

特集

SPECIAL

「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして

- I. 10年後にめざす姿と2020年度特別計画
- II. 新型コロナウイルス感染症拡大をふまえた取組み
- III. 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

経営環境の変化をふまえたお客さま志向の進化

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」の実現に向けて、経営環境の変化に適切に対応しつつ、「人生100年時代」を迎えるお客さま、そしてお客さまが暮らす地域社会に寄り添い、当社独自の価値を提供していく必要があるものと認識しています。
 こうした認識に基づき、契約者を構成員とする相互会社 (Mutual Company) として、長期的な環境変化に柔軟に対応しつつ、時代を超えてお客さま志向の経営を追求していく、新たな10年計画「MY Mutual Way 2030」(マイ・ミューチュアル・ウェイ・ニーゼロサンゼロ)を策定しました。

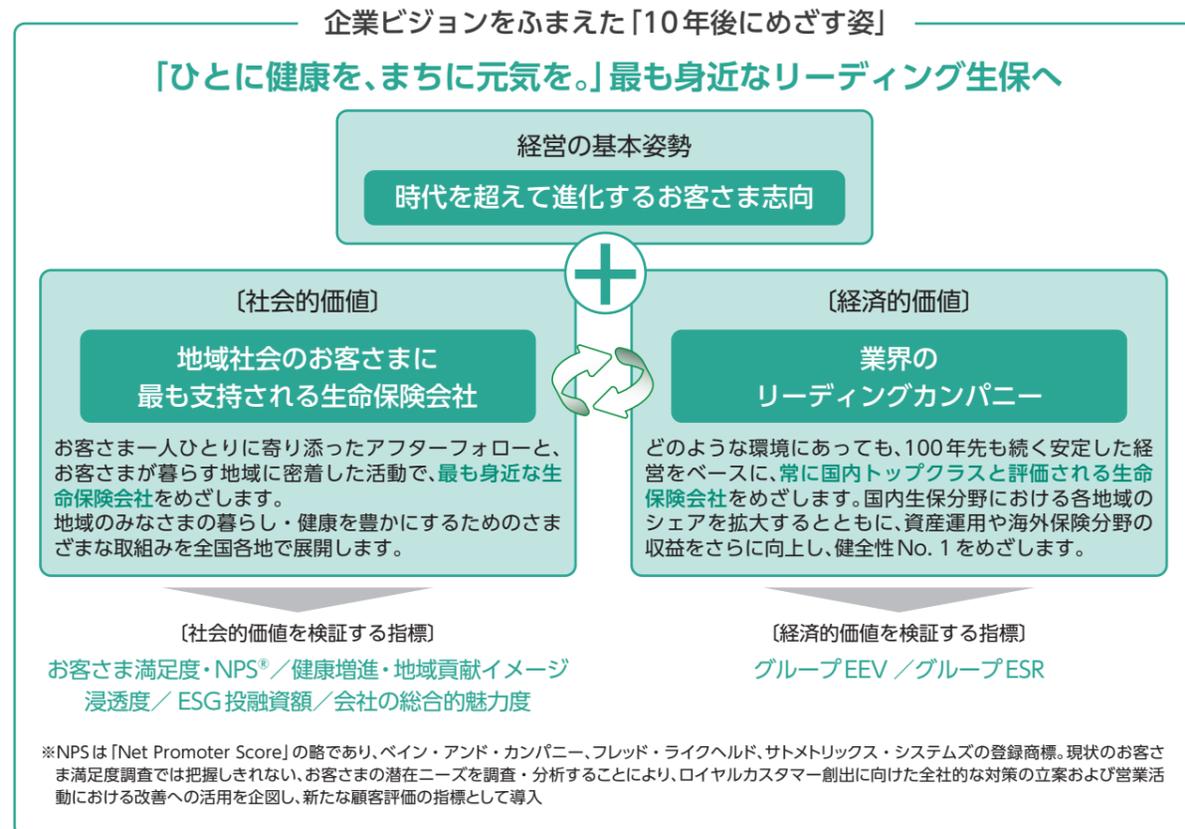
新たな10年計画
「MY Mutual Way 2030」



10年後にめざす姿

本計画では、「10年後にめざす姿」を「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」と定めています。各種取組みを通じ、当社の「社会的価値」を飛躍的に向上させるとともに、「経済的価値」を業界トップ水準に引き上げていくことで、めざす姿の実現に努めます。

▶ 10年後にめざす姿

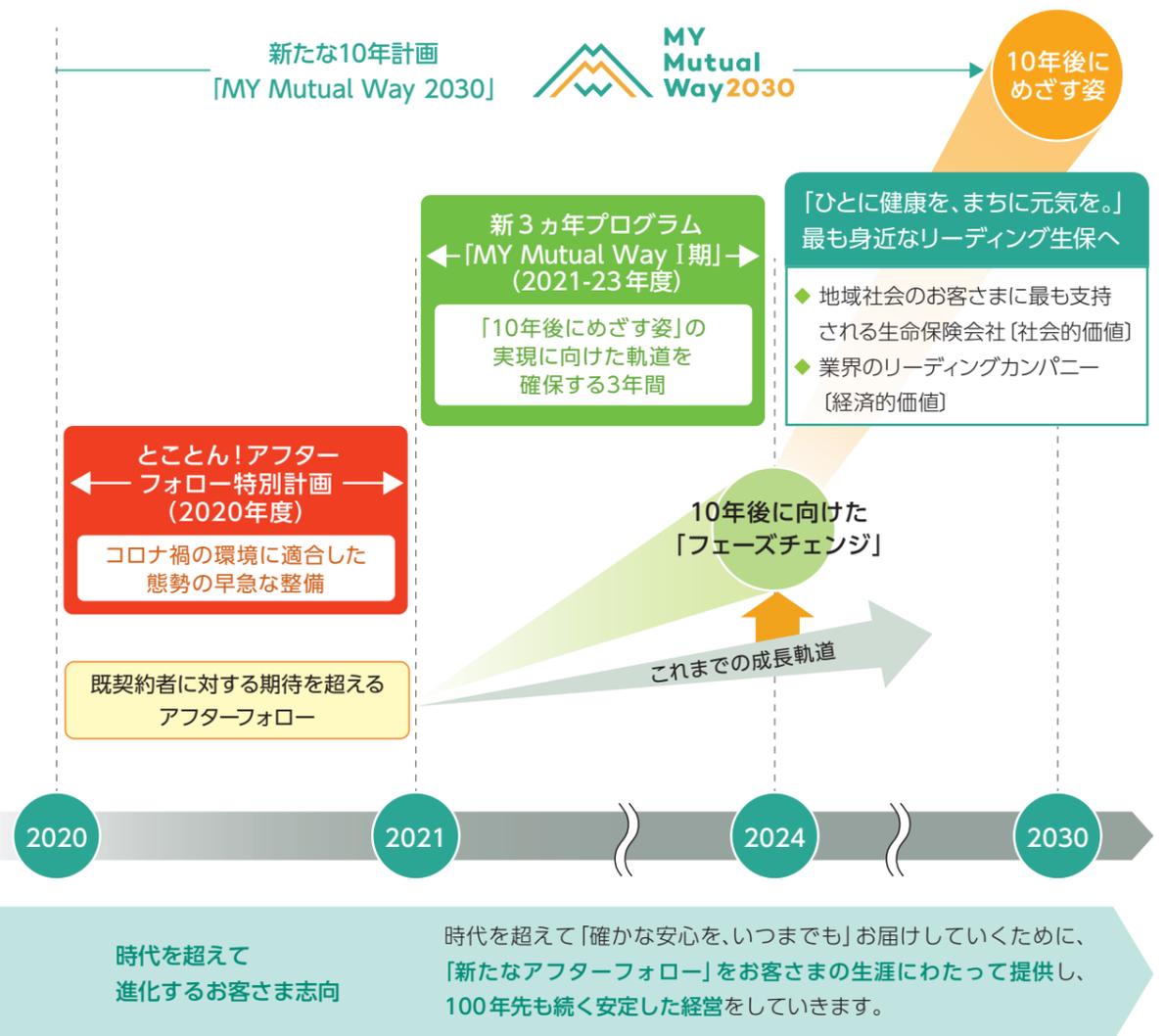


10年計画における2020-23年度の経営計画の位置づけ

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大をふまえ、保険金・給付金のお支払い等の基幹業務の確実な実行と、コロナ禍においてもお客さまに寄り添ったアフターフォローを提供できる態勢の構築を優先すべきと判断し、単年度の経営計画として「とことん！アフターフォロー特別計画」に取り組みます。
 2021-23年度は、10年計画「MY Mutual Way 2030」のうち、「10年後にめざす姿」の実現に向けた成長軌道を確認する3年間と位置づけ、「営業・サービス」「基幹機能・事務」「資産運用」「相互会社経営」の各分野において制度・インフラ等の抜本的な見直しを行なう「4『大』改革」*と、全社を挙げて社会貢献に取り組む「2『大』プロジェクト」*に、経営資源を優先的に配賦する計画として、3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I期」を策定しました。

※改革とプロジェクトの「大」は、新たな価値の提供や、制度・インフラ等の抜本的な見直しに向けて、経営資源を集中的に配賦し、全社を結集して取り組むことを含意した表現

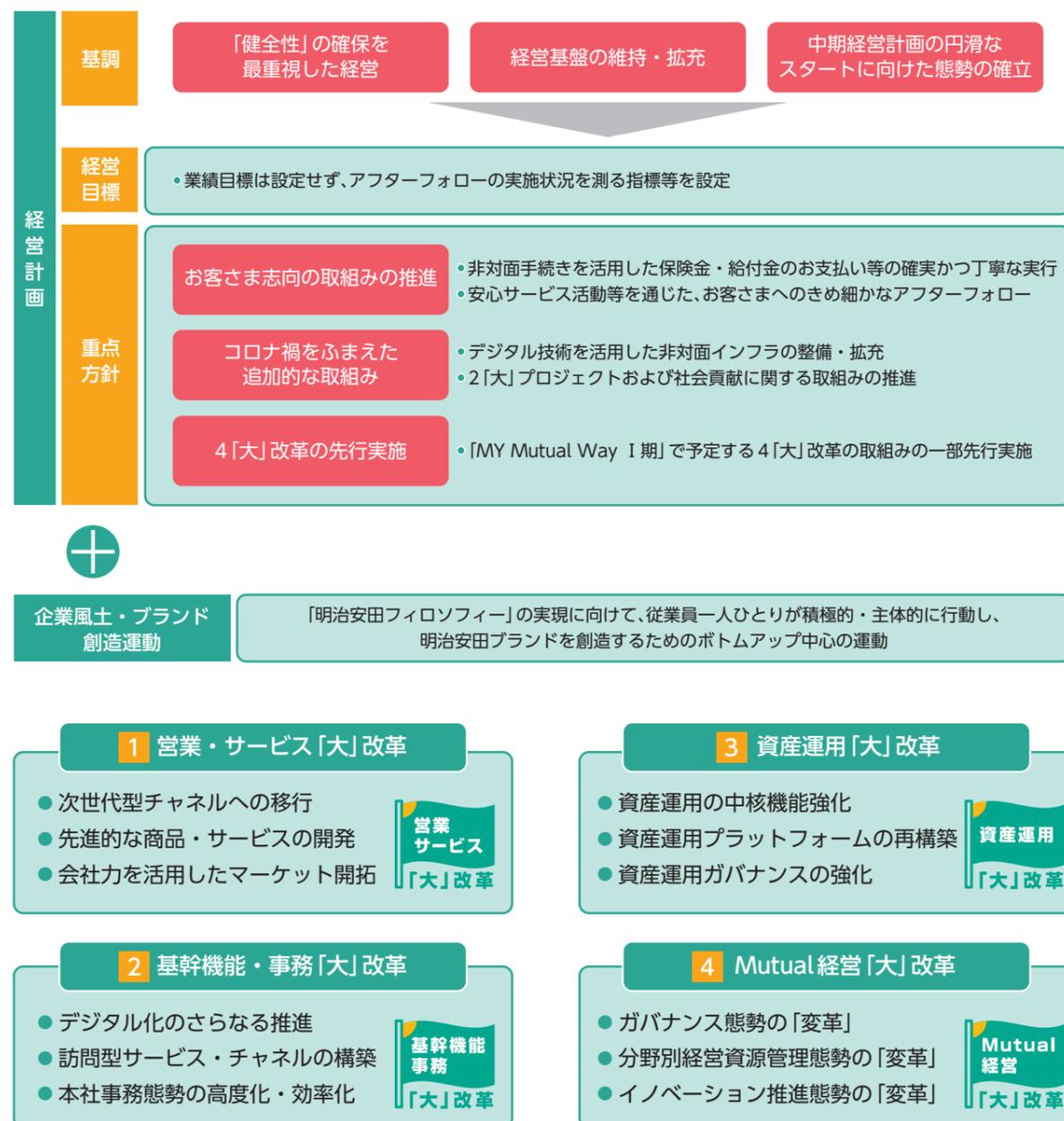
▶ 10年計画における2020-23年度の位置づけ



「とことん！アフターフォロー特別計画」について

「とことん！アフターフォロー特別計画」においては、お客さま・従業員の安全確保を前提に、保険金・給付金のお支払い等の基幹業務を確実に実行しつつ、お客さまに安心をお届けする活動に取り組みます。また、2021年4月に予定する「MY Mutual Way I期」のスタートに万全を期すべく、対面と非対面を融合した新たなアフターフォローの確立など、コロナ禍の環境に適合した態勢を早急に整備します。
なお、経営目標には業績目標を設定せず、アフターフォローの実施状況を測る指標等を設定しています。

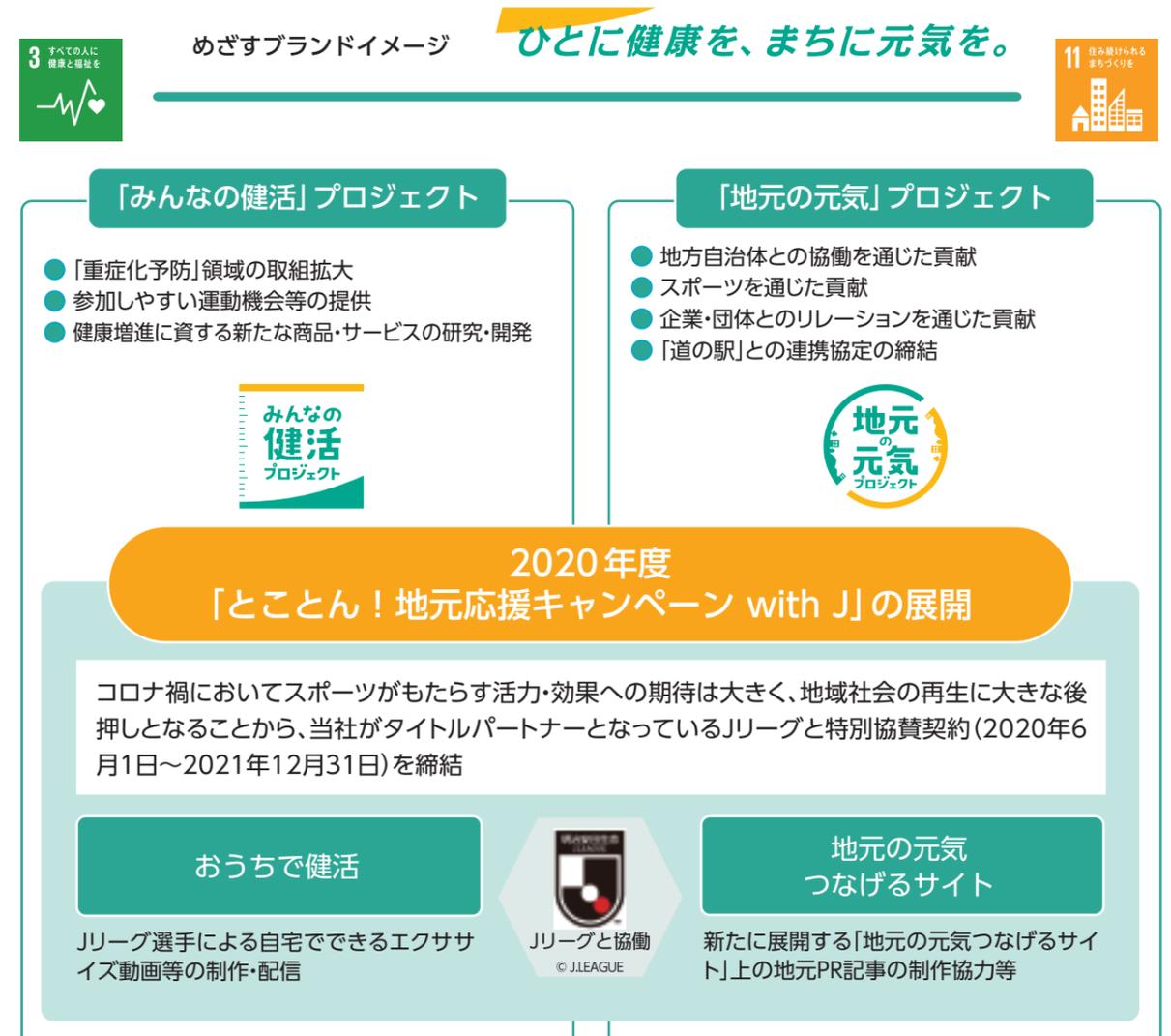
▶「とことん！アフターフォロー特別計画」の全体像



2「大」プロジェクト

「みんなの健活プロジェクト」「地域の元気プロジェクト」

わが国が近い将来「人生100年時代」を迎えると言われているなか、当社は新たな10年計画「MY Mutual Way 2030」において10年後にめざす姿を「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」と決めました。この「10年後にめざす姿」を実現するため、2019年4月に本格スタートした「みんなの健活プロジェクト」に加え、2020年度から新たに「地域の元気プロジェクト」を全社横断の取組みとして展開します。これらの2「大」プロジェクトを推進軸とした「健康づくり支援」や「地域社会の豊かな生活への貢献」等の取組みを通じて、SDGsの達成や地域社会の課題解決にも貢献していきます。
2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大によって地域の社会・経済に大きな影響が及び、コロナ禍を乗り越えるための後押しが求められていることを背景に、新たに締結した特別協賛契約に基づく「とことん！地元応援キャンペーン with J」の展開など、Jリーグとの協働を拡げ、地域社会が再び活力を取り戻すための支援につながる活動に重点的に取り組みます。



新型コロナウイルス感染症の拡大をふまえ、当社では、「お客さま志向」の取組方針に基づき、みなさまにご安心いただけるよう、以下のお取扱いを実施しました。

新型コロナウイルス感染症拡大をふまえた、ご契約に対する特別取扱い

1. 保険料払込猶予期間の延長【実施済】

保険料のお払込について、お申し出により、お払込猶予期間を延長するお取扱いをいたしました。

	個人保険等	団体保険等
受付件数	11,507件	32件

(2020年7月末日時点)

2. 新規契約者貸付に対する利息の免除【実施済】

新たにご契約者貸付制度をご利用いただく場合、貸付利息を免除いたしました。

適用利率	年0.0%
受付期間	2020年3月16日から2020年5月31日まで
上記利率適用期間	新規貸付日から2020年9月30日まで

	個人保険等
受付件数	86,615件

(2020年7月末日時点)

3. 契約更新手続き期間の延長【実施済】

2020年6月1日までに更新日が到来するご契約で、契約更新手続きができなかった方については、お申し出により個別に事情をお伺いし柔軟に対応いたしました。

4. 新型コロナウイルス感染症を原因とする保険金・給付金のお支払い

新型コロナウイルス感染症で入院された場合、入院給付金等の「お支払いの対象」となります。お亡くなりになられた場合、災害死亡保険金等も「お支払いの対象」となります。オンライン診療を受けた場合、通院給付金等の「お支払いの対象」となります。

	個人保険等		団体保険等	
	件数	金額	件数	金額
死亡保険金	38件	17,770万円	28件	21,170万円
入院給付金等	389件	11,974万円	87件	705万円

(2020年7月末日時点)

5. 入院に関する給付金の特別取扱い

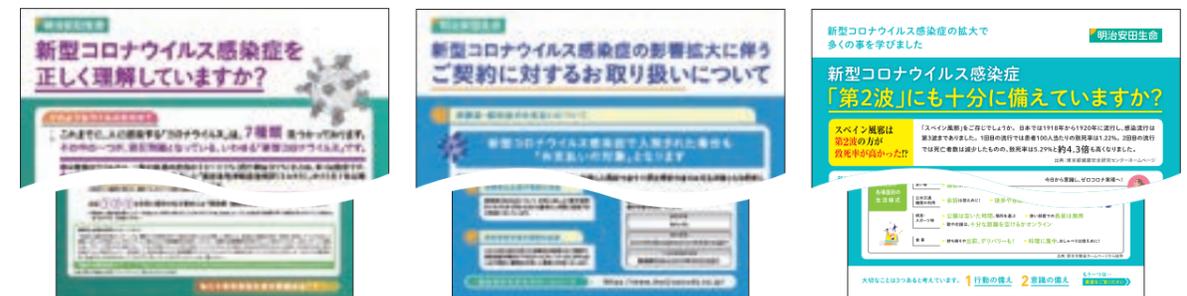
臨時施設等または自宅で療養した期間についても、その期間に関する医師または医療機関等の証明をもって入院給付金・入院治療給付金の「お支払いの対象」になります。

※最新のお取り扱いにつきましては当社公式ホームページもしくは、担当の営業職員（MYライフプランアドバイザー等）によりご確認ください
 明治安田生命公式ホームページ <https://www.meijiyasuda.co.jp/>

新型コロナウイルス感染症の拡大で、お客さまに直接お会いすることが困難な状況においても、お客さまの視点に立った情報やサービスの提供、地域社会支援等を実施しました。

情報提供の拡充

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、お客さまにお会いすることが難しい状況においても、郵送やLINEを活用し、健康や防疫にかかる情報を提供いたしました。



非対面によるお手続きの拡充

コロナ禍においても、保障の充実や最新化等を希望するお客さまのご要望にお応えするため、既契約者または同居家族を契約者とする新契約について、お客さまからのお申し出があった場合に限り、電話・郵送によるお手続きを実施しています。

当社ホームページに、個人保険および個人年金保険にご加入のすべてのお客さまにご利用いただけるご契約者専用のWEBサイト「MYほけんページ」を開設しています。

ご契約の担当者やコミュニケーションセンターへの電話が繋がらない休日・夜間でも、契約内容やお手続きの履歴をご確認いただけます。また、住所変更やお金の引き出し、お借入れ、給付金のご請求などのお手続きについて、WEB上で完結することが可能です。その他のお手続きについても、手続き書類の請求をしていただけます。

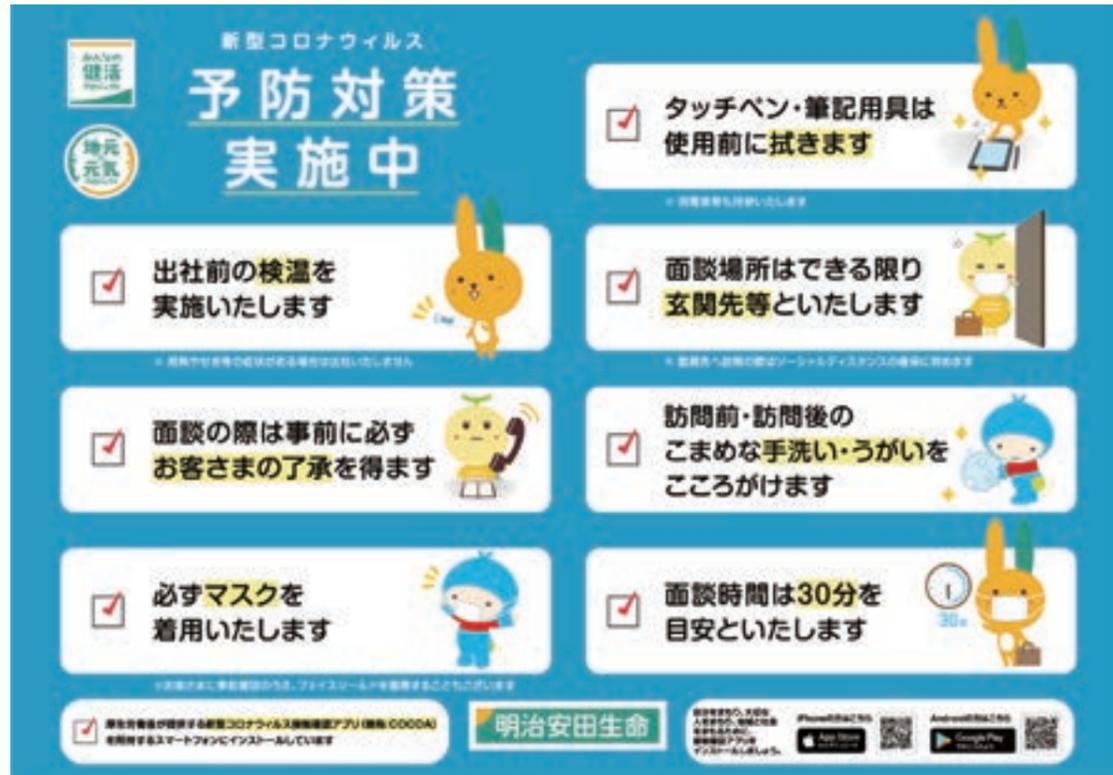


地域社会支援等につながる寄付活動

「私の地元応援募金」の実施【総額5.2億円】	●コロナ禍の影響により全国各地域で支援を必要とする自治体や医療機関、福祉施設等を対象に、従業員募金と会社寄付のマッチングによる「私の地元応援募金」を実施(詳細については、P.32をご参照ください)
東京都および大阪府への寄付【総額1億円】	●地域社会支援の一環として、当社の本社機能所在地である東京都と大阪府に各5,000万円を寄付 寄付先: 東京都「守ろう東京・新型コロナ対策医療支援寄附金」 大阪府「大阪府新型コロナウイルス助け合い基金」
「あしなが育英会」への寄付【1億円】	●コロナ禍の影響で生活が圧迫されている遺児家庭への支援を目的とした寄付を実施

「新しい生活様式」をふまえたお客さま対応

MYライフプランアドバイザーによるお客さま対応時には、「新しい生活様式」をふまえ、以下の取組みを行っております。なお、面談にあたっては事前に必ずお客さまの了承をいただき、面談を希望されないお客さまへは引き続き、電話や郵送等で対応させていただいております。



新たな活動モデルの確立

コロナ禍における経験もふまえ、全国約33,000人の営業職員(MYライフプランアドバイザー等)に配付済みのタブレット型次世代営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「MYフォン(マイフォン)」をいっそう活用し、対面と非対面を組み合わせ合わせたアフターフォローを含む、新たな活動モデルの確立に向けて取り組んでいます。



業界で初めて3万人規模で配布した社用スマートフォン「MYフォン」



次世代営業端末「マイスタープラス」



「決済端末」を活用したキャッシュレスの推進

お客さまからいただいた「感謝の声」

お客さまに寄り添った活動を通じて、2020年4月から7月にかけて、約34,000件の「感謝の声」をいただきました。ここにその一例をご紹介します。これからも、生命保険会社として担うべき社会的使命の重さを常に意識し、お客さまに変わらぬ安心をお届けする活動に全力で取り組んでまいります。

(1) ご契約に対する特別取扱いに対して

コロナに感染しましたが、自宅療養となり入院待ちの状況でした。未知のウイルスに感染したことで今後の生活などいろいろと不安に思っていたのですが、ちょうどそのタイミングで担当の方から連絡をいただきました。感染が発覚し自宅療養中と伝えたところ、入院給付金に関する特別取扱いについて教えていただきました。こちらから連絡する前に連絡いただいたうえ、特別取扱いについて教えていただいて不安な気持ちが和らぎました。



新型コロナウイルス感染症の影響で、勤務先が休業になり、今後、保険料の支払いを続けられるか心配になりました。担当者に相談したところ、保険料払込猶予と契約者貸付の案内をいただき、さっそく契約者貸付の手続きをしました。保険を解約しないでよかったです。

(2) 情報提供、非対面によるお手続きに対して

緊急事態宣言下に担当の方から「MYほけんページ」の登録を案内いただき、便利そうなので登録していました。今回、がんの治療のため通院していたので通院治療給付金の請求手続きをすることになりましたが、コロナ禍で面談するのが不安であると相談したところ、「MYほけんページ」からの手続きを案内いただきました。非対面でもスムーズに給付金を受け取ることができ、感動しました。



今年3月に主人が亡くなりました。コロナ禍で面談が難しい状況でしたが、担当の方からは「いつでも連絡ください」と言っていたので、不安や悩みをLINEでたくさん聞いてもらいました。状況が落ち着いた頃には訪問いただき、必要な手続きについて丁寧に教えていただきました。非対面でも対面でも常に寄り添い支えてくれて、感謝の気持ちでいっぱいです。

(3) 「新しい生活様式」をふまえたお客さま対応に対して

帝王切開による出産予定日が近づいていた時期に、給付金請求手続きの説明のため、担当の方に訪問いただくことになりました。マスクを着用してお越しいただいたことに加え、玄関先では除菌スプレーと除菌シートを使用し、私の目の前で徹底した消毒を行なっていただきました。安心して面談できました。



営業活動が再開したとのことで、すぐに職場に訪問のアポイントの連絡がありました。その後、マスク着用・消毒等、感染予防に気を配って訪問いただきました。職場の従業員も、安心して面談できると言っていました。

事業活動とSDGsの関係

SDGs(持続可能な開発目標)は、2001年に策定されたMDGs(ミレニアム開発目標)の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された2030年までの国際目標です。

持続可能な世界を実現するための17の目標・169のターゲットから構成され、地球上の誰ひとりとして取り残さない、持続可能な社会の実現を誓っています。SDGsは地球規模の目標であるため、世界各国の政府、企業および市民社会の自発的な取り組みが求められています。

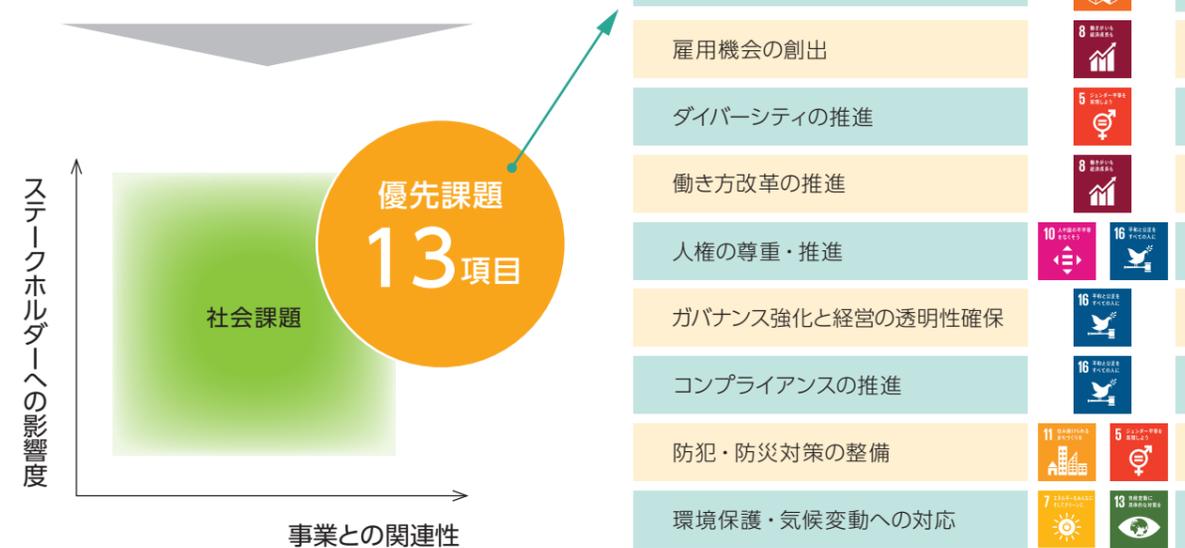
明治安田生命は、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、さまざまな事業活動を通じて、お客さま・地域社会・働く仲間との絆を深め、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現をめざしています。これは「持続可能な社会の実現」を目的としたSDGsの理念とも軌を一にするものだと考えています。

当社は、引き続き、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じたお客さまの健康増進、「地元の元気プロジェクト」や「明治安田生命Jリーグ」の応援を通じた地域社会の活性化、従業員のワーク・エンゲイジメントの向上に向けた取り組みなど、さまざまな活動を通じて、SDGsの達成や社会課題の解決、そして持続可能な社会の実現に貢献していきます。

優先課題の設定

●SDGsにおける17の目標、およびこれらに内包される169のターゲットから導き出される社会課題を整理

●SDGsの企業行動指針である「SDG Compass」に基づき、「ステークホルダーへの影響度」「事業との関連性」の観点から、相対的に重要性の高い13項目を「優先課題」として特定



お客さまとの絆

優先課題	<ul style="list-style-type: none"> ★ 健康寿命の延伸 注力 ● 健康・金融リテラシーの向上 ● 多様な保険商品・サービスの提供 ● イノベーション、調査・研究・開発の推進 ● ガバナンス強化と経営の透明性確保 ● コンプライアンスの推進
対応するSDGs	<p>特に注力する優先課題に対応するSDGs</p>
当社の主な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ● みんなの健活プロジェクト ▶P.28 ● 地元の元気プロジェクト ▶P.31 ● 営業職員のお客さま満足度向上をめざした取り組み ▶P.36,P.40 ● ご高齢者へのアフターフォロー態勢の高度化 ▶P.41 ● 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 ▶P.16 ● 新たな商品・サービス等の提供 ▶P.35 ● お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢 ▶P.22 ● コンプライアンス態勢の高度化 ▶P.23

地域社会との絆

優先課題	<ul style="list-style-type: none"> ★ 健康寿命の延伸 注力 ★ 地方創生の推進 注力 ● 健康・金融リテラシーの向上 ● 雇用機会の創出 ● 環境保護・気候変動への対応 ● 防犯・防災対策の整備 ● コンプライアンスの推進
対応するSDGs	<p>特に注力する優先課題に対応するSDGs</p>
当社の主な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ● みんなの健活プロジェクト ▶P.28 ● 地元の元気プロジェクト ▶P.31 ● 地方自治体等との連携協定の締結 ▶P.20,P.32 ● 気候変動への対応 ▶P.49 ● ESG投資の推進 ▶P.49 ● スチュワードシップ活動の推進 ▶P.48 ● 「明治安田生命Jリーグ」の応援 ▶P.13,P.33 ● 地域貢献・子どもの健全育成 ▶P.34 ● コンプライアンス態勢の高度化 ▶P.23

働く仲間との絆

優先課題	<ul style="list-style-type: none"> ★ 健康寿命の延伸 注力 ● 健康・金融リテラシーの向上 ● ダイバーシティの推進 ● 働き方改革の推進 ● 人権の尊重・推進 ● 防犯・防災対策の整備 ● コンプライアンスの推進
対応するSDGs	<p>特に注力する優先課題に対応するSDGs</p>
当社の主な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ● みんなの健活プロジェクト ▶P.28 ● 専門的な知識の習得に向けた教育 ▶P.52 ● コンプライアンス態勢の高度化 ▶P.23

2「大」プロジェクトを通じたSDGs達成への貢献

2「大」プロジェクトでは、「健康づくりの支援」や「地域社会の豊かな生活への貢献」等の取組みを通じて、SDGsの優先課題のうち、「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」に特に注力し、SDGsの達成に貢献していきます。また、各取組みを推進するにあたっては、その評価指標を設定し、進捗状況を定量的・定性的に確認しています。



【当社の取組み】

地方自治体等との連携協定の締結

- 各地域が抱える課題の解決に向けて、98の自治体^{※1}、4の地方銀行、4の大学^{※2}と連携協定等を締結(2020年3月末現在)
 - 健康増進を目的とした健康測定会や復興支援や地域の特産品をPRする物産展等を開催
- ※1 包括連携協定と健康増進分野の連携協定
 ※2 地方銀行と大学との連携は、特定テーマの連携等を含む



滋賀県との包括連携協定締結式の様子



「信州マルシェ&物産フェア」開催の様子

健康の維持・増進をサポートする商品の提供

- 健康増進の取組みを応援する「ベストスタイル 健康キャッシュバック」、認知症の予防をサポートする「認知症ケア MCIプラス」を提供



「ベストスタイル 健康キャッシュバック」 「認知症ケア MCIプラス」

明治安田生命ゴルフトーナメントの実施

- ゴルフ大会を全国各地で開催
- 支社大会120回、地区大会15回、全国大会1回にのべ6,417名が参加



「明治安田生命ゴルフトーナメント」の様子

MY健活レポートの提供

- 約100万人の医療ビッグデータを活用し、お客さまの健康診断結果から将来入院する可能性や、総合的な健康状態を年齢で表す「健康年齢[®]」等を統計的に算出

※「健康年齢[®]」は株式会社JMDCの登録商標です



「MY健活レポート」

明治安田生命フットサルフェスタの実施

- Jリーグ・Jクラブ等・Jリーグパートナー企業各社の協力を得て、社会人向けフットサル大会を開催
- 支社大会65回、地区大会9回、決勝大会1回にのべ6,748名が参加



「明治安田生命フットサルフェスタ」の様子

セルフ健康チェック for みんなの健活の実施

- 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を勧奨
- 2019年度は全国各地で180回開催



「セルフ健康チェック for みんなの健活」の様子

地元の元気つなげるサイトの展開

- 当社とJクラブが協力し、各地域の特産や、観光等の魅力を発信

