安田フィロソフィー」に基づくお客さま志向の取組みをさらに前進させるための「お客さま志向自主宣言」をふまえて策定した内容となっています。

もので、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」、および消費者庁の「消費者志向自主宣言」

当方針の構成

1	お客さま志向の徹底	4	お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供	7	お客さまに信頼される資産運用
2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	5	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実	8	利益相反の適切な管理
3	「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取組み	6	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実	9	お客さま志向の取組みの確保

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に

基づく全社における取組み



諸取組みの推進にあたっては、「お客さまの声」統括部（お客さま志向推進室）が統括し、「お客さま志向プログラム」

の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。

「お客さま志向プログラム」

各所属におけるお客さま志向の取組みの推進、および所属員への意識浸透を企図し、2017年度から導入しています。の研修等を実施しています。なお、当プログラムは2019年度から「お客さま志向取組計画」と改称し、当社の関連会社

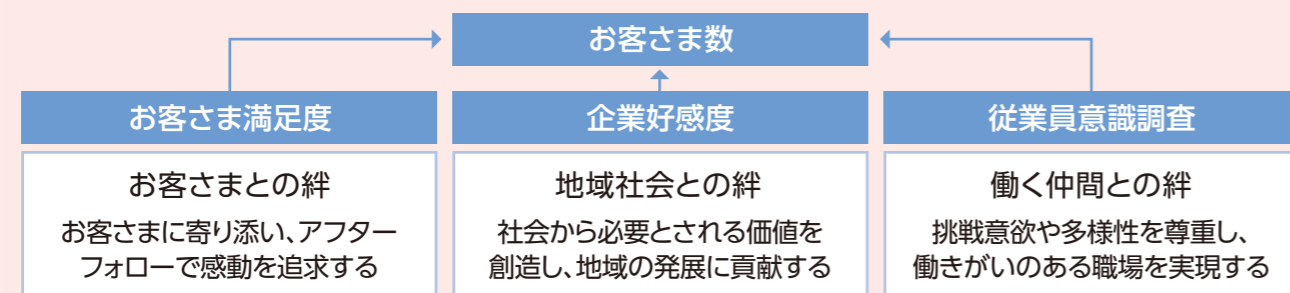
年度始に各所属で取組計画を策定し、年間を通じて取組みを推進するとともに、お客さま志向の意識醸成のため等も対象としてグループ全体で推進しています。

お客さま志向の取組状況や定着度合いを確認する 4つの指標 (KPI) について



当社のお客さま志向の取組みが、「お客さま」「社会」「従業員」の各ステークホルダーからどのように評価されているのかを確認する指標、ならびに、これらの評価が結果として反映する「お客さま数」をKPI※に設定しています。

※ key performance indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと



「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づく取組状況・結果の振り返りと改善に向けた取組み



経営会議の諮問機関である「『お客さまの声』検証委員会」において、「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するとともに、お客さま志向の取組状況についてモニタリング等を実施、取組状況は経営層に報告しています。

社外の有識者が参加する「お客さまサービス推進諮問会議」において、第三者としてお客さま志向の取組状況等を検証しています。

「お客さまサービス推進諮問会議」

2005年度に設置した、ご契約者保護とお客さまサービス向上を審議する「お客さまの声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進に関わる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を2015年度より統合・再編し、「お客さまサービス推進諮問会議」として設置しました。社外の専門家からお客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢等に関して積極的にご意見をいただき、経営に反映させています。

4 みんなの健活プロジェクト

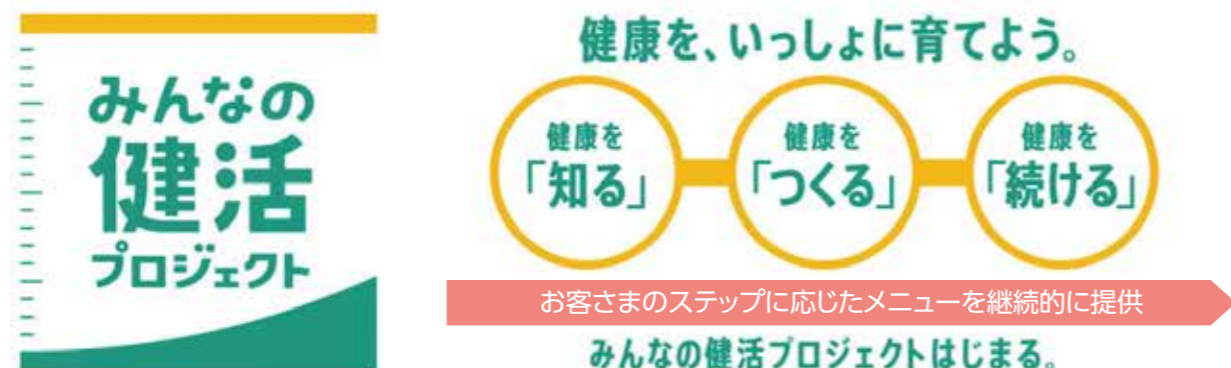
プロジェクトの背景・ねらい

少子高齢化、長寿化の進展に伴い、健康寿命の延伸によって社会活力を維持し、社会保障費を抑制していくことが求められています。こうした社会的課題の解決には、国民一人ひとりが、日常的な運動等を通じて、健康状態の維持・改善に努めるとともに、定期的な健康診断の受診等により、疾病の早期発見・重症化予防等に取り組んでいくことが重要となります。

これらをふまえて、当社は、中期経営計画「MYイノベーション2020」の中核となる取組みとして、従来の商品・サービスの枠を超えて、「お客さま」「地域社会」「働く仲間(自社従業員)」の継続的な健康増進を支援する、「みんなの健活プロジェクト」を2019年4月から本格展開しています。

当社は、プロジェクトを通じて、「病気にならないため」「病気を早期発見するため」の取組みを支援し、これまでの「病気になったときのため」の保障にとどまらない「新たな価値」の創造・提供をめざします。

プロジェクト全体像



健康は大切だけど、ひとりで何かをはじめるのは難しいもの。だから、健康をまず「知る」、みんなで「つくる」、いっしょに「続ける」、そんな前向きな活動が必要だと考えます。

私たちはその活動を「みんなの健活」と呼び、毎年の健康診断の結果に応じてキャッシュバックがある保険商品や、Jリーグと連携した参加しやすい運動の機会の提供、MYライフプランアドバイザーによる健康サポートなどを通じてみなさんの健康づくりに寄り添い、継続的に応援していきます。

明治安田生命の「健活ポリシー」

①健康増進の取組み方は人それぞれ

だから私たちは…

お客さまの健康増進に向けたさまざまな取組み方(プロセス)を応援します。

さらに、取組みの結果(健康診断結果)に応じて、最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバックします。

②健康増進の取組みは一人では難しい

だから私たちは…

「対面のサポート」にこだわり、私たちも一緒に、「みんな」で、健康増進に取り組めます。

③健康増進の取組みを続けることは難しい

だから私たちは…

「継続的」な取組みを応援していくために、健康を知る、日常的に運動する、毎年チェックする、そんなサイクルでお客さまをサポートします。

健康を「知る」 健康に関する知識・情報や自身の健康状態を確認する

個人営業分野

MY健活レポート

MY健活レポートは、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」のご加入者さま専用のサービスです。ご提出いただいた健康診断結果をもとにお客さまごとの健康増進に向けたアドバイスや、ビッグデータを活用した疾病リスク予測等の情報を提供します。



MY健活レポートご案内の様子

セルフ健康チェック for みんなの健活

“けんしん(健診・検診)”を促進するため、ケアプロ株式会社と提携し、支社等を簡易な血液検査等を行なう場所(機会)として提供するとともに、医療機関等での受診動奨に取り組んでいます。



セルフ健康チェックの様子(イメージ)

みんなの健活サービス

「みんなの健活プロジェクト」の一環として、病気の予防・早期発見や重症化予防等に役立つさまざまなサービスをご用意しています。

企業・団体における健康課題の把握、改善計画の策定をトータルでサポート

法人営業分野

受診動奨

健康診断の受診率を向上し、運営にかかる負担を軽減できます。

- ①受診動奨ツール作成サービス
- ②健診代行サービス



データ化・分析

健康診断結果のデータ化、高度な分析により健康課題や取り組むべき施策を知ることができます。

- ③企業・団体向け健活分析レポート
- ④健康診断結果データ化サービス
- ⑤レセプト分析サービス・コンサルティングサービス



健康を「つくる」 日常的な運動で心身の健康に向けて行動する

個人営業分野

明治安田生命Jリーグウォーキング

地域のみなさまが地元のJクラブ選手等と楽しみながら一緒に歩くことで、健康づくりを応援するウォーキングプロジェクトを展開しています。2018年度は10月に浦和レッズ、11月にガンバ大阪と協働したイベントを開催しました。



明治安田生命フットサルフェスタ

Jリーグパートナー企業等と協働し、社会人の方を対象としたフットサル大会を実施しています。2018年度は全国57箇所での予選大会、10箇所での地区大会を経て、11月に全国決勝大会を開催し、約5,800人の方にご参加いただきました。



法人営業分野

健康経営®に役に立つ参加型のコンテンツの提供

健康増進サポートプログラム

AI搭載のスマートフォンアプリ「カラダかわるNavil」で食事や運動などを記録・確認し、従業員・所属員の生活習慣の改善や健康意識の向上を促します。



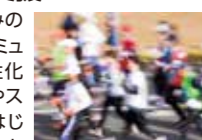
健康増進セミナー

企業・団体の窓口担当者さまと従業員・所属員のみなさま向けに、それぞれのニーズにあわせて健康増進に関するセミナーを開催します。



健康イベント支援

健康増進への取組みのきっかけづくりやコミュニケーションの活性化に効果的な運動会やスポーツイベントをはじめとした各種イベント開催時の運営をサポートします。



※健康経営®は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です

4 みんなの健活プロジェクト

健康を「続ける」健康状態を維持・改善する取り組みを続ける

万一を支える、健康を応援する

ベストスタイル 健康キャッシュバック

[5年ごと配当付組立総合保障保険]

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」では、「病気になったとき、万一のときの保障」に加え、「健康増進の取り組みを応援する機能」を新たな生命保険の価値として提供します。「健康増進の取り組みを応援する機能」として、健康診断の結果をご提出いただいたお客さまへ、最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバックします。

特徴 ■今必要な保障を、必要なだけ組み合わせ可能 ■「保障見直し制度」により、最新の保障をご準備可能 ■対面のアフターフォローで確かな安心をいつまでもお届け	+	健康増進のサポート 毎年の健康診断結果に応じて、キャッシュバック！ キャッシュバックの仕組み 1 健康診断結果等を受領(毎年) 2 健診項目ごとに、結果を「ポイント」換算 3 ポイント合計に応じて「ランク」を判定(ランク1~3) 4 ランクに応じた金額をキャッシュバック

(※)「ベストスタイル 健康キャッシュバック」は「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約」を付加した場合の販売名称です。

従業員等の健康づくりを後押しする商品の提供

福利厚生制度として企業・団体に採用いただいている保険商品に、新たな価値として「健康増進の取り組みを応援する機能」を加えた商品を提供します。健康診断の結果に基づくキャッシュバックや健活レポートの提供により、従業員・所属員の継続的な健康づくりを後押しし、企業・団体の健康経営®・データヘルスを応援します。



従業員向けの取り組み

お客さまの健康増進を応援するため、全国のMYライフプランアドバイザー(営業職員)を対象に、健康増進意識の向上と健康関連知識の習得等を目的とした社内教育プログラムを開始し、一定の課目を履修したMYライフプランアドバイザーを「健活サポーター」として認定しています。なお、当プログラムは、MYライフプランアドバイザーのほか、本社・支社等の全従業員も受講します。あわせて、当社の従業員が率先して健康増進に向けた取り組みを行なうため、全従業員が取組目標として「私の健康宣言」を設定し、自身の健康のために目標を定めて具体的に行動するとともに、各所属内の健康増進を推進するリーダーとしてすべての部署に「チーフ健活サポーター」を配置するなど、従業員の健康状態に応じたきめ細やかなフォロー体制を構築しています。

5 「お客さまとの絆」を深めるアフターフォローの取り組み

お客さまに寄り添ったアフターフォローを推進していきます

確実・迅速に保険金・給付金をお受け取りいただくためのお手続きのサポート、定期点検に加え、これからは、健康増進に向けた取り組みも対面でサポートします。

対面のアフターフォロー

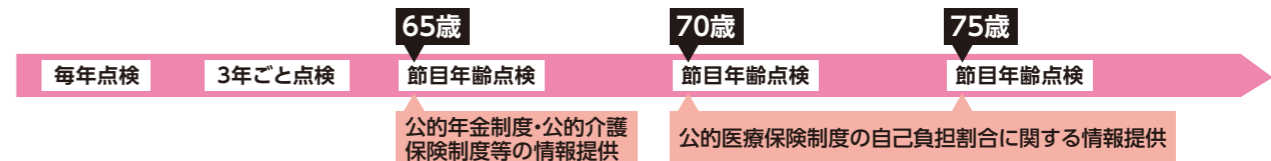
確実・迅速に保険金・給付金をお受け取りいただくため

1 お手続きサポート 保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを対面で完了までサポートします。

 ご結婚 名義変更 受取人変更 住所変更等	 お子さまの誕生 住所変更 受取人変更等	 マイホーム購入 住所変更等	 お子さまの独立 受取人変更等	 ご入院 給付金のご請求等
将来にわたり、ご安心いただけるようサポート (MY安心ファミリー登録制度・MY長寿ご契約点検制度・「MYアシスト+」制度)				

詳細P.14~15

2 定期点検 毎年、ご契約内容をご説明し、「気づかなかった」ということがないように、給付金等のご請求有無を、積極的に確認します。



健康増進に向けて継続的に取り組んでいただくため

3 健活サポート

お客さまにあわせたさまざまなメニューを提供し、健康増進に向けた取り組みをサポートします。

病気の予防・早期発見などに役立つ「みんなの健活サービス」のご提供

定期的な“けんしん” (検診・健診) 機会のご提供や、健康増進につながるイベントなどのご案内

対面以外のアフターフォロー

- ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」
- 「明治安田生命からのお知らせ」
- コミュニケーションセンター

定期点検パンフレットによるアフターフォロー

毎年のご契約内容の点検時に、お客さまのご意向をふまえた保険のアドバイスや、お客さまに役立つ最新の情報をご案内する「定期点検パンフレット」を通じ、アフターフォローの重要性や価値をよりお客さまに感じていただけるよう取り組んでおります。



定期点検パンフレット ▶



▲「MY長寿ご契約点検制度」の取り組みをご報告した際の2018年度掲載広告

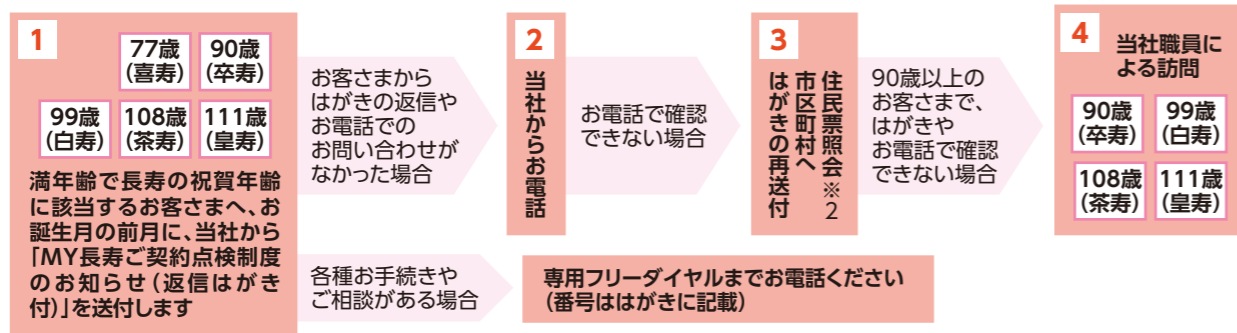
5 「お客さまとの絆」を深めるアフターフォローの取組み

ご高齢者に「あたたかさ」を込めたアフターフォローをお届けできるよう取り組んでいきます

MY長寿ご契約点検制度

今後ますます進む超高齢社会に備え、これまでも取り組んできたMYライフプランアドバイザー（営業職員）を中心とした定期的なアフターフォローに加えて、2015年4月から、長寿の節目を迎えられるご契約者さまに、お申し出がない段階で保険金等のご請求やご連絡先・受取人等の変更の有無を当社が積極的に確認し、お手続きまでサポートする「MY長寿ご契約点検制度」を実施しています。
制度創設以降の約4年間^{※1}で、対象となるご高齢のお客さま約37.6万人のうち、約36.7万人（97.4%）のご契約を確認することができ、お客さまのご要望に添い、約7,500件の各種お手続きに対応しました。

MY長寿ご契約点検制度の流れ



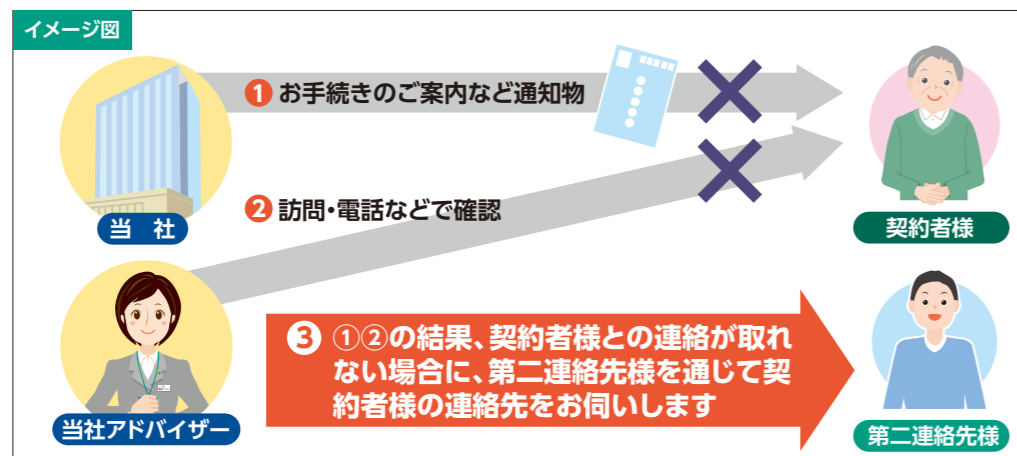
※1 2019年1月のはがき送付分まで

※2 はがきやお電話で確認ができない場合、ご登録連絡先の市区町村に照会し生存や住所変更等の確認をさせていただく場合があります

MY安心ファミリー登録制度

あらかじめご契約者さま以外の連絡先(第二連絡先)を登録いただき、ご契約者さまとの連絡がつかない場合などに、第二連絡先にご契約者さまの最新のご連絡先を確認させていただく「MY安心ファミリー登録制度」を実施しています。2019年3月末時点で65歳以上の登録者数は約126.3万人となりました。

MY安心ファミリー登録制度の仕組み



「MYアシスト+」(マイアシストプラス) 制度

2018年4月～

超高齢社会がますます進展するなか、視力・聴力の低下、長期療養や後遺症などにより書類記入や署名が困難といった「自力でのお手続きが難しいお客さま」をサポートする当社独自の制度です。本制度では、ご自宅等での当社職員による代筆手続き等に加え、「アシスト・カード」をお申込み、アシストが必要な情報(状態)を登録いただくことで、専用組織「アシスト・デスク」が、お客さまの状況に応じたきめ細やかなサポートをさせていただきます。

ご利用対象者(意思能力があることが前提です)

※ 詳細はパンフレット等でご確認ください

- 視力** 視力低下等により帳票や画面の文字が読み取れない
- 聴力** 聴力低下等により説明が聞き取れない
- 筆記** 手の機能低下等により記入や署名が難しい

サービスメニューの概要

メニュー	機能低下	主な内容
職員代筆	視力 筆記	書類への記入・署名が難しい状態でも、ご自宅等に当社職員が訪問し、代筆させていただきますことで、生命保険に関するお手続きをスムーズに進めます

「アシスト・カード」をお申込みいただくと…

アシスト・デスク	視力 聴力 筆記	<ul style="list-style-type: none"> お客さまのご契約内容やお手続きについてのお問い合わせに、専任の担当がお電話や専用メールで直接お応えします ご希望に応じてお手続きの完了時に、お電話やメールでご連絡します
アシスト・カード	視力 聴力 筆記	<ul style="list-style-type: none"> カードに点字で表示されている専用フリーダイヤルやQRコードを読み取り、お申出内容を入力いただくことで、すぐに「アシスト・デスク」に連絡いただけます ご連絡後、当社にてすぐに登録番号からご契約やお客さまのアシスト項目(代筆・代読・筆談等)を確認し、スムーズなお手続きをサポートします

カード発行の流れ



※1 カード発行の要件に合致しているか確認します

※2 カード発行(制度への登録)の申込書類の記入ができない場合は代筆手続きも可能です

※3 ご希望により郵送でカードをお届けすることも可能です

6 企業・団体との「お客さまとの絆」を深める 各種取組み

お客さまのご要望にお応えし、インターネットで企業保険（団体保険・団体年金保険等）事務が行える「MY法人ポータル」の提供により、企業保険の事務窓口さまの事務負担軽減に取り組んでおります。

当社ホームページ



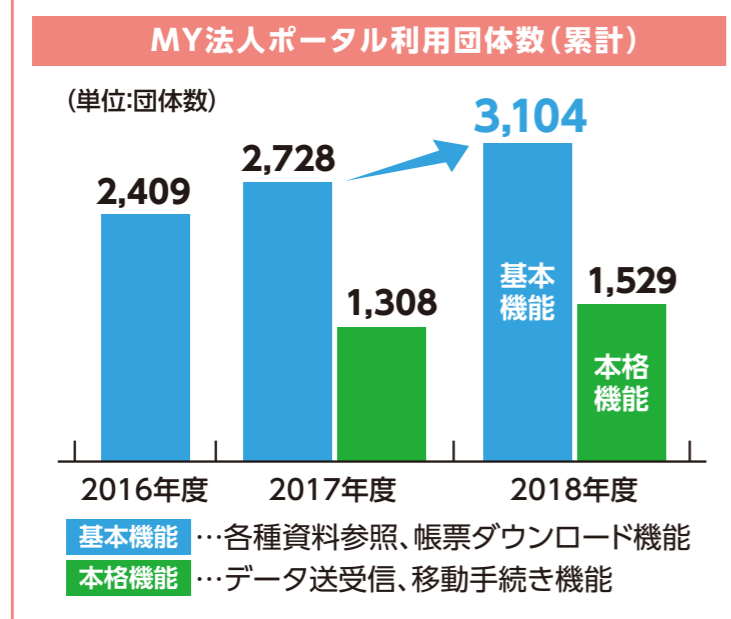
MY法人ポータル



Web上でデータのやりとりやお手続きが可能です

「みんなのMYポータル」では、従業員・所属員さまご自身のスマートフォンやタブレットを使って、さまざまなサービスをご利用いただくことができます

お手続き書類のダウンロードや約款の閲覧が可能です



3,000以上の団体のお客さまにご利用いただいております。

2019年10月から、任意加入型団体保険のご契約団体の従業員・所属員向け新サービス「みんなのMYポータル」が始まります。

「みんなのMYポータル」では、従業員・所属員さまご自身のスマートフォンやタブレットを使って、さまざまなサービスをご利用いただくことができます



※イメージです

サービスメニュー

- 制度案内、加入・変更のお手続き機能
団体保険制度の趣旨や特徴をご確認いただけることに加え、「Web申込システム」を利用した加入・変更のお手続きが可能です
- ご加入者さま専用各種お手続き・閲覧機能
ご加入の団体保険商品の内容確認やお客さまあての各種通知物をご確認いただけます
- 健活レポート
健康情報活用商品のランク判定結果と、関連する各種の付加価値情報をご確認いただけます
- 各種ツール・ご案内
資産形成にお役立ていただける情報や必要保障額をシミュレーション機能をとおしてご確認いただけます

このポータルサイトを通じてさまざまなサービスをご提供することに加え、企業保険の事務窓口さまの保険契約に関わる事務手続きの軽減にも貢献します。

7 「地域社会との絆」を深める各種取組み ～地域で必要とされる会社をめざして～

当社では、生命保険本来の「相互扶助」の精神に基づいて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

子ども・ご高齢者等をはじめとする「地域」に暮らす方々を見守る取組み

「地域を見守る」社会貢献活動について

2014年9月から、子ども・ご高齢者等をはじめとする「地域」に暮らす方々を、全国のMYライフプランアドバイザー（営業職員）が日々の営業活動を通じて見守る「『地域を見守る』社会貢献活動」を実施しています。

営業活動時に携帯する活動プレート▶



地元のJクラブ等と協力した取組み

1 「小学生向けサッカー教室」を開催

2019年1月に「Jリーグタイトルパートナー契約」を更新し、2019シーズンで5年目を迎えました。「明治安田生命Jリーグ」に所属するJクラブ等のみなさまの協力のもと、2018シーズンも小学生のお子さまを対象としたサッカー教室を全国で139回開催し、約1万1千人のお子さまや保護者の方々に参加いただきました。



2 「明治安田生命Jリーグウォーキング」を開催

Jリーグや各クラブとタイアップし、地域のみなさまが地元のJクラブ選手等と楽しみながら一緒に歩くことで、健康づくりを応援していくウォーキングプロジェクトを開催します。JリーグやJクラブ、Jリーグパートナー企業との協働により、日常的な運動機会を提供するイベントの開催を通じ、地域社会のみなさまの健康づくりをサポートするとともに、地域社会の活性化に貢献していきます。



全国各地の地域貢献活動

1 地域支え合い助成制度

2001年度より、全国で活動している市民参加型の配食サービス団体に対して、毎年、一般社団法人全国食支援活動協力会（旧：全国老人給食協力会）の審査に基づき、資金助成を行なっています。2013年度からは配食サービスに加え、高齢者の居場所づくりや見守り活動等も助成対象とし、地域のコミュニティ形成を支援しています。2018年度は全国各地の12の市民団体に助成を行ないました。過去18年間で185団体へ助成しています。



▲ 認定NPO法人えんがわ



▲ 特定非営利活動法人ゆいの会

2 所属単位のボランティア活動

地域社会へ貢献するため、全国の支社等、全組織が所属ごとに独自に社会貢献活動に取り組んでいます。具体的には、高齢者施設や児童養護施設等への訪問・寄贈、障がいのある方への支援、マラソンやその他のイベント運営のボランティア、地域清掃、環境保全活動等々、地域に根ざしたさまざまな活動が実施されています。



8 第1回消費者志向経営優良事例表彰 「消費者庁長官表彰」受賞について

当社は、消費者庁が2018年度に創設した「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。

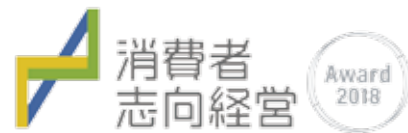
当社は、引き続きお客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするため、今回の受賞を契機に、全役職員が一丸となって消費者志向経営をいっそう推進していきます。

「消費者志向経営優良事例表彰」について

事業者による消費者を重視した事業活動である「消費者志向経営」の推進を目的とした「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の普及の一環として、消費者庁が2018年度に創設した、消費者志向自主宣言に基づく優れた取組みを表彰する制度

当社の取組みに対する評価

- ・企業理念「明治安田フィロソフィー」を社内に浸透させ、従業員の消費者志向経営に関する積極的な活動のモチベーションを上げる取組みがなされている
- ・2018年度から、消費者志向自主宣言に沿った形で『「お客さまの声」白書』をフォローアップ活動として作成しており、お客さま志向の取組状況を確認するKPIの状況や、具体的な取組状況をわかりやすく説明している



消費者志向経営優良事例表彰受賞者用ロゴマーク



岡村消費者庁長官による表彰状授与の様子

消費者志向経営の推進により期待される効果

事業者

- 事業者の持続的成長と中長期の企業価値の向上
- 消費者トラブルの減少・リスクの軽減
- 従業員の仕事へのモチベーションの向上

消費者

- 商品・サービスの安全・安心・品質の確保
- 消費者ニーズの商品・サービスへの反映
- 消費の満足度の向上

日本経済

- 健全な市場の形成
- 消費の拡大を通じた「経済の好循環」の実現

9 当社のお客さま志向経営と国連の「持続可能な開発目標」(SDGs)について

持続可能な開発目標(SDGs)は2015年9月に国連の「持続可能な開発サミット」で採択された17の国際目標です。この目標を達成することにより「誰一人取り残さない」持続可能な社会の実現を誓っています。

当社は、引き続き、「みんなの健活プロジェクト」の推進や「明治安田生命リーグ」の応援など、さまざまな活動を通じて、SDGsの達成や持続可能な社会の実現に貢献していきます。



世界を変えるための17の目標



消費者志向自主宣言・フォローアップ活動に関連する当社の取組みのうち、SDGsの実現の観点から特に効果的であると考えられる主なもの

目標	当白書に掲載した取組み	掲載ページ
3 すべての人に健康と福祉を	お客さま・地域社会・従業員の継続的な健康増進を支援する「みんなの健活プロジェクト」の推進 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実(MY長寿ご契約点検制度、MYアシスト+制度等)	P.10~12 P.13~15
7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに 8 働きがいも経済成長も 11 住み続けられるまちづくりを 15 陸の豊かさも守ろう	地域社会の活性化への貢献等を企図した各種取組み(「地域を見守る」社会貢献活動、地方創生にかかる連携協定の締結、「明治安田生命リーグ」の応援や小学生向けサッカー教室の開催、全国各地の地域貢献活動等)	P.18~19
	サステナビリティ投資の推進	P.47

気候関連財務情報開示タスクフォース(TCFD)への賛同について

当社は、2019年1月に、金融安定理事会により設置された気候関連財務情報開示タスクフォース(TCFD)の提言に賛同しました。

【TCFDについて】

・Task Force on Climate-related Financial Disclosures の略で、G20の財務大臣・中央銀行総裁からの要請により、2015年12月に金融安定理事会に設置された組織。企業等に対し、気候変動にかかる「リスク」および「機会」が財務面にもたらす影響を自主的に把握・開示することを促す提言を2017年6月に公表

当社では、環境保護に向けた取組みや、ESGの要素を包含したサステナビリティ投資等を推進していますが、これに加え、今後はTCFDの提言をふまえ、気候変動に関する開示の充実を図るとともに、機関投資家として投資先企業等に対しても同様の働きかけを行なっていきます。

10

お客さま志向の取組状況等を確認するKPIの状況について

当社のお客さま志向の取組状況や定着度合いを確認する4つの指標(KPI)は順調に推移しています。

4つのKPIの状況

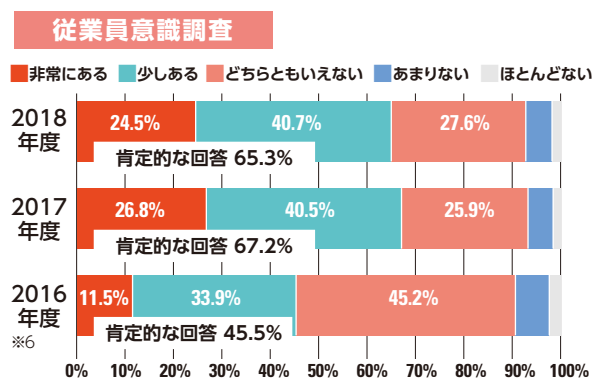
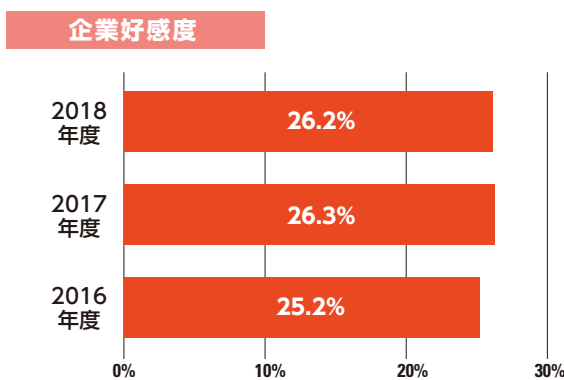
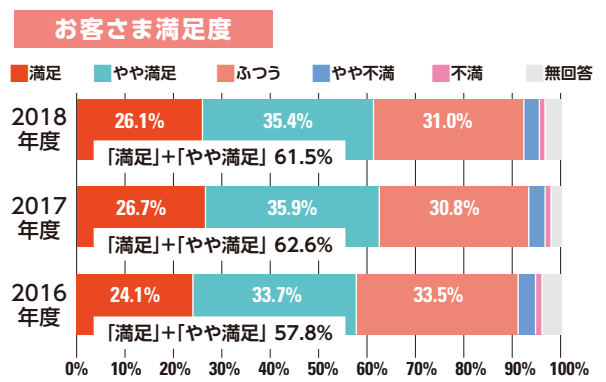
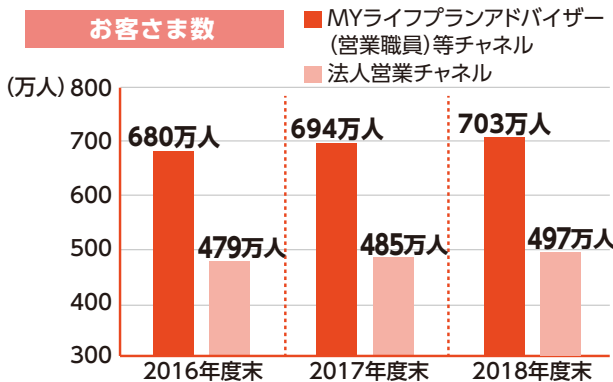
※各調査の実施要領等は、本冊子P.61をご参照ください

お客さま数(2018年度末時点)

MYライフプランアドバイザー(営業職員)等チャンネル: **703万人** ^{※1}

法人営業チャンネル: **497万人** ^{※2}

お客さま満足度 (2018年度)	企業好感度 (2018年度)	従業員意識調査 (2018年度)
当社についての総合満足度として、「満足」「やや満足」と回答したお客さま ^{※3※4}	当社について「好感を持てる」「やや好感を持てる」と回答した方 ^{※3※5}	当社にお客さま志向の企業風土があると肯定的な回答をした従業員 ^{※3}
61.5%	26.2%	65.3%



※1 生保契約者(すえ置・年金受取中を含む)+生保被保険者+損保契約者(重複を除く)
 ※2 任意加入型団体保険の被保険者数(当社単独・幹事契約の本人・配偶者被保険者)
 ※3 お客さま満足度・企業好感度・従業員意識調査における5段階の各回答結果は、小数点第二位で四捨五入したうえで表示しています
 ※4 お客さま満足度(総合満足度)の回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つを選択肢としています
 ※5 企業好感度の回答は、「好感を持てる」「やや好感を持てる」「どちらともいえない」「あまり好感を持ってない」「好感を持ってない」の5つを選択肢としており、2018年度の回答者数は14,100名(うち、当社のお客さまは1,108名)でした
 ※6 2016年度は、当社に顧客指向の企業風土があると肯定的な回答をした従業員の割合